



HAL
open science

Caractérisation de types de discours dans des situations de travail

Magali Husianycia

► **To cite this version:**

Magali Husianycia. Caractérisation de types de discours dans des situations de travail. Linguistique. Université Nancy 2, 2011. Français. NNT : 2011NAN21021 . tel-01749085

HAL Id: tel-01749085

<https://hal.univ-lorraine.fr/tel-01749085>

Submitted on 29 Mar 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire élargie.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur. Ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite encourt une poursuite pénale.

Contact : ddoc-theses-contact@univ-lorraine.fr

LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 335.2- L 335.10

http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg_droi.php

<http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm>

UNIVERSITÉ NANCY 2
U.F.R. SCIENCES DU LANGAGE
ÉCOLE DOCTORALE « LANGAGE, TEMPS, SOCIÉTÉ »
ATILF – CNRS

Thèse présentée et soutenue en vue de l'obtention du
Doctorat en Sciences du Langage

Par

Magali HUSIANYCIA

**CARACTÉRISATION DE TYPES DE DISCOURS
DANS DES SITUATIONS DE TRAVAIL**

Volume I

Sous la direction de
Monsieur le Professeur Richard DUDA

Et sous la co-direction de
Madame Emmanuelle CANUT

Soutenue le 2 décembre 2011

JURY

Monsieur Jean-Michel ADAM, Université de Lausanne, rapporteur,
Monsieur Robert BOUCHARD, Université de Lyon 2,
Monsieur Richard DUDA, Université de Nancy 2,
Madame Jeanne-Marie DEBAISIEUX, Université Paris 3, rapporteure,
Madame Virginie ANDRÉ, Université de Nancy 2.

UNIVERSITÉ NANCY 2
U.F.R. SCIENCES DU LANGAGE
ÉCOLE DOCTORALE « LANGAGE, TEMPS, SOCIÉTÉ »
ATILF – CNRS

Thèse présentée et soutenue en vue de l'obtention du
Doctorat en Sciences du Langage

Par

Magali HUSIANYCIA

**CARACTÉRISATION DE TYPES DE DISCOURS
DANS DES SITUATIONS DE TRAVAIL**

Volume I

Sous la direction de
Monsieur le Professeur Richard DUDA

Et sous la co-direction de
Madame Emmanuelle CANUT

Soutenue le 2 décembre 2011

JURY

Monsieur Jean-Michel ADAM, Université de Lausanne, rapporteur,
Monsieur Robert BOUCHARD, Université de Lyon 2,
Monsieur Richard DUDA, Université de Nancy 2,
Madame Jeanne-Marie DEBAISIEUX, Université Paris 3, rapporteure,
Madame Virginie ANDRÉ, Université de Nancy 2.

Remerciements

Je voudrais exprimer toute ma reconnaissance et ma profonde gratitude à tous ceux qui m'ont accompagnée, soutenue et conseillée tout au long de ces années. Je remercie particulièrement

Monsieur le Professeur Richard Duda, mon Directeur de thèse, pour la confiance qu'il m'a accordée et sa disponibilité,

Emmanuelle Canut, ma co-directrice, et Virginie André sans qui ce travail n'aurait pu naître et aboutir. Je les remercie pour leurs relectures attentives de mes manuscrits, leurs critiques constructives, leurs conseils, leur patience et leur dynamisme,

Madame la Professeure Jeanne-Marie Debaisieux pour m'avoir consacré du temps et guidée dans mes analyses en me proposant des pistes intéressantes,

Monsieur Angelo Koudou pour son aide déterminante dans mes analyses quantitatives,

Aux Maîtres de Conférences et Professeurs qui ont accepté d'être membres du jury :
Virginie André, Jeanne-Marie Debaisieux, Robert Bouchard et Jean-Michel Adam,

Les membres du laboratoire de l'ATILF pour leur accueil chaleureux, et notamment le Directeur Jean-Marie Pierrel pour m'avoir offert les meilleures conditions de travail possibles pour mon étude,

L'ensemble du personnel de la bibliothèque de l'ATILF pour leur efficacité et les facilités d'accès aux prêts d'ouvrages qui m'ont été offertes et qui m'ont procuré une grande aisance dans mon travail,

Laurent Gobert pour son aide précieuse en informatique,

Les membres de l'équipe de recherche LTF du CRAPEL pour m'avoir accueillie au sein de leur équipe,

Les membres de la Chambre des Commerces et d'Industrie, des organismes de formations, de l'entreprise de transport et du Groupe immobilier Social, que je ne peux citer pour des raisons de confidentialité, qui m'ont permis d'entreprendre cette recherche,

Mes amis pour leurs encouragements,

Stéphanie Miech, Youma Sow et Monsieur Etienne Gehin pour leurs minutieuses relectures,

Je souhaite enfin remercier ma famille, en particulier ma mère, Richard, ma sœur et mes grands-parents, pour leur soutien indéfectible et leurs encouragements quotidiens.

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES	6
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	13
PARTIE 1: CADRE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE POUR LA CARACTÉRISATION DE TYPES DE DISCOURS DANS DES SITUATIONS DE TRAVAIL	17
CHAPITRE 1 : « Genre » ou « type » de discours ? Une dimension à explorer pour l'étude du langage dans des situations de travail	19
1.1. Un panorama historique de la notion de « genre » : de l'Antiquité au XX ^e siècle.....	19
1.1.1. La rhétorique et poétique des « genres » : la période de l'Antiquité.....	19
1.1.2. La question des « genres » du Moyen-Âge à nos jours.....	22
1.1.3. De l'approche littéraire des « genres » au XX ^e siècle	26
1.2. L'apport de la linguistique à la caractérisation des genres et types de textes.....	27
1.2.1. L'opposition « texte » et « discours »	28
1.2.2. Vers une typologie textuelle.....	30
1.3. La caractérisation des textes et discours dans une approche socio-discursive	34
1.4. Les approches ethno-sociologiques : production des discours et situation d'énonciation	38
1.5. Les apports des études sur l'oral pour l'étude des discours	40
1.6. La caractérisation de genres et de types de discours dans des recherches sur le langage au travail : genre(s) ou type(s) de discours ?.....	48
CHAPITRE 2 : Langage et travail	53
2.1 La place du langage au travail depuis le XVII ^e siècle	53
2.2 La reconsidération du « facteur humain » et du langage dès le XIX ^e siècle	60
2.2.1. L'entrée du management dans l'entreprise.....	61
2.2.2. La prise en compte du « facteur humain ».....	62
2.2.3. Le langage formaté des centres d'appels.....	63
2.3 Analyses de pratiques langagières en situation de travail	66
2.4 La caractérisation du langage dans l'activité de travail.....	70
2.4.1 Le langage dans les activités de travail : les analyses de sociologues et d'ergonomes	71
2.4.2 Paroles « sur », « comme » et « dans » le travail	73
2.4.3 L'approche praxéologique des discours	75
2.4.4 Synthèse de la caractérisation du langage dans l'activité de travail.....	76

2.5	Langage et activité de travail.....	77
2.5.1	Les actions dans les activités discursives : découpage hiérarchique des interactions.....	78
2.5.2	Eclaircissement terminologique	81
2.5.2.1	« Activités », « tâches » et « actions »	82
2.5.2.2	Quelles terminologies pour nommer les individus dans les activités ?	83
2.5.3	Les types d'action : « action individuelle » et « action à plusieurs »	84
CHAPITRE 3 : Méthodologie de constitution de corpus et de sous-corpus et méthodologie d'analyse pour la caractérisation de types de discours dans des situations de travail.....		87
3.1	Méthodologie de recueil de données et de constitution du corpus	87
3.1.1	Une méthodologie appuyée sur la linguistique de corpus	87
3.1.2	Le développement des études sur des corpus : quelques travaux marquants	91
3.1.3	Constitution des données pour étudier les types de discours.....	95
3.1.4	L'influence des sociologies interactionnistes pour la prise en compte du contexte pour le recueil et l'analyse des données.....	98
3.1.4.1	L'influence de l'interactionnisme d'E. Goffman	98
3.1.4.2	L'influence de la sociolinguistique variationniste.....	101
3.1.4.3	Positionnement du chercheur sur le terrain	102
3.1.5	Description des terrains de recherche.....	104
3.1.6	La constitution de deux sous-corpus	113
3.1.6.1	Un premier sous-corpus pour réaliser une analyse qualitative	113
3.1.6.2	Un deuxième sous-corpus pour réaliser une analyse quantitative	115
3.1.7	Les choix pour la transcription de données orales.....	117
3.1.7.1	Quelle transcription et quelles conventions de transcription ?	119
3.1.7.2	Les conventions de transcriptions	123
3.1.7.3	La place des activités de travail et des tâches dans la transcription	131
3.2	Méthodologie d'analyse : le déroulement séquentiel des discours pour la caractérisation de types de séquence et de types linguistiques	134
3.2.1.	La séquence : une unité d'analyse interrogée.....	135
3.2.2.	La délimitation des séquences	140
3.2.3.	Critères de classification chez J.-M. Adam et J.-P. Bronckart	145
3.2.4.	Méthodologie envisagée pour déterminer des types de discours.....	148
3.3	Méthodologie pour l'analyse quantitative : calcul des occurrences et des prévalences.....	150
PARTIE 2 : ÉTUDE DES CRITÈRES CARACTÉRISANT DES SÉQUENCES ET DES TYPES LINGUISTIQUES POUR LA RECHERCHE DE TYPES DE DISCOURS DANS DES SITUATIONS DE TRAVAIL.....		155
CHAPITRE 4 :		157
Les critères identifiant des types de séquence et des types linguistiques pour la caractérisation de types de discours dans des situations de travail		157
4.1	Présentation des différents types de séquence et des types linguistiques.....	157
4.2	Le type linguistique « langage expositif » : séquences et critères.....	162
4.2.1.	La séquence encadrante.....	162
4.2.2.	La séquence descriptive.....	170
4.2.2.1	Critère principal de la séquence descriptive : les phases.....	170

a.	Analyse qualitative des phases	171
b.	Analyse quantitative des phases	174
4.2.2.2	Les critères secondaires de la séquence descriptive : les critères linguistiques	176
4.2.2.2.1.	Premier critère linguistique : les nominalisations.....	176
a.	Analyse qualitative des nominalisations	176
b.	Analyse quantitative des nominalisations	180
c.	Conclusion des analyses des nominalisations	185
4.2.2.2.2.	Deuxième critère linguistique : les « énoncés-titres » et les « formes bi-nominales »	187
a.	Analyse qualitative des « énoncés-titres » et des « formes bi-nominales ».....	187
b.	Analyse quantitative des « énoncés-titres » et des « formes bi-nominales ».....	191
c.	Conclusion des analyses des énoncés-titres et des formes bi-nominales	203
4.2.2.2.3.	Troisième critère linguistique : les marqueurs de structuration et organisateurs énumératifs	206
a.	Analyse qualitative des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs.....	206
b.	Analyse quantitative des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs.....	212
c.	Conclusion de l'analyse des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs.....	220
4.2.2.2.4.	Quatrième critère linguistique : l'emploi du pronom-sujet « nous ».....	222
a.	Analyse qualitative du pronom-sujet « nous »	222
b.	Analyse quantitative du pronom-sujet « nous »	224
c.	Conclusion des analyses portant sur le pronom-sujet « nous »	226
4.2.2.2.5.	Cinquième critère linguistique : l'emploi des adverbes de cadre	227
a.	Analyse qualitative des adverbes de cadre	227
b.	Analyse quantitative des adverbes de cadre	229
c.	Conclusion des analyses portant sur les adverbes de cadre.....	232
4.2.2.2.6.	Sixième critère linguistique : les postures anticipatoires.....	233
a.	Analyse qualitative des postures anticipatoires	234
b.	Analyse quantitative des postures anticipatoires	237
c.	Conclusion des analyses portant sur les postures anticipatoires.....	240
4.2.2.2.7.	Septième critère linguistique : les rappels informatifs et les reprises de propos.....	241
a.	Analyse qualitative des rappels informatifs et des reprises de propos	242
b.	Analyse quantitative des rappels informatifs et les reprises de propos	244
4.2.2.3	Analyses de deux séquences descriptives.....	244
4.2.2.3.1.	Première analyse : séquence n° 4 du CoDir 1 à la CCI	244
4.2.2.3.2.	Seconde analyse : séquence n° 1 de la réunion interne 2 de la CCI	251
4.2.3.	La séquence prescriptive	259
4.2.3.1.	Les critères linguistiques de la séquence prescriptive	260
4.2.3.1.1.	Premier critère linguistique : l'emploi de « hein »	261
a.	Analyse qualitative de « hein »	261
b.	Analyse quantitative de « hein »	262
c.	Conclusion des analyses du marqueur « hein ».....	270
4.2.3.1.2.	Deuxième critère linguistique : l'emploi de « falloir ».....	272
a.	Analyse qualitative du verbe « falloir »	272
b.	Analyse quantitative des emplois du verbe « falloir ».....	275
c.	Conclusion des analyses des emplois du verbe « falloir »	282
4.2.3.1.3.	Troisième critère linguistique : l'emploi de l'impératif.....	284
a.	Analyse qualitative des emplois de l'impératif	284
b.	Analyse quantitative des emplois de l'impératif dans le deuxième sous-corpus	286
c.	Conclusion des analyses des emplois de l'impératif	293

4.2.3.1.4.	Quatrième critère : les énoncés à valeur injonctive	295
a.	Analyse qualitative des énoncés à valeur injonctive	295
b.	Analyse quantitative des énoncés à valeur injonctive	297
c.	Conclusion des analyses des énoncés à valeur injonctive	301
4.2.3.2.	Analyse de deux séquences prescriptives	302
4.2.3.2.1.	Analyse de la séquence n° 16 du CoDir 1, CCI.....	303
4.2.3.2.2.	Analyse de la séquence n° 27 du CoDir 1, CCI.....	305
4.2.4.	Le « langage expositif » : synthèse des types de séquence et de leurs caractéristiques linguistiques	306
4.3	Le type linguistique « langage de co-action » : séquences et critères	308
4.3.1.	Première caractéristique : la négociation.....	308
4.3.2.	Deuxième caractéristique : l' « énonciation conjointe »	318
a.	Analyse qualitative de l'énonciation conjointe	319
b.	Analyse quantitative des énonciations conjointes	322
c.	Conclusion des analyses quantitatives des énonciations conjointes.....	326
4.3.3.	Le type linguistique « langage de co-action » : synthèse des types de séquence et de leurs caractéristiques linguistiques.....	327
4.3.3.1.	La séquence opérative et ses critères	327
4.3.3.1.1.	L'organisation en phases de certaines séquences opératives.....	329
a.	Analyse qualitative de l'organisation des séquences opératives en phases	329
b.	Analyse quantitative de l'organisation des séquences opératives en phases.....	331
4.3.3.1.2.	Les phases métalinguistiques dans les séquences opératives	332
a.	Analyse qualitative des phases métalinguistiques	332
b.	Analyse quantitative des phases métalinguistiques	336
4.3.3.1.3.	Les critères linguistiques caractérisant les séquences opératives	339
4.3.3.1.3.1.	Premier critère : la négociation du rôle de scripteur	339
4.3.3.1.3.2.	Deuxième critère : emploi d'un langage opératif.....	342
4.3.3.1.3.3.	Troisième critère : l'emploi du conditionnel et d'autres formes d'atténuation.....	344
a.	Analyse qualitative du conditionnel et les formes d'atténuation	345
b.	Analyse quantitative des formes d'atténuation.....	348
c.	Conclusion des analyses quantitatives des formes d'atténuation.....	356
4.3.3.1.3.4.	Quatrième critère linguistique : présence de la deixis	357
a.	Analyse qualitative des déictiques.....	357
b.	Analyse quantitative des déictiques dans le deuxième sous-corpus.....	360
c.	Conclusion des analyses quantitatives présentant les déictiques	365
4.3.3.1.3.5.	Cinquième critère linguistique : omniprésence des écrits professionnels et leur influence sur les discours	365
a.	L'usage des écrits professionnels dans le langage au travail.....	366
b.	Analyse quantitative portant sur l'usage d'écrits professionnels.....	374
c.	Conclusion des analyses quantitatives portant sur l'usage d'écrits professionnels	378
4.3.3.1.3.6.	Un critère transversal : le fort degré d'interactivité	379
a.	Analyse qualitative du degré d'interactivité	379
b.	Analyse quantitative du degré d'interactivité	381
4.3.3.2.2.	La séquence explicative.....	383
4.3.3.2.2.1.	Critère principal de la séquence explicative : les phases.....	383
4.3.3.2.2.2.	Analyses de séquences complètes	393
4.3.3.2.2.2.1.	Première analyse : séquence n° 11 issue de la séance de travail, organisme de formation (OF).....	393
4.3.3.2.2.2.2.	Seconde analyse : séquence n° 13 issue de la séance de travail de l'organisme de formation (OF)	399
4.3.3.2.2.2.3.	Troisième analyse : séquence n° 10 issue de la réunion interne 2 de la CCI.....	403

4.3.4.	Synthèse des critères du type linguistique « langage de co-action »	420
4.4	Le type linguistique « langage péri-professionnel » : séquences et critères.....	422
4.4.1.	Détermination de critères linguistiques dans les séquences	422
4.4.1.1	La séquence d'échanges interstitiels	423
4.4.1.2	La séquence de conversation informelle	423
4.4.1.2.1	Premier critère : les phases narratives	425
4.4.1.2.2	Deuxième critère : la rupture humoristique	427
a.	L'analyse qualitative portant sur la rupture humoristique.....	428
b.	Analyse quantitative de la rupture humoristique.....	430
c.	Synthèse sur les ruptures humoristiques.....	435
4.4.2.	Analyse de séquences complètes.....	435
4.4.2.1	Première analyse : séquence n° 5 issue de la réunion interne 2, CCI.....	436
4.4.2.2	Seconde analyse : séquence n° 5 des interactions langagières dans l'open space du service des Ressources Humaines au sein de l'entreprise de transport	437
4.4.2.3	Troisième analyse : séquence n° 6 extraite du CoDir 2 de la CCI	440
4.4.3.	Le type linguistique « langage péri-professionnel » : synthèse sur les types de séquence et de leurs caractéristiques linguistiques	441

CHAPITRE 5 : La détermination des types de discours dans des situations de travail à partir de la dominance des types de séquence et des types linguistiques443

5.1.	Synthèse des types de séquence et des types linguistiques déterminés dans notre corpus.....	443
5.2.	Caractérisation des types de discours dans les activités langagières au travail à partir des types de séquence et des types linguistiques dominants	445
5.2.1.	Types de séquence et des types linguistiques dominants dans les comités direction (CoDir).....	445
5.2.1.1.	Types de séquence et types linguistiques dominants dans le CoDir 1 de la CCI.....	446
5.2.1.2.	Types de séquence et types linguistiques dominants dans le CoDir 2 de l'entreprise de transport	447
5.2.1.3.	Types de séquence et types linguistiques dominants dans le CoDir 2 du Groupe Social Immobilier (GIS).....	449
5.2.2.	Types de séquence et types linguistiques dominants dans les réunions internes (ou « groupe », « séances » de travail).....	450
5.2.2.1.	Types de séquence et types linguistiques dominants dans la réunion interne 1 au sein de la CCI.....	451
5.2.2.2.	Types de séquence et types linguistiques dominants dans la séance de travail de l'organisme de formation	452
5.2.2.3.	Types de séquence et types linguistiques dominants dans la réunion des responsables formateurs de l'organisme de formation.....	454
5.2.2.4.	Types de séquence et types linguistiques dominants dans la première partie de réunion de groupement 2 au sein de l'organisme de formation	456
5.2.2.5.	Types de séquence et types linguistiques dominants dans les interactions dans l'open space d'un service des Ressources Humaines de l'entreprise de transport	457
5.2.3.	Types de séquence et types linguistiques dominants dans les échanges avant ou après les réunions de travail et lors des pauses	459
5.2.3.1.	Types de séquence et types linguistiques dominants dans la pause du CoDir 1 de la CCI	459

5.2.3.2. Types de séquence et types linguistiques dominants dans les échanges avant une réunion de l'organisme de formation	460
5.3. Les types d'action caractérisant les types de discours.....	462
5.4. Notre typologie des discours en situation de travail.....	465
CONCLUSION.....	469
BIBLIOGRAPHIE	471
INDEX DES AUTEURS	490
LISTE DES TABLEAUX	493
LISTE DES FIGURES.....	501
LISTE DES SCHÉMAS.....	502
LISTES DES GRAPHIQUES	503

Introduction générale

Nous passons une partie de notre temps sur notre lieu de travail, mais aussi dans diverses administrations, organisations ou agences de services. Pour diverses raisons, nous nous rendons au quotidien de l'agence immobilière aux services d'aides sociales, du service des impôts à la Mairie, de la crèche et/ou l'école des enfants au secrétariat de telle ou telle administration, etc. Et nous constatons dans chaque organisation des façons différentes de dire ou d'écrire, dont certaines ne sont pas toujours compréhensibles. C'est au départ ce constat qui nous a interpellée et qui a suscité notre intérêt pour le langage produit dans le cadre professionnel. Nous avons également été sensible, dès le début de notre intérêt pour la linguistique, à la place du langage au travail, une place qui a considérablement évolué au travers des siècles : tantôt interdit dans les usines tayloriennes, tantôt au cœur même d'un certain nombre de métiers comme ceux liés aux métiers des télécommunications, le langage au travail n'a pas toujours été reconnu ou valorisé. Il suscite aujourd'hui de plus en plus l'intérêt des chercheurs qui tentent de le décrire et de le caractériser ou d'étudier sa place dans les activités.

Dans une première étude (2005), nous nous étions interrogée sur la construction du langage dans des réunions de travail d'une entreprise de transport. Nous avons observé que le statut du locuteur influençait la prise de parole, le développement des thèmes, ainsi que l'espace discursif. Cette étude nous a amenée à confirmer l'existence d'une relation entre les formes linguistiques, les pratiques langagières et la hiérarchisation sociale des locuteurs dans l'entreprise. Cette analyse nous avait conduite à nous interroger sur les notions de « genres » et de « types » de discours au travail. Nous avons décidé d'élargir notre corpus de langage au travail avec d'autres situations de discours et de rechercher l'existence de « genres » ou de « types » de discours pour déterminer plus précisément les différences perçues et pour caractériser linguistiquement ces discours. Nous partons de l'idée que, dans chaque organisation, qu'elle soit publique ou privée, nous rencontrons différents types de communication et de discours face auxquels nous devons nous adapter, tant au niveau de la gestuelle qu'au niveau linguistique. Chaque discours a son faisceau de normes, son vocabulaire, son registre de langue (familier, courant, soutenu, technique), une situation précise, des interlocuteurs changeants, etc. Le discours se caractériserait alors par des choix énonciatifs et linguistiques. Quels sont les traits linguistiques (lexical, syntaxique,

sémantique, pragmatique) caractéristiques des discours et quels traits permettent de mesurer les proximités et les distances entre les discours ? Est-ce qu'un discours peut appartenir entièrement à un « genre » ou un « type » ou comporte-t-il des parties relevant chacune d'autres « genres » ou d'autres « types » ? La recherche que nous avons entreprise tente d'examiner les traits linguistiques et extralinguistiques caractéristiques déterminant des différences et des similitudes entre les discours et constituer des ensembles de discours.

Nous formulons l'hypothèse que dans les discours en situation de travail il existe des « types » de discours qui sont caractérisés par différents critères internes (linguistiques) et externes (extralinguistiques), comme par exemple des éléments de construction d'une tâche particulière qu'il nous appartient de mettre en lumière.

Afin de proposer une typologie de ces différents types de discours en situation de travail, nous avons constitué un corpus d'activités langagières au sein de quatre organisations : une entreprise de transport, une Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI), un organisme de formation et un groupe immobilier social dans lesquels nous avons enregistré des réunions de direction (comités de direction, conseils d'administrations, revues de projet, etc.), des réunions avec des organisations extérieures (des « réunions de négociation » avec des entreprises et des organismes de formations, des réunions avec des sociétés pour la mise en place de contrats de location de voiture et de photocopieurs), des interactions dans l'open space d'un service des ressources humaines, des « séances de travail », des « réunions internes », des conversations informelles, etc. 41 enregistrements ont été effectués avec 88 locuteurs, présentant ainsi un corpus de 74h51.

Cette recherche, au carrefour de différentes disciplines, implique de prendre en compte non seulement les pratiques langagières, mais aussi les actions et l'ensemble des données situationnelles, ce que l'analyse de discours seule ne peut faire. Nous nous sommes donc orientée vers une approche s'intéressant à la fois aux sciences du langage et aux sciences du travail et de l'action. La confrontation des cadres actionnels nous permet d'identifier les types d'activités de travail et les différentes tâches et ouvre la voie à une typologie fondée non seulement sur des critères linguistiques, mais aussi fondée sur la collaboration et le degré d'engagement dans le travail. Cette recherche interdisciplinaire implique également de déterminer une méthode de recueil et d'analyse permettant de caractériser des types de discours généraux et spécifiques, ce que seule une analyse conversationnelle ne peut offrir.

La première partie de cette recherche présentera les appuis théoriques et méthodologiques pour l'analyse et la caractérisation des types de discours dans différentes situations de travail. Notre étude se nourrit de concepts et de théories issus de diverses disciplines, telles que la littérature et la linguistique pour analyser les notions de « genre » et de « type », ou encore de la sociologie et de l'ergonomie pour étudier la place du langage au travail. Cette étude prend aussi en compte les travaux dans le champ de la sociolinguistique et de l'oral pour le recueil et l'analyse des données. Le **premier chapitre** présentera les études ayant proposé des classifications de textes selon des « genres ». À l'issue de ce panorama, nous adopterons un positionnement terminologique sur les notions de « genre » et de « type » de discours pour l'étude spécifique du langage au travail. Le **second chapitre** sera consacré à l'évolution des usages linguistiques dans le cadre de l'activité de travail et à la place du langage au travail depuis le XVII^e siècle. Nous présenterons également les travaux majeurs ayant mis en lumière des liens entre le langage et l'activité de travail. Le **troisième chapitre** se focalisera sur le recueil et la constitution de corpus : nous décrirons nos terrains de recherche et nous présenterons notre méthode d'analyse des discours en situation de travail fondée sur les concepts de « séquence » et de « type linguistique ».

La **seconde partie** de la recherche sera consacrée à l'analyse des types de séquence et des types linguistiques dans les discours que l'observation de notre corpus a mis en lumière pour la recherche de types de discours. Nous ferons une analyse qualitative et quantitative des critères caractérisant ces types de séquence et ces types linguistiques. Le **premier chapitre** détaillera les sept types de séquence, regroupés en trois types linguistiques (langage expositif, langage de co-action et langage péri-professionnel), et leurs critères. Dans le **second chapitre**, nous déterminerons, à partir des types de séquence et des types linguistiques dominants, les types de discours se manifestant dans notre corpus afin de dresser une typologie des discours produits au travail.

PARTIE 1 :

**CADRE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE POUR LA
CARACTÉRISATION DE TYPES DE DISCOURS DANS DES
SITUATIONS DE TRAVAIL**

CHAPITRE 1 :

« Genre » ou « type » de discours ? Une dimension à explorer pour l'étude du langage dans des situations de travail

Afin de mener au mieux notre étude des types de discours dans des situations de travail, il nous a semblé indispensable d'exposer l'origine et l'histoire de la notion de « genre ». Nous remonterons aux systèmes de classification depuis les origines gréco-latines jusqu'à nos jours. Ce panorama nous permettra d'avoir une connaissance de la distinction entre « type » et « genre », mais aussi entre « texte » et « discours », nécessaire pour notre travail de catégorisation des discours en situation de travail.

1.1. Un panorama historique de la notion de « genre » : de l'Antiquité au XX^e siècle

Les multiples études menées depuis l'Antiquité montrent que le « genre » est un concept ancien issu des théories dans les domaines de la rhétorique, de la poétique et de la littérature s'intéressant aussi bien aux textes écrits qu'à l'oral. Leur objectif est de délimiter les textes et de tenter de les étiqueter. Les systèmes de classement se bornent à la triade judiciaire, délibératif et démonstratif pour la rhétorique, lyrique, épique, satirique et didactique pour la poétique et roman, théâtre et poésie pour la littérature.

1.1.1. La rhétorique et poétique des « genres » : la période de l'Antiquité

La notion de « genre » naît de la volonté de catégoriser la poésie. On peut dater à Platon les prémices d'un classement des discours à partir duquel vont se succéder des principes de classement des « genres », notion générale pour déterminer les variations de discours écrits et/ou oraux. C'est à partir de la réflexion sur les œuvres poétiques que Platon relève différentes formes littéraires et les classe. Dans le livre III de « La République » (202 [IV^e siècle avt J.-C.]), Platon présente une opposition entre trois modes d'énonciation ; la

narration simple, l'imitation et le mélange de la narration et de l'imitation, à l'intérieur desquelles se distinguent différents discours :

- La narration simple, nommée « diégèsis ». Il s'agissait pour le poète de raconter des actions ou des paroles. C'est un récit qui fait intervenir un narrateur. Cette narration simple représente le genre narratif : « Il y a ensuite la narration racontée ; quand elle est l'œuvre du poète lui-même : tu la trouveras surtout dans les *dithyrambes*. »¹ (*Ibid*). Les faits sont rapportés par le poète lui-même.
- L'imitation de paroles est appelée « mimésis » : il s'agissait de faire parler des personnages au style direct, c'est une imitation du réel où il n'y a que du dialogue. Les genres du *théâtre*, de la *poésie*, de la *comédie* et de la *tragédie* y recourent :

Il existe une forme qui recourt entièrement, tant par l'art de la composition poétique que pour l'art de raconter les histoires [394c] : comme tu dis, c'est la tragédie et la comédie. (*Ibid* : 177)

- Le mélange récit simple (narration/ imitation) présentant une alternance entre le récit et le dialogue :

Et enfin, il y a celle qui procède en recourant aux deux premières : on la trouve dans la poésie épique et aussi dans plusieurs autres compositions, si tu vois ce que je veux dire. (*Ibid*)

Ces formes d'énonciation constituent des « formes du discours », c'est-à-dire des manières de dire les choses. Ces trois modes deviendront la base de toutes les autres propositions de système de genres.

À la fin du IV^e siècle, Diomède rebaptise ces trois formes platoniciennes « **genres** » (« **genera** ») :

- le « *genus imitativum* » où il n'y a pas de trace d'intervention du poète et dans lequel il range les tragédies, les comédies et les pastorales ;
- le « *genus ennarativum* » où le poète est le seul à avoir la parole ;
- le « *genus commune* » (ou « mixte ») où parlent à la fois le poète et les personnages.

Comme Platon, Diomède classe les genres en fonction de la ou des personne(s) qui a/ont la parole.

La question des « genres » a été traitée par Aristote, dans *La Poétique* (rédigé vers - 347). Dans cette œuvre, Aristote s'intéresse à l'art poétique et notamment à l'épopée et à la tragédie. Il définit la poétique comme l'art d'imiter (*mimesis*) par le biais du rythme, du chant

¹ Les dithyrambes sont des récits poétiques.

ou du vers. Aristote conserve la notion de « mimésis » employée par Platon. Toutefois, ces deux auteurs n'en donnent pas la même définition. Platon employait la notion de « mimésis » en considérant l'imitation à la seule condition qu'un personnage parle au style direct. Selon L. Jenny « la description d'un récit ou le récit d'une suite d'actions ne relèvent pas pour lui [Platon] de la *mimésis* » (2003 : 8). Aristote garde ce terme de « mimésis » en y incluant d'autres formes : la poésie tragique, l'épopée, la comédie et le dithyrambe (pour Platon, le dithyrambe n'en relève pas et l'épopée que partiellement). Pour Aristote, l'épopée, la tragédie, le dithyrambe, ainsi que les airs de flûtes ou de cythare, sont en général des imitations. La notion de « mimésis » est évoquée dans *Poétique* d'Aristote et se dote d'une définition plus large puisqu'il considère l'art en général comme une imitation. L. Jenny en fait l'analyse suivante :

Tous les arts imitent ou représentent selon la traduction de Dupont-Roc et Lallot, mais ils ne représentent pas seulement des paroles, ils peuvent aussi représenter des objets (dans le cas de la peinture), des émotions et des caractères (dans le cas de la musique et de la danse), voire des actions – ou plutôt des personnages parlant et agissant (dans le cas de l'épopée ou de la tragédie). (2003 : 87)

Les principes de classification d'Aristote présentent d'autres variantes comparativement à ceux de Platon. Il supprime le « mode mixte » et ne dégage que les modes du récit et de l'imitation en précisant que ces derniers dépendent de la situation d'énonciation. Aristote ne considère pas non plus la tragédie de la même façon que Platon. Platon pensait que la tragédie faisait croire des choses fausses aux individus alors qu'Aristote pense que la tragédie permettait au contraire aux hommes de s'épanouir.

En outre, A. Compagnon (2001) précise que pour Aristote, le genre prendrait trois « caractères » qui réfèrent à des normes : le caractère « explicatif » pour expliquer des œuvres, le caractère « prescriptif » pour composer les histoires et le caractère « descriptif » pour décrire.

Aristote énumère trois genres rhétoriques : le *délibératif*, le *judiciaire* et le *démonstratif* (ou l'*épidictique*) comme des « étiquettes ». Ces genres s'adaptent en fonction des auditeurs et de l'effet à produire. Le délibératif s'adresse au politique ; le judiciaire s'adresse au juge ; le démonstratif fait l'éloge ou l'accusation d'une personne. Chaque discours utilise un temps précis. En effet, le genre judiciaire est marqué par l'emploi du passé, car il s'agit de faits accomplis et c'est sur ces faits que l'accusation ou la défense va porter. Le genre « délibératif » est marqué quant à lui par l'emploi le futur, car il s'agit de discuter des conséquences d'une décision. Enfin, le genre « démonstratif » est principalement caractérisé par le présent, mais il est possible d'y repérer les temps du passé et du futur, car il peut s'agir

d'actes passés ou de choses présentes ou de l'avenir des personnes. Dans ces genres, sont mis en relation les lieux d'énonciation des discours et les types d'énoncés. En effet, le genre délibératif est employé à l'Assemblée, le genre judiciaire dans les tribunaux et le genre démonstratif dans les manifestations publiques. Chaque genre répond à une situation d'énonciation précise et à un emploi de langue caractéristique.

Plus tard, Horace (-14) a considéré que les genres se déterminaient en fonction du mode d'expression (en vers, en quatrains, avec un schéma de rimes, etc.), du style (qualifié de « sublime », « moyen » ou « bas ») et de la thématique. Il a ainsi constitué trois grands genres poétiques : le genre *épique*, le genre *dramatique* (dans lequel il place la tragédie et la comédie) et le genre *lyrique* (comprenant l'ode, l'épigramme et la satire). À cette catégorisation, Quintilien (premier siècle ap. J.-C.) ajoute un quatrième genre, nommé « didactique ». Ce dernier permet d'inclure toutes les formes discursives n'appartenant pas à l'un des trois autres genres.

Ces tentatives de classification mises en œuvre tout au long de l'Antiquité n'ont pas abouti à un système fini et stable, mais à un début de classification dans lequel étaient opposées la narration et l'imitation (aussi appelée « représentation » dans la théorie littéraire). Cependant, ces concepts de narration et d'imitation restent ambigus. Des questions restent en suspens : comment est-il possible de définir précisément les genres ? Quel(s) trait(s) spécifique(s) et quelle structure du discours viennent justifier l'appartenance d'un texte à un genre ?

1.1.2. La question des « genres » du Moyen-Âge à nos jours

A. Compagnon (2001) explique qu'au Moyen-Âge, les genres étaient classés selon trois principes :

- les modalités du discours (démonstratif, délibératif, judiciaire)² ;
- les formes de la représentation (narration, imitation, mélange de récit et d'imitation) ;
- les objets de la représentation.

² Ces modalités du discours seront reprises et retravaillées dans la seconde moitié du XVII^{ème} siècle.

La caractérisation des genres se faisait à partir de la forme, du contenu et de l'objectif des discours.

Pendant la Renaissance, la plupart des théoriciens ont essayé de classer et de différencier les textes à partir des critères de versification, de style et de contenu. Selon G. Mathieu-Castellani, les textes étaient classés en fonction de leur structure :

Ils [*les théoriciens*] tentent bien de classer et de différencier les espèces (les structures formelles), en fonction du mètre, de l'organisation du matériau, du style, de l'argument, mais ils procèdent en général à une simple juxtaposition, sans attacher à distribuer en classes distinctes les caractéristiques et les traits structuraux de chaque forme. (1984 : 21)

G. Mathieu-Castellani précise que les théoriciens de la Renaissance isolaient « des genres d'écrire » (comme le sonnet et l'épopée par exemple) et « des genres de styles » (1984 : 17) qui correspondraient à ce que l'on caractériserait comme « registres de langue » aujourd'hui. Ces genres de styles s'appuyaient sur une classification antérieure proposée par le poète latin Virgile. Celui-ci a procédé à une tripartition des styles : le « sublime », le « moyen » et le « bas » qui, selon G. Mathieu-Castellani, relève plus de la rhétorique que de la classification pure des genres littéraires et qui renvoie à une métaphore : « la roue de Virgile » (*rota Virgilii*). C. Heusch (2007) démontre que cette métaphore de la roue de Virgile reflète les trois chefs d'œuvres de ce poète latin, correspondant à trois styles différents :

- le style élevé ou sublime : « Gravis stylus », style réservé aux grands sujets que l'on retrouve dans l'*Enéide* ;
- le style moyen ou tempéré : « Médiocris stylus », style caractérisé par la simplicité que l'on retrouve dans *Les Géorgiques* (œuvre écrite en quatre chants entre -36 et -29 avant J.-C.) ;
- le style bas ou simple : « Humilis stylus », style proche de la vulgarité, que l'on retrouve dans *Les Bucoliques* (recueil paru en -39 avant J.-C.).

Par cette « roue de Virgile », le poète expose la conception des styles de l'époque (sublime, tempéré, simple) qui correspondent à des niveaux d'éloquence attachés à des thèmes différents. D'après C. Heusch (2007), ces trois styles sont aujourd'hui repris et reformulés sous les étiquettes « familier », « neutre » et « relevé » et peuvent être considérés comme des caractéristiques internes des genres de textes.

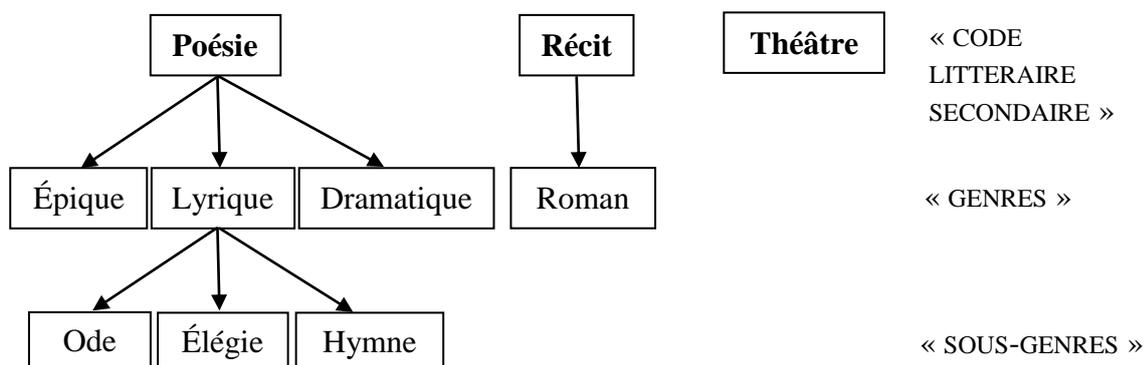
Si le XVI^e siècle a renforcé les systèmes de codification pour la tragédie et la comédie, en revanche, dès le début du XVIII^e siècle, la poésie ne fait plus seulement qu'imiter, mais elle permet également aux poètes d'exprimer des sentiments.

Le XIX^e siècle fait l'objet d'une simplification des systèmes des genres littéraires qui se résument à trois principales catégories : la poésie, le récit et le théâtre :

Après les systèmes des genres compliqués du Moyen-Âge, de l'âge classique et du romantisme, le système moderne des genres apparaît très simplifié et rudimentaire. Depuis, les environs du milieu du XIX^{ème} siècle, il se réduit de plus en plus à trois grandes cases fourre-tout : la poésie, le récit et le théâtre. Comment et pourquoi en est-on arrivé là à cette schématisation ? En partie sans doute parce que la polarité de la poésie et du récit est devenue déterminante dans l'histoire de la poésie depuis Baudelaire, parce que la poésie s'est de plus en plus opposée au récit, a exclu le récit. (A. Compagnon, 2001 : 8)

A. Compagnon schématise le système des genres littéraires au milieu du XIX^e siècle de la façon suivante : la poésie, le récit et le théâtre sont considérés comme des codes littéraires secondaires. La poésie est déterminée par trois genres à savoir l'épique, le lyrique et le dramatique. Un de ces trois genres, le lyrique, comprend trois sous-genres que sont l'ode, l'épigramme et l'hymne. Le récit ne comprend qu'un genre à savoir le roman.

Figure 1 : Le système des genres littéraires au milieu du XIX^e siècle selon A. Compagnon (2001)



Au XIX^e siècle, pour J. W. Goethe (1940 [1819]), l'épopée, la poésie lyrique et le drame sont des « formes naturelles de la poésie » (« Naturformen »). Il détermine les genres poétiques en fonction de la forme et des sentiments exprimés dans les textes. Selon L. Jenny (2003), le drame correspondrait à l'homme « de désir et d'action », l'épopée correspondrait à l'homme « qui connaît et qui contemple », le lyrisme correspondrait à un homme « de sentiment », « voué à s'exprimer ». J. W. Goethe n'emploie pas la notion de « genre », mais de « formes » (ou « modes »). Ces formes se fonderaient sur trois états naturels du poète :

Il n'y a que trois véritables formes de poésie : l'une qui raconte clairement, une autre qui s'exalte et s'enthousiasme, une troisième qui agit personnellement : l'épopée, le lyrisme et le drame. Ces trois modes poétiques peuvent agir ensemble ou séparément. (J. W. Goethe, 1940 [1819] : 377)

E. Kant, J. W. Goethe et F. Hegel ont établi un modèle philosophique, appelé « modèle métaphysique » dans lequel les genres seraient définis comme des « attitudes fondamentales » du poète, c'est-à-dire des états émotionnels. K. Viëtor en fait l'analyse suivante :

C'est une réaction chaque fois différente de l'homme vis-à-vis de la réalité que lui livre l'expérience qui fonde en effet ces trois domaines des formes poétiques : réactions ultimes, réponses créatrices, qui correspondent à l'organisation élémentaire de l'homme. (1986 : 11-12)

Ainsi, non seulement le genre d'une œuvre peut être difficile à définir, mais se pose la question de savoir si l'on peut déterminer des genres uniquement à partir de ressentis et selon leur forme (prosodique, en vers) ? À la suite des remarques de J. W. Goethe, K. Viëtor pense qu'il est nécessaire de prendre en compte à la fois la forme interne (le contenu) et la forme externe (la structure) :

L'élément proprement générique, j'y insiste, ne peut donc consister que dans une forme interne [...]. Et ce sont ces trois choses : le contenu spécifique, la forme interne et la forme externe, toutes deux spécifiques, qui, seulement quand on les prend ensemble, dans leur unité spécifique, font « le » genre. (1986 : 22)

Selon K. Viëtor, la forme externe déterminerait le contenu de l'œuvre : nous ne pouvons pas exprimer n'importe quoi, dans n'importe quelle forme. Chaque contenu porte une forme bien particulière. Ainsi, un contenu historique n'aura pas la même structure qu'un poème épique ; les faits sont différents et les sentiments mis en avant ne sont pas les mêmes. Néanmoins, un contenu historique peut contenir autant de sentiments qu'une poésie épique qui peut elle-même être inspirée de faits historiques.

Par ailleurs, K. Viëtor mentionne le rôle de la réception et de l'interprétation des œuvres par le lecteur et en conclut que « le type générique [...] ne s'ordonnerait pas du tout suivant des caractéristiques aussi simples. » (1986 : 26).

On retrouve cette problématique de la réception et de l'interprétation de la lecture des textes dans la théorie développée au sein de l'École de Constance, dans le milieu des années 1970, par W. Iser et H. R. Jauss³. Cette théorie se base sur la distinction entre texte et lecture : le texte serait une trace fixe, alors que la lecture apparaîtrait comme quelque chose d'éphémère. Cette distinction paraît se rapprocher de la distinction entre oral et écrit. Selon

³ H. R. Jauss fait remonter la théorie de la réception à l'époque d'Homère et de la Bible : « The world *receptio* appears for the first in Middle Latin in the context of scholastic theology. » (1990 : 56). Puis, dans les années 50, la théorie de la réception se développe dans d'autres disciplines : « After 1950, 'reception' appeared for the first time as a methodological concept in jurisprudence, theology and philosophy » (1990 : 53).

H. R. Jauss et W. Iser, les textes sont durables et transmissibles, contrairement à la lecture qui est éphémère, fragmentée (car on ne lit pas tout en une seule fois) et tributaire de la mémoire que nous en gardons. Dans ce cadre, H. R. Jauss élabore la notion d' « horizon d'attente » (1972) qui intervient dans la compréhension de l'œuvre et qui dirige le lecteur dans sa lecture. Selon L. Jenny : « Le genre nous fournit donc des éléments de reconnaissance du sens de l'œuvre et nous oriente dans son interprétation » (2003 : 12).

Ce bref panorama historique montre que la classification des œuvres est dirigée par un système de genres. Ce système oriente donc la production mais aussi la réception des œuvres.

1.1.3. De l'approche littéraire des « genres » au XX^e siècle

La notion de genre marque le XX^e siècle et donne naissance à la stylistique moderne. D'après H. R. Jauss, B. Croce (1902) refuse les catégories génériques qui ne sont qu'un principe de classement des œuvres, « un catalogue classificateur » (H. R. Jauss, 1986 : 40). Plusieurs chercheurs et critiques littéraires se sont alors posés la question de la fonction des genres. Ainsi, F. Brunetière, historien de la littérature et critique littéraire français, pense que les genres ne sont pas des étiquettes. Pour lui, les genres se modifient, voire se transforment et ils opèrent comme une sorte de médiation entre l'œuvre et le public (1914). Selon A. Compagnon, les genres apparaîtraient plutôt comme un ensemble de normes, de conventions qui peuvent être transgressées et qui permettent à l'auteur de faire reconnaître son œuvre. Dans ce cas, le genre pourrait être une sorte d'étiquette, mais dotée d'une finalité précise.

Une autre évolution marquante au XX^e siècle concerne la notion de « mimésis ». Dans le cadre de l'étude des formes littéraires et de l'art, la réflexion autour de la question des genres se renouvelle. La théorie littéraire va traduire la notion de « mimésis » (« imitation ») par « représentation » ou « fiction », trouvant la définition d' « imitation » trop réductrice. K. Hamburger (1977) et G. Genette (1991 [1930]) choisissent de traduire *mimèsis* par « fiction ». K. Hamburger, en s'appuyant sur les genres littéraires, sur la notion de « mimésis », et sur le système énonciatif de la langue, propose une répartition des textes entre fiction (genre mimétique et anciens genres épique et dramatique) et non fiction (genre lyrique). Son classement des genres littéraires se base à la fois sur des théories du langage et

sur le système littéraire (1977), ce qui l'amène à établir « une logique littéraire », c'est-à-dire une relation entre littérature et langage. Alors que les classifications de Platon et d'Aristote étaient normatives, celles de G. Genette et K. Hamburger sont plutôt descriptives, c'est-à-dire que la distinction des genres s'effectue à partir de l'analyse des traits caractéristiques des textes.

G. Genette et T. Todorov ont fondé en 1970 la revue *Poétique* et ont poursuivi la réflexion sur les genres et sur le système des genres. Pour T. Todorov, la définition des genres est un va-et-vient continu entre la description des faits littéraires et la théorie. Il ne voit aucune nécessité à ce qu'une œuvre incarne fidèlement son genre. Quant à G. Genette, il constate tout d'abord que les genres, définis au temps de Renaissance, étaient en fait des « modes » (mode narratif, mode dramatique par exemple) déterminés indépendamment des situations ou des pratiques sociales particulières, ce qui le conduit à développer la notion de « situation d'énonciation » (1986 : 98). Ces modes constitueraient des entités distinctes par rapport aux genres :

Dans la mesure où ils étaient pris en considération (fort peu chez Platon, davantage chez Aristote), les genres proprement dits venaient se répartir entre les modes en tant qu'ils relevaient de telle ou telle attitude d'énonciation : le dithyrambe de la narration pure ; l'épopée de la narration mixte ; la tragédie et la comédie, de l'imitation dramatique. Mais cette relation d'inclusion n'empêchait pas le critère générique et le critère modal d'être absolument hétérogènes, et de statut radicalement différent. (G. Genette, 1986 : 140)

G. Genette introduit la notion d' « archigenres », qui sont des catégories englobantes, car tout genre pourrait toujours contenir plusieurs genres. Il ramène les grands paramètres du système générique à trois sortes de constantes : thématique, modale et formelle. Face à la difficulté d'établir une typologie des genres, il propose le concept d' « architextualité » pour désigner l'ensemble des catégories générales : types de discours, modes d'énonciation et genres littéraires notamment.

1.2. L'apport de la linguistique à la caractérisation des genres et types de textes

Les linguistes ont proposé un certain nombre de clefs ayant pour but de différencier différentes modalités du langage et de la langue, affirmant ainsi les catégories en genre proposées par la littérature.

1.2.1. L'opposition « texte » et « discours »

« Texte » et « discours » sont des termes à l'entrecroisement de différentes définitions.

On trouve à la fois :

- *Phrase* et *discours* : où le discours constitue une unité linguistique constituée d'une succession de phrases. C'est en prenant en compte ce concept que Z. S. Harris (1952) parle d'« analyse de discours » (*Discourse Analysis*).
- *Langue* et *discours* : proche de l'opposition saussurienne *langue* et *parole*, la langue se détermine comme un système de valeurs variant dans l'usage, et le discours comme la parole effective.
- *Texte* et *discours* : les notions d'« analyse du discours » et d'« analyse textuelle » sont parfois confondues. Dans le champ de l'analyse du discours en France, le discours est déterminé comme le texte en situation. Le texte est en quelque sorte la trace du discours.

La notion de discours (« **discourse** ») a été proposée par Z. S. Harris dans son célèbre article « Discours analysis » (1952). Z. S. Harris définit le discours comme un énoncé écrit ou oral qui dépasse le cadre de la phrase, alors que les textes sont des échantillons de langue :

Language does not occur in stray word or sentences, but in connected discourse – from a one-word utterance to a ten-volume work, from a monolog to a Union Square argument. Arbitrary conglomerations of sentences are indeed of no interest except as a check on grammatical description; and it is not surprising that we cannot find interdependence among the sentences of such an aggregate (1952 : 315)

J. Dubois, M. Giacomo, L. Guespin, C. Marcellesi, J.-B. Marcellesi et J.-P. Mevel, dans leur *Dictionnaire de linguistique* (1973), définissent le texte comme un ensemble d'énoncés pouvant être écrit ou parlé et le discours comme étant « le langage mis en action ». Ils le rapprochent de la parole dont l'unité est égale ou supérieure à la phrase et le distinguent du texte en s'appuyant sur les études d'E. Benveniste.

À partir d'une analyse des temps des verbes en français, E. Benveniste introduit une distinction entre « discours » et « histoire » en deux plans distincts de l'énonciation :

Les temps d'un verbe français ne s'emploient pas comme les membres d'un système unique, ils se distribuent en *deux systèmes* distincts et complémentaires. Chacun d'eux ne comprend qu'une partie des temps du verbe ; tous les deux sont en usage concurrent et demeurent disponibles pour chaque locuteur.

Ces deux systèmes manifestent deux plans d'énonciation différents, que nous distinguerons comme celui de *l'histoire* et celui du *discours*. L'énonciation *historique*, aujourd'hui réservée à la langue écrite, caractérise le récit des événements passés. Ces trois termes, "récit", "événement", "passé", sont également à souligner. Il s'agit de la présentation des faits survenus à un certain moment du temps, sans aucune intervention du locuteur dans le récit. Pour qu'ils puissent être enregistrés comme s'étant produits, ces faits doivent appartenir au passé. Sans doute vaudrait-il mieux dire : dès lors qu'ils sont enregistrés et énoncés dans une expression temporelle historique, ils se trouvent caractérisés comme passés. (1966 : 238-239)

L'« **histoire** » caractérise l'écrit et plus précisément les récits d'événements passés. Le texte est caractérisé par le passé simple et l'imparfait et ne présente pas de trace d'un locuteur. On trouvera chez G. Genette une différenciation du récit et de l'histoire par rapport à la narration :

L'ordre véritable serait plutôt quelque chose comme narration $\left\langle \begin{array}{l} \text{histoire} \\ \text{récit} \end{array} \right.$, l'acte narratif instaurant (inventant) à la fois l'histoire et son récit, alors parfaitement indissociable. (G. Genette, 1983 : 11)

Le « discours », qui peut être aussi bien écrit que parlé, désigne les productions langagières ancrées dans une situation d'énonciation. Ce type d'énonciation est notamment marqué par les première et deuxième personnes (« je », « tu »), de certains adverbes spatio-temporels, de pronoms possessifs et démonstratifs, de verbes au présent et de déictiques. Dans le cas de textes relevant du discours, le temps du présent, ainsi que les première et deuxième personnes prédominent. En revanche, les textes relevant du type « histoire » présentent la troisième personne ainsi que les formes du passé simple.

J. Simonin-Grumbach s'appuie sur la distinction que fait E. Benveniste entre *histoire* et *discours* et explique que la différence entre ces deux notions se situe dans le rapport à l'énoncé et à l'énonciation. Dans les textes réunis sous « discours », le repérage s'effectue par rapport à la situation d'énonciation. Les « shifters » (ou embrayeurs) sont considérés comme les déictiques temporels (tels que « aujourd'hui », « hier »), les déictiques spatiaux (« ici », « là »), les pronoms personnels (« je », « tu »), les démonstratifs (« cette », « ce », « celui-là ») et les possessifs (« mon », « tes »). Ils sont les indices de l'énonciation qui ont pour fonction d'articuler l'énoncé avec la situation d'énonciation. Pour les textes considérés comme appartenant à l'histoire, le repérage se fait par rapport au texte :

Il faudrait, sans doute, reformuler l'hypothèse de Benveniste en des termes un peu différents, et je proposerai d'appeler « discours » les textes où il y a repérage par rapport à la situation d'énonciation (= Sit£), et « histoire », les textes où le repérage n'est pas effectué par rapport à Sit£, mais par rapport au texte lui-même. Dans ce premier cas, je parlerai de « situation d'énoncé » (= SitE). Il ne s'agit donc plus de la présence ou de l'absence de shifters en surface, mais du fait que les déterminations renvoient à la situation d'énonciation (extra-linguistique) dans un cas, alors que, dans l'autre, elles renvoient au texte lui-même. (J. Simonin-Grumbach, 1975 : 87)

Dans une dimension connexe, les fonctions du langage proposées par R. Jakobson (1963) peuvent apparaître comme un modèle linguistique sur lequel peut s'appuyer une classification des discours. Les six fonctions du langage (fonction référentielle, fonction expressive, fonction conative, fonction métalinguistique, fonction phatique, fonction poétique) peuvent se rapporter à différents discours. Par exemple, en littérature, les trois premières fonctions citées, se centrant exclusivement sur le destinataire et le destinataire, sont associées à des genres littéraires. G. Mathieu-Castellani associe par exemple la fonction référentielle au genre « épique », la fonction émotive au « lyrique » et la fonction conative au « dramatique » :

La poésie épique serait celle qui met à contribution surtout la fonction référentielle (donner à voir, à connaître), la poésie lyrique celle qui met à contribution surtout la fonction émotive ou expressive. Quant à la fonction conative, Jakobson ne la voit représentée que dans le drame, mais dans la poésie de type exhortative (lorsque la 2^{ème} personne est subordonnée à la 1^{ère} personne) ou de type supplicatoire (subordonnant la 1^{ère} à la 2^{ème}). (1984 : 26)

1.2.2. Vers une typologie textuelle

Plusieurs linguistes ont cherché à typologiser les textes écrits.

La notion de « typologies textuelles » a été proposée par E. Werlich (1975), qui distingue cinq types de textes : descriptif, narratif, expositif, argumentatif et instructif. J.-M. Adam (1987) s'appuie sur ces typologies et propose sept types textuels : récit, description, argumentation, exposition, injonction-instruction, conversation et poème. Cependant, ces typologies ne lui semblent pas rendre compte de l'hétérogénéité des textes : « À ce niveau de généralité – que nous avons adopté dans nos travaux antérieurs –, nous avons affaire à une typologie trop globale qui ne tient pas assez compte de l'hétérogénéité des textes eux-mêmes. » (1987b : 55-56). Dès lors J.-M. Adam développe une typologie séquentielle, afin de rendre compte de la diversité des productions textuelles et discursives (1992). Il remplace ainsi le concept de « typologie des textes » par un modèle de structure compositionnelle des textes. Le découpage des textes en séquences lui permet d'observer des « faits de régularité » et d'analyser les différents éléments linguistiques qui composent le texte, ainsi que l'articulation de ces éléments.

Les structures séquentielles définies par J.-M. Adam correspondraient d'une certaine manière aux « structures compositionnelles » dont parle M. Bakhtine (1984). En effet, J.-M.

Adam se base sur les travaux de M. Bakhtine (1984) qui avait déjà remarqué le caractère changeant des genres de discours et relevé la composition hétérogène du discours :

L'une des raisons qui fait que la linguistique ignore les formes d'énoncés tient à l'extrême hétérogénéité de leur structure compositionnelle et aux particularités de leur volume (la longueur du discours) – qui va de la réplique monolexématique au roman en plusieurs tomes. La forte variabilité du volume est valable aussi pour les genres discursifs oraux. De ce fait, les genres de discours semblent incommensurables et inopérants en tant qu'unités du discours. (M. Bakhtine, 1984 : 288)

Le découpage en unités « séquences » de J.-M. Adam lui permet de mettre en lumière cette hétérogénéité des textes.

J.-M. Adam se détache alors de la notion de « type de texte », considérant la notion même de texte trop complexe et hétérogène. Il définit par conséquent la notion de « genre » comme étant « une pratique socio-discursive » : « un genre relie ce que l'analyse textuelle parvient à décrire linguistiquement à ce que l'analyse des pratiques discursives a pour but d'appréhender socio discursivement » (1999 : 83). Il oppose cette notion de « genre » à celle de « types de texte » (textes écrits ou oraux) qui renvoie, selon lui, à une catégorie de classement de textes à partir de critères linguistiques observables dans le texte.

Selon lui, chaque texte ou discours se rattache à « une famille » de textes ou de discours nommé « genre ». Il explique que les séquences partagent un « air de famille » qui nous permet de les identifier comme étant descriptives, narratives, explicatives ou argumentatives (1992 : 28). Un texte ou un discours ne relève pas totalement d'un genre, mais partage avec lui un certain nombre de caractéristiques. J.-M. Adam explique que « les catégorisations semblent fonctionner par regroupements autour de prototypes, par des airs de famille » (1999 : 90).

Alors que jusqu'à présent la littérature s'intéressait au genre littéraire, J.-M. Adam reprend l'idée de Todorov selon laquelle une œuvre littéraire peut autant se rapprocher d'un type de discours qui n'est pas littéraire et abroge l'opposition littéraire/non littéraire : « Chaque type de discours qualifié habituellement de littéraire a des « parents » non littéraires qui sont plus proches que tout autre type de discours « littéraire ». [...] Ainsi l'opposition entre littérature et non-littérature cède la place à une typologie des discours. » (J.-M. Adam cite T. Todorov (1978), 2005 : 1).

Cette conception des genres et types de texte associée à la typologie séquentielle de J.-M. Adam nous intéressera particulièrement dans notre travail de caractérisation des types de discours au travail. Nous y reviendrons dans le chapitre 3.

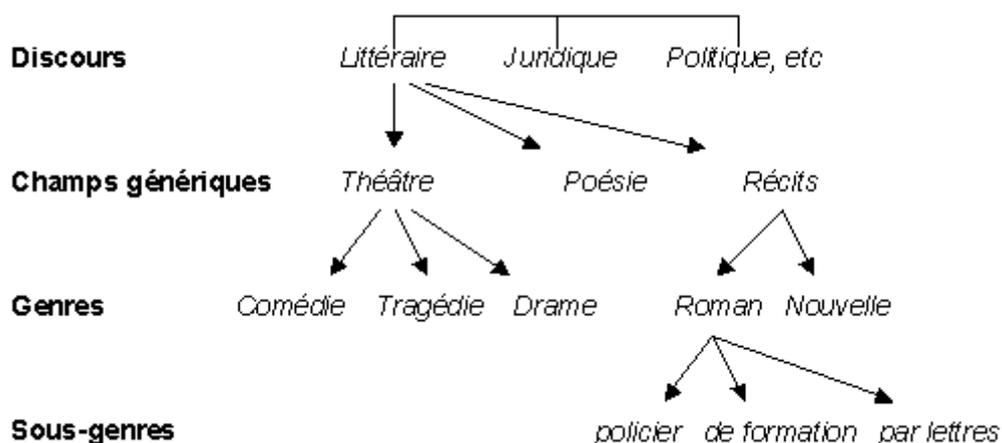
Dans une autre étude, F. Rastier (2001b) définit les genres comme étant des formes textuelles standards articulées à des pratiques sociales déterminées. Dans le cadre de la « sémantique différentielle unifiée », F. Rastier différencie la notion de « type » de celle de « genre ». F. Rastier, M. Cavazza et A. Abeillé déterminent les « genres » par « la cohésion d'un faisceau de critères » (1994). Selon F. Rastier (2001a et 2001b), le genre n'est pas seulement une catégorie dans laquelle s'insèrent des textes. Les genres seraient définis par plusieurs critères énonciatifs (l'alternance des propos par exemple) et linguistiques et les « types de textes » seraient des classes ne reposant que sur un critère (par exemple le critère énonciatif) tout en sachant que les critères de regroupement des genres sont les discours.

F. Rastier développe le fait que les pratiques sociales s'articulent avec un discours spécifique et se divisent en plusieurs activités spécifiques. Par exemple : « le jury de thèse, la conférence, le cours et la correction des copies » sont des activités qui ont chacune leur genre. Afin de relier les genres aux discours, l'auteur propose d'étudier les « symmories », c'est-à-dire les systèmes génériques : « À chaque discours, on peut faire correspondre un système ou symmorie générique. Chaque groupe de pratiques sociales correspondant à un discours se divise en activités spécifiques. » (2001a : 4).

D. Malrieu et F. Rastier (2001) se proposent de rechercher les éléments qui discriminent discours et genre, ainsi que d'autres niveaux comme les champs génériques et les sous-genres. Leurs travaux reposent sur l'hypothèse que si, en tant que locuteur, nous reconnaissons des « genres » différents, c'est donc qu'il y a des différences perceptibles sur le plan linguistique. Le fait de pouvoir mettre en évidence ces différences linguistiques validerait la différence de genres. Leur objectif est donc de déterminer et de mettre en corrélation des traits pour décrire des genres.

Selon D. Malrieu et F. Rastier (2001), le genre se définit par son appartenance à un domaine, par le contexte, les comportements et par sa structure interne, ce qui les conduit à distinguer quatre niveaux pour l'analyse des genres et à établir un schéma de classification des textes et discours à l'écrit :

Figure 2 : Les niveaux d'analyse des genres selon D. Malrieu et F. Rastier (2001 : 549)



Le champ générique se situe à l'intérieur du discours. Il s'agit de trouver l'appartenance générique d'un texte ou d'un discours pour déterminer ensuite un genre. Chaque discours compte un nombre déterminé de « genres ». Le genre est déterminé à la fois par la situation d'énonciation, le(s) émetteur(s), le(s) destinataire(s), l'objet, la structure et des contraintes formelles, tels que la langue et le style de la langue. Ainsi, le genre représente un ensemble de règles préexistant aux textes et aux discours. Les genres peuvent aussi compter des sous-genres :

Les sous-genres, comme le roman "de formation" ou le roman policier sont définis par diverses restrictions qui intéressent soit le plan de l'expression (par exemple le roman par lettres, le traité versifié), soit celui du signifié. Elles doivent être spécifiées selon les composantes mises en jeu : thématique et dialectique pour le roman policier, par exemple, dialogique pour les romans fantastiques, tactique pour les sonnets liminaires, etc. (2001 : 550)

Pour aboutir à cette classification, D. Malrieu et F. Rastier ont adopté une démarche déductive⁴ sur un corpus de 2 541 ouvrages étiquetés. Cette première méthode a permis de mettre en évidence l'existence de variations morphosyntaxiques systématiques selon les champs génériques et les genres textuels. Par la suite, une démarche inductive, s'appuyant sur la classification de 250 variables morphosyntaxiques, redonnait de façon nette les découpages en domaines et champs génériques (juridique, théâtre, poésie, essais) :

Les analyses, effectuées avec le logiciel SAS, montraient trois choses : par l'analyse univariée l'existence de différences significatives importantes sur un grand nombre de variables morpho-

⁴ Dans une démarche déductive, le chercheur part d'une hypothèse pour l'appliquer à des observations. Cela s'oppose à la démarche inductive où l'on part d'observations pour arriver à une hypothèse ou un modèle.

syntaxiques entre domaines et entre champs génériques ; par l'analyse en composantes principales l'importance dans le premier facteur des variables liées à l'énonciation et à l'interlocution représentée (entre autres, personnes et temps verbaux) ; par la classification hiérarchique ascendante une « bonne » classification des textes dans le bas de la hiérarchie (les premiers regroupements classent ensemble des textes de même genre et souvent de même auteur mais le genre l'emporte sur l'auteur), dans le haut de la hiérarchie une bonne discrimination des domaines, le juridique se différenciant plus nettement ; une discrimination nette du théâtre et de la poésie, une moins nette entre genres narratifs et entre ces derniers et les essais. (D. Malrieu, 2004 : 78)

1.3. La caractérisation des textes et discours dans une approche socio-discursive

Dans la dimension socio-discursive, croisant analyse de discours et sociologie, nous portons un intérêt particulier à la théorie dialogique de M. Bakhtine et, à sa suite, à la typologie proposée par J.-P. Bronckart, lesquelles partagent l'idée que les genres ou types de discours influencent la production des discours et inversement.

Dans le cadre de son étude des rapports dialogiques (en vue de fonder une « translinguistique »), M. Bakhtine (1970-1977) s'est intéressé à la notion de « **genre de discours** » qui fait partie intégrante de langue : toute production verbale, écrite ou orale, se réalise dans le cadre d'un « genre du discours ». Il conçoit donc les genres comme des formes socialement construites. Ce cadre est d'ailleurs indispensable à l'apprentissage du langage puisqu'il considère qu'apprendre c'est apprendre des formes de discours pré-établies :

La langue maternelle – la composition de son lexique et sa structure grammaticale –, nous ne l'apprenons pas dans les dictionnaires et les grammaires, nous l'acquérons à travers des énoncés concrets que nous entendons et que nous reproduisons au cours de l'échange verbal vivant qui se fait avec les individus qui nous entourent. Les formes de la langue et les formes types d'énoncés, c'est-à-dire les genres de discours, s'introduisent dans notre expérience et dans notre conscience conjointement et sans que leur corrélation étroite soit rompue. [...] Les genres du discours organisent notre parole de la même façon que l'organisent les formes grammaticales (syntaxiques). Nous apprenons à mouler notre parole dans les formes du genre et, entendant la parole d'autrui, nous savons d'emblée, aux tous premiers mots, en pressentir le genre, en deviner le volume [...], la structure compositionnelle donnée, en prévoir la fin, autrement dit, dès le début, nous sommes sensibles au tout discursif. (1984 : 285)

Pour M. Bakhtine, ces « genres de discours » sont des « types relativement stables d'énoncés » : « Tout énoncé pris isolément est, bien entendu, individuel, mais chaque sphère

d'utilisation de la langue élabore ses *types relativement stables* d'énoncés, et c'est ce que nous appelons les *genres de discours*. »⁵ (1984 : 265).

Le langage change selon les personnes et les usages et c'est en cela qu'il constitue des genres de discours. Il existerait donc une variété infinie de genres, puisque chaque genre de discours relève d'un espace d'échanges spécifique : « Le vouloir-dire du locuteur se réalise avant tout dans le *choix d'un genre de discours*. Ce choix se détermine en fonction de la spécificité d'une sphère donnée de l'échange verbal, des besoins d'une thématique (de l'objet du sens), de l'ensemble constitué des partenaires, etc. » (1984 : 284).

Sans l'existence et la maîtrise des genres, l'échange verbal serait quasiment impossible : un locuteur est capable intuitivement de repérer un « genre » de discours et c'est en reconnaissant ce « genre » qu'il va adapter son discours. Les discours ont des caractéristiques intrinsèques qui permettent de les reconnaître et de les classer. Le fait de repérer un genre et d'adapter son discours tient de la compétence du locuteur.

D'un point de vue typologique, M. Bakhtine ne sépare pas l'écrit de l'oral : il envisage de « grands ensembles verbaux : longs énoncés de la vie courante, dialogues, discours, traités, romans » (1978 : 59) produits dans des contextes différents mais qui peuvent comporter des régularités. Sur cette base, il développe les notions de « genre premier » et « genre second » pour classer les multiples activités langagières en catégories de discours. Les « genres seconds » sont constitués des énonciations dans des contextes plus culturels et institutionnalisés que les « genres premiers » :

Les genres seconds du discours – le roman, le théâtre, le discours scientifique, le discours idéologique, etc. – apparaissent dans les circonstances d'un échange culturel (principalement écrit) – artistique, scientifique, socio-politique – plus complexe et relativement plus évolué. (1984 : 267)

Les genres seconds se construisent en quelque sorte sur les discours du genre premier : ils « absorbent et transmutent les genres premiers » (M. Bakhtine, *Ibid*). La plupart des genres littéraires sont des genres seconds composés de divers genres premiers transformés. Les « genres premiers », eux, se réalisent dans le cadre d'échanges spontanés quotidiens, dans des situations assez peu institutionnalisées :

Les genres premiers, en devenant composantes des genres seconds, s'y transforment et se dotent d'une caractéristique particulière : ils perdent leur rapport immédiat au réel existant et au réel des énoncés d'autrui – insérée dans un roman, par exemple, la réplique du dialogue quotidien ou la lettre, tout en conservant sa forme et sa signification quotidienne sur le plan du seul contenu du roman, ne s'intègre au

⁵ Éléments mis en italique par M. Bakhtine.

réel existant qu'à travers le roman pris comme un tout, c'est-à-dire le roman conçu comme phénomène de la vie littéraire-artistique et non de la vie quotidienne. (*Ibid*)

S'appuyant sur M. Bakhtine, J.-P. Bronckart (1997) parle de « **types de discours** » qu'il détermine aussi en lien avec le contexte, c'est-à-dire dépendant de l'environnement extra-langagier.

J.-P. Bronckart définit plusieurs notions : la notion de « texte » qu'il associe à celle de « genre », la notion de « type » qu'il associe à celle de « discours », et la notion de « typologie situationnelle » pour désigner l'ensemble des discours. Le « texte » est considéré comme une « *production sociale située*, qu'elle soit orale ou écrite » (*Ibid* : 73) :

Un dialogue familial, un exposé pédagogique, un mode d'emploi, un article de quotidien, un roman, etc., constituent autant de textes, de tailles éventuellement très différentes, mais qui sont néanmoins dotés de caractéristiques communes : chaque texte est en relation d'interdépendance avec les propriétés du contexte dans lequel il est produit ; chaque texte exhibe un mode déterminé d'organisation de son contenu référentiel ; chaque texte est composé de phrases articulées les unes aux autres selon des règles compositionnelles plus ou moins strictes ; chaque texte enfin met en œuvre des mécanismes de textualisation et de prise en charge destinés à lui assurer sa cohérence interne. (1997 : 74)

J.-P. Bronckart écarte le terme de « genre », car si les « genres de texte » sont intuitivement différenciables, ils sont difficilement délimitables, en nombre illimité et ils ne peuvent donc pas faire l'objet d'un classement stable :

À la suite de bien des auteurs (cf. notamment, Canvat, 1996 ; Chiss, 1987 ; Maingueneau, 1984 ; Petitjean, 1989, 1992 ; Schneuwly, 1987b), nous avons également fait le constat que s'ils sont intuitivement différenciables, les genres ne peuvent jamais faire l'objet d'un classement rationnel, stable et définitif. D'abord parce que, comme les activités langagières dont ils procèdent, les genres sont en nombre tendanciellement illimité ; ensuite parce que les paramètres susceptibles de servir de critères de classement (finalité humaine générale, enjeu social médiatique, et.) sont à la fois hétérogènes, peu délimitables et en constante interaction ; enfin et surtout parce que tel classement de textes ne peut se fonder sur le seul critère aisément observable, à savoir les unités linguistiques qui y sont empiriquement observables. (1997 : 138)

Selon l'auteur, un texte comprendrait plusieurs segments typiques d'un genre et c'est au niveau des « **segments** » qu'il est possible d'observer des régularités :

Et c'est au seul niveau de ces segments que peuvent être identifiées des régularités d'organisation et de marquages linguistiques. Nous avons en conséquence soutenu que c'étaient ces segments constitutifs d'un genre qui devaient être considérés comme des *types linguistiques*, c'est-à-dire comme des *formes* spécifiques de sémiotisation ou de mise en discours. (1997 : 138)

Certains de ces segments peuvent être enchâssés, ce qui entraîne une relation de dépendance entre quelques segments.

L'étude des textes conduit J.-P. Bronckart à distinguer des « segments » et « **types linguistiques** » ou « **types de discours** » (narration, récit, discours interactif, discours théorique) que l'auteur définit comme des « formes spécifiques de sémiotisation ou de mise en discours » (*Ibid* : 139). J.-P. Bronckart les articule à partir de deux « mondes » (ou « plans d'énonciation ») : le « monde du RACONTER » et le « monde de l'EXPOSER ». Dans le monde de l'EXPOSER, il y intègre les « discours interactifs », qu'il repère dans le genre de la conversation et dans le genre du roman, et les « discours théoriques », qu'il repère dans les monographies scientifiques et les dictionnaires. Le monde du RACONTER comporte quant à lui les « récits interactifs », présents dans les interventions politiques orales, dans le roman et la « narration » :

Nous qualifions d'activité narrative le processus à l'œuvre dans tout discours de l'ordre de raconter. Et pour désigner les produits de cette activité, nous parlons de récit interactif lorsqu'est construit un monde discursif impliquant les paramètres de l'action langagière, et de narration lorsqu'est construit un monde autonome en égard à ces mêmes paramètres. (1997 : 184)

Ces distinctions sont articulées autour des notions d' « **implication** », dans le cas où l'activité langagière se déroule en interaction avec la situation matérielle et des points de repères (références à des lieux, des moments définis, des interlocuteurs précis), et d' « **autonomie** » dans le cas contraire.

J.-P. Bronckart croise également cette dimension avec celle de l'ancrage du discours dans la situation de production, dimension caractérisée par les **modes** « **conjoint** » et « **disjoint** », ce dernier impliquant une rupture entre le « monde dit » et le « monde agi ». C'est à partir de ces deux dimensions portant sur des paramètres situationnels (conjoint/disjoint et autonomie/implication) que l'auteur distingue les quatre discours : discours interactif, récit interactif, discours théorique et narration. Voici sa présentation sous forme tabulaire :

Tableau 1 : Les architypes selon J.-P. Bronckart (1997 : 159)

		Coordonnées générales des mondes	
		Conjonction EXPOSER	Disjonction RACONTER
Rapport à l'acte de production	Implication	<i>Discours interactif</i>	<i>Récit interactif</i>
	Autonomie	<i>Discours théorique</i>	<i>Narration</i>

Dans cette présentation de la conception des discours dans leur rapport à l'acte de production, nous n'explorerons pas les critères caractérisant les types de discours, mais nous les détaillerons dans le chapitre 3.

1.4. Les approches ethno-sociologiques : production des discours et situation d'énonciation

Les travaux menés par D. Hymes et J. J. Gumperz dans le cadre de l'ethnographie de la communication⁶ s'intéressent aux pratiques langagières de différents groupes socioculturels en les articulant aux comportements des individus, à la culture de la communauté et aux circonstances de la communication. En cherchant à décrire l'environnement de la production des discours et la mise en œuvre de la « compétence » des individus, D. Hymes a proposé la notion de « genre » pour caractériser la situation de communication.

Selon D. Hymes et J. J. Gumperz, tout locuteur met en place une « compétence », afin de bien comprendre et de bien se faire comprendre par son ou ses interlocuteur(s). La compétence de communication se définit comme l'ensemble des aptitudes permettant au locuteur de communiquer efficacement dans des situations culturelles spécifiques :

Nous devons donc expliquer le fait qu'un enfant normal acquiert une connaissance des phrases, non seulement comme grammaticales, mais aussi comme étant ou non appropriées. Il acquiert une compétence qui lui indique quand parler, quand ne pas parler, et aussi de quoi parler, avec qui, à quel moment, où, de quelle manière. Bref, un enfant devient à même de réaliser un répertoire d'actes de parole, de prendre part à des événements de parole et d'évaluer la façon dont d'autres accomplissent ces actions. (D. Hymes, 1984 : 74)

Selon l'auteur, la compétence communicative inclut la compétence grammaticale et la compétence socioculturelle. La compétence serait constituée à la fois de la connaissance des règles linguistiques qui permettent de générer des énoncés (compétence chomskienne⁷) et de la connaissance des règles d'usage social et culturel.

À partir de cette proposition, D. Hymes détermine le genre comme des événements de parole (« speech events ») : « Genres often coincide with speech events, but must be treated as

⁶ L'ethnographie de la communication se situe au carrefour de l'anthropologie, la linguistique et la sociologie. Elle étudie les différences et les particularités d'un même groupe social pour en dégager des comportements récurrents. Elle sera à l'origine de l'ethnométhodologie sur laquelle s'appuie l'analyse conversationnelle.

⁷ Selon N. Chomsky (1971), la compétence est la faculté intrinsèque de tout individu de produire un nombre infini d'énoncés à partir de règles finies. Il l'oppose à la performance qui est la production effective de la langue.

analytically independent of them. They may occur in (or as) different events. » (1972 : 65), les genres étant reconnaissables par des caractéristiques linguistiques formelles :

The notion of genre implies the possibility of identifying formal characteristics traditionally recognized. It is heuristically important to proceed as though all speech has formal characteristics of some sort as manifestation of genres; and it may well be true. (*Ibid*)

Ces genres s'insèrent dans un modèle plus large : le modèle SPEAKING qui comporte huit éléments caractérisant toute situation de communication. Chaque lettre représente une composante de l'interaction. Ces composantes s'influencent les unes les autres :

The sixteen component can be grouped together under the letters of the code word SPEAKING : settings, participants, ends, act sequences, keys, instrumentalities, norms, genres. That the code word is not wholly ethnocentric appears from the possibility of labeling and regrouping the necessary components in terms of the French PARLANT : *participants, actes, raison* (résultat), *locale, agents* (instrumentalities), *normes, ton* (key), *types* (genres). (D. Hymes, 1972 : 65)

Settings : C'est l'ensemble des éléments du cadre spatio-temporel de l'interaction ;

Participants. Il s'agit de toutes les personnes qui participent à l'évènement langagier ;

Ends. Il s'agit des finalités et les intentions des locuteurs ;

Act sequences. Pour atteindre leurs objectifs, les participants utilisent des stratégies discursives et communicatives, des actes de parole, des comportements kinésiques et gestuels ;

Keys. Cela concerne la « tonalité » des échanges (intonation, registre, ton de voix) et les aspects paraverbaux ;

Instrumentalities. Sont concernés ici les différents canaux intervenant dans la communication : la vue, l'odorat, l'ouïe, le goût, la voix, ainsi que les modalités orales ou écrites de la communication ;

Norms of interaction. Il s'agit des normes, des conventions, des règles d'organisation de toute communication, fonction du statut, du rôle de chaque interlocution et des conditions et circonstances de l'interaction.

Genres. Le genre correspond à un type d'activité de langage : poème, sermon, conte, prière, consultation médicale, conférence, conversation sérieuse ou ordinaire, débat, etc.

En s'appuyant sur le concept de « genres » de D. Hymes, C. Kerbrat-Orecchioni et V. Traverso, dans une tentative d'analyse des « genres » à l'oral, reconnaissent deux sortes de genres ; les « G1 » et les « G2 » (2004 : 43). Les « G1 » correspondent à ce qu'elles nomment « les événements de communication » ou « types d'interaction ». Ils reposent sur des critères

externes. Ils correspondent aux « speech events » de D. Hymes (1972), ou encore aux « activity types » (« types d'interaction ») de S. Levinson (1992). Quant aux « G2 », ils correspondent aux « activités discursives » ou « types de discours ». Ceux-ci sont déterminés par des critères internes. Dans un même texte ou discours, il est possible que les genres « G1 » et « G2 » soient imbriqués.

C. Kerbrat-Orecchioni et V. Traverso soulignent le fait que les genres « G1 » et « G2 » sont « des catégories floues » et que le discours est constitué d'unités hétérogènes. Par exemple, il n'est pas rare de relever dans une consultation médicale relevant d'un genre « G1 », à la fois de l'interrogatoire et de la conversation, c'est-à-dire deux types de discours relevant du « G2 ».

Selon les auteures, les systèmes de « genres » feraient partie de la compétence de communication des locuteurs et ils apparaîtraient comme des normes qui dictent aux locuteurs leur façon de se comporter au cours des interactions :

Cette compétence générique est à considérer comme système de *contraintes* aussi bien que comme un réservoir de *ressources* communicatives : elle nous oblige à nous comporter « comme il faut ». (2004 : 46)

1.5. Les apports des études sur l'oral pour l'étude des discours

Les études sur l'oral sont autant d'attentions portées sur les variations de la langue, sur la diversité des discours et sur la caractérisation de ces discours. Chaque recherche, relevant d'objectifs différents et se concentrant tantôt sur la langue parlée, tantôt sur langue parlée et écrite, apporte des pistes de réflexion pour la caractérisation des discours. Nous nous sommes particulièrement intéressée aux études de C. Blanche-Benveniste dans le cadre du français parlé, d'E. Ochs sur la planification des discours, de D. Biber sur l'anglais parlé et écrit, ou encore aux études menées dans le cadre de la typologie textuelle du Traitement Automatique de la Langue.

En étudiant la syntaxe du français parlé, C. Blanche-Benveniste a pu observer la non validité de la dichotomie oral/écrit. À l'oral, les échanges se réalisent en situation et à l'écrit

ils sont différés et les canaux de transmission des informations différents⁸. Le français parlé est souvent associé à l'idée d'une langue familière, avec une syntaxe relâchée et des mots empreints d'argot. Cette existence d'un « code oral » et d'un « code écrit » est fortement contestée par C. Blanche-Benveniste :

Il est évident que le type de réalisation n'a rien à voir avec le 'niveau' de langue ; on peut écrire du français 'relâché' et parler en français 'académique'. La langue parlée n'est pas le lieu de la vulgarité et de la familiarité. (1983 : 24)

Il en est de même pour la langue anglaise. D. Biber parle de langue orale et écrite plus ou moins complexe :

The general view is that written language is structurally elaborated, complex, formal, and abstract, while spoken language is concrete, context dependent, and structurally simple. [...] Historically, academics have regarded writing, in particular literary works, as the true form of language, while speech has been considered to be unstable, degenerate and not worthy of study. (1988 : 5)

L'écrit apparaîtrait plus stable que l'oral dans la mesure où il a recours à des normes fixes, et c'est bien souvent la version écrite que la langue légitime.

Le français parlé est caractérisé par certains phénomènes qui lui sont spécifiques. Ainsi, comme l'oral dépend plus étroitement du contexte, nous pourrions y repérer davantage de déictiques et la présence de marqueurs discursifs ou de particules discursives comme « hein », « bon », « ben », « tu sais ». La prosodie joue également un rôle important à l'oral, puisqu'elle peut constituer un procédé de mise en relief (de par notamment les allongements vocaliques, les accentuations de voyelles ou de syllabes et les différentes intonations) et elle peut aussi insérer des commentaires qui interrompent le déroulement de la construction verbale⁹. On pourra trouver en français parlé des énoncés inachevés qui témoignent de la parole en construction et des répétitions employées comme procédé d'insistance¹⁰ ou des hésitations, des pauses silencieuses ou remplies (ou dites « pleines ») marquant de simples silences et des marques de réflexion et de recherche de mots ou d'idées, etc.

Néanmoins, ces caractéristiques spécifiques ne font pas du langage oral une langue différente de l'écrit et il faut davantage regarder l'oral du point de vue des variations utilisées en fonction des différents genres de discours. Les pratiques discursives font apparaître des variations dans les « registres de langue » (« argotique », « vulgaire », « populaire », « familier », « courant », « standard », « soutenu »). Cependant, l'oral ne peut pas être réduit à

⁸ Cette frontière par la distance est néanmoins fortement réduite avec les nouvelles formes de transmissions des messages écrits comme les textos (SMS).

⁹ « **il existe une firme japonaise puissante** je sais pas laquelle - enfin j'avais lu ça sur un canard une fois - **qui offrait une somme absolument euh - faramineuse quoi** » (C. Blanche-Benveniste et M. Bilger, 1999 : 23).

¹⁰ « elle réclamait **son frère son frère son frère** toujours » (*Ibid* : 25).

une simple opposition familier/soutenu. En réalité, les locuteurs effectuent des choix langagiers en fonction de leur analyse de la situation et du statut de son ou ses interlocuteur(s) :

Les analyses sur des corpus montrent que les locuteurs peuvent manier une grande dose de variation, interne à leurs productions, selon les genres dans lesquels ils se situent. Selon qu'ils parlent en conversation privée ou en situation professionnelle, ils utiliseront ou non des nominalisations ou des types de prépositions. (C. Blanche-Benveniste, 1997 : 28)

Un locuteur, quelle que soit sa région d'appartenance, peut employer un parler plutôt familier avec des amis ou sa famille à un parler plutôt académique lorsqu'il est au travail, parfois utilisant des variétés linguistiques qui lui semblent plus prestigieuses que d'autres :

Car au lieu de *parce que* ou *nous* au lieu de *on* sont des variantes de prestige, qu'on rencontre chez tous les locuteurs. De ce fait, on ne peut les utiliser pour caractériser une appartenance sociologique ou régionale.¹¹ (C. Blanche-Benveniste, 1997 : 23)

Ces variations peuvent par ailleurs survenir dans une même situation, aucun locuteur n'ayant un « style unique » (F. Gadet, 1992, 1999¹²) :

Par exemple, lorsqu'un locuteur parle d'un travail dans lequel il est fortement impliqué, il arrive qu'il passe alternativement par des phases de langage qu'on pourrait caractériser comme très "spontanées", surtout s'il s'adresse à un interlocuteur qu'il connaît bien, et, presque simultanément par d'autres phases qu'on pourrait dire au contraire "très soutenues", surtout lorsqu'il semble parler en tant que représentant de sa profession. (C. Blanche-Benveniste et M. Bilger, 1999 : 27)

L'ensemble de ces observations, s'appuyant sur de nombreuses données, ont amené certains linguistes spécialistes du français parlé à tenter de constituer une typologie des discours. D'autres chercheurs comme E. Ochs ou encore D. Biber se sont intéressés aux discours oraux et écrits en anglais et apportent d'importantes pistes de réflexion pour la caractérisation de discours en français.

En cherchant à déterminer les caractéristiques de l'oral et de l'écrit, E. Ochs (1979a) va établir une distinction entre discours « planifié » et discours « non planifié ». Dans le cas d'un discours « non planifié », le locuteur produit un discours non préalablement travaillé (c'est le cas d'une rencontre fortuite), alors que dans le discours planifié, le locuteur a anticipé (mentalement ou par écrit) le contenu et la forme de son intervention :

¹¹ Mots mis en italique par C. Blanche-Benveniste.

¹² « Il n'existe pas de locuteur à **style** unique. Ainsi par exemple, un professeur qui emploie toujours le ne de négation en faisant cours (« il ne vient pas »), peut l'omettre dans son cadre intime (« il vient pas »). (1999 : 44)

At the heart of our notion of planning is the idea of forethought. Unplanned discourse is talk that has not been thought out prior to its expression. [...] In unplanned discourse, the communicator has not organized how an idea or set of ideas is going to be expressed or how some speech act (Searle 1969) or event (Hymes 1972) is going to be performed prior to the time of communication. We have arrived at two working definitions :

1. UNPLANNED DISCOURSE *is discourse that lacks forethought and organizational preparation.*
2. PLANNED DISCOURSE *is discourse that has been thought out and organized (designed) prior to its expression.* (E. Ochs, 1979a : 55)

Selon E. Ochs, plusieurs critères linguistiques permettent de caractériser les types de discours (planifié ou non planifié), comme celui de la subordination. Selon ses analyses, les discours non planifiés comporteraient davantage de référents, dans la mesure où l'absence de contexte demande davantage d'explicitation, alors que dans les discours planifiés, la relation syntaxique entre le référent et le prédicat serait moins marquée grammaticalement :

There is a reliance on simpler, determiner (demonstrative, definite article) plus noun constructions in situations in which, in planned discourse, the communicator would use a RELATIVE CLAUSE CONSTRUCTION. Compare, for example, the unplanned and planned versions of the narrative "Subway in London". In the unplanned version illustrated in example (7), a character is referred to as *this man – this guy*. The same individual is referred to as *a friend with whom she had been talking* in the planned version, illustrated in (8). Similarly, in the same narrative, the major female character is referred to as *this woman lady* in the unplanned version. [...] In the planned version, the same woman is referred to as *a woman whose back was turned*. Other alternatives to relative clause constructions found in relatively unplanned discourse include referent + proposition constructions and noun + prepositional phrase constructions. (E. Ochs, 1979a : 69)

Ses observations confortent celles d'A. Duranti et R. Keenan (1976) dans lesquelles il apparaîtrait que les conversations « spontanées » présenteraient plus de dislocations que dans les articles de journaux ou de magazines, et valident également l'analyse statistique de B. Kroll (1977) qui indique que les propositions subordonnées sont produites dans 7,1 % des discours non planifiés et 20 % des discours planifiés.

E. Ochs identifie d'autres critères potentiellement pertinents : il apparaît que les discours planifiés comptent moins de verbes passifs que les discours non planifiés ; les discours planifiés comportent principalement les temps du présent même pour évoquer des moments passés, alors que les discours non planifiés sont marqués par le temps du passé ; les répétitions semblent caractériser un discours non planifié. Plus le discours est préparé, moins les phénomènes sont récurrents :

In most cases, repetition and word replacement within a speech act reflect trouble spots in the communication. Repetition of a lexical item may be part of the speakers's search for a particular word (Schegloff, Jefferson, and Sacks 1977) or predication. The search may be motivated by the speaker's desire to select a term or construction that is appropriate to the addressee or clear to the addressee. (1979a : 70)

Le concept de planification des discours semble pouvoir aider à la caractérisation des types de discours. En effet, ce qui peut, entre autres, différencier une réunion du comité de direction d'une séance de travail est, en partie, le degré de planification des discours. Les discours des participants peuvent être préalablement travaillés et rédigés, c'est notamment le cas pour les réunions de direction où les participants font d'ailleurs parvenir à chaque membre un document support à leur intervention.¹³

Dans ce même cadre de classification des discours et des analyses de l'anglais, D. Biber (1988) s'est intéressé à la variation linguistique :

Variability is inherent in human language: a single speaker will use different linguistic forms on different occasions, and different speakers of a language will say the same thing in different ways. Most of this variation is highly systematic: speakers of a language make choices in pronunciation, morphology, word choice, and grammar depending on a number of non-linguistic factors. These factors include the speaker's purpose in communication, the relationship between speaker and hearer, the production circumstances, and various demographic affiliations that a speaker can have. (D. Biber, 1995 : 1)

Il a tenté une classification des textes écrits et oraux en anglais en regroupant des « textes » à partir de traits linguistiques internes. Un certain nombre de questions sous-tendent cette démarche : quels traits linguistiques (lexical, syntaxique, sémantique, pragmatique) permettent de caractériser les textes (écrits ou oraux) ? Quels traits permettent de mesurer les

¹³ Du point de vue de notre étude, la planification des discours est indissociable de la planification des actions. Nous nous intéressons à deux notions clés : « action située » (« situated actions ») et « plans d'action » (« plans actions ») développées par L. Suchman (1987). Cette auteure s'intéresse aux interactions homme-machine en intégrant une approche anthropologique de l'action et de la communication humaine. Selon L. Suchman, les actions humaines ne seraient pas d'emblée contrôlées et planifiées : ce n'est que lorsque nous avons à rendre compte de nos actions que nous les faisons entrer dans un plan. Les actions sont liées à une situation spécifique, ce qui ne permet pas de prévoir et d'établir des règles génériques. Les plans d'action seraient donc des représentations de l'action située qui se définit de la façon suivante :

That term (situated action) underscores the view that every course of action depends in essential ways upon its material and social circumstances. Rather than attempting to abstract action away from its circumstances and represent it as a rational plan, the approach is to study how people use their circumstances to achieve intelligent actions. Rather than build a theory of action out of a theory of plans, the aim is to investigate how people produce and find evidence for plans in the course of situated actions. (1987 : 50)

Selon elle, la communication a une influence majeure sur l'intelligibilité des actions et les actions se réalisent par les interactions entre les différents acteurs. Le modèle de L. Suchman intègre trois composantes : le modèle de planification lui-même, qui identifie et décrit précisément l'action et le problème qu'il y a à résoudre, les actes de parole qui mettent l'action sur les intentions et la prise en compte de règles, et enfin, des connaissances communes donnant une signification sociale aux actions individuelles (1987 : 28-48).

Dans les séances de travail de notre corpus, les locuteurs ne planifient pas leurs discours, car la communication elle-même n'est pas planifiée, seule l'activité est planifiée : les collaborateurs savent ce qu'ils devront élaborer. Cependant, les méthodes de travail ne sont pas organisées au préalable. Certaines actions langagières sont soumises à des mécanismes de planifications qui font que nous nous attendons à une forme particulière de discours, c'est notamment le cas des réunions de direction ou des conseils de d'administration. Les séances de travail sont, quant à elles, moins soumises à la planification. Elles s'inscrivent dans une situation de « faire », d'« agir ». Il ne s'agit pas seulement d'écouter, mais de manipuler des concepts et de discuter. Les conversations informelles sont de ce point de vue encore moins contraintes.

proximités et les distances entre les textes ? Un texte peut-il appartenir entièrement à un « genre » ou à un « type » et peut-il comporter des parties relevant chacune de « genres » ou « types » différents ?

D. Biber présente une interprétation de ces regroupements en termes de « types de textes ». Il distingue clairement les « types de textes » et les « genres » :

I distinguish “genres” from “text types”: genres characterize texts on the basis of external criteria, while text types represent groupings of texts that are similar in their linguistic form, irrespective of genre. (2000 [1988] : 170)

Ainsi, les « types de texte » dépendent de leurs caractéristiques linguistiques : « I use the term ‘text type’ to refer to classes of texts that are grouped on the basis of similarities in linguistic form. (2000 [1988] : 206) », alors que les « genres » sont déterminés par des critères externes : « Genre categories are determined on the basis of external criteria relating to the speaker’s purpose and topic; they are assigned on the basis of use rather than on the basis of form. It is also possible to considerer grouping of texts that are derived on the basis of linguistic form. » (2000 [1988] : 170).

À l’intérieur des types de textes, D Biber utilise la notion de « registre » pour parler des différentes variations linguistiques conditionnées par le contexte situationnel. Afin d’identifier les dimensions linguistiques des textes écrits et oraux, il a procédé à un traitement statistique sur 481 textes étiquetés. À partir d’analyses à la fois macro- et micro-linguistique, il a dans un premier temps déterminé 16 catégories distinctes, telles que les adverbes et locutions adverbiales, les marqueurs de temps et de lieu, les pronoms, les modaux, la négation, les passifs et il a repéré 67 caractéristiques linguistiques (2000 [1988] : 73-75). Il a ensuite pu développer une typologie des textes en repérant 15 catégories majeures qui lui ont permis d’établir 6 « dimensions » définies par des traits linguistiques spécifiques (temps verbaux, nominalisations, coordinations, contractions, négations, etc.) :

- Involved vs Informational Production ;
- Narrative vs Non-narrative concerns ;
- Explicit vs Situated Reference ;
- Persuasion ;
- Abstract vs non-abstract Information ;
- On-line Informational Elaboration.

À partir de ces dimensions, il propose huit types de textes majeurs :

- « Intimate Interpersonal Interaction » ;

- « Informational Interaction » ;
- « Scientific Exposition » ;
- « Learned Exposition » ;
- « General Narrative Exposition » ;
- « Imaginative Narrative » ;
- « Situated Reportage » ;
- « Involved Persuasion ».

De ces types de textes émanent deux types majeurs : l'interaction à visée interpersonnelle (« Intimate interpersonal interaction ») et l'interaction à visée informationnelle (« Informational interaction ») (D. Biber, 2000 [1988] : 207).

Ce travail important a été ensuite développé d'un point de vue informatique dans le but de faire un repérage automatique des traits linguistiques et d'étiqueter les textes.¹⁴

Ce travail réalisé en anglais n'a pas été véritablement testé, dans sa globalité, pour le français. Les chercheurs en français parlé ont travaillé spécifiquement sur quelques genres. La dichotomie entre l'oral et l'écrit disparaît et les pratiques langagières sont différenciées en fonction des situations d'énonciation, de la planification des discours et de certains critères linguistiques, ce qui tente de montrer les variétés des discours et de proposer des typologies. Notre propre recherche s'inscrit dans cette lignée.

À la lumière des études de D. Biber, C. Blanche-Benveniste avait l'idée de constituer un grand corpus afin de répertorier l'ensemble des pratiques langagières. Dans cette optique, de grands corpus ont vu le jour comme le corpus « CorpAix » du GARS (Groupe Aixois de Recherche en Syntaxe), le « Corpus de Référence du Français Parlé » de l'équipe DELIC (anciennement GARS), le Corpus d'Orléans, le corpus CLAPI (Corpus de LANGues Parlées en Interaction) de Lyon II et plus récemment le corpus TCOF (Traitement de Corpus Oraux en Français) de Nancy. J.-M. Debaisieux propose un état des lieux des corpus oraux en France (2005) et dans le monde (2008), tout en présentant des perspectives et des problématiques concernant la constitution des corpus et leur exploitation à partir d'outils informatiques (2005). Elle signale qu'il n'existe pas en France de corpus comportant à la fois de la langue orale et de la langue écrite « comme il en existe en Espagne, au Portugal, en Italie et bien sûr

¹⁴ Les algorithmes informatiques proposés pour l'étiquetage sont difficilement réutilisables en dehors de la classification de D. Biber. Si nous ne partageons pas la caractérisation des dimensions de cet auteur, c'est l'ensemble du classement des « registres » qui est remis en cause.

en Angleterre et aux Etats Unis » (*Ibid* : 10) et que les corpus sont difficilement accessibles pour les chercheurs extérieurs.

L'étude sur de grands corpus permet donc de répertorier les pratiques langagières et d'ordonner les bases de données pour lesquelles il est nécessaire de recourir à des catégories telles que « genres », « types ». Par exemple, les pratiques langagières de la base de données TCOF (corpus adultes-enfants, adultes au travail, entretiens, débats, cours, discours politiques, etc.), sont ordonnées principalement à partir de leur situation d'énonciation nommée « genre de discours » (entretien, conversation, réunion, relation de service, débat, cours, discours politique, consultation), et aussi principalement à partir du « type de corpus » (corpus adulte et corpus enfant), du « cadre situationnel » (public, privé, professionnel, scolaire ou périscolaire) et du « canal de communication » (face à face, téléphone, visioconférence, télévision, radio).

Les notions de « genre de discours » et de « genre textuel » sont très utilisées par la linguistique de corpus pour décrire l'ordonnancement des documents pour la recherche d'information et la catégorisation de textes dans l'organisation de bases de données. Comme il n'existe pas de classification automatique des différents genres ou types de texte, se pose la question de savoir : comment peut-on définir une typologie sachant qu'un texte peut appartenir à plusieurs genres ou types de textes, ou qu'un texte peut comporter des parties relevant chacune de genres ou types de textes différents ?

Le TAL tente d'aboutir à l'automatisation du repérage des traits linguistiques pour identifier le genre d'un texte. Selon F. Rastier et B. Pincemin, les genres caractérisés seraient marqués par des éléments linguistiques, mais aussi par les pratiques sociales :

Chaque genre a son vocabulaire de construction, ses formes d'organisation, ses contenus attendus, ses modes rédactionnels. La portée sémantique d'un mot, ou le sentiment de longueur ou de brièveté, varient selon le genre. [...] Les genres sont déterminés par les pratiques sociales. Ils sont reconnus et décrits par la linguistique, car c'est une réalité intertextuelle, par lesquels peuvent s'expliquer certaines affinités et certaines régularités entre des textes. (F. Rastier et B. Pincemin, 1999 : 83-85)

Mais, après avoir déterminé plus précisément les genres ou types à partir de traits linguistiques et extralinguistiques, serait-il possible que l'avancée de l'informatique nous permette d'automatiser les repérages des traits et permette le calcul de traits de manière automatique, afin d'identifier systématiquement le genre ou type d'un texte ? Comme l'a

expliqué M.-P. Jacques (2006)¹⁵, cela comporte le risque d'une focalisation sur des traits facilement automatisables plutôt que pertinents. En effet, l'efficacité d'un outil ne varie pas seulement en fonction des objectifs des chercheurs, mais il va dépendre de sa capacité à détecter un genre ou type de texte. Il serait donc nécessaire de détecter le genre ou type de texte pour y appliquer l'utilisation de l'outil approprié. Pour cela, il semble essentiel d'aboutir d'abord à des définitions plus rigoureuses du « genre » et du « type », puis de préciser les manifestations linguistiques de ce genre ou de ce type.

1.6. La caractérisation de genres et de types de discours dans des recherches sur le langage au travail : genre(s) ou type(s) de discours ?

Dans le but d'explorer les caractéristiques du langage en situation professionnelle, A. Koester (2004) examine la façon dont est utilisé le langage oral et écrit au travail dans diverses situations. Elle parle de « parlars institutionnels » (2004 : 2) et précise que ces derniers diffèrent de la conversation ordinaire pour plusieurs raisons :

- L'orientation du but : les professionnels se concentrent généralement sur des tâches et des objectifs spécifiques ;
- Les règles de tours de parole : dans certains contextes professionnels, comme les salles d'audience, les tours de rôle sont soumis à des règles de fonctionnement particulières ;
- Les contributions : les interventions de chacun sont considérées comme « admissibles » ou non ;
- L'emploi d'un jargon professionnel spécifique au lieu de travail ;
- La structure du lieu de travail : les interactions professionnelles sont structurées de manière spécifique ;
- Les rapports entre les locuteurs : les rapports sont symétriques ou asymétriques.

A. Koester observe à la fois des relations entre professionnels et des relations entre clients/patients et professionnels en Angleterre. Dans ses recherches, elle différencie plusieurs « textes » et « discours » en situation de travail, tels que les lettres de refus à un poste de secrétaire rédigés par le représentant du service des Ressources humaines, l'agenda d'un

¹⁵ En introduction à la journée ATALA « Typologie de textes pour le traitement automatique », le 9 décembre 2006, à l'ENST, Paris.

professeur d'anglais à l'université, les prises de rendez-vous entre un professeur et une secrétaire ou encore les consultations médicales. En s'appuyant notamment sur les recherches de J. Swales (1990) et de P. Drew et J. Heritage (1992), elle qualifie ces différentes situations de discours de « genres » et qualifie le contexte professionnel de « registre ».

Elle considère à la fois les caractéristiques interactionnelles (comme les tours de parole), les caractéristiques extralinguistiques (comme la place et le statut des locuteurs, les buts des participants, le « style » formel ou informel) et les caractéristiques linguistiques (comme le lexique et les structures grammaticales). Selon elle, les « genres » peuvent être identifiés à partir de traits linguistiques (lexique, grammaire, syntaxe) et précise que la structure des interactions est conditionnée par le rôle des locuteurs.

En France, J. Boutet (2005a et 2005b) s'est intéressée à la problématique des « genres » et définit cette notion comme « un niveau intermédiaire entre langue et discours » (2005b : 20). Selon elle, les genres permettraient de saisir les diverses activités langagières en situation de travail. Selon J. Boutet, les discours forment un nombre considérable de genres et caractérisent des situations : « il s'agit de formats reconnaissables qui vont permettre d'articuler au mieux les échanges » (J. Boutet, 2005b : 21). L'identification des genres vont amener les locuteurs à adopter un comportement adéquat. J. Boutet tente alors de caractériser les activités langagières au travail comme des genres de discours. À partir de l'analyse de la « part langagière » du travail (1995) et en recherchant et décrivant les spécificités de ces activités langagières, elle propose de parler de « genres professionnels » :

Cet ancrage fort du langage dans des contextes d'action et, plus largement, dans des contextes écologiques, génère un ensemble de propriétés des genres professionnels. Ces spécificités peuvent être plus ou moins prégnantes selon les métiers et les activités, mais en tout état de cause elles demeurent à l'horizon tant de la conception du travail (du travail prescrit) que de l'effectuation du travail (travail réel). (2005b : 21)

Ces genres sont tout autant de types de discours et de types d'activités qui se façonnent réciproquement, mais de façons différentes selon l'activité exercée. En situation de travail, les activités langagières ont des finalités précises liées à l'activité de travail et au contexte de travail (son univers technique) qui constituent des caractéristiques faisant des activités langagières au travail des genres professionnels. Les genres de discours en milieu professionnel sont déterminés par un ensemble de critères linguistiques et par l'activité :

Si on admet que les genres professionnels se caractérisent par un ensemble de propriétés, ce n'est certainement pas chaque propriété prise isolément qui permet de le montrer, mais bien une

combinatoire. Cette combinatoire est assurément variable selon les métiers, selon les activités, selon les tâches en cours. (J. Boutet, 2005b : 33)

Dans le cadre de l'analyse clinique de l'activité, Y. Clot et D. Faïta (2000) empruntent la notion de « genre » à M. Bakhtine. Les genres se présentent comme des formes fixes, proposant des « stocks d'énoncés attendus » :

Les genres fixent, dans un milieu donné, le régime social de fonctionnement de la langue. Il s'agit d'un stock d'énoncés attendus, prototypes des manières de dire ou de ne pas dire dans un espace-temps socio-discursif. [...]. Ces énoncés retiennent la mémoire impersonnelle d'un milieu social dans lequel ils font autorité, donnent le ton. (Y. Clot et D. Faïta, 2000 : 10)

Les genres sont vus comme la trame d'une situation sociale qui organisent la parole de l'individu :

Le genre professionnel peut être présenté comme une sorte de préfabriqué, stock de « mises en actes », de « mises en mots », mais aussi de conceptualisations pragmatiques (Samurçay et Pastré, 1995), prêts à servir. C'est aussi, une mémoire pour *pré-dire*. Un prétravaillé social. Cette mémoire, on peut la définir comme un genre qui installe les conditions initiales de l'activité en cours, préalables de l'action. Préactivité. (Y. Clot et D. Faïta, 2000 : 13)

Cependant, les genres professionnels ne cessent d'évoluer, ils sont redéfinis par le « style » des individus, c'est-à-dire leur façon d'agir et de communiquer. Lorsque les individus travaillent, ils agissent à travers les genres qu'ils modifient parfois lorsque cela est nécessaire. Alors que les genres sont des formes stables, fixes, les styles¹⁶ se présentent comme des influences qui viennent modifier et retravailler les genres en situation :

Celui ou ceux qui travaillent agissent au travers des genres tant qu'ils répondent aux exigences de l'action. Du coup, quand c'est nécessaire, ils ajustent et retouchent les genres en se plaçant également en dehors d'eux par un mouvement, une oscillation parfois rythmique consistant à s'éloigner, à se solidariser, à se confondre selon de continuelles modifications de distance qu'on peut considérer comme des créations stylistiques. C'est d'ailleurs ce travail du style qui produit une stylisation des genres susceptible de les « garder en état de marche », c'est-à-dire de les transformer en les développant. Les styles ne cessent de métamorphoser les genres professionnels qu'ils prennent comme objets de travail sitôt que ces derniers se « fatiguent » comme moyens d'action. (Y. Clot et D. Faïta, 2000 : 15)

Les études que nous avons présentées jusqu'alors avaient pour objectif soit de rechercher explicitement des genres ou des types (de textes ou de discours), soit de rechercher des modes de classification des genres et/ou des types, soit de s'intéresser à la variation des

¹⁶ Cf F. Gadet (1992, 1999)

textes et des discours. Les auteurs n'admettent pas de définition précise et commune. Nous avons donc été confrontée à des critères de classement hétérogènes et des imprécisions dans la terminologie. Dans le domaine de la littérature, J.-M. Schaeffer affirmait : « De tous les champs dans lesquels s'ébat la théorie littéraire, celui des genres est sans nul doute un de ceux où la confusion est la plus grande. » (1986 : 16).

Le genre apparaît tantôt comme une étiquette, tantôt comme un système de normes. Il n'existe pas d'inventaire des genres et il n'y a pas véritablement d'accord entre les chercheurs sur la définition des notions de « type » et de « genre ». La diversité des points de vue a donc rendu difficile le travail de définition.

La notion de « genre de discours » est traditionnellement employée pour classer les textes littéraires (poésie, roman, théâtre, essai, etc.). Quant à la notion de « types de discours », elle nomme des classes de discours et est parfois opposée à « genre de discours » (comme dans les travaux de J.-P. Bronckart, 1997). Nous remarquons qu'il n'y a pas de normes fixes et que les normes caractérisant les genres ou les types sont établies à partir d'un ensemble de caractéristiques internes (linguistiques) et externes (extra-linguistiques).

Certains des travaux comme ceux de M. Bakhtine, de C. Kerbrat-Orecchioni et V. Traverso (2004) démontrent que les éléments extralinguistiques (activités et domaines) sont également des éléments de variation des genres de discours. Il semblerait par ailleurs que la difficulté à déterminer des « genres » ou « types » de discours résiderait principalement dans l'idée que le discours est changeant, qu'il ne constitue pas une unité stable, le contexte pouvant modifier aisément le discours. La relation de dépendance entre les discours et le contexte rend donc assez difficile la typologisation des discours.

À l'issue de cette investigation, nous avons fait le choix d'une terminologie qui a semblé pertinente pour l'analyse de nos données recueillies dans le cadre professionnel.

Nous emploierons la notion de « **genre professionnel** » pour parler de l'ensemble des discours réalisés en situation de travail. Nous posons l'hypothèse, qu'au sein de ce genre professionnel, il existe des « **types de discours** » caractérisés par la situation d'énonciation, et notamment par les activités de travail, et détectables par des caractéristiques linguistiques. Cette hypothèse rejoint l'approche de S. Branca-Rosoff qui explique que la classification des discours se réalise selon des caractéristiques de la situation d'énonciation (personne, temps, diverses modalités) et que chaque genre répond à une situation d'énonciation précise et à un emploi de langue caractéristique :

À ces lieux d'énonciations institutionnels, correspondent des actes de langage rituellement codifiés au service d'une finalité pragmatique. Au tribunal, deux adversaires présentent leur cause à un juge qui devra trancher en faveur de l'un ou de l'autre ; l'objet du litige se situe dans le passé. À l'assemblée, l'orateur cherche à faire adopter à ses concitoyens une décision d'action collective qui engage l'avenir. Enfin, dans les cérémonies où se pratique l'épidictique, il loue ou blâme les individus en s'appuyant sur les croyances et les valeurs qui constituent le patrimoine symbolique de la société ; il est ainsi conduit à renforcer ces mêmes valeurs en les refondant sur des exemples que l'on pourra à leur tour se remémorer. Ces intentions déterminent le recours à des éléments linguistiques réglés. (S. Branca-Rosoff, 1999a : 8)

Dans la mesure où nous considérons l'ensemble des discours en situation de travail comme un « genre professionnel », représentant l'ensemble des activités langagières au travail, nous utiliserons une seconde terminologie pour déterminer les différents discours au sein de ce genre. Ainsi, nous parlerons de « **type de discours** », notion que nous empruntons à J.-P. Bronckart. Nous la distinguerons de la notion de « **type linguistique** ». La notion de « type de discours » nous permettra de déterminer les différents discours marqués par des caractéristiques linguistiques et par un « **cadre actionnel** »¹⁷ précis. La notion de « type linguistique », quant à elle, nous permettra de caractériser plus précisément la dimension langagière du discours.

Les « discours en situation de travail » constituent donc un genre professionnel nous permettant de désigner une multiplicité de productions réalisées sur le lieu de travail. C'est à partir d'un critère non linguistique que nous regroupons des discours extrêmement différents.¹⁸

Notre positionnement est également marqué par l'idée que le foisonnement des études et des terminologies nous empêche de prendre part à l'une des classifications existantes ou à une terminologie unique :

En l'absence d'une possibilité de modélisation globale des classes de discours, chaque chercheur retient les axes descriptifs qui correspondent à ses intérêts de recherche particuliers. Un même texte peut donc rentrer dans une multiplicité de classements. (S. Branca-Rosoff, 1999a : 6-7)

¹⁷ Nous empruntons la notion de « cadre actionnel » à L. Filliettaz (2002). Nous l'expliquerons dans le chapitre 2.

¹⁸ « Les “discours en situation de travail” constituent ensemble toute une multiplicité de productions à partir d'une relation métonymique au lieu de travail (par opposition à la maison ou aux espaces publics). » (S. Branca-Rosoff, 1999a : 10)

CHAPITRE 2 :

Langage et travail

Pour analyser les discours produits dans des situations de travail, nous avons besoin de saisir les liens entre l'évolution de l'activité de travail et le langage. Le regard porté sur l'évolution historique de la place de l'ouvrier et de son activité verbale nous aide à comprendre les rapports qu'ils peuvent entretenir et développer.

En outre, les études qui ont pu être réalisées sur les pratiques langagières en situation de travail et sur les premières caractérisations du langage au travail constitueront des bases théoriques sur lesquelles s'appuiera l'analyse de nos données.

2.1 La place du langage au travail depuis le XVII^e siècle

La place du langage au travail n'a cessé d'évoluer depuis plusieurs siècles, en lien avec l'évolution de la conception du travail. Le langage n'a pas la même place et la même fonction dans une organisation du travail à laquelle répond le taylorisme ou le fordisme et dans les métiers de la télécommunication qui se sont développés ces dernières années. Nous examinerons donc ici, cette place du langage au travail, ainsi que quelques recherches menées en situations professionnelles, afin de contextualiser notre étude.

Dans l'industrie artisanale et le compagnonnage, le langage était au centre de l'activité de travail puisque les maîtres artisans transmettaient un métier à leurs apprentis afin que ces derniers puissent devenir compagnon, puis maître¹⁹. Au sein des corporations, une variante langagière qu'on appelait « argot » ou « jargon » s'est développée dès le Moyen-Âge. Depuis cette époque, et jusqu'au XVII^e siècle, l'argot s'est pratiqué d'abord dans la corporation des voleurs, qui l'utilisaient entre eux pour ne pas être compris par d'autres²⁰. Au XIX^e siècle, l'argot se développe dans les différents corps de métiers.

¹⁹ « La transmission des savoirs professionnels reposait sur le compagnonnage issu des traditions corporatistes » (P. Santelmann, 2003 : 10).

²⁰ Selon le dictionnaire *Le Petit Robert* (2004), le mot « argot » date de 1628. F. Gadet (1992) estime que le mot est attesté de façon plus ancienne (vers le XIII^e siècle). Ce serait dans les bagnes que se seraient créés des

L'argot permet à un groupe d'individus de parler sans se faire comprendre de ceux qui n'appartiennent pas à leur groupe : de ce point de vue, il remplit une fonction cryptique. Il permet également la reconnaissance mutuelle des membres du groupe, et remplit dès lors une fonction identitaire. Cette variante langagière fédère le groupe en introduisant une complicité et permet sa cohésion. Le groupe crée des mots qui reflètent une expérience particulière de la réalité, et, l'argot est alors une marque de l'identité et de la culture du groupe.

Nous trouvons plusieurs types d'argots ; les argots enfantins et adolescents (parler des jeunes, le verlan, la langue de /f/, la langue des Schtroumpfs par exemple), puis les argots corporatistes (ou jargons). Ces derniers nous intéressent plus particulièrement, tels que l'argot des bouchers parisiens (le « louchébém »²¹), l'argot des imprimeurs, etc.

La dissolution des corporations de métiers est instaurée par la loi Le Chapelier (1791), la scolarité devient obligatoire (1882), l'interdiction du travail des enfants se met en place, et l'industrie se développe. L'industrialisation est en plein essor (dès 1895) et les employés ne sont plus que de simples exécutants dans des entreprises mécanisées. Les « maîtres », qui transmettaient le savoir dans les corporations, sont désormais des ingénieurs qui ne travaillent plus avec les ouvriers, mais dans bureaux d'étude (ou « bureaux des méthodes ») chargés d'analyser les processus de fabrication, les outils, les phases d'exécution. Il ne s'agit plus de transmettre un métier. Le langage est ainsi retranché dans ces bureaux et devient le privilège de la direction.

À partir d'une analyse des techniques de production (gestes, rythmes, cadences) le taylorisme se développe au lendemain de la première guerre mondiale²². F. W. Taylor applique une méthode de travail pour obtenir le meilleur rendement possible²³. Pour cela, les ateliers sont réorganisés pour optimiser l'activité de travail des ouvriers et se met en place la

systèmes de maquillage des mots permettant aux détenus de communiquer sans être compris des gardiens de prison.

²¹ F. Robert l'Argenton expliquait : « Le touch'bem, c'est des trucs, faut garder ça entre nous. Parc' qu'après, tout l'monde va parler largomuche du louchébem et nous, on sera comme des lonkesses. Ça va pas. Ça fait désordre. » Comme dans tout argot, un aspect important du louchébem est la fonction cryptique. Les bouchers désirent garder le secret sur la pratique de leur langue, car si tout le monde la connaît, à quoi cela servirait-il ? Que deviendrait la fierté d'appartenir à cette corporation, où serait la connivence qui leur permet de parler devant les clients sans que ceux-ci les comprennent ? Si personne ne les comprend, il devient aisé de donner un autre morceau que celui réclamé par la cliente. Bien sûr, pas un poulet à la place d'un rôti. » (1990 : 121)

²² F. W. Taylor publie en 1911 l'ouvrage *The principles scientific management*.

²³ « Dans la période manufacturière on ne tardera guère à reconnaître que son principe n'était que la diminution du temps de travail nécessaire à la production des marchandises. » (K. Marx, 1969 : 258).

division du travail décrite par A. Smith²⁴ se met en place : les tâches se parcellisent et les ouvriers se spécialisent, « Au lieu de faire exécuter les diverses opérations par le même ouvrier les unes après les autres, on les sépare, on les isole, puis on confie chacune d'elles à un ouvrier spécial, et toutes ensemble sont exécutées simultanément et côte à côte par les coopérateurs. » (K. Marx, 186 [1969] : 251).

La division du travail est sous-tendue par deux principes. D'une part, chaque ouvrier effectue une tâche précise qui doit être exécutée le plus rapidement possible (c'est le niveau horizontal) et d'autre part, les employés de l'usine sont différenciés par leur fonction : les *cols blancs* sont ceux qui organisent le travail et les *cols bleus* sont ceux qui exécutent les tâches (niveau vertical).

La séparation entre les ateliers et les bureaux (Administratif, Recherche et Développement) – dans lesquels les activités de travail sont pensées et discutées – a conduit à contrôler la productivité langagière des ouvriers. Certes ceux-ci pensent, mais alors qu'ils sont au cœur même de l'activité, ils restent extérieurs aux paroles et aux écrits qui organisent la production, et qui sont réservés à la direction. Le langage est réservé aux agents de méthodes, aux ingénieurs, à tous ceux qui organisent et prescrivent le travail :

Les ouvriers n'ont pas le droit à la parole, ils n'ont pas accès à une corrélation de subjectivité, mais on (du côté de la direction) parle d'eux. On en parle comme des objets qu'il faut discipliner, instruire, auxquels il faut attacher des tâches et des moyens techniques de production (ou bien, ce sont les nouveaux, comme « servants » des machines). On parle de leur psychologie qu'il faut étudier et sur laquelle il faut agir. (P. Zarifian, 1996 : 29)

²⁴A. Smith a observé dans une petite manufacture d'épingles une organisation basée sur la division du travail : « Un homme qui ne serait pas façonné à ce genre d'ouvrage, dont la division du travail a fait un métier particulier, ni accoutumé à se servir des instruments qui y sont en usage, dont l'invention est probablement due encore à la division du travail, cet ouvrier, quelque adroit qu'il fût, pourrait peut-être à peine faire une épingle dans toute sa journée, et certainement il n'en ferait pas une vingtaine. Mais de la manière dont cette industrie est maintenant conduite, non seulement l'ouvrage entier forme un métier particulier, mais même cet ouvrage est divisé en un grand nombre de branches, dont la plupart constituent autant de métiers particuliers. Un ouvrier tire le fil à la bobille, un autre le dresse, un troisième coupe la dressée, un quatrième empoigne, un cinquième est employé à émoudre le bout qui doit recevoir la tête. Cette tête est elle-même l'objet de deux ou trois opérations séparées : la frapper est une besogne particulière; blanchir les épingles en est une autre; c'est même un métier distinct et séparé que de piquer les papiers et d'y bouter les épingles; enfin l'important travail de faire une épingle est divisé en dix-huit opérations distinctes ou environ, lesquelles, dans certaines fabriques, sont remplies par autant de mains différentes, quoique dans d'autres le même ouvrier en remplisse deux ou trois. J'ai vu une petite manufacture de ce genre qui n'employait que dix ouvriers, et où par conséquent quelques-uns d'eux étaient chargés de deux ou trois opérations. Mais, quoique la fabrique fût fort pauvre et, par cette raison, mal outillée, cependant, quand ils se mettaient en train, ils venaient à bout de faire entre eux environ douze livres d'épingles par jour : or, chaque livre contient au-delà de quatre mille épingles de taille moyenne. Ainsi ces dix ouvriers pouvaient faire entre eux plus de quarante-huit milliers d'épingles dans une journée; donc chaque ouvrier, faisant une dixième partie de ce produit, peut être considéré comme faisant dans sa journée quatre mille huit cents épingles. » (1776 : 12)

Cet exemple de cette petite manufacture d'épingles constitue une illustration de la division du travail à une époque où la production est encore peu mécanisée.

L'implication subjective des ouvriers est donc exclue dans cette nouvelle organisation. Après avoir rompu avec le paternalisme jugé rétrograde, F. W. Taylor donne à l'ouvrier comme seule tâche l'exécution d'un travail réfléchi et ordonné par la direction.

Cette vision n'est pas sans conséquence sur la psychologie des ouvriers. Ceux-ci ne sont plus traités comme des êtres pensants, car ils sont privés de ce qui différencie l'homme des animaux. Le taylorisme déshumanise l'homme au travail et à ce propos, P. Zarifian précise :

Peut-on imaginer les effets, sur longue période, de cette exclusion structurelle du langage de l'organisation ? Car exclusion du langage, ce n'est pas seulement exclusion de la production de connaissance qui s'effectue dans ce langage, c'est aussi exclusion de l'accès au statut de « je », de sujet du langage et du rapport à l'autre inscrit dans cet acte. Les ouvriers ont été privés d'être des « je » pour parler de leurs propres actions, de leur travail dans le langage légitime de l'organisation industrielle. (1996 : 29-30)

C'est aussi ce que montre l'analyse psychologique du taylorisme menée par Y. Clot (1998). Ce dernier insiste sur l'importance de la parole au travail. Selon lui, travailler n'est pas seulement faire un effort, c'est une activité plus complexe qui présente une dimension psychologique. Chacun a quelque chose à apprendre, en prend conscience et cela passe par la verbalisation au travail.

Y. Clot s'appuie sur les travaux d'H. Wallon pour critiquer l'organisation taylorienne du travail. Il explique qu'on n'en demande pas assez aux ouvriers, au contraire, on cherche à les réduire leur capacité de réflexion et de parole :

Au lieu de laisser l'homme agir, écrit-il, ce système d'organisation « dissocie son activité en ne lui demandant qu'un certain geste artificiel ou une vigilance uniforme et sans geste. » En un certain sens, Taylor ne réclame de sa part le moins d'entremise, on prive l'homme de son initiative [...]. On condamne l'homme à une immobilité qui est une tension continue. (1998 : 165-166)

Il va jusqu'à parler de « paralysie de l'activité » (1998 : 170). En effet, les gestes des hommes sont automatiques, il n'y a pas de place pour l'initiative, l'homme est considéré comme une machine et ne peut s'accomplir. Cela est intensifié par le travail à la chaîne instauré une vingtaine d'années plus tard. Dans ce modèle de travail à la chaîne, chaque ouvrier est affecté à un poste pour effectuer de manière répétitive la même tâche, ce qui permet de réduire les coûts de fabrication et d'accroître la productivité du travail. Les gestes sont de plus en plus répétitifs et il n'y a pas de communication entre les ouvriers, l'activité langagière étant considérée comme un frein à la production²⁵. Cette organisation fondée sur la rationalisation du travail ne laisse pas la place à la parole des ouvriers. Le langage est perçu comme du bavardage, parler est distrayant, inutile, « potentiellement subversif et contre-

²⁵ Ce mode de production est illustré dans *Les Temps Modernes* (1936) où C. Chaplin est ouvrier d'une chaîne de production.

productif » (P. Zarifian, 1997). Dès 1900, F. W. Taylor prônait le « zéro communication » ; les ouvriers étaient isolés à leur poste de travail parce que parler les empêchait de se concentrer sur leur travail²⁶. Communiquer était considéré comme une perte de temps pour la production et communiquer pendant la réalisation d'une tâche représentait le risque d'un travail mal fait. Certains ateliers affichaient explicitement l'interdiction de parler. En effet, dès le XVIII^e siècle, dans les grandes entreprises, le patron établissait un « règlement d'atelier » qui s'appliquait à tous les ouvriers. Il s'agit d'un texte, composé de plusieurs articles, affiché dans les ateliers et précisant entre autres la discipline de l'atelier, les conditions d'exécution du contrat de travail et parfois la rémunération. Certains règlements d'ateliers pouvaient interdire la parole au travail. Avoir une activité verbale pouvait être sanctionné au même titre que quitter son poste de travail : « Se trouvent donc placées au même niveau des infractions tenant au comportement, ici verbal, et d'autres tenant à la présence des ouvriers à leur poste. » (J. Boutet, 2008 : 26). Par ailleurs, chanter ou siffler était également interdit. J. Boutet reprend un article des règlements d'ateliers de 1855 : « Aucun cris séditieux, jurements, ou paroles déplacées ne devront se faire entendre dans les ateliers, le silence le plus parfait y régnera ; les chants trop élevés seront interdits. » (2008 : 13). Même les règlements des employés de bureau pouvaient comprendre une interdiction de parler. Par exemple, A. Sylvère, dans son ouvrage *Toinou, le cri d'un enfant auvergnat*, présente un règlement intérieur datant du 15 juin 1850 fixant les conditions de travail des employés de bureau et dans lequel il est écrit : « Il est strictement interdit de parler durant les heures de bureau. » (1980 : 362-363)²⁷.

Quand J. Boutet a observé des usines tayloriennes dans les années 1970-1980, elle a constaté un vacarme, pas seulement lié au bruit des machines, mais également lié aux paroles et cris des ouvriers. Elle explique qu'à ce moment-là, l'interdiction continuait à être écrite dans les textes. En 1985, dans une forge, elle remarque un écriteau sur lequel est écrit « Défense de cracher et de parler ». Elle constate alors cette différence, décrite également par les ergonomes, psychologues ou sociologues du travail, entre le travail réel, c'est-à-dire ce qu'on accomplit effectivement, et le travail prescrit, c'est-à-dire ce qu'on est supposé faire. À partir de là, elle s'interroge sur le statut de ces écrits. Comme il n'y a pas de traces de la

²⁶ On a pu observer sur des chaînes de production, une disposition spécifique mettant côte à côte des migrants ayant une langue différente : M. Triper (1990), sociologue de l'immigration, explique que la communication est difficile entre les ouvriers de nationalités étrangères et évoque la politique d'organisation du travail chez Renault et Citroën où les ouvriers de nationalités différentes étaient dispersés sur les chaînes de montage afin de compliquer leur communication. Ce qui compliquait par ailleurs la compréhension des consignes de travail. (D. Linhart, 1978, a d'ailleurs analysé la situation linguistique des ouvriers et les conséquences sur les activités de travail.)

²⁷ Voir annexe 4.

parole des travailleurs, J. Boutet a étudié les journaux ouvriers et les règlements d'ateliers pour montrer la récurrence de l'interdiction de parler.

Comme le souligne J. Boutet²⁸, si ces interdictions (de parler, hurler, siffler, chanter, se déplacer, etc.) étaient écrites, c'est que les ouvriers devaient certainement parler, hurler, siffler, chanter, se déplacer, etc., ce qui dessinait une certaine vie verbale. Mais elle se demande ce qui justifie l'interdiction d'un droit fondamental, c'est-à-dire parler : le patron interdisait-il de parler, chanter, etc., parce que cela nuisait à la productivité, ou bien pour des raisons morales ? J. Boutet (2008) a remarqué qu'il existait deux types d'interdit :

On peut classer l'ensemble des interdits portant sur la vie verbale au travail selon deux grandes catégories :

- *des interdits de nature productive*. La parole et toute autre pratique langagière comme siffler ou chanter sont interdites car elles empêchent de produire du travail bien fait, de bonne qualité ; le silence est considéré comme la condition d'une production de qualité. Ces interdits visent aussi parfois la parole adressée à autrui en ce qu'elle permet l'organisation collective, qu'elle en est la condition même ;
- *des interdits de nature morale*. L'expression verbale ouvrière sous toutes ses modalités, la diversité des pratiques langagières depuis la simple conversation jusqu'aux injures ou querelles sont interdites en tant qu'elles sont porteuses de comportements inconvenants qui transgressent des normes de civilité et portent atteinte à l'ordre et aux bonnes mœurs. » (J. Boutet, 2008 : 28)

Il est difficile d'explorer la parole ouvrière. En effet, jusqu'au milieu des années 50, il n'existait pas de moyens techniques pour effectuer des enregistrements²⁹. À partir de quelques témoignages et au travers de la littérature, les études montrent que, dans les usines au temps du taylorisme, les salariés échangeaient quelques paroles lors des pauses et parfois même pendant le travail. Travailler c'est aussi communiquer, le travail se réalise aussi bien par les mots que par les gestes. Les ouvriers avaient parfois des laps de temps pour parler. E. Goffman explique qu'ils parlaient pendant de brefs moments avant de retomber dans le silence : « les participants peuvent délaissier à tout moment leur échange de paroles pour les besoins du travail, puis, probablement, le reprendre dès que cela est visiblement possible. » (1987 : 144). Dans les usines, il existait donc une communication que l'on peut qualifier de « clandestine », toujours présente, mais c'est un langage contraint par l'activité de travail ;

²⁸ Lors d'un débat sur les règlements du travail depuis la Révolution Française sur France Culture le 8 septembre 2010 avec J. Boutet et A. Cottreau.

²⁹ A. Farge qui s'intéresse à la parole et à l'opinion publique du XVIIème siècle fait état de ce manque de trace de parole : « Il est rare de retrouver les critiques émises par une population anonyme et l'historien sait bien qu'il bute régulièrement sur cette absente si présente qu'est la parole. Elle n'a pas fait histoire et reste une énigme quand le chercheur aimerait tant la voir apparaître dans les sources [...]. De ces frémissements, de ces appels et interjections, de ces dialogues secrets ou dits à découvert, il ne reste rien que l'opaque certitude de savoir qu'ils ont existé, et fabriqué, autant que les actions (aux traces plus lisibles), d'innombrables moments signifiants du passé. Parfois s'ouvre une brèche dans le silence des sources : des mots et des paroles sont rapportés. » (1992 : 9 et 10).

contraint par le temps, l'espace et la concentration que demandent les tâches à réaliser. J. Boutet parle du « caractère discontinu des échanges langagiers » (2005 : 24) et d' « économie linguistique » qui dépend des contraintes du travail. Ces contraintes sont dans presque tous les métiers (2005 : 28) :

[Les échanges des ouvriers qui parlaient] ne répondaient ni au format du dialogue, ni à celui de la conversation ; ils dessinaient une pratique particulière du langage et de la communication, fortement contrainte par les actions et les tâches auxquelles se livraient les opérateurs et, plus largement par l'univers matériel dans lequel elle s'énonçait – machines, bruit, organisation taylorienne du travail, placement côte à côte. (2005 : 23)

Les principales caractéristiques de cet environnement de travail sont le bruit des machines, le placement côte à côte des opérateurs qui les empêche de voir leur interlocuteur, ainsi que le temps qui est contrôlé et pendant lequel les opérateurs doivent effectuer plusieurs actions. J. Boutet explique à ce propos que « dans [la] gestion taylorienne, le temps est contrôlé strictement ce qui implique une grande vitesse de gestes et des actions [...] qui contraints fortement l'exercice du langage articulé. » (2005 : 24).

Le langage, contraint par les tâches, prend une forme particulière. Privés de la parole pendant le travail, les ouvriers ont été amenés à produire un certain nombre d'écrits et ont pu accéder à un ensemble de pratiques langagières, afin de parler de leurs conditions, de se défendre, de revendiquer, etc. :

Depuis la Révolution industrielle, le groupe des ouvriers construit progressivement des pratiques sociales comme se réunir, militer, s'associer, faire grève, revendiquer, etc. Conjointement, il met en place des pratiques langagières nouvelles qui y sont associées : pamphlets, chansons, prises de paroles publiques, chartes, tracts, journaux, etc. Un ensemble de texte écrits, a ainsi été produit, à la fois par les ouvriers eux-mêmes et par les divers observateurs du monde ouvrier. (J. Boutet, 2008 : 44)

Ces revendications se réalisent à partir de pratiques langagières spécifiques, telles que des « pamphlets, chansons, prises de paroles publiques, chartes, tracts, journaux, etc. » et se réalisent au sein de pratiques sociales spécifiques comme « se réunir, militer, s'associer, faire grève, revendiquer, etc. »), de revendications syndicales par exemple conduisant à l'instauration de lois (telles les lois Auroux, 1982), inscrites dans le Droit du Travail. J. Auroux, Ministre du Travail, dans son rapport au Président de la République et au Premier ministre (1981), indique que les travailleurs doivent être citoyens à part entière dans l'entreprise et qu'ils doivent devenir les acteurs du changement dans l'entreprise. J. Auroux explique que le travail et l'entreprise prennent une place considérable dans la cité :

L'entreprise, collectivité de travail, est une composante essentielle de la cité et de la nation. Entité vivante, elle peut se transformer, se développer, s'amoinrir, être en mauvaise santé, vivre, mourir. Dans cette perspective, il importe désormais que les uns prennent davantage conscience de sa dimension sociale, et les autres davantage conscience de sa dimension économique. (1981 : 4)

En tenant compte de la dimension sociale et économique, il demande le développement de l'expression de chacun :

[...] il convient d'instituer des mécanismes qui rendent possible l'expression de toutes les énergies et les capacités. Les travailleurs dans l'entreprise constituent un potentiel souvent mal utilisé de compétences, d'innovations et de talents : il s'agit là d'un gisement précieux non encore mis en valeur. (1981 : 4)

Les lois Auroux favorisent l'expression des salariés et inscrivent ainsi le langage au travail dans l'histoire. Plusieurs lois ont depuis été instaurées : il s'agit de lois relatives aux droits des salariés dans l'entreprise, au développement d'institutions pour représenter le personnel, à la négociation collective, ainsi qu'aux comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

2.2 La reconsidération du « facteur humain » et du langage dès le XIX^e siècle

Le XIX^e siècle est marqué par ce que nous pouvons appeler la reconsidération du « facteur humain » et de la parole au travail. Ce siècle est marqué par l'entrée du management dans l'entreprise impulsé par H. Fayol, par la dimension sociologique de M. Weber et la prise en compte du « facteur humain ». Les individus reprennent une place dans l'entreprise et les lois donnent une place à la parole. Le langage, longtemps interdit et calomnié, devient au cours des années au centre de tout intérêt au point d'en être exploité.

2.2.1. L'entrée du management dans l'entreprise

On ne peut parler de F. W. Taylor (1856-1918) sans évoquer H. Fayol (1841-1925)³⁰. Tous deux appartiennent à l'époque du grand développement industriel. Ils sont ingénieurs et apportent des solutions nouvelles aux problèmes techniques et organisationnels : organisation du travail dans les usines pour F. W. Taylor et gestion générale des entreprises pour H. Fayol. Le parallèle entre ces deux ingénieurs se fait régulièrement dans la mesure où la contribution d'H. Fayol dans le domaine administratif est comparable à celle de F. W. Taylor dans l'activité de production. H. Fayol est le fondateur du management et ses principes sont toujours reconnus. C'est lui qui ajoute la fonction administrative aux fonctions classiques de production, des finances, du réapprovisionnement ou encore de la fonction commerciale en y érigeant des principes fondés sur la « mesure ». Le rôle du dirigeant n'est pas seulement, selon lui, de commander : il comprend d'autres tâches comme prévoir, organiser, contrôler et coordonner³¹. En observant, de l'ouvrier au chef de l'entreprise, les capacités technique, commerciale, administrative, financière, de sécurité et de comptabilité, il a constaté qu'à mesure qu'on s'élève dans la hiérarchie, l'importance relative de la capacité administrative augmente, alors que celle de la capacité technique diminue (1999 : 30). Toutes ces fonctions sont fondamentales pour le fonctionnement de l'entreprise et si « l'une de ces fonctions n'est pas accomplie, l'entreprise peut en mourir et elle en est dans, tous les cas, affaiblie. » (1999 : 34). Il met en place une « doctrine administrative » en propose quatorze principes : la division du travail, l'autorité, la discipline³², l'unité de commandement, l'unité de direction³³, la subordination des intérêts particulier à l'intérêt général, la rémunération, la centralisation, la hiérarchie, l'ordre, l'équité, la stabilité du personnel, l'initiative et l'union du personnel.

³⁰ H. Fayol s'est opposé à F. W. Taylor. Cela est assez explicite dans son ouvrage *Administration Industrielle et Générale* (1916). Cependant, en 1925, dans un débat, H. Fayol accepte une certaine complémentarité de ses pensées avec celles de F. W. Taylor.

³¹ « Administrer, c'est prévoir, organiser, commander, coordonner et contrôler.

- Prévoir, c'est-à-dire scruter l'avenir et dresser le programme d'action ;

- Organiser, c'est-à-dire constituer le double organisme, matériel et social de l'entreprise ;

- Commander, c'est-à-dire faire fonctionner le personnel ;

- Coordonner, c'est-à-dire relier, unir, harmoniser tous les actes et tous les efforts ;

- Contrôler, c'est-à-dire veiller à ce que tout se passe conformément aux règles établies et aux ordres donnés. Ainsi comprise, l'administration n'est ni un privilège exclusif, ni une charge personnelle du chef ou des dirigeants de l'entreprise, c'est une fonction qui se répartit comme les autres fonctions essentielles, entre la tête et les membres du corps social. » (H. Fayol, 1999 [1916] : 26)

³² « La discipline, c'est essentiellement l'obéissance, l'assiduité, l'activité, la tenue, les signes extérieurs de respect réalisés conformément aux conventions établies entre l'entreprise et ses agents. » (H. Fayol, 1999 [1916] : 44)

³³ « Ce principe a pour expression : *un seul chef et un seul programme pour un ensemble d'opérations visant le même but*. C'est la condition nécessaire de l'unité d'action, de a coordination des forces, de la convergence des efforts. » (H. Fayol, 1999 [1916] : 47)

Concernant ce dernier principe, H. Fayol suggère de passer plutôt par la parole que par l'écrit, pour donner un ordre, traiter une affaire ou demander des explications. Il explique que les conflits et les malentendus s'enveniment souvent par correspondance, alors qu'ils pourraient se résoudre dans une conversation : « Il suit de là que toutes les fois où c'est possible, les relations doivent être verbales. On y gagne en rapidité, en clarté et en harmonie. » (H. Fayol, 1999 : 63). Il va même suggérer l'interdiction des communications écrites qui peuvent facilement être remplacées par la communication verbale. L'importance de la hiérarchie, de l'ordre et de la communication horizontale et surtout verticale ressort de ces principes.

2.2.2. La prise en compte du « facteur humain »

Les années 1930 sont marquées par les travaux d'E. Mayo et la reconsidération du « facteur humain »³⁴. Cet auteur reprend et complète la théorie taylorienne fondée uniquement sur les conditions matérielles et les techniques du travail. Alors chercheur à Harvard, intervient durant neuf années dans une grande entreprise, la « Western Electric », afin de mener des études de psychologie du travail. Il essaie de mesurer l'importance des variables de l'environnement sur le travail (bruit, éclairage, pauses, etc.). Ses observations et analyses lui permettent de comprendre que c'est le simple fait de s'intéresser aux personnes qui modifie les attitudes des salariés. Cette célèbre expérience à Hawthorne a fait ressortir l'importance de l'aspect cognitif et affectif au travail : existence de groupes à l'intérieur des ateliers, tissage des liens entre les personnes, développement de « l'informel » au sein de l'entreprise. Dans l'organisation industrielle du début du siècle, on n'accordait aucune place à la réflexion des salariés sur leur activité de travail. Ils étaient destinés à exécuter des tâches qui étaient pensées et réfléchies par des bureaux d'étude. La prise en compte du facteur humain permet de reconsidérer progressivement les salariés. À l'issue de cette expérience, E. Mayo dégagait les premières théories fondatrices du mouvement de l'École des Relations humaines.

Cette nouvelle attention portée aux salariés se développe dans les années 1960 avec notamment les recherches de D. McGregor et son livre au titre évocateur : *The Human Side of Enterprise* (1957). Ses observations le conduisent à proposer une nouvelle façon de gérer les

³⁴ Bien plus tard un même constat est fait. En 1993, A. Finkelstein et J. Dowell ont mené une étude dans le service des ambulances de Londres (LAS) et y ont rédigé un rapport dans lequel ils expliquent : « It is important to understand that in any system implementation the people factor is as important, and arguably more important, than the technical infrastructure. » (1995 : 31).

organisations à partir de la formulation de deux théories antinomiques : l'une est fondée sur des présupposés tels que l'homme n'aime pas travailler, l'homme a une aversion pour l'effort, l'homme fuit les responsabilités, ne veut pas changer, etc. ; l'autre, au contraire, est fondée sur l'idée que l'homme aime travailler, souhaite s'accomplir et prendre des responsabilités. La direction de l'entreprise peut adopter deux attitudes : soit être autoritaire, soit développer un management plus participatif. Pour D. McGregor, l'idéal est d'opter pour un comportement de management 'entre les deux', mais juste, donnant l'opportunité aux salariés d'obtenir une certaine satisfaction personnelle. Nous assistons à une nouvelle façon de concevoir et de gérer les relations humaines au sein de l'entreprise.

La fin du taylorisme laisse place à un nouveau modèle qui met au centre la responsabilité, l'autonomie, l'esprit d'initiative et de coopération. L'individu est davantage au centre du système de production. C'est dans cette mouvance qu'apparaît, en 1962, le toyotisme. Instauré par T. Ōno et utilisé par Toyota, ce concept permet de réduire les coûts, mais aussi et surtout de considérer davantage les ouvriers. Il s'agit de les faire participer aux diagnostics et résolutions de problèmes et de les rendre polyvalents. Cette reconnaissance et considération jouent un rôle important sur leur motivation et investissement dans le travail dans la mesure où les salariés se sentent importants pour l'entreprise. Les pratiques langagières en sont valorisées. Dans ce contexte, les études sur les organisations vont se développer, telles le travail du psychologue A. Maslow³⁵ et des sociologues M. Crozier et E. Friedberg qui considèrent la communication comme le ciment du collectif.

2.2.3. Le langage formaté des centres d'appels

Au cours des années 1960 aux Etats-Unis, et des années 1970 en Europe, les métiers de la télécommunication se développent. La mise en place et le développement des centres d'appels répondent à la volonté d'accroître la productivité du travail. Cette volonté conduit à rassembler sur une même plateforme l'ensemble du personnel et des technologies pour amenuiser les coûts. Mais elle conduit surtout à faire du téléphone et de l'informatique les instruments d'un nouveau taylorisme. Le langage est au cœur de ces métiers, mais il est

³⁵ A. Maslow a défini une hiérarchie des besoins chez chaque individu qu'il a schématisé sous la forme d'une pyramide (1943). La « pyramide de Maslow » identifie les besoins de base pour la motivation des individus. Ces besoins sont hiérarchisés. Il explique que la prise en compte des besoins de l'interlocuteur est une façon de le reconnaître.

contrôlé et limité dans la mesure où les téléconseillers et téléopérateurs³⁶ suivent un script précis et ont un temps de parole minuté et contrôlé. On assiste à une certaine déshumanisation du travail, car les salariés des centres d'appels ne font qu'appliquer un système en place. La parole est formatée et standardisée. J. Boutet parle de « standardisation des interactions en milieu de travail » et donne comme exemple d'énoncé, prêt à l'emploi, stéréotypé, produit dans un centre d'appel bancaire : « Madeleine – à votre service » (2005 : 30). Le langage est dirigé par des scripts, restreint par une liste de « mots forts » (comme « économie », « gratuit », « parfait », « sécurité », « avantage ») et de « mots noirs » (comme « prix », « coût », « cher », « malheureusement »). Le téléopérateur doit respecter la « règle des 4 C » (Clair, Cohérent, Court, Concret) et d'autres règles du type :

- « Parler comme si vous lisiez un conte de fée devant des enfants, votre voix deviendra ainsi plus mélodieuse » ;
- « Apprenez à accentuer les mots clefs de votre discours » ;
- « Ecoutez les professionnels de la radio et de la télévision et efforcez-vous de les imiter » ;
- « Ne dites pas 'je ne sais pas si', dites 'je vérifie que' ».

Le téléopérateur doit utiliser des termes spécialisés, des termes caractéristiques de son milieu professionnel qui évitent, à l'oral comme l'écrit, toute confusion. J. Boutet parle d' « unicité de l'interprétation » :

Il s'agit d'employer, sous forme écrite ou orale, des formes linguistiques non ambiguës qui assurent ou tendent à assurer l'identité entre la production par un locuteur et/ou scripteur et l'interprétation d'un énoncé ou d'un discours par autrui. Ce sont, par exemple, les termes spécialisés, le vocabulaire technique tel qu'enregistré par les offices de terminologie ; c'est l'écriture du droit, des modes d'emploi, des règlements. (2005 : 31)

Il ne faut pas laisser la place à une multitude d'interprétations ; il faut au contraire une lecture « univoque ». Les téléconseillers ont donc peu de liberté pour changer des mots. Une téléconseillère travaillant dans le centre d'appel *Call Expert* à Abbeville témoigne³⁷ :

³⁶ Selon les fiches métiers : le **téléconseiller** gère les appels entrants et/ou sortants dans le respect d'objectifs qualitatifs et / ou quantitatifs de l'entreprise. Les **téléopérateurs** sont :

- soit **téléprospecteurs** et ont pour mission de constituer notre fichier client. Un automate d'appels les met directement en ligne avec des clients potentiels ;
- soit **télévendeur** et ont pour fonction de favoriser le développement des ventes de produits et de veiller à la prise en compte des demandes clients. Ils interviennent après les téléprospecteurs.

Le **téléacteur** est quant à lui chargé de prendre des rendez-vous pour le compte des commerciaux et de faire de la qualification de fichiers.

³⁷ Interviewé dans le cadre du reportage de C. Bienaimé et C. Diger « Le travail est mort, vive le travail ! (1/4) : Les centres d'appel en Picardie, terre d'accueil des travailleurs du langage », France Culture, 24 janvier 2011.

« On a le script devant l'écran et après généralement on le refait à notre façon pour arriver à mieux parler toujours en demandant l'avis du supérieur quand même pour savoir si ça passe ou pas »

Les appels sont parfois écoutés, voire enregistrés, et font l'objet d'un débriefing afin d'évoluer en fonction d'une grille d'écoute l'utilisation du vocabulaire, de la syntaxe, l'accueil au client, le degré d'empathie, etc.

Le travail des téléconseillers est indiqué sur l'ordinateur : ils ont un script et reçoivent informatiquement les fiches de clients à appeler. Comme le dit une téléconseillère de *Call Expert* : « il suffit de lire et de combler les petites trous ». La responsable révèle :

« Le métier s'appelle TELEACTEUR c'est pas pour rien. C'est des gens qui jouent un rôle tout simplement. Ils se positionnent en tant que vendeurs de tel produit quinze jours après ils peuvent très bien se positionner en tant que vendeur de tel autre produit qui est complètement différent ils vont jouer un rôle c'est ça qui est amusant aussi quelque part »

Ainsi, le travail est vu comme un jeu et moins comme une activité constructive et épanouissante. Pourtant, le Dr M. Delcroix, interrogé par H. Delmotte (2002), précise que les scripts sont dangereux, car ils ne sont pas là pour aider le téléopérateur, mais pour contrôler l'intersubjectivité des opérateurs. Ce qui conduit ce médecin à parler de « robots humains programmables » :

Ces outils qui, au départ, devraient constituer une aide pour le téléopérateur, visent en fait à maîtriser l'intersubjectivité des opérateurs et donc à les maintenir prisonniers du carcan d'un discours standardisé. Dans certaines structures, une inversion des mots peut être reprochée au salarié. Les exigences peuvent être tellement fortes qu'elles transforment ces hommes et ces femmes en robots humains programmables, débitant par cœur ce qu'ils ont appris. (H. Delmotte, 2002 : 30)

Selon les centres d'appels, les scripts peuvent être de simples supports (des sortes de référentiels) et dans d'autres, il peut s'agir de documents décrivant concrètement la démarche à suivre.

Le langage est donc scripté, formaté, mais il est aussi minuté. Les métiers de la télécommunication comptent la DMT (« Durée Moyenne de Traitement ») entre le moment où le téléphone sonne et le moment où le téléconseiller raccroche. Selon les périodes et les centres d'appels, le temps est prescrit. Si le temps réel est supérieur au temps prescrit, le téléopérateur peut être sanctionné. R. Di Ruzza (2003), à partir des notes d'observations de V. Aubreton (2000) pour l'ISERES³⁸ dans le cadre du programme OSPRACT³⁹, dénonce les

³⁸ ISERES : Institut Syndical d'Études et de Recherches Économiques et Sociales.

³⁹ OSPRACT : Observatoire Syndical des Pratiques et des Conséquences du Télétravail.

principes tayloriens et la quantité d'appels à effectuer en un temps limité : il rapporte l'expérience d'un opérateur qui doit passer quarante coups de téléphone à l'heure. Cela le conduit à parler d' « hypertaylorisation » (car les principes tayloriens de contrôle du temps sont poussés à l'extrême) et d' « hypofordisation » pour désigner un travail finalement contre-productif.

Être téléconseiller, ou « travailleurs du langage » selon l'expression de J. Boutet (2008 : 141), demande des compétences particulières comme celles de respecter le temps d'appel, mais aussi de faire « vivre » son script et donner à la personne appelée l'envie d'écouter ou encore celle de faire parler le client : par exemple lui faire dire ce qu'il possède, ce qu'il aimerait avoir et pouvoir lui proposer des produits.

Les téléconseillers doivent être capables d'utiliser simultanément différentes technologies (l'ordinateur et la téléphone notamment) réclamant à la fois des compétences verbales écrites et orales. L'informatique constitue une base de données et est un outil classifiant l'ensemble des opérations que le téléconseiller est amené à effectuer. Comme l'explique R. Di Ruzza (2003), les centres d'appels sont à la pointe de la technologie, leurs conditions de travail les rabaissent au rang d' « usines du tertiaire » inspiré du modèle taylorien :

Tout en étant à la pointe de la modernité technologique, ces derniers apparaissent le plus souvent, du fait des conditions de travail et d'emploi qu'ils proposent, comme des usines du tertiaire qui offriraient de nouveaux beaux jours au modèle productif taylorien dont certains annonçaient la mort ou la crise dans les industries manufacturières traditionnelles. (R. Di Ruzza, 2003 : 2)

2.3 Analyses de pratiques langagières en situation de travail

Les analyses des pratiques langagières en situation de travail se sont développées en France au sein notamment du réseau *Langage & Travail*. Ce réseau a été fondé en 1986 et se consacre à l'analyse des pratiques langagières en situation de travail, et du langage en tant qu'activité en reliant les sciences du langage et les sciences du travail. Les recherches se sont développées dans différentes entreprises (EDF, AIR FRANCE, SNCF notamment) et portent toutes sur la dimension relationnelle des transactions de service entre agents et usagers. Ces études ont parfois eu des applications sur le terrain. Les recherches d'A. Borzeix dans les guichets SNCF (1992) ont permis d'améliorer les qualités de service. M. Grosjean et M. Lacoste (1999) ont mené une étude sur l'évolution du système de santé et de leurs

conséquences pour le personnel et les malades en se concentrant sur la dimension communicative et collective du travail des soignants dans un hôpital.

Dans le cadre des recherches de ce réseau, J. Boutet a montré que les prescriptions langagières au travail (notamment dans les centres d'appels) avaient des conséquences sur la syntaxe. Ainsi, elle montre que les opérateurs ont recourt à des formes dites a-syntactiques, à des « artefacts cognitifs » (listes, tableaux, etc.) (2005). Elle explique également que le langage au travail est caractérisé par la « siglaison » qui est « un procédé linguistique et pragmatique par lequel un groupe, une collectivité de travail, se met d'accord pour admettre une réduction morphologique de termes professionnels à leurs initiales » comme par exemple ANPE, CHSCT, DRH, ..., (2005 : 30). L'auteure explique également que l'économie des moyens verbaux pour obtenir des communications rapides génère ces formes « a-syntactiques » :

Les moyens linguistiques principaux en sont la réduction et l'élimination des morphèmes ou des catégories syntaxiques considérés comme non indispensables pour la communication [...]. « L'a-syntacticité » serait un phénomène spécifique du genre professionnel, puisqu'il se retrouve dans de nombreux échanges professionnels oraux où il faut être concis, rapide. (2008 : 29)

Le langage professionnel semble présenter un certain nombre de propriétés (a-syntacticité, siglaison et efforts de l'unicité de l'interprétation) dont la combinatoire autorise à parler d'un « genre professionnel ».

Nous pouvons également citer les travaux de L. Mondada (2001) qui s'est intéressée aux réunions de concertation d'un groupe de chirurgiens suisses, français, belges et allemands qui tentent de résoudre collectivement des cas cliniques. Cette étude a permis d'analyser la façon dont les interactions (en visio-conférence) s'organisaient, de voir comment l'activité de concertation était gérée, comment les participants arrivaient à un accord et comment se mettait en place l'élaboration collective des savoirs.

P. Drew et J. Heritage (1992) s'attachent à décrire les tâches et les conduites des individus dans diverses situations de travail et la parole qui les accompagnent. Ils s'intéressent à une variété de situations institutionnelles : « The interactions that are analyzed here are basically task-related and they involve at least one participant who represent a formal organization of some kind. » (1992 : 3). Ils proposent la notion d' « institutional interaction » pour référer à la parole des professionnels, qu'ils distinguent de la conversation ordinaire (« ordinary conversation »). Ces interactions peuvent être en face à face ou encore au

téléphone et dans divers lieux (hôpitaux, écoles, tribunaux). Ils précisent toutefois que, sur un lieu de travail, les individus peuvent entretenir des conversations plus informelles :

Just as people in a workplace may talk together about matters unconnected with their work, so too place not usually considered "institutional", for example a private home, may become the settings for work-related interactions. (1992 : 3)

Dans ce même ouvrage, S. C. Levinson introduit la notion de « types d'activité » (« activity type ») pour identifier des types d'activités déterminés notamment par les objectifs et le contexte :

My notion is to be preferred for present purposes because it refers to any culturally recognized activity, whether or not that activity is coextensive with a period of speech or indeed whether any talk takes place in it at all. In particular, I take the notion of an activity type to refer to a fuzzy category whose focal members are goal-defined, socially constituted, bounded, events with constraints on participants, setting, and so on, but above all on the kinds of allowable contributions. (1992 : 69)

Les types d'activités ont donc un rôle central dans les usages de langue.

D'autres études, développées dans le cadre des *Workplace Studies*, s'intéressent à l'organisation sociale et interactionnelle du travail, aux conditions de travail, ainsi qu'aux technologies utilisées et au travail coopératif. L'objectif de ces études est de mettre en place de nouvelles technologies et méthodes de travail.

Les *Workplace Studies* ont été impulsés par le projet « Workplace Project » initié par L. Suchman (1996) au Xerox PARC (Palo Alto Research Center) et se consacrent à l'analyse du travail comme pratique située⁴⁰ dans des contextes d'activités multiples. Les études ont été principalement menées dans des centres de contrôle d'aéroports. Parmi ces études, nous pouvons citer celle de C. Goodwin et M. Harness Goodwin (1997) dans la compagnie aérienne *Atlantic Hawk*. En s'appuyant sur le cadre théorique de L. Suchman, ils ont analysé ce que les individus faisaient dans le centre d'opérations où sont coordonnées les opérations au sol et ont analysé la façon dont la coopération se déroulait. Les employés disposent d'un nombre important d'outils qu'ils emploient en permanence selon les tâches à effectuer. Ces outils sont le médium sur lequel s'appuient les interactions. Cette étude a montré une interdépendance des réflexions des employés, de l'utilisation des outils et de l'organisation sociale (C. Goodwin et M. Harness Goodwin, 1997 : 155).

D'autres lieux de travail ont été explorés par les *Workplace Studies*. Ainsi, M. Broth s'est intéressé aux studios de production télévisée et il a tenté de décrire les pratiques

⁴⁰ Ce terme fait référence au concept d' « action située » de L. Suchman.

interactionnelles et professionnelles des membres de l'équipe de réalisation en lien avec la technologie en place (2004). C. Heath, M. Jirotko, P. Luff, et J. Hindmarsh (1995) ont mené quant à eux des recherches dans la salle des marchés d'un centre financier et boursier où plusieurs « dealers » effectuent des ventes et des achats d'actions. Ils ont observé et analysé l'organisation interactionnelle des tâches, ainsi que les façons dont s'entremêlaient activité individuelle et activité collaborative dans l'activité. Ils démontrent que, malgré l'impressionnant développement technologique, il subsistait un problème d'organisation et de gestion des activités coopératives. Ils ont montré qu'un employé pouvait mener une tâche individuelle tout en surveillant simultanément l'environnement et les activités de ses collègues. Cette salle des marchés est un espace ouvert où tous les employés peuvent communiquer (parfois en criant). Les analyses qu'ont menées ces chercheurs permettent à la fois de redéfinir les notions d' « action individuelle »⁴¹ et de « collaboration », mais aussi de redéfinir les formes de collaboration et de montrer la frontière floue entre « individuel » et « collectif » et enfin, l'analyse des façons dont les employés coordonnent leurs actions avec leurs collègues a des implications dans la conception des systèmes et technologies en vue de soutenir le travail collaboratif (en général). Dans un premier temps, les observations et analyses de vidéos ont permis de voir que les individus se focalisaient sur l'achèvement de l'activité dite « individuelle » de leurs collègues avant d'entamer une collaboration. Les employés préservent l'intégrité des activités dans lesquelles leurs collègues sont engagés et montrent une certaine réticence à interrompre l'autre qui est impliqué dans une activité potentiellement importante. Dans un deuxième temps, les analyses montrent que les employés n'attendent pas complètement la fin de l'activité de leurs collègues avant d'initier un engagement mutuel. Un collègue peut, en effet, avoir conscience d'une prochaine activité avant même que les dernières actions soient en réalité accomplies. Ou bien il y a des activités juxtaposées, afin d'éviter d'interrompre une action, ou bien chacun accomplit sa tâche individuelle avant d'entamer une collaboration. La collaboration au sein de la salle des marchés implique souvent le chevauchement de multiples activités dans lesquelles plusieurs personnes sont investies. Un « dealer » peut surveiller le cours d'une action tout en collaborant avec un collègue. Dans ce cas, il ne s'agit pas d'initier une nouvelle activité, mais de contribuer à une activité. Ainsi, la frontière entre ces deux types d'activités (individuelle et collective) n'est pas facile à délimiter. En outre, ces études permettent de mettre en lumière différentes formes de collaboration. En effet, les engagements mutuels ne se réalisent pas

⁴¹ Nous développerons les notions d' « action individuelle » et d' « action collective » dans le point 2.5 de ce chapitre.

forcément par la parole, mais par des gestes et/ou des regards. Par exemple, un employé va se tourner vers son collègue et chercher son regard, ce qui initie, selon les auteurs, une « co-participation » (1995 : 9). Cette étude démontre que les employés de salle des marchés, et ceux d'autres contextes, peuvent être engagés dans une activité particulière tout en restant attentif à la conduite de leurs collègues et à une possible collaboration. C. Heath, M. Jirotko, P. Luff et J. Hindmarsh parlent de « surveillance périphérique » qui apparaît comme une caractéristique essentielle du travail individuel et collaboratif⁴².

Ces observations permettent de reconsidérer certains concepts centraux. En effet, ces recherches permettent de reconsidérer les concepts d'« activités individuelles » et d'« activités collectives » qui ne semblent pas se dissocier de façon si évidente dans les activités de travail. Elles permettent aussi d'observer la mise en place de la collaboration au travail.

L'ensemble de ces travaux montre à quel point dans l'activité de travail et son environnement ont une place centrale dans l'activité de langage, et ont permis de mettre en exergue le fait que chaque milieu de travail est unique et reflète des pratiques diverses, mais aussi de présenter les relations entre les activités langagières et les activités de travail dans un environnement parfois très technique. Par ailleurs, ces recherches soulignent la complexité des activités de travail et des interactions, et permettent de reconsidérer le langage dans le travail, en lien avec l'action et l'outil de travail

2.4 La caractérisation du langage dans l'activité de travail

L'analyse des rapports entre langage et activité de travail, mis à jour dans divers travaux de sociologues, d'ergonomes et des sociolinguistes apportent des pistes de réflexion pour notre typologie discours en situation de travail.

⁴² « 'Peripheral' monitoring or participant appears to be an essential feature of both individual and collaborative work within these environments. » (1995 : 10)

2.4.1 Le langage dans les activités de travail : les analyses de sociologues et d'ergonomes

Le sociologue H. E. Cherrington est l'un des représentants de l'École de Chicago au début du XX^e siècle. Il s'est consacré à l'individu et son travail, au rôle du statut et à la division du travail. Il s'est également intéressé à la place de l'interaction dans le travail et dans la socialisation. Il cherche à comprendre le sens que les individus donnent à leurs activités de travail et porte une attention particulière à la place qu'ils donnent à la parole :

The language about work is so loaded with value and prestige judgments, and with defensive choice of symbols, we should not be astonished that the concepts of social scientists who study work should carry a similar load, for the relation of social-science concepts to popular speech remains close in spite of our efforts to separate them. The difference is that while the value-weighting in popular speech is natural and proper, for concealment and ego-protection are of the essence of social intercourse – in scientific discourse the value-loaded concept may be a blinder. And part of the problem of method in the study of work behavior is that the people who have the most knowledge about a given occupation, and from whom therefore the data for analysis must come, are the people in the occupation. They may combine in themselves a very sophisticated manipulative knowledge of the appropriate social relations, with a very strongly motivated of the appropriate social relations, with a very strongly motivated suppression, and even repression, of the deeper truths about these relationships, and, in occupations of higher status, with great verbal skill in keeping these relationships from coming up for thought and discussion by other people. This is done in part by the use of and insistence upon loaded value words where their work is discussed. (1981 [1958] : 43-44)

Selon H. E. Cherrington, les recherches en sociologie devraient prendre davantage en considération le langage, les rapports des individus avec leur travail et renouer avec une méthodologie de l'authenticité, c'est-à-dire une méthodologie qui ne fausse pas les déclarations des individus comme cela semble souvent être le cas dans certaines recherches en sociologie de cette époque. Il évoque l'existence d'un type de langage à propos du travail que G. Johnson et C. D. Kaplan nommeront quelques années plus tard « **talk-about-the-work** » (1980 : 352). Ce type de langage est caractérisé par la narration. En s'appuyant sur une étude des pratiques sociolinguistiques des programmeurs d'un centre informatique, G. Johnson et C. D. Kaplan emploient cette notion de « talk-about-the-work » pour désigner les paroles des individus au sujet de leur travail : « In natural settings, talk-about-the-work takes the form of narratives. » (1981 [1958]) : 352). Ces chercheurs distinguent deux autres types de langage au travail :

- « **talk-as-the-work** » (*Ibid*) qui désigne le langage comme travail et plus précisément la parole dans la construction de l'activité. Le langage est identifié en tant qu'activité de travail et comprend essentiellement des énoncés performatifs.

- « **talk-in-the-work** ». Selon G. Johnson et C. D. Kaplan, ce type désigne le langage de la réflexion et apparaît comme un « continuum » entre le récit et les énoncés performatifs :

Whereas performative utterances are equivalent to actions, talk-in-the-work includes these but always in association with the 'spontaneous' reflections of the actor. [...] Found only at the point of active production in the work process talk-in-the-work stands in a sense midway on a continuum between narratives and performatives. Talk-in-the-work is neither characterized by the totally reflective property vis-à-vis the work process found in narratives, nor by the immediate and hyper-active quality of the performative utterance. (1980 : 353)

Dans leurs travaux portant sur les dialogues lors des activités de travail, L. Karsenty et P. Falzon (1993) relèvent différents types de langage dans le travail : **langage opératif** et **langage dit 'naturel'**. (1993 : 1). Leur étude des dialogues lors de la coopération entre plusieurs opérateurs, les conduisent à opposer un « langage-description », où se déploie un « **langage naturel** », et un « **langage-action** » où se déploie un « langage opératif »⁴³.

Leurs travaux de L. Karsenty et P. Falzon sont guidés par la dimension d'action dont témoigne le langage :

Depuis les travaux du philosophe J. L. Austin (1962), on a été amené à concevoir le langage comme action : quand un individu A s'adresse à un individu B, il cherche à faire quelque chose, et plus exactement à transformer les représentations de choses et de buts d'autrui, plutôt qu'à uniquement dire quelque chose (Austin, 1962 ; Searle, 1985). Ainsi, si A dit à B « il faut abaisser la température du fourneau », en considérant le langage comme description, on dirait que cet énoncé traduit un but de A. Dans une conception du langage en terme d'action, cet énoncé correspondrait à un acte de requête visant à transformer la représentation de but de B. (L. Karsenty et P. Falzon, 1993 : 1)

Ce qui rejoint l'idée de P. Bange selon laquelle « parler n'est pas seulement la mise en fonctionnement individuelle d'un code linguistique donné préalablement, c'est d'abord une forme d'action et même une forme socialement essentielle de l'action » (1992 : 9).

L. Karsenty et P. Falzon mettent en relation ces types de langage avec le type d'activité : activité collective ou activité individuelle. Nous verrons que ces concepts ont influencé notre recherche, puisque nous avons déterminé le « langage de co-action », comprenant dans certain cas un langage opératif, et le « langage descriptif » comme types linguistiques.

⁴³ Nous développerons cette notion au sein de nos analyses.

2.4.2 Paroles « sur », « comme » et « dans » le travail

À partir des distinctions de G. Johnson et C. D. Kaplan (1980), M. Lacoste (1995 et 2005 [2001]) développe les notions de « parole dans le travail », « parole sur le travail » et « parole comme travail » :

- La « **parole sur le travail** » est une parole qui accompagne l'activité professionnelle. Il s'agit de commenter ou d'évaluer une partie du travail effectué et permettre une certaine prise de distance par rapport au travail :

La parole sur le travail est secrétée de l'intérieur, par des exigences de l'équipe ou de l'entreprise : entre collègues, on évoque le travail pour le commenter ou l'évaluer, pour en garder la mémoire, pour se justifier, ou pour mille raisons surgies de l'instant. (M. Lacoste, 1995 : 24)

Cette notion est proche la notion de langage « sur » ou « à propos du travail » d'A. Borzeix (2005 [2001] : 62), qui détermine le langage comme servant à expliquer, commenter, expliciter après coup le travail. C'est aussi ce que J. Boutet nomme la « mise en mots » (1993).

- La « **parole comme travail** » désigne le langage qui réalise l'action. Cette notion met en lien langage et activités de travail tout en désignant les activités entièrement conduites par le langage. Elle est proche de ce que J. Boutet, B. Gardin et M. Lacoste (1995) ont défini comme le « langage d'action » pour nommer l'enchaînement de la parole et d'un acte :

Ce « langage d'action », souvent composé d'ordres brefs (« vas-y »), d'indications spatio-temporelles (« ici », « plus haut »), d'évaluations (« c'est bon »), est caractérisé par sa dépendance à la situation immédiate, son lien direct à un implicite événementiel (ce qui se voit, ce qui se fait). (1995b : 25)

Dans le cas de ces deux premiers types (« parole sur le travail » et « parole comme travail »), la parole est souvent suivie ou soutenue par des écrits professionnels, que ce soit des prises de notes, des lectures de dossiers ou encore des consultations sur un écran d'ordinateur.

- La « **parole dans le travail** » n'a pas de lien direct avec l'activité de travail. Elle peut accompagner l'activité en train de se réaliser, mais ne porte pas sur l'activité même. Il s'agit d'échanges informels. Dans le même registre, A. Borzeix parle d'un langage qui accompagne l'activité en train de se faire (2005 [2001] : 62). C'est dans cet espace que se situent les « échanges interstitiels ». M. Grosjean les définit de la façon suivante :

Échanges purement conversationnels que nous avons appelé « interstitiels » parce qu'ils se glissent généralement dans les interstices d'échanges opérationnels de coaction ou qu'ils accompagnent une action sans apparent avec elle : c'est l'infirmière qui parle des glaïeuls de son jardin à un malade tout en lui faisant un pansement. (2005 [2001] : 149)

Ainsi, les paroles en marge des tâches officielles du travail, qui ne concernent pas directement le travail (rires, blagues, apartés, ragots par exemple), sont nommées « paroles interstitielles » (ou « échanges interstitiels », « conversations informelles » selon A. Borzeix et B. Fraenkel, 2005 [2001]). Ces échanges peuvent modifier le climat du travail et permettre aux personnes de mieux se connaître et développer une identité collective :

La vie au travail ne se réduit pas à l'accomplissement des tâches, ni à l'entretien des compétences, ni à l'activité métafonctionnelle, elle est fondatrice de relations sociales. [...] On pense aux échanges interstitiels qui se glissent dans les creux de l'activité, dans les couloirs ou distributeur de boissons, hauts lieux des conversations informelles, aux rituels d'arrivée du matin, aux pauses et aux repas à la cantine. Ces interactions ont leur langage : plaisanterie, anecdotes, récits d'incidents, de complots, de malheur, de réussite, ragots et rumeurs, histoires personnelles, scènes ludiques, disputes rituelles. [...] Communication informelle, communication subreptice, parfois en contradiction avec le travail, mais parfois en accord avec lui. (A. Borzeix et B. Fraenkel, 2005 [2001] : 47)

Pour qualifier « les interactions langagières qui ont lieu pendant l'exécution du travail et non pendant les pauses, mais qui ne sont pas officiellement associées à la réalisation de la tâche. » (C. Teiger, 1995 : 55), C. Teiger parle d'interaction verbale officieuse. Ce langage aurait une influence sur le travail, puisqu'il le ralentirait :

Si on ne parle pas c'est pour travailler plus vite et ne pas perdre de temps ou le rattraper : « Pour rattraper [le temps perdu] il faut se taire » (montage électronique) ; « si on parle, on ralentit, la production diminue ! (couturière). À l'inverse, « Quand on a de l'avance, on peut travailler au ralenti et on peut parler ». Et, en corrolaire, « on cherche toujours une nouvelle façon pour gagner du temps, pour essayer de parler ! » (1995 : 56)

Les échanges interstitiels décrits par M. Grosjean s'immiscent dans ce qu'elle nomme les « échanges opérationnels de coaction » qui eux coordonnent l'activité des individus (2005 [2001] : 149). Ce sont des échanges comportant des instructions et des requêtes qui dépendent de l'action en cours. Selon elle, ces énoncés « servent à coordonner l'activité entre les interactants, ils sont étroitement entrelacés à l'action et ne peuvent en être séparés sans perdre leur signification. ». Elle donne comme exemple l'énoncé suivant d'une infirmière faisant une prise de sang : « Tendez le bras, serrez le poing, plus fort... c'est bon » (*Ibid*).

Nous reviendrons sur ces différentes distinctions de parole comme travail, sur le travail et dans le travail, puisqu'elles seront la base de notre réflexion sur la question des types de discours.

2.4.3 L'approche praxéologique des discours

À partir des catégories proposées par G. Johnson et C. D. Kaplan, et dans une approche praxéologique, L. Filliettaz expose trois modes d'articulation entre l'activité et la parole qu'il nomme « textualisation ». Cette notion développée dans le modèle genevois par J.-P. Bronckart désigne toute production verbale écrite ou orale et lui permet de relier les phénomènes linguistiques et situationnels comprenant les actions :

Les mécanismes de **textualisation** sont articulés à la progression du contenu thématique, telle qu'elle est appréhendable au niveau de l'infrastructure. Exploitant des chaînes d'unités linguistiques (ou **séries isotopiques**), ils organisent les éléments constitutifs de ce contenu en divers *parcours* entrecroisés ; ils en explicitent ou marquent les relations de continuité, de rupture ou de contraste ; et ils contribuent de la sorte à l'établissement de la *cohérence thématique* du texte.⁴⁴ (1997 : 263-264)

Ces mécanismes de textualisation, composés des phénomènes de connexion et de cohésion nominale contribuent à marquer la cohérence des productions langagières orales ou écrites. L. Filliettaz reprend ces trois modes de textualisation :

- Le premier mode de textualisation est la « **textualisation dans l'activité** ». Il s'agit de déterminer une situation où la parole est rare et où l'action est au cœur des interactions. L'analyse de la communication ne peut être menée indépendamment de l'activité. L. Filliettaz se réfère à M. Lacoste (1995) qui parle de « structure d'action-communication » reflétant l'interdépendance entre l'action et la communication :

Ce qu'il ne faut pas manquer de relever, c'est d'une part la fréquence des comportements non verbaux et d'autre part la brièveté des productions langagières qui sont exprimées dans cette interaction. [...] À l'image de la communication de chantier étudiée par Lacoste (1995a) l'usage de la parole ne constitue pas l'essentiel de l'interaction dans le cadre de cette transaction particulière, et les ressources apparaissent comme fortement interreliées avec le parcours praxéologique qu'elles médiatisent. (L. Filliettaz, 2002 : 263)

- Le second mode de textualisation est la « **textualisation comme l'activité** ». Cette notion désigne les activités dominées par les mécanismes langagiers :

La conversation familière constitue à mon sens une illustration emblématique de ce mode de textualisation. En effet, malgré les nombreuses fluctuations qui caractérisent la définition d'une réalité verbale aussi floue que la conversation, on s'accorde généralement à considérer ce genre particulier d'interaction comme une activité peu contrainte, « coupée de tout but instrumental », ou, pour reprendre les termes de Kerbrat-Orecchioni (1990 : 114), comme une activité langagière qui « comporte en elle-même sa propre finalité ». (L. Filliettaz, 2002 : 284)

⁴⁴ Mots mis en italiques et en gras par J.-P. Bronckart.

- Enfin, le troisième mode de textualisation est la « **textualisation de l'activité** », caractérisée par une forte prise en charge langagière dépendante de l'activité. Selon L. Filliettaz, c'est le mode le plus intéressant et le plus fréquent :

Les propriétés opérationnelles de cette situation d'interaction se démarquent à plusieurs égards de celles qui caractérisent ce que j'ai appelé précédemment la textualisation *dans* l'activité. Premièrement, on peut relever que le degré de prise en charge langagière y est notoirement plus élevé, que les unités textuelles, qu'elles soient monologiques ou dialogiques, s'imbriquent hiérarchiquement les unes dans les autres, et que, par conséquent, les épisodes praxéologiques voire les transactions constitutives de l'incursion se trouvent textuellement articulées. De plus, la part de la non verbalité y est moins importante, non pas que les interactants recourent exclusivement à des procédés conventionnels pour réguler l'interaction, mais parce que la majorité des conduites non verbales qu'ils adoptent se voient évaluées comme des actions communicationnelles. (L. Filliettaz, 2002 : 283)

Ces trois modes de textualisation prennent en compte à la fois le verbal et le non verbal et ne se concentrent pas uniquement sur les activités professionnelles. Ils permettent de définir, non pas la parole au sein des activités, mais de définir des environnements dans lesquels se mêlent à la fois langage et activité, puisque qu'il y a un mode où l'action prévaut sur le langage, un mode où le langage réalise l'action et enfin un mode où les tâches demandent une certaine activité de parole.

2.4.4 Synthèse de la caractérisation du langage dans l'activité de travail

Les travaux que nous venons d'exposer reposent sur trois approches entre les activités de travail et le langage :

Tableau 2 : Types de parole selon les approches

Approches	Types de parole	Auteurs
Approche sociologique	- « talk-about-the work » - « talk as the work » - « talk-in-the work »	G. Johnson. et C. D. Kaplan (1980)
Approche sociolinguistique	- « parole dans le travail » - « parole sur le travail » - « parole comme travail »	M. Lacoste (1995 et 2005 [2001]) A. Borzeix et B. Fraenkel (2005 [2001])
	« langage d'action »	J. Boutet, B. Gardin, M. Lacoste (1995)
	« mise en mots »	J. Boutet (1993)
	- « échanges interstitiels » - « échanges opérationnels de coaction »	M. Grosjean (2005 [2001])
	« interaction verbale officieuse »	C. Teiger (2005 [2001])
Approche praxéologique	- « textualisation dans l'activité » - « textualisation comme l'activité » - « textualisation de l'activité »	L. Filliettaz (2002)

Notre propre travail s'appuie sur les types de langage définis par les différents auteurs, et nous considérerons dans le corpus les trois rapports entre l'activité de travail et le langage qui l'accompagne ou le réalise : « langage sur le travail », « langage comme travail » et « langage dans le travail ». Nous privilégierons le classement de M. Lacoste (1995 et 2005) et A. Borzeix et B. Fraenkel (2005) dans la mesure où il s'inscrit dans le champ de la sociolinguistique et qu'il a été défini à partir d'études sur des corpus recueillis dans les organismes et entreprises françaises.

2.5 Langage et activité de travail

L'analyse du langage au travail ne peut se faire indépendamment de l'activité de travail. Les interactions et le langage dépendent des activités conduites, et, réciproquement, les activités vont être influencées par le langage.

Un certain nombre de conduites, au sein des réunions par exemple, relèvent du domaine de la non-verbalité⁴⁵. D'après R. Bouchard, « l'interaction verbale n'est *que* la partie

⁴⁵ Dans notre corpus, nous avons annoté entre accolades et en italiques les actions et gestes des locuteurs (voir les conventions de transcription, chapitre 3).

audible d'une réalité hétérogène » (1995 : 13), ce qui rend bien compte de la place des actions dans l'interaction :

Des conduites aussi variées que **a)** AVANCER LA MAIN POUR SAISIR UN OBJET, **b)** LAISSER TOMBER ACCIDENTELLEMENT UN OBJET, **c)** CONSULTER UN CATALOGUE, **d)** TENDRE UN BILLET DE BANQUE AU LIBRAIRE, **e)** SALUER D'UN SIGNE DE LA MAIN, **f)** BOUGER LE CORPS EN PARLANT, relèvent toutes du domaine de la « non-verbalité », mais elles constituent à certains égards des unités fort différentes quant à leurs statuts communicationnels et praxéologiques. Alors que certaines peuvent être considérées comme des actions communicationnelles à part entière (d), parfois même fondées conventionnellement (e), d'autres ne font qu'accompagner la parole (f), opérationnaliser l'action (a) ou ne sont pas même orientées vers l'intercompréhension (c). Ainsi, selon qu'elles sont autonomes ou qu'elles accompagnent, selon qu'elles sont conventionnelles ou non conventionnelles, selon qu'elles sont adressées ou non, les conduites non verbales doivent nécessairement être traitées de manières distinctes. (L. Filliettaz, 2002 : 174)

Dans la réalisation des activités, la coopération joue un rôle particulièrement important et le degré de cette coopération dans les discours au travail va intervenir dans la caractérisation des types d'activité. En effet, la coopération est plus importante dans certains discours, notamment lorsque les locuteurs réalisent ensemble une même tâche. L. Karsenty et P. Falzon (1993) ont différencié deux types d'activités : une activité plutôt individuelle où « l'opérateur » agirait seul et une activité collective où la collaboration est au centre de l'activité.

Afin d'analyser le langage au travail, il est essentiel de comprendre ce qui les orientent, c'est-à-dire l'activité de travail et les types d'actions qui la déterminent, car : « les pratiques langagières sont liées aux pratiques productives qui en constituent l'un des aspects intrinsèques » (D. Faïta, 1989 : 122). L'activité répond à la réalisation de plusieurs actions et sous-buts pouvant être menés de façon individuelle ou collective.

2.5.1 Les actions dans les activités discursives : découpage hiérarchique des interactions

Au sein des activités langagières, se déroule une activité de travail cherchant à atteindre un objectif majeur, et dominant, à partir duquel va se mettre en place une série d'actions en amont répondant à des sous-buts (comme le remplissage d'une série de fiches : « fiches opération » et « fiches action » au de l'élaboration d'un projet par exemple). Cette articulation d' « unités praxéologiques », selon les termes de L. Filliettaz, constitue l'activité dans son ensemble et répond à un objectif majeur.

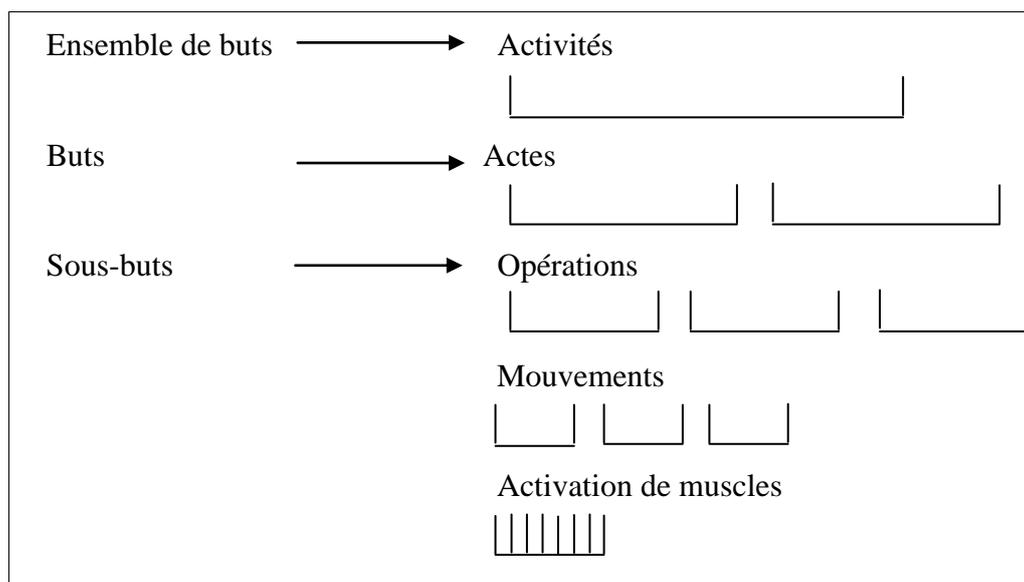
L'activité de travail présente ainsi un caractère séquentiel et hiérarchique. En effet, les activités des collaborateurs se présentent comme une succession d'actions avec des buts et des sous-buts, et le découpage de séquences dans l'interaction reflète le déroulement de ses actions. Les séquences peuvent être aussi circonscrites par l'entrée d'un nouvel acteur, le départ d'un participant ou encore par un par quelque'autre événement (on parle de « déclencheur d'activité »). Les locuteurs passent d'une action à une autre (ou d'un thème à un autre) en employant plusieurs types de marqueurs linguistiques, tels que « alors » ou « bon » pour ouvrir ou clore une action (ou un thème de conversation).

M. Von Cranach *et al.* (1982 [1980]) expliquent que les comportements verbaux seraient organisés de façon hiérarchique et séquentielle. Il y aurait une mise en rapport des segments linguistiques et des unités praxéologiques :

On the one hand I want to establish features of the temporal sequence ; on the other, I want to give several descriptions of varying fineness, in which I present the action as a system of super- and subordination of larger and smaller units standing in an ordered relationship with each other and so establish a kind of hierarchical order. (M. Von Cranach, 1982 [1980] : 3)

Pour montrer que l'activité résulte d'une série d'actes et d'opérations répondant à des buts et des sous-buts, L. Filliettaz a analysé la dimension processuelle de « l'agir » (2002) en s'appuyant sur les travaux de G. Miller, E. Galanter et K. H. Pribram (1960) et de W. Hacker. Le schéma ci-après présente le découpage de l'activité élaboré par W. Hacker :

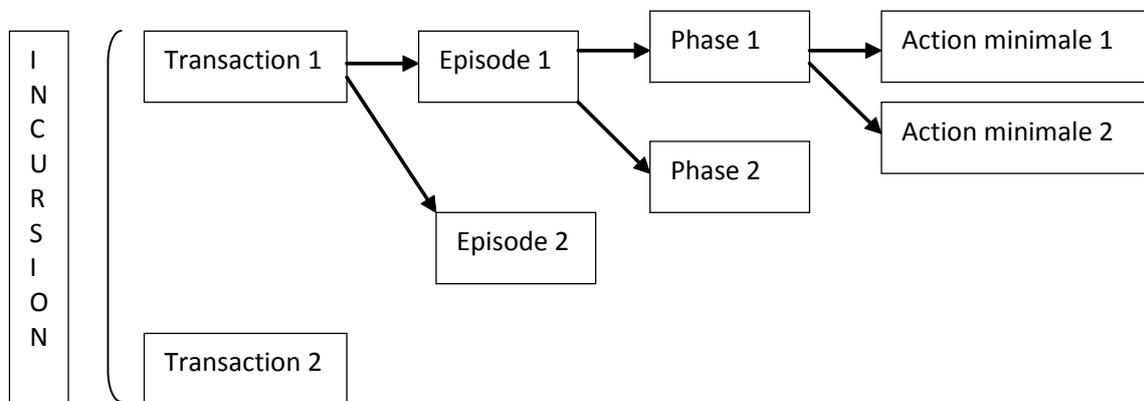
Figure 3 : Structure hiérarchique de l'activité d'après W. Hacker (1973)



Ce modèle psycho-cognitif décrit l'activité comme un ensemble complexe d'unités emboîtées. Les différentes actions (nommées « actes » dans ce modèle) s'intègrent dans une structure et ne sont pas menées séparément. Elles servent des sous-buts (« buts intermédiaires »), ainsi que l'objectif majeur de l'activité.

L. Filliettaz a également proposé une segmentation de l'activité en présentant un modèle d'articulation des unités praxéologiques (des unités actionnelles). La plus grande unité praxéologique est l'*incursion* c'est-à-dire « une interaction verbale délimitée par la rencontre et la séparation de deux interlocuteurs [...] » (2002 : 150).

Schéma 1 : Macrostructure praxéologique selon L. Filliettaz



Ce schéma est constitué d'unités (transactions, épisodes, phases, actions minimales) qui sont des unités séquentielles. La notion d'incursion est définie comme la rencontre entre les participants de l'interaction ; « elle renvoie matériellement à la 'rencontre' dans son ensemble » (2001a : 132). Une « transaction » est l'unité praxéologique maximale. Le terme d' « épisode » désigne une étape transactionnelle pour la réalisation de la transaction. Quant aux « phases », elles sont une sorte de sous-épisodes et sont découpées en actions minimales (unités minimales de base).

L. Filliettaz a mis en œuvre une structure opérationnelle qui permet de faire apparaître un certain nombre de caractéristiques d'une incursion (2002 : 243). Cette structure reflète un double processus de structuration à la fois praxéologique et textuel. Il s'agit donc de mettre en relation les mécanismes conversationnels avec une dimension actionnelle. Cette structure naît d'un couplage entre les éléments de la structure praxéologique et ceux de la structure

hiérarchique textuelle : entre deux « modules » (2002 : 247). Ce modèle permet de mettre en exergue le fait que les productions verbales ne sont pas réduites à des unités de discours et que nous devons considérer des séquences d'actions. Il met en évidence l'articulation entre les activités pratiques et les activités langagières indispensable pour une typologisation des discours en situation professionnelle. Pour lui, le discours apparaît ainsi comme une textualisation de l'activité (voir J.-P. Bronckart, page 85).

Les travaux de L. Filliettaz nous ont rendue plus attentive à l'idée d'actions et d'activités se développant au travail et en lien avec les discours, ce qui se trouve être au centre de notre conception du langage de co-action que nous développerons plus tard.

La place des tâches de travail étant au centre de certaines de nos séquences, notamment des séances de travail, il nous semble nécessaire de tenter d'identifier au sein des séquences l'ensemble des unités praxéologiques. Le cadre théorique mis au jour par L. Filliettaz (2002) nous paraît approprié pour mener nos analyses. Toutefois, nous ne pouvons appliquer de façon stricte ce modèle dans la mesure où la dimension langagière est plus importante dans nos situations de travail que dans les séquences en librairie analysés par L. Filliettaz. Il s'agit dans notre analyse de voir comment se construit la tâche par le langage. De plus, les tâches sont enchâssées, c'est-à-dire que l'accomplissement d'une tâche demande à revenir sur le récit d'un travail précédent et sur des explications (enchâssement de séquences descriptive et explicative).

2.5.2 Eclaircissement terminologique

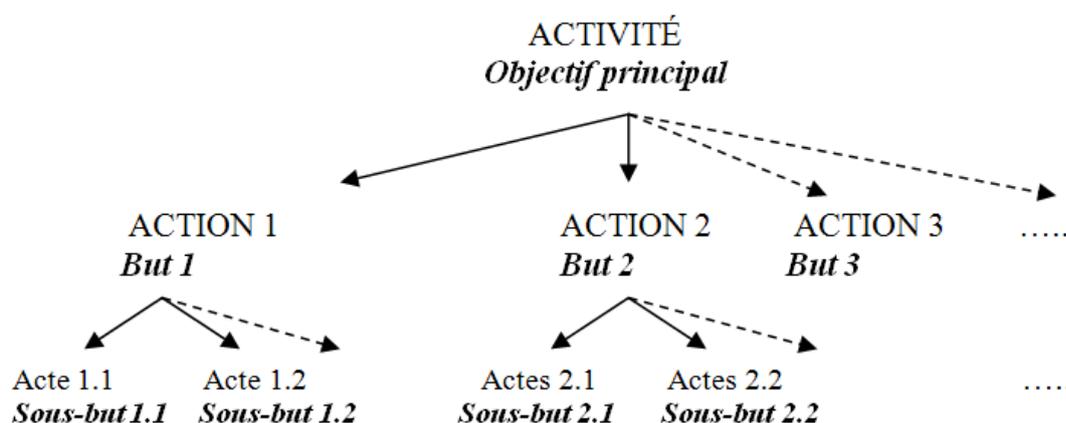
L'objet de notre étude étant complexe, nous avons besoin d'emprunter quelques concepts et terminologies issus à d'autres cadres d'analyses. Les travaux sur lesquels nous appuyons pour appréhender l'activité déployée au sein des situations de travail présentent des notions pertinentes pour notre étude.

2.5.2.1 « Activités », « tâches » et « actions »

Nous remarquons une certaine confusion entre les termes d' « action », d' « activité » et de « pratique » qui sont parfois utilisés comme synonymes et ont fait l'objet de plusieurs analyses notamment par D. Vernant (1997) dans son approche actionnelle de la pratique langagière et de J.-P. Bronckart (1997) dans le cadre de l'interactionnisme socio-discursif.

L'« **activité** » désigne ce qui se passe d'une façon générale dans les situations de travail ; il s'agit de la mise en action de l'objectif de ces situations et nous l'employons pour désigner un ensemble distinct d'actions identifiées. Nous nommerons par « objectif majeur » l'ensemble de buts, (ou « but final ») inscrit dans l'activité. En nous appuyant sur différentes études, voici comment nous pouvons schématiser cela :

Figure 4 : Découpage de l'activité



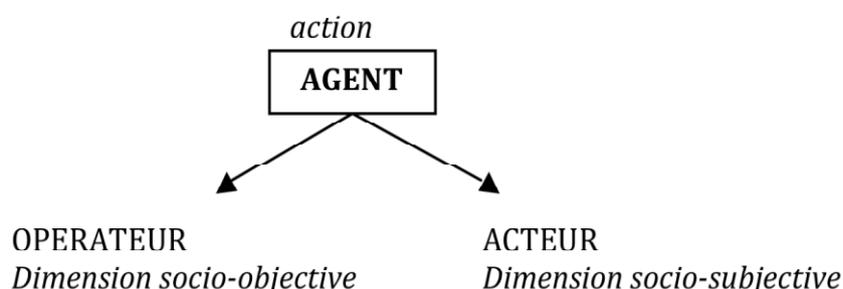
L'*activité* porte un objectif principal et se trouve être la somme de plusieurs *actions* comportant des *sous-but*. L'activité est donc décomposée en actions, ces dernières comportant une série d'*actes* (ou de *tâches*) à réaliser.

Afin d'illustrer ce schéma, nous proposons de prendre un exemple issu de notre corpus : la séance de travail qui a été menée au sein de l'organisme de formation avait pour objectif d'uniformiser des CV qui seront par la suite joints à l'appel d'offres auquel répond l'organisme de formation. Ainsi, l'activité est la constitution d'un dossier de réponse à un appel d'offres et a pour objectif principal la réponse à un appel d'offres. Cela nécessite plusieurs actions dont l'uniformisation des CV des formateurs. La séance de travail se met en place dans le cadre de ce but 1 et se décompose en actes qui sont la correction une à une des CV.

2.5.2.2 Quelles terminologies pour nommer les individus dans les activités ?

Lors de la rédaction des transcriptions, nous parlons de locuteurs ou de participants puisque nous nous centrons sur les discours et leur transcription. Dans le cadre de l'analyse des données, nous employons également la notion de « collaborateurs » qui met davantage l'accent sur les actions, sur le déroulement des activités et sur la notion de collaboration entre les personnes. L. Filliettaz emploie les notions d' « agent », d' « opérateur », et d' « acteur » qu'il différencie de cette façon, à l'aide du schéma suivant (2002 : 75-77) :

Figure 5 : Les instances de l'agentivité (L. Filliettaz, 2002 : 76)



La notion d' « **agent** » renvoie d'une façon générale à l'individu. Il peut tantôt se présenter comme « **opérateur** », c'est-à-dire comme quelqu'un qui agit sur l'environnement, et comme « **acteur** » afin de produire des impressions sur l'environnement.

D. Vernant emploie le terme de « **co-agent** », qui nous semble particulièrement pertinent pour notre étude car elle prend en compte une personne en situation :

Il faut concevoir la personne non comme un agent isolé, mais comme un co-agent immergé dans une situation historiquement déterminée qui compose un champ de transactions où, avec d'autres agents, il instaure un rapport aux mondes qu'ils construisent ensemble. (1997 : 151)

Cette conception conduit l'auteur à proposer la notion de « coopération » entre les co-agents :

La plupart des situations humaines composent le contexte actionnel, le site d'une *coopération* entre co-agents. Dès lors, les actions humaines répondent à un principe de coopération qui fixe les règles positives de toute transaction possible. (1997 : 152)

Les actions sont donc menées à partir d'un principe de coopération des co-agents.

2.5.3 Les types d'action : « action individuelle » et « action à plusieurs »

L'analyse des discours en situation de travail ne peut se faire sans la prise en compte des actions conduites au sein des activités de travail. Les discours s'entremêlent à l'activité mettant en évidence des types d'actions : action individuelle et/ou action collaborative. L'étude de ces concepts repose sur les travaux de D. Vernant (1997) et de L. Filliettaz (2002). D. Vernant a proposé une typologie des actions permettant de caractériser les diverses formes de l'action humaine. L. Filliettaz s'est consacré à l'aspect praxéologique des discours en posant la problématique de l'action dans le cadre d'une analyse situationnelle de l'interaction. En s'intéressant aux processus actionnels mis en œuvre, ce dernier s'est attaché à analyser les formes de coordination entre les agents et distingue les actions individuelles des actions à plusieurs, concepts qu'il emprunte à D. Vernant.

La notion d'**action individuelle** pointe une conduite qu'un agent peut mener de façon autonome. Dans cette notion, D. Vernant y distingue deux autres types d'actions :

- l' « **action singulière** » que l'auteur présente comme étant une « action individuelle autonome » menée de façon autonome et qui est exclue de toute coordination avec un autre agent,
- l' « **action particulière** » qui est, quant à elle, intégrée à une action collective, commune ou autonome.

Ce concept d' « **action commune** », D. Vernant la définit comme une action qui « répond à une intentionnalité collective manifestée par le choix d'un même objectif et d'une même stratégie. » (1997 : 157-158).

L'auteur résume sous forme tabulaire cette typologie :

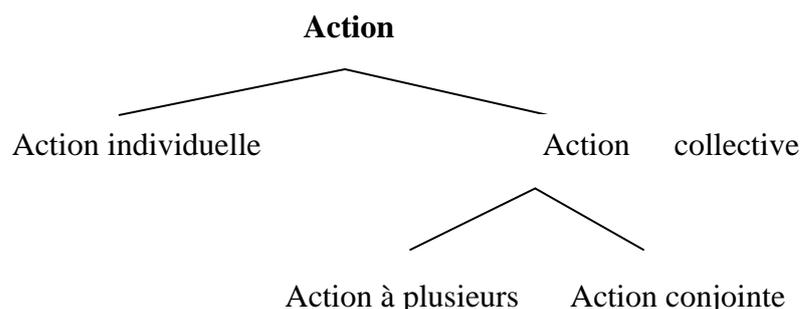
Tableau 3 : Résumé de l'analyse des transactions de D. Vernant (1997 : 160)

Types d'action	But	Stratégies	Acte(s)
Singulière	Individuel	Personnelle	Isolé
Plurielle	Même but imposé	Personnelle	Différents
Collective			
Commune	Même but accepté	Identique	Identiques
Conjointe	Même but accepté	Coordonnée	Différents

Une action collective peut donc être « commune » avec des stratégies et des actes identiques pour chacun des acteurs ou bien « conjointe » et comprendre des buts différents.

L. Filliettaz développe et analyse un ensemble d'éléments qui déterminent l'agir. Il reprend de M. Lacoste (1989) les notions de « cadre interprétatif » et de « cadre participationnel » qui correspondent à la dynamique interactionnelle. À partir de ces deux concepts, L. Filliettaz propose le concept de « **cadre actionnel** » (qui correspond à la notion de « transactions » chez D. Vernant) résultant de plusieurs paramètres interdépendants à savoir le mode de l'action, le type de finalité, les rôles praxéologiques et le degré d'engagement des agents. Il développe ensuite la notion de « mode actionnel » au sein de laquelle il décrit plusieurs situations d'actions, telles qu'une promenade dans les bois, une transaction en librairie, etc. Ces actions impliquent des conduites intentionnelles qui ont tantôt un caractère individuel, tantôt un caractère collectif. Il propose dès lors une typologie des modes actionnels reposant sur les terminologies de D. Vernant (1997), P. Livet (1994) et H. H. Clark (1996) :

Figure 6 : Typologie des modes actionnels selon L. Filliettaz (2002 : 61)



Concernant la notion d' « action à plusieurs », L. Filliettaz l'emprunte à P. Livet (1994) et la redéfinit ainsi :

Actions qui résultent de conduites inter-individuelles, mais ne supposent pas la mise en place d'espace intersubjectif d'interaction, c'est-à-dire d'influence réciproque entre les participants. (2002 : 63)

P. Livet (1994) qui distingue trois formes d'action collective qui se différencient par leur différence graduelle de participation des acteurs :

(1) **L'action commune** est constituée d'actions individuelles. Les acteurs aient un but commun et qu'ils coordonnent leurs actions individuelles en fonction de ce but.

L'action commune n'exige nullement le savoir mutuel d'intentions entrelacées. Il n'est même pas nécessaire que nous explicitions un but commun. Il faut seulement qu'à aucun moment le but nominal que chacun suppose être le but commun ne soit contredit par les actions de l'un ou de l'autre. » (1994 : 250-251)

P. Livet explique que ce type d'action peut amener à commettre des erreurs dans la mesure où chaque acteur n'agit pas en fonction de son propre plan, mais par rapport à l'action d'autrui et au principe de coordination :

L'action commune étant faite d'actions individuelles, chacun de nous peut commettre des erreurs en jouant sa partie. Les possibilités d'erreurs sont d'ailleurs multipliées puisqu'il ne s'agit pas d'agir conformément à notre plan, mais qu'il faut encore se soucier de la coordination de notre action avec celle d'autrui. Or autrui peut aussi commettre des erreurs. (1994 : 250)

(2) **L'action à plusieurs** reprise par L. Filliettaz. Ce type d'action est fait de l'agrégation d'actions individuelles s'imposant à l'ensemble des acteurs. Il précise que cette action est « la simple résultante de multiples actions menées individuellement. » (1994 : 226). Il précise : « Les acteurs sont conscients de faire partie d'une collectivité. Ils savent que leurs actions ont des conséquences les unes sur les autres. » (1994 : 254).

(3) **L'action ensemble** est une action collective reposant sur une participation minimale. P. Livet va jusqu'à parler de « quasi-participation ». Cette action permet à l'ensemble des acteurs de coopérer un minimum et de garder une certaine « marge de manœuvre » : « L'action ensemble permet à tous ceux qui coopèrent au bien collectif de cependant garder une marge de manœuvre. Ils peuvent ainsi concevoir leur participation, comme un choix qui n'est pas imposé. » (1994 : 262)

L. Filliettaz emprunte la notion d'« **action conjointe** » à H. H. Clark (« **joint action** », 1996) et la définit ainsi : « Elle se fonde sur une connaissance mutuelle des participants et sur la mise en commun de leurs ressources individuelles. » (2002 : 63). Il donne comme exemples la transaction en librairie, les prises de rendez-vous chez le médecin ou encore les débats radiophoniques. L'action conjointe comporte quelques propriétés. Premièrement, elle s'articule autour de visées distinctes mais interdépendantes, c'est-à-dire que les agents ont un enjeu commun, mais ne poursuivent pas le même objectif. La notion d'**enjeu commun** « désigne ce que les interactants font ensemble ou encore la finalité partagée qui articule leur engagement dans l'action collective » (L. Filliettaz, 2001b : 113). Chaque agent participe à l'action et y apporte quelque chose tout en ayant un intérêt. L'action conjointe nécessite une coopération entre les agents. Enfin, les agents vont ajuster leurs objectifs afin de servir l'enjeu commun. Selon L. Filliettaz : « toute coopération implique l'émergence d'un espace intersubjectif d'intercompréhension » (2002 : 67).

CHAPITRE 3 :

Méthodologie de constitution de corpus et de sous-corpus et méthodologie d'analyse pour la caractérisation de types de discours dans des situations de travail

Ce chapitre présente notre réflexion et notre cheminement méthodologique pour la constitution de notre corpus et l'analyse des discours en situation de travail à partir desquels nous tenterons d'identifier les différents types de discours. Dans un premier temps, nous présenterons notre méthodologie de recueil, de constitution et de traitement des données. Nous expliquerons notamment comment nous avons sélectionné les données et constituer deux sous-corpus. Dans un deuxième temps, nous développerons notre méthodologie d'analyse fondée sur un découpage séquentiel avant d'explicitier nos méthodes de calculs des occurrences et des prévalences pour l'analyse quantitative de critères.

3.1 Méthodologie de recueil de données et de constitution du corpus

Notre recherche a nécessité la constitution d'un corpus d'activités langagières produits dans des situations de travail recueilli dans différentes organisations⁴⁶. Ce corpus est constitué d'enregistrements, et de leur transcription, de différentes activités langagières en situation de travail (réunions de direction, réunions internes, séances de travail, conversations). Pour la constitution de corpus, nous avons exploré la linguistique de corpus et convoqué les études existantes sur corpus.

3.1.1 Une méthodologie appuyée sur la linguistique de corpus

Dans la mesure où nous cherchons à analyser les productions langagières dans des situations de travail afin de déterminer des types de discours au travail, nous nous situons dans le cadre de la méthodologie de la linguistique de corpus.

⁴⁶ Précisons que le terme *organisation* est un terme générique permettant de faire référence à tous types de structure : entreprise, institution, administration, etc.

C'est véritablement à la fin des années 1970 qu'apparaît le mot « **linguistique de corpus** » (« corpus linguistics »). Le terme de « Corpus Linguistics » a été introduit en Grande-Bretagne par J. Sinclair en 1996 dans le cadre du projet EAGLES (Expert Advisory Group on Language Engineering Standards). En France, le terme de « Linguistique de corpus » est apparu dans les années 1990 et est employé par B. Habert (1997), puis M. Bilger (2000).

Les recherches en linguistique de corpus peuvent être menées selon l'une des deux approches : « Corpus-based » et « corpus-driven » que M. Stubbs (1993), puis E. Tognini-Bonelli (2001) opposent. Ces approches ont toutefois une origine commune ; elles sont toutes deux britanniques et issues de la *London School*. L'approche « **Corpus-based** » permet de vérifier des hypothèses sur des corpus et constitue ainsi une approche appliquée aux corpus. Les données sont utilisées comme des exemples authentiques permettant de valider ou non des théories. Cette approche est notamment employée par G. Leech (1993) et D. Biber (1999) et c'est sur celle-ci que notre étude linguistique se base. L'approche « **Corpus-driven** » est motivée par le corpus et est une méthode inductive. L'observation des données permet de formuler des hypothèses. L'étude des récurrences, des constructions grammaticales s'appuient sur des observations d'unités de corpus afin d'aboutir à une description de la langue. Cette approche est notamment développée par J. Sinclair (1987).

En fonction des objectifs de recherche, les corpus écrits ou oraux sont constitués de discours, de conversations, de textes (extraits ou entiers) : « corpus de spécialité » restreint à une situation de communication ou à un domaine, « corpus de référence » avec des données plus conséquentes et présentant des échantillons de variétés d'une langue. E. Tognini-Bonelli explique que la linguistique de corpus permet de décrire le langage et qu'il s'agit d'une pratique plutôt ancienne dont le précurseur était l'enquête linguistique⁴⁷.

Plusieurs méthodes permettent de travailler à partir de corpus : rechercher des corpus en libre accès, exploiter des corpus de référence ou constituer soi-même son corpus en fonction de ses objectifs de recherche.

⁴⁷ « Although the discipline of corpus linguistics as such is relatively new, the practice of it – and by this is meant the use of a corpus of language as the basis for language description – is as old as linguistic enquiry. » (E. Tognini-Bonelli, 2001 : 50)

T. McEnery et A. Wilson (1996), puis T. McEnery, R. Xiao et T. Yukio (2006), se demandent alors si nous devons considérer la linguistique de corpus comme une théorie ou comme une méthodologie. La linguistique de corpus n'est en effet pas explicitement définie comme une discipline. T. McEnery et A. Wilson considèrent la linguistique de corpus plutôt comme une méthodologie et expliquent comment ils la situent par rapport aux disciplines de la linguistique :

Corpus linguistics is not a branch of linguistics in the same sense as syntax, semantics, sociolinguistics and so on. All of these discipline concentrate on describing / explaining some aspect of language use. Corpus linguistics in contrast is a methodology rather than an aspect of language requiring explanation or description. (1996 : 3)

La linguistique de corpus serait une branche transversale à toutes les disciplines ; elle se présente comme étant une méthodologie aidant à l'analyse et la description des autres disciplines. Plusieurs champs des sciences du langage, telles que l'acquisition du langage, la sociolinguistique, la linguistique comparative, la didactique, la syntaxe ou encore la sémantique travaillent à partir de corpus. Disposer d'une quantité de données de langue authentique permet d'effectuer des analyses linguistiques de façon objective.

G. Williams, quant à lui, présente la linguistique de corpus comme une « discipline » :

La linguistique de corpus est une discipline qui s'est développée à partir des années dix-neuf cent quatre-vingts mais qui a vraiment pris son essor avec l'arrivée sur le marché d'ordinateurs personnels. Largement issue de l'école contextualiste, la discipline s'intéresse à la langue en contexte sous la forme de grands ensembles de textes, les corpus. C'est une discipline qui est très liée à l'utilisation de l'informatique, mais qui reste une discipline des sciences humaines et non de l'informatique. Les maitres mots sont *linguistique* et *corpus*. (2005 : 13)

Il précise ensuite que « la linguistique de corpus est à la fois une discipline et une méthodologie » (*Ibid* : 17).

Nous nous associons à M. Cori et S. David qui s'interrogent sur cette discipline, dans le but « d'éclairer les fondements historiques et les enjeux épistémologiques et linguistiques sous-jacents » du développement de la linguistique de corpus, et propose une « approche sur corpus » (2008).

La linguistique de corpus va à l'encontre de la linguistique introspective dans laquelle les linguistes se fient à leurs propres intuitions de la langue. Au milieu des années 1950, N. Chomsky prend position et explique qu'il n'avalise pas « l'accumulation de masse de données » :

Corpus linguistics doesn't mean anything. It's like saying suppose a physicist decides, suppose physics and chemistry decide that instead of relying on experiments, what they're going to do is take videotapes of things happening in the world and they'll collect huge videotapes of everything that's happening and from that maybe they'll come up with some generalizations or insights. Well, you know, sciences don't do this. But maybe they're wrong. Maybe the sciences should just collect lots and lots of data and try to develop the results from them. Well if someone wants to try that, fine. They're not going to get much support in the chemistry or physics or biology department. But if they feel like trying it, well, it's a free country, try that. We'll judge it by the results that come out. So if results come from study of massive data, rather like videotaping what's happening outside the window, fine-look at the results. I don't pay much attention to it. I don't see much in the way of results. My judgment, if you like, is that we learn more about language by following the standard method of the sciences. The standard method of the sciences is not to accumulate huge masses of unanalyzed data and to try to draw some generalization from them. (N. Chomsky, 2004 : 97)⁴⁸

N. Chomsky ne travaille pas à partir de corpus, mais à partir de la connaissance intuitive de la langue (observations par introspection). Le corpus ne peut, selon lui, mener à la construction d'une grammaire. Pour N. Chomsky, afin de pouvoir raisonner sur la langue, il faut pouvoir confronter ce qui est possible et ce qui ne l'est pas et dans le « corpus », il n'est pas possible d'observer des exemples de ce que la langue ne permet pas.

Au contraire, L. Bloomfield pense que les locuteurs ne sont pas conscients de leurs structures langagières. Selon lui, il n'est donc pas possible d'étudier des énoncés restitués par les souvenirs que nous en avons ou par l'introspection.

A. M. McEnery, R. Xiao et T. Yukio mettent en garde sur cette approche fondée sur l'introspection et défendent l'approche fondée sur corpus :

In principle, by using an intuition-based approach, researchers can invent purer examples instantly for analysis, because intuition is readily available and invented examples are free from language-external influences existing in naturally occurring language. However, intuition should be applied with caution. (2006 : 6)

L'approche à base de corpus s'appuie sur des textes ou discours authentiques, réels facilement observables et vérifiables. M.-P. Jacques explique que la linguistique de corpus permet de « corriger les intuitions sur le fonctionnement de la langue », mais aussi de « donner des indications en terme de fréquence et établir des relations statistiques entre ensembles de faits » (2005 : 25). M.-P. Jacques affirme que la linguistique de corpus permet d'observer et d'étudier des aspects « impossible à traiter par l'introspection et l'intuition » (*Ibid* : 24).

L'introspection ne peut constituer une base pour l'analyse car elle est subjective, influencée et non vérifiable. A. M. McEnery, R. Xiao et T. Yukio développent cette idée en proposant trois arguments que nous partageons ; ils mettent en avant le fait que les locuteurs

⁴⁸ Dans une interview avec J. Andor qui a fait l'objet de l'article en 2004 « The master and his performance: An Interview with Noam Chomsky », revue *Intercultural Pragmatics* 1. Pages 93 à 111.

sont influencés par leur sociolecte, qu'ils ne peuvent contrôler de façon consciente leurs énoncés et finalement, ces auteurs expliquent que les résultats issus de l'introspection sont plutôt difficiles à vérifier :

First, it is possible to be influenced by one's dialect or sociolect ; what appears unacceptable to one speaker may be perfectly felicitous to another. Assuming that what we see in a corpus is largely grammatical and/or acceptable, the corpus at least provides evidence of what speakers believe to be acceptable utterances in their language, typically free of the overt judgement of others. Second, when one invents an example to support or disprove an argument, one is consciously monitoring one's language production. Therefore, even if one's intuition is correct, the utterance may not represent typical language use. The corpus-based approach, in contrast, draws upon authentic or real texts, though authenticity itself may be a cause of dispute. Finally, results based on introspection alone are difficult to verify as introspection is not observable. Additional advantages of the corpus-based approach are that a corpus can find differences that intuition alone cannot perceive, and a corpus can yield reliable quantitative data. (2006 : 6-7)

Selon eux, un corpus présente les énonciations exactes des locuteurs sans que ceux-ci soient influencés par leur dialecte ou sociolecte. En inventant un exemple pour soutenir un argument, nous contrôlons ses productions et ne pouvons représenter une véritable utilisation de la langue. L'approche à partir de corpus s'appuie sur des textes ou discours authentiques. Les résultats reposant sur l'introspection sont difficiles à vérifier dans la mesure où l'introspection n'est pas observable. Enfin, ils précisent que l'approche sur corpus permet d'observer des éléments que l'intuition ne peut pas percevoir et permet également d'effectuer des analyses quantitatives.

3.1.2 Le développement des études sur des corpus : quelques travaux marquants

Certains corpus, que nous allons citer ci-après, ont marqué un tournant dans la linguistique. Du XIX^e au XX^e siècle, des corpus pour des études du langage des enfants voient le jour. Ils sont constitués de prises de notes de locutions des enfants par les parents. T.McEnery et A. Wilson parlent de « Corpus primitifs » :

These primitive corpora, on which later speculation were based by the researches of the period such as Preyer (1889) and Stern (1924), are still used as sources of normative data in language acquisition research today, for example, Ingram (1978). Corpus collection continued and diversified beyond the diary studies period. (1996 : 3)

En France, le premier corpus français « archives de la parole » date de 1912-1913 et est réalisé par F. Brunot qui enregistre des manifestations de la langue parlée.

Dès les années 1940, se sont constitués des corpus dans le cadre de la linguistique comparative (H. S. Eaton, 1940) pour comparer la fréquence et les sens des mots dans plusieurs langues :

Comparative linguistics also shows evidence of a corpus-based inclination. A good example here is Eaton's (1940) study comparing the frequency of word meanings in Dutch, French, German and Italian. (T. McEnery et A. Wilson, 1996 : 4)

Se sont constitués ensuite des corpus pour la recherche en pédagogie des langues étrangères avec notamment C. C. Fries (1952) qui s'intéresse à la grammaire descriptive de l'anglais à partir de corpus. C. Fries, A. Traver et J. Bongers utilisent des corpus d'anglais parlé afin d'étudier les fréquences de mots et développer une pédagogie de la langue.

Dans les années 1951-1955 est constitué le corpus « Français fondamental » comportant 275 enregistrements. C'est à partir de ce grand corpus que G. Gougenheim, R. Michéa, P. Rivenc et A. Sauvageot ont travaillé sur l'enseignement du français aux étrangers.

Entre 1966 et 1970, le « Corpus d'Orléans » est réalisé et comprend 144 entretiens et compte environ 300h d'enregistrements de locuteurs vivant à Orléans. Ce corpus est issu du projet ESLO⁴⁹ (Enquête Sociolinguistique à Orléans) du laboratoire CORAL (Centre Orléanais de Recherche en Anthropologie et Linguistique).

L'un des premiers corpus réalisés dans le cadre d'une étude sociolinguistique est le corpus de W. Labov dans la ville de New York dans les années 1960-1970. W. Labov souhaitait répondre à des hypothèses sur les changements phonétiques qui s'opéraient dans la ville New York et plus particulièrement au sein de la population de Lower East Side. Il a procédé à une série d'enquêtes à partir d'interviews dans des lieux publics. En 1962, il a enregistré sur magnétophone des interviews individuelles et a étudié les variables phonologiques de /r/ chez les employés des trois grands magasins : Saks, Macy's, S. Klein. Les résultats ont montré que ces variables déterminaient une stratification sociale. W. Labov expliquait que les vendeuses des grands magasins auraient tendance à employer les formes de prestige. Ces recherches démontrent que l'activité professionnelle influence le langage. Il s'agit des premiers corpus s'attachant à la description linguistique dans un milieu déterminé (quartier de Lower East Side à Manhattan).

⁴⁹ Projet ESLO : consultation du site <http://www.univ-orleans.fr/eslo/>

Peu de temps après, D. Sankoff et H. Cedergren (1971-1980) ont réalisé un corpus sociolinguistique au Québec : le grand « corpus Sankoff-Cedergren » sur le français de Montréal. Ce corpus est composé de 120 entretiens (interviews libres ou semi-dirigées) de locuteurs francophones et montréalais âgés de 15 à 85 ans dans les quartiers présentant plus de 64 % de francophones. Ces recherches se penchent sur trois aspects principaux de la langue : la grammaire, la lexicologie et la phonologie.

En France, l'équipe du GARS (Groupe Aixois de Recherche en Syntaxe) de l'Université de Provence a réalisé des corpus pour l'étude descriptive du français parlé :

Lorsque s'est formée l'équipe du GARS, autour d'un projet de recherche sur le français parlé, c'était l'intention de fournir un instrument de travail intéressant pour la linguistique descriptive. (C. Blanche-Benveniste, 2000 : 15)

Les études sur le français parlé de C. Blanche-Benveniste ont impulsé la description de la langue parlée en France. Le corpus de référence du DELIC, nommé CRFP (Corpus de Référence du Français Parlé), a été constitué par l'équipe Corpus de l'Université de Provence, dirigé par C. Blanche-Benveniste (puis financé par la Délégation Générale à la Langue Française et aux Langues de France). J.-M. Debaisieux explique qu'en 2005 le corpus le plus important était le CorpAix :

Les corpus les plus importants en France sont ceux constitués par l'équipe DELIC, (Description Linguistique sur Corpus – anciennement Gars. Le premier corpus en taille, plus d'un million de mots est le corpus oral CorpAix, initié par le Gars. [...] La plupart des autres corpus francophones importants se trouvent en Belgique et au Canada. (2005 : 10)

Dans les années 1980, d'autres grands corpus se sont constitués :

Depuis le début des années 1980, de grands corpus de langue écrite et de langue parlée ont été constitués dans plusieurs pays européens. Souvent reliés à des projets internationaux, ces corpus ont été élaborés pour permettre une standardisation des données et des méthodes d'investigation. Aujourd'hui, ce matériel est couramment utilisé dans « les industries de la langue », pour la constitution de dictionnaires spécialisés, pour l'assistance à la traduction, pour l'enseignement des langues vivantes, ou pour les études contrastives. Ce matériel est aussi à l'origine de nouvelles orientations de la description linguistique qui ont déjà suscité de nouvelles méthodes de travail et des théorisations intéressantes (recherches sur les « genres », calculs de collocations, relations graduées entre grammaire et lexique, analyse automatique, etc.). (M. Bilger, 2000a : 7)

À partir de 2003, le laboratoire ICAR (Interactions, Corpus, Apprentissages, Représentations) a constitué un important corpus collectés dans le cadre de recherches sur l'interaction. Les enregistrements, les transcriptions, ainsi que le traitement de données orales

interactionnelles et multimodales permettent les recherches sur les corpus de langue parlée en interaction. Une partie de ce corpus est intégrée dans la plate-forme CLAPI (Corpus de Langues Parlées en Interaction), une base de données outillée. 45 corpus sont en accès libre, soit 327 enregistrements totalisant 135 heures.

Récemment, dans le cadre du projet TCOF (Traitement de Corpus Oraux en Français) né dans les années 2000 au laboratoire ATILF (Analyse et Traitement Informatique de la Langue Française) à Nancy, des chercheurs ont constitué un corpus comprenant 176 heures numérisés de productions orales d'adultes et 250 heures d'interactions entre adultes et enfants. Ce corpus répond à des besoins de description et de comparaison des productions langagières et nourrissent des différentes recherches en syntaxe, acquisition du langage, sociolinguistique, etc. :

Le projet est lié à une volonté de partage des ressources et à des besoins de recherche, en particulier celui d'affiner la description de la langue orale, celui de mettre au jour les processus interactionnels qui régissent les pratiques langagières, ou encore les processus interactionnels d'apprentissage au cours de la période d'acquisition du langage. (V. André et E. Canut, 2010 :38)

À l'heure actuelle, les corpus sont des outils majoritairement utilisés :

Les corpus de langue parlée sont actuellement très sollicités. Le corpus du GARS avait surtout été demandé, dans les années récentes, pour servir de base de comparaison pour d'autres études : études sur l'acquisition de la langue par de jeunes enfants, études de maladies aphasiques, comparaison avec le français parlé hors de France, etc. Il avait été également très sollicité à titre de documentation pour l'enseignement du français hors de France. (C. Blanche-Benveniste, 2000b : 25)

Grâce au développement de l'informatisation, les corpus peuvent servir d'autres chercheurs pour d'autres recherches :

L'ensemble des textes d'un auteur peut former un corpus dans lequel on peut projeter diverses organisations pour la recherche linguistique. La taille des grands corpus permet d'y découper plusieurs sous-corpus structurés. (C. Blanche-Benveniste, 2000a : 14)

Cette possibilité d'enregistrement et de façon plus générale cette possibilité de recueil de données, permet d'orienter les recherches un peu différemment. C. Blanche-Benveniste parle de « reconversion » :

Nous assistons actuellement à une reconversion complète des études linguistiques, qui ne pourront plus se passer, d'ici peu, de la consultation des ressources de langue informatisées. Dans cette perspective, on peut prévoir une variété de corpus linguistiques encore plus grande que celles que l'on voit se dessiner aujourd'hui. [...] Comme ils sont informatisés, ils se prêtent facilement à des structurations internes en sous-corpus. Comme ils contiennent des données attestées, dont on peut vérifier les sources, ils engagent à faire un travail d'analyse linguistique qui ne repose pas seulement sur l'intuition mais sur la confrontation avec des données parfois étonnantes, que la simple intuition n'aurait pas pu atteindre. (2000a : 14-15)

Certains corpus comprennent à la fois de la langue parlée et de la langue écrite. Par exemple, D. Biber a réalisé son propre corpus à partir duquel il a mené une recherche de description de la langue parlée et écrite en anglais :

This book identifies several of the basic linguistic dimensions of variation among spoken and written texts in English, and it specifies the multi-dimensional relations among texts within speech and writing. (1988 : 25-26)

À partir de textes parlés et écrits, il a identifié plusieurs dimensions linguistiques et a montré que la variation au sein des textes dans le discours et l'écriture était parfois aussi importante que la variation à travers les deux modes.

Le corpus est donc une collection de textes ou de discours représentatifs d'une variété de langue et il se constitue en fonction des objectifs de recherche. Nous retiendrons la définition qu'en donne B. Habert :

Un corpus est une collection de données langagières qui sont sélectionnées et organisées selon des critères linguistiques *et extra-linguistiques* explicites pour servir d'échantillon *d'emplois déterminés d'une langue*. (2000 : 13)

Les corpus de données orales permettent de mener différentes recherches à la fois qualitatives et quantitatives dans le domaine de la linguistique, tant au niveau des interactions verbales, comme les travaux de C. Kerbrat-Orecchioni, de V. Traverso et de L. Mondada, qu'au niveau des variations sociolinguistiques, comme c'est le cas de certaines recherches de F. Gadet, ou qu'au niveau de la grammaire et de la syntaxe avec les travaux engagés par le GARS ou des intonations (travaux de M.-A. Morel). Ces corpus peuvent également servir de base de données pour servir les recherches dans le domaine de l'acquisition du langage, des troubles du langage, de l'évolution du lexique, mais aussi pour l'enseignement des langues.

3.1.3 Constitution des données pour étudier les types de discours

Notre propre recherche a nécessité, dans un premier temps, de mettre au jour une méthodologie de recueil de données précisant les types de données à recueillir, la façon de les recueillir et le type d'étude à adopter (transversale ou longitudinale).

Les objectifs du chercheur déterminent la constitution d'un corpus et la méthode employée pour la constitution d'un corpus influence incontestablement la recherche et ses

résultats. Il semble donc indispensable de mener une réflexion sur ce qu'il est nécessaire d'enregistrer, mais aussi sur la manière d'enregistrer.

Les enregistrements sont le minimum indispensable pour notre étude dans la mesure où nous ne pouvons étudier les pratiques langagières en situation de travail à partir de notes ou de souvenirs :

So I started to play around with tap recorded conversations, for the single virtue that I could replay them ; that I could type them out somewhat, and study them extendedly, who knew how long it might take. And that was a good enough record of what happened, to some extent. Other things, to besure, happened. But at least that happened. It wasn't from any large interest in language, or from some theoretical formulation of what should be studied but simply by virtue of that; I could get my hands on it, and I could study it again and again. And also, consequentially, others could look at what I had studied, and make of it what they could, if they wanted to be able to disagree with me. (H. Sacks, 1995 [1992] : 622)

Comme il n'est pas possible d'étudier l'oral par l'oral, « en se fiant à la mémoire qu'on en garde » (C. Blanche-Benveniste, 1997 : 17), il est donc nécessaire de procéder à des enregistrements. Le développement de l'informatique dans les années 1980-1990 a permis de constituer des corpus de langue parlée plus modernes. Maintenant que nous pouvons stocker et conserver l'oral, il nous paraît plus facile d'analyser l'oral. Grâce aux enregistrements, nous pouvons enfin analyser les conversations, ce qui permet aux chercheurs de réaliser de nombreux corpus authentiques, afin de favoriser leurs recherches dans l'ensemble des disciplines de la linguistique.

Afin d'être le plus discret possible et de ne pas trop influencer les situations de travail, nous avons opté pour des enregistrements audio, réalisés avec des enregistreurs numériques. Nous disposions parfois de deux enregistreurs lorsqu'il y avait un nombre important de participants, comme par exemple au sein du Groupe immobilier social lors de la revue de direction (13 participants), des deux Comités de direction (8 et 9 participants) et de la réunion interne du service Activités Locatives et Relation Clients (11 participants). Les diverses activités langagières au travail enregistrées ont été ensuite transcrites orthographiquement en utilisant des conventions de transcriptions présentées ci-après.

La vidéo offre une vision plus complète et plus complexe en offrant une meilleure compréhension de l'activité de par le visionnement de l'ensemble des activités. Ce type d'enregistrement peut conduire à une analyse fine de la parole en interaction et de rendre

observable des dimensions matérielles et comportementales. Cependant, pour plusieurs raisons, nous avons choisi l'enregistrement audio :

1) Étant donné la difficulté d'intégrer des milieux professionnels pour réaliser des enregistrements audio, la vidéo limitait nos chances d'intégrer des lieux d'observation car elle suscite davantage de réticence.

2) L'enregistrement vidéo nécessite la mise en place de plusieurs caméras, de plusieurs micros et de plus de chercheurs, notamment dans les activités langagières où les participants sont nombreux. De plus, cette organisation doit prendre en compte la manipulation spécifique des caméras pour veiller aux divers problèmes d'hors cadre, de personnes mal filmées, non filmées ou peu audibles tout en veillant à la visibilité des objets manipulés. Ces contraintes techniques ont une influence incontestable sur le déroulement naturel des activités de travail. C'est pourquoi nous avons exclu l'enregistrement vidéo.

3) Certains lieux, trop étroits, ne permettent pas d'obtenir de bonnes prises de vue.

4) Les personnes enregistrées sur les différents terrains de recherche nous ont avoué qu'elles ne souhaitaient pas être filmées. Bien que nous soyons consciente de l'importance des gestes et des regards, notre choix a été opéré aussi en fonction de cette donnée. Nous avons alors repéré et pris en note les actions, les gestes et les regards qui, nous pensons, ont pu influencer et/ou orienter différemment le discours.

Notre objectif était d'enregistrer des pratiques dans des situations de travail les plus naturelles possibles, tout en considérant qu'un enregistrement peut perturber le déroulement normal d'une activité de travail. Cette méthodologie a permis de recueillir des enregistrements d'activités langagières qui se sont déroulées ordinairement, sans être provoquées, modifiées ou simulées.

Notre recherche consiste à observer le langage au travail, dans des organisations différentes et des situations variées ; réunions de direction, réunions de service, séances de travail et interactions dans l'open space d'un service des Ressources humaines, conversations plus informelles qui sont autant de situations d'énonciation différentes. Comme l'explique justement M. Bilger, « Le travail du linguiste ne se limite pas à l'exploitation du corpus, mais commence dès la conception de ce dernier, qui pour permettre des recherches futures d'intérêt, les plus diverses qu'il soit, doit répondre à deux exigences : avoir une taille suffisante et répondre à une certaine variété. » (2008 : 17).

Les enregistrements ont été réalisés dans divers services de quatre organisations présentant des modes de fonctionnements, des objectifs, ainsi que des méthodes de travail

différents. Nos données constituent ainsi un « corpus-échantillon » de pratiques langagières et interactionnelles des situations professionnelles.

3.1.4 L'influence des sociologies interactionnistes pour la prise en compte du contexte pour le recueil et l'analyse des données

Nous présenterons deux approches sociologiques des interactions qui mettent en lumière l'importance du contexte et de la situation et de leur influence sur l'activité langagière : l'interactionnisme d'E. Goffman et la sociolinguistique variationniste. Ces approches nous permettront d'engager une réflexion sur la position du chercheur sur le terrain.

3.1.4.1 L'influence de l'interactionnisme d'E. Goffman

L'interactionnisme d'E. Goffman s'est développé à partir des années 1950 au sein de l'école de Chicago. L'un des principes de l'interactionnisme est d'étudier l'interaction entre un objet et son environnement et plus précisément d'étudier le langage en situation. L'« ethnographie de communication » implique donc une description de l'interaction, des participants et de la situation.

L'interactionnisme est un courant de pensée au sein duquel se rencontrent la sociologie, l'anthropologie, la psychologie, l'ethnologie et les sciences de la communication. L'unité de base pour son analyse est l'interaction entre deux ou plusieurs individus, analysée en situation réelle et non dans des situations provoquées. La méthodologie employée est l'observation, puis la description des interactions. Il s'agit d'étudier les situations de discours, c'est-à-dire qui parle, avec qui, quand et où. L'environnement physique et social a toute son importance, car il conditionne les échanges. La réalité sociale ne s'impose pas aux individus mais elle se construit à travers l'interaction. L'interactionnisme met en œuvre une démarche ethnographique : l'« observation participante » est notamment utilisée, comme le fit E.

Goffman lors de ses recherches sur les conditions sociales des malades mentaux dans l'hôpital Washington⁵⁰, où, pendant un an, il vécut interné.

Ce courant de pensée comprend l'ethnométhodologie développé dans les années 1960 par H. Garfinkel. Il s'agit de décrire les méthodes dont disposent les individus pour agir et organiser leurs interactions en fonction du contexte et de leur savoir. Les ethnométhodologues considèrent les interactions comme des « négociations », car il s'agit sans cesse négocier la prise de parole (l'ordre des tours n'étant pas déterminé à l'avance) et le bon déroulement de l'interaction.

E. Goffman prend part aux courants de l'ethnométhodologie et de l'interactionnisme symbolique. En interaction, la règle fondamentale que doit respecter tout participant est de préserver sa face et celle de ses partenaires : « Garder la face est une condition de l'interaction et non son but » (E. Goffman, 1974 : 15). Il définit la face comme étant « la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers sa ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier » (*Ibid* : 9).

Lors de l'interaction, l'individu doit donner une image du Moi et ne doit pas faire « mauvaise figure », autrement dit « perdre la face », car cela le rendrait honteux et humilié. Si lors d'une rencontre, son image ne lui est pas confirmée, la face est alors menacée. Il y a ainsi sans cesse cette lutte, ce risque de blessure narcissique, de perte de crédibilité et d'humiliation lors d'une interaction. Mais l'interaction peut être, au contraire, une occasion de se vendre et de gagner du prestige. Les interactants doivent alors évaluer les risques de perte et de prestige et adopter des stratégies pour les limiter.

Dans l'interaction, et plus largement dans la vie sociale, il est important de préserver la face de son ou de ses interlocuteur(s) en même temps que la sienne. La politesse prend ainsi une place importante. En 1978, P. Brown et S. Levinson développent leur conception de politesse dans les conversations à partir des notions de « face » et de « territoire du Moi » d'E. Goffman en les rebaptisant « face positive » et « face négative ». La « face négative » est présentée comme notre « territoire », notre territoire corporel, spatial autrement dit notre place, notre chez soi et, selon C. Kerbrat-Orecchioni « notre temps de parole auquel on estime avoir droit » (1992 : 167). La « face positive » est présentée comme l'image valorisante que nous construisons et offrons lors des interactions ; c'est ce besoin d'être apprécié par les autres locuteurs, ce qui renvoie en quelque sorte au « narcissisme ». Nous possédons chacun

⁵⁰ Cette recherche est présentée dans son ouvrage *Asylums* (1961).

ces deux faces et en entrant en interaction, les locuteurs réalisent des actes de paroles qui peuvent présenter des menaces potentielles pour chacune des faces des participants.

Dans les interactions, les individus tentent de sauvegarder leurs faces et, selon les personnes et les situations, de sauvegarder ou de faire perdre celles de leurs interlocuteurs :

Tout comme les jeux, *les échanges communicatifs sont à la fois coopératifs, et compétitifs* (les participants étant à la fois des partenaires, et des adversaires) :

- L'idée que tout échange est de nature fondamentalement coopérative a été énoncée par Grice bien sûr, ou par Schütz, mais aussi par tous les spécialistes des interactions, qui ont montré que tout discours dialogué est le produit d'un « travail collaboratif », les partenaires en présence mettent en œuvre en permanence des processus de négociation, et d'harmonisation de leurs comportements respectifs, et de « synchronisation interactionnelle ».

- Mais en même temps, ces mêmes spécialistes répètent à l'envi que le système des tours de parole a un caractère intrinsèquement compétitif, que la structuration des conversations se fait souvent sur un mode conflictuel, que les rapports de place sont souvent l'enjeu de « bagarre pour la dominance » [...]. (C. Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 147-148)

Tout au long de l'interaction, les participants sont amenés à accomplir un certain nombre d'actes (verbaux et non-verbaux) et la plupart de ces actes sont jugés comme des menaces potentielles par P. Brown et S. Levinson.

Dans l'élaboration d'un système de politesse, et à partir de la notion de « face » empruntée à E. Goffman (1967)⁵¹, P. Brown et S. Levinson (1978) ont proposé les notions suivantes :

- La « face négative » qui correspond à ce qu'E. Goffman décrit comme « les territoires du moi ». Ce sont les propriétés de l'individu, son territoire : « the want of every 'competent adult member' that his actions be unimpeded by other » (P. Brown et S. Levinson, 1987 [1978] : 62).
- La « face positive » qui correspond à l'ensemble des images valorisantes que les interlocuteurs construisent et tentent d'imposer. C'est l'élaboration et la projection de l'image de soi dans l'interaction : « the want of every member that his wants be desirable to at least some others. » (*Ibid*). C'est ce qu'E. Goffman appelle « la face ».

Les notions d'E. Goffman sont plus parlantes (on parle de notre territoire et le sens de « face » a tout son sens dans les expressions telles que « perdre la face » ou « garder la face »). Mais les terminologies de P. Brown et S. Levinson permettent de mettre en exergue la complémentarité des deux entités complémentaires. Les participants possèdent donc deux

⁵¹ « The term *face* may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes-albeit an image that others may share, as when a person makes a good showing for his profession or religion by making a good showing for himself. » (E. Goffman, 2005 [1967] : 5)

faces (la face négative et la face positive) et ont un travail de « figuration » (*face-work*) à faire lors de chaque interaction.

P. Brown et S. Levinson élaborent ensuite la notion de « Face Threatening Act » (FTAs) qui sont les actes potentiellement menaçant pour les faces⁵². Cette conception de la politesse peut être discutée. C. Kerbrat-Orecchioni émet d'ailleurs quelques réserves. En effet, elle considère cette conception excessivement *négative*, car elle repose sur la notion de FTA. Selon elle, la vie sociale n'est pas faite que de menaces potentielles que l'on pourrait au mieux éviter ou neutraliser.

P. Brown et S. Levinson introduisent ensuite la notion de « Face Flattering Act » (FFAs) qui sont des actes valorisants pour les faces. Cette notion réunit tout ce qui relève de la politesse ainsi que tous les actes qui valorisent la face de l'autre.

3.1.4.2 L'influence de la sociolinguistique variationniste

Dans le cadre de l'analyse de nos données, il semble indispensable de considérer le contexte dont dépendent les interactions. Pour comprendre un discours, il semble nécessaire de procéder à une analyse qui prend en compte le contexte et les règles de production du discours, les règles sociales partagées ainsi que les relations entre les locuteurs. Ce concept est au cœur du courant de la sociolinguistique variationniste, fondé par W. Labov. Il a en effet pour objet d'étude les formes linguistiques corrélées aux facteurs sociaux.

Dans le *Nouveau dictionnaire encyclopédique des sciences du langage* de O. Ducrot et J.-M. Schaeffer, M. de Fornel donne la définition suivante : « La sociolinguistique variationniste s'intéresse à la langue telle qu'elle est parlée dans une communauté linguistique » (1995 : 121). En effet, les individus ont des pratiques langagières différentes selon les situations, selon les autres (leur statut, leurs attributs), selon le lieu de communication, le but de la conversation et les éléments de la situation de communication. L'appartenance à une certaine classe sociale par exemple peut engendrer des différences dans l'emploi de certains mots et va influencer les prononciations. Notre langage reflète notre

⁵² Par exemple :

- l'offre ou la promesse sont des actes menaçants pour la face négative de celui qui l'accomplit ;
- les aveux, les lapsus, les excuses sont des actes menaçants pour la face positive de celui qui l'accomplit ;
- les insultes, les questions indiscretes, les ordres ou encore les actes tels que le fait fouiller les poches de l'autre ou de lui lire son courrier sont des actes menaçants pour la face négative de celui qui les subit ;
- la critique, le reproche et tout ce qui risque de mettre en péril le narcissisme d'autrui sont des actes menaçants pour la face positive de celui qui les subit.

appartenance à un certain groupe. Par ailleurs, un même locuteur utilise un langage nuancé selon le rôle qu'il tient dans diverses situations : père de famille ou chef d'entreprise par exemple. Il fait moduler les registres de langue en passant d'un registre familier à un registre formel et inversement. La classe sociale, le sexe, l'âge sont des éléments extralinguistiques qui vont faire varier les pratiques langagières des individus :

Pour nous, notre objet d'étude est la structure et l'évolution du langage au sein du contexte social formé par la communauté linguistique. Les sujets considérés relèvent du domaine ordinairement appelé « linguistique générale » : phonologie, morphologie, syntaxe et sémantique. Les problèmes théoriques que nous soulèverons appartiennent également à cette catégorie, tels la forme des règles linguistiques, leur combinaison en systèmes, la coexistence de plusieurs systèmes et l'évolution dans le temps de ces règles et de ces systèmes. S'il n'était pas nécessaire de marquer le contraste entre ce travail et l'étude du langage hors de tout contexte social, je dirais volontiers qu'il s'agit là tout simplement de linguistique. (W. Labov, 1976 : 258)

W. Labov distingue quatre types de variation : la variation diachronique (ou *historique*), la variation diastratique (ou *sociale*), la variation diatopique (ou *géographique*), la variation diaphasique (ou *stylistique*).

3.1.4.3 Positionnement du chercheur sur le terrain

Les productions langagières au travail que nous avons enregistrées demandent une importante considération du contexte d'énonciation. Lors de ce recueil de données, nous avons donc été présente à la table de travail des locuteurs, afin de prendre des notes sur les prises de parole et sur les éventuels gestes, regards, souffles ou rires de chacun dans les interactions. En effet, l'utilisation d'appareils d'enregistrement ne doit pas éliminer pas ce travail d'observation, essentiel, car il permet par la suite une bonne transcription. De plus, il nous paraît aussi important de passer du temps dans les organisations où nous réalisons ces enregistrements afin cette fois de comprendre au mieux le contenu des enregistrements. C'est l'occasion d'éclaircir des termes, de mieux connaître les fonctions des locuteurs et de saisir plus précisément le rôle et la façon dont fonctionnent les organisations. J. Boutet a analysé le langage au travail et constate que l'on ne peut pas enregistrer de productions langagières sans prendre en compte « les règlements, les dispositifs techniques, les processus de travail, l'organisation du travail et les relations sociales dans l'entreprise où l'on requête. » (2005 : 22).

Afin que les données enregistrées ne reflètent pas la présence de l'enquêteur, il semble nécessaire de réfléchir sur la façon de mener les enregistrements en mettant au point quelques principes méthodologiques. L'influence de l'enquêteur et de son enregistreur est incontestablement forte. Pour que le degré d'authenticité soit le plus élevé possible, il est nécessaire d'être le plus neutre et le plus discret possible tant du point de vue matériel que comportemental.

Notre objectif étant d'obtenir un corpus authentique, c'est-à-dire un corpus de situations « naturelles », des situations de travail qui se seraient déroulées de la même manière si nous n'avions pas été présente, nous avons intégré les organisations en dehors des enregistrements :

Le but de la recherche linguistique au sein de la communauté est de découvrir comment les gens parlent quand on ne les observe pas systématiquement ; mais la seule façon d'y parvenir est de les observer systématiquement. (W. Labov, 1976 : 290)

Nous avons choisi d'intégrer les organisations afin de connaître les personnes enregistrées, de se familiariser avec nos terrains et pour qu'un climat de confiance puisse s'installer et que l'enregistrement ne soit pas un objet de jugement. Nous avons passé du temps à discuter avec les employés, déjeuner avec eux et parfois même travailler avec eux. En outre, afin de s'assurer du déroulement 'naturel' des activités langagières, nous demandions aux participants à la fin de chaque enregistrement leur sentiment sur les comportements de leurs collègues lors des enregistrements et savoir quels étaient ceux qui étaient gênés. Les participants se sont en quelque sorte habitués à notre présence et nous ont intégrés dans leur organisation. Nous avons visité les locaux des organisations, nous avons échangé avec nos différents informateurs sur le fonctionnement général, les activités, les structures hiérarchiques. Nos rencontres, ainsi que nos échanges informels avec nos collaborateurs lors de pauses-café, lors d'un repas ou tout simplement lors de visites plus ou moins informelles, ont permis de nous intégrer et d'échanger notre confiance. Cette méthodologie semble se rapprocher de la méthode de l'observation participante, initiée par l'ethnographie de la communication, qui consiste à partager le mode de vie d'une organisation ou d'une société en participant aux activités et se faire accepter par ses membres. Cette approche est très employée en sociologie et a d'ailleurs été introduite par B. Malinowski, sociologue, anthropologue et ethnologue. Le sociologue O. Schwartz s'est également particulièrement investi dans son enquête ethnographique menée entre 1980 et 1985 sur les modes de fonctionnement des familles ouvrières de l'ancienne région minière du Nord-Pas-de-Calais (1990). Il s'est installé sur son terrain de recherche et a vécu cinq ans dans la cité minière.

Cette problématique concerne tous chercheurs. Nous partageons l'idée de F. Gadet selon laquelle le chercheur se doit d'intégrer pleinement le terrain : « Dans cet 'idéal type de l'enquête de terrain' (1998 : 35), le chercheur quitte le rôle d'interlocuteur pour se faire membre de la communauté. » (2000 : 64).

Avant de commencer les enregistrements, nous avons décidé de nous placer en dehors de la table de travail. Mais, au moment d'entreprendre les enregistrements, les locuteurs ne se sentaient pas à l'aise de savoir que quelqu'un se tenait derrière eux. Tous les locuteurs de chacune des organisations ont préféré nous intégrer à la table de travail.

Dans notre étude, il s'agit plutôt d'une observation « semi-participante », car nous nous sommes intégrée et impliquée sur nos terrains d'enquête. Cependant, à aucun moment nous ne sommes devenue locuteur ou acteur ; nous sommes restée dans notre position d'observateur.

3.1.5 Description des terrains de recherche

Notre objectif est de constituer un corpus de pratiques langagières au travail, afin de déterminer des types de discours en situation de travail. Cette problématique requiert donc plusieurs terrains de recherche différents. Il s'agit, sur ces terrains, de procéder à des enregistrements variés (diverses situations) qui seront ensuite transcrits et analysés dans le but de déterminer ces types de discours au travail.

Notre corpus est donc constitué de diverses interactions en situation de travail : réunions de travail (comité de direction, nommé CoDir, réunion de service, réunion de revue de projets, réunion entre deux ou plusieurs services, etc.), conversations entre collègues (dans des situations plus ou moins formelles), briefings, entretiens entre employé(s) et supérieur(s) hiérarchique(s), entretiens entre membres de la direction. Entre 2007 et 2008, nous avons constitué un corpus de 41 enregistrements de diverses activités langagières dans trois organisations. Notre corpus comprend également deux réunions de comité de direction enregistrées lors de nos travaux dans le cadre de la maîtrise en 2005.

Chambre des Commerces et d'Industrie (CCI)

Les Chambres des Commerces et d'Industrie sont des établissements publics à caractère administratif et sont financièrement autonomes. Elles ont pour but de représenter, promouvoir et défendre les intérêts des commerçants et des industriels. Elles sont chargées du

développement économique de leur territoire en mettant en place des missions d'appui industriel. Il s'agit de mettre en relation plusieurs partenaires professionnels sur des sujets spécifiques ou sur des missions de soutien au commerce notamment pour le commerce de proximité qui nécessite des analyses de dossier, des animations de rues commerçantes ou des études d'implantation, etc.

Il y a entre une et trois chambres de commerce et d'industrie par département, chacune étant dirigée par un Président et un bureau élu. Nous avons intégré la CCI d'un département, au sein de laquelle, nous avons assisté et enregistré différents échanges en situation de travail :

1) Les comités de direction (CoDir) ; les comités de direction auxquels nous avons assisté étaient composés des responsables des services de la CCI et étaient présidés par le directeur de la CCI. Le CoDir est une réunion décisionnelle. Son rôle est de proposer au Conseil d'Administration la stratégie de la société, d'assurer une gestion quotidienne de l'organisation et d'en faire un rapport au Conseil d'Administration. Il se réunit une fois par mois afin de suivre les projets et les résultats. Ce comité est un lieu d'échange et de réflexion et joue un rôle de contrôle en s'assurant du bon fonctionnement de l'ensemble de la Chambre. Les membres du comité de direction établissent un rapport concernant les aspects importants de leur gestion de leur service ; ils fournissent au Comité toutes les informations portant sur les développements des activités de leur service, les stratégies employées, les prévisions, les résultats financiers obtenus jusque-là, les résultats escomptés, les divers problèmes et les solutions envisagées et ainsi que les actions futures.

2) Les Conseils d'Administration (CA) ; il s'agit d'un groupe de personnes chargées de diriger l'organisation. Il comprend plusieurs membres, dont un président désigné ou élu et un secrétaire.

3) Des réunions internes entre trois services (service Commerce, service Aménagement et territoire et l'Observatoire économique). Dans ces réunions, il s'agit de réfléchir et de travailler à la mise en place d'un projet d'urbanisme.

4) Quelques échanges informels avant et après les réunions, pendant les pauses, etc. Ces enregistrements sont plus difficiles à exploiter en raison de leur mauvaise qualité sonore due aux déplacements des personnes et des échanges à voix basse.

Les réunions se déroulaient dans les grandes salles. Seules les deux réunions internes prenaient place dans une petite salle, près du bureau de la responsable du service « Aménagement et territoire ».

Pour l'ensemble des enregistrements, nous restions la journée et nous discussions avec certains membres de la réunion, puis nous allions déjeuner avant faire le point sur la réunion et sur les termes à revoir avec la secrétaire de direction qui récupérait l'enregistrement pour faire son compte-rendu.

Groupe Immobilier Social (GIS)

Le Groupe est composé de plusieurs sociétés privées d'HLM implantées dans diverses régions. Ce Groupe construit et rénove plusieurs logements chaque année et tente de faciliter l'accès au logement. Leurs objectifs sont le bien-être et la bonne qualité de vie des habitants. Plusieurs sociétés, implantées dans plusieurs régions, organisent ensemble le Groupe. Chacune de ces sociétés est dirigée par un Président et un directeur.

Nous avons procédé à trois types de réunions :

- 1) Des CoDir ;
- 2) Une revue de direction. Les revues de direction permettent de faire le point sur l'état d'avancement des projets. Ces réunions regroupent à la fois les membres du comité de direction et les responsables d'agences de la région.
- 3) Une réunion interne dans le service « Activité Locative et Relation Client ». Ce type de réunion est piloté par le responsable du service.

Les réunions se déroulaient toujours dans la même grande salle de réunion.

Nous passions moins de temps dans cette organisation par faute de temps disponible des membres. Nous restions seulement discuter avec les gens à la fin de la réunion et nous faisons ensuite le point avec la secrétaire.

Organismes de formation (OF)

Les deux organismes de formation dans lesquels nous sommes intervenue ont tous les deux un statut associatif, ce qui les différencie des autres types d'organisation.

Le premier organisme de formation est une association qui a pour but de former des travailleurs immigrés. Il est présent dans deux régions de France et intervient sur trois champs d'intervention :

- la linguistique. L'organisme est titulaire de marchés linguistiques et a deux grands financeurs principaux : un premier que nous avons anonymisé *F1* qui s'occupe des primo-arrivants via le Contrat d'Accueil d'Intégration (C.A.I.) et un second anonymisé *F2* qui finance la formation linguistique des immigrés sur le sol français depuis quelques mois.
- l'insertion professionnelle ;

- les métiers de la propreté où ils proposent, avec la collaboration des conseils régionaux, des formations de pré-qualification et de qualification. La formation est une part consacrée à la remise à niveau ou à un apprentissage de la langue française, et d'autre part consacrée à l'insertion et à la formation technique.

Nos enregistrements ont été effectués à la direction de l'un des centres régionaux.

Nous avons procédé à divers enregistrements :

- 1) Des réunions entre la direction et les responsables de formations ;
- 2) Des conseils d'administration ;
- 3) Un groupe de travail entre formatrices ;
- 4) Des réunions du Comité de formation ;
- 5) Des réunions avec des commerciaux (entreprise de photocopieurs et société de location de voitures) ;
- 6) Des réunions de réflexion et d'organisation pour répondre aux nouveaux appels d'offres ;
- 7) Des « réunions de groupement » qui sont aussi nommées aussi « réunions de négociation » par les membres de l'organisme. Il s'agit de réunions avec d'autres organismes de formation (OF) dans le cadre d'un regroupement de cabinets conseil et d'organismes de formation réunis pour répondre ensemble à un appel d'offres. Par « regroupement », il faut comprendre : association de plusieurs structures pour répondre à un appel d'offres et qui vont travailler ensemble et se partager les prestations ANPE. Dans ces réunions interviennent entre 1 et 3 autres organismes de formation et tous les échanges se passent au sein de notre terrain de recherche.
- 8) Une formation de formateurs dirigée la responsable d'un secteur.

L'ensemble des réunions se déroulaient dans la même salle de réunion, excepté une réunion de groupement pour laquelle nous nous sommes déplacée dans une salle plus grande. Le groupe de travail entre formatrices s'est déroulé dans un bureau.

Nous passons généralement du temps avant et après les réunions pour discuter des enregistrements et des sujets plus informels avec les membres de l'organisme.

Le deuxième organisme est un organisme de formation professionnelle qualifiante pour adultes, demandeurs d'emploi et salariés en France et en Europe. Il emploie à la fois des formateurs, des psychologues du travail chargés de l'information sur les métiers, de l'évaluation et de l'orientation des candidats, d'ingénieurs-conseils et de consultants. Nous n'avons réalisé qu'un seul enregistrement à la direction régionale : une revue de projet. Dans ce type de réunion, le chef de projet et les principaux intervenants présentent des résultats

(« des livrables ») d'une phase d'un projet. Les décisions prises au cours de cette réunion sont en principe acceptées par tous les intéressés et irréversibles. La revue de projet permet de valider des points de passage obligés au cours des projets, et éventuellement de réorienter des phases des projets. Il s'agit d'un genre de « check-point » permettant de finaliser les projets.

Cet enregistrement n'a pas été exploité, car la responsable veillait à ce que certains points ne soient pas abordés lors de notre présence et nous a d'ailleurs demandé de sortir avant la fin de la réunion pour aborder certains thèmes avec son équipe. De plus, elle reprenait les propos qu'elle jugeait trop vulgaires. Comme l'enregistrement ne s'est pas déroulé dans des conditions normales, nous avons décidé de ne pas poursuivre les enregistrements et de ne pas prendre en compte la réunion enregistrée dans nos analyses.

Entreprise de transport

L'entreprise de transport est une entreprise privée s'occupant à la fois du conditionnement et de la distribution de marchandises diverses (alimentation, matières dangereuses, produits frais) et travaillant à la fois sur les plans régional, national et international.

Nous avons enregistré deux réunions du comité de direction pour construire un corpus dans le cadre de notre mémoire de maîtrise. C'est à cette période que nous avons réalisé un stage de dix jours d'observation. Nous avons constaté que les relations entre les quatre personnes du service Ressources Humaines et leur responsable étaient assez mauvaises. Ils communiquaient très peu et la Responsable était la proie de critiques plus ou moins virulentes de la part des quatre autres personnes de son service. D'ailleurs, deux locuteurs de ce service, conviés à certains CoDir, n'intervenaient quasiment pas dans la réunion 2 et se tenaient assis loin d'elle. Lorsque nous sommes retournée sur le terrain afin de reprendre les enregistrements pour le corpus de thèse, la responsable venait d'être licenciée. Nous ne sommes alors seulement restée la journée et nous avons enregistré les interactions des employés du service des Ressources Humaines. Nous avons découpé cet enregistrement en cinq segments, c'est-à-dire en cinq parties, toutes étant distinctes les unes des autres par de longs moments de silence et de travail. Le premier segment n'est pas exploitable, car inaudible.

Ce service RH est constitué d'une grande pièce commune où sont disposés les cinq bureaux des cinq employés du service (la directrice des ressources humaines, la directrice adjointe, le technicien de paie et les deux personnes chargées de la vérification des disques des chauffeurs) : un *open space*. Les employés se parlent parfois à haute voix où se déplacent

librement dans la pièce pour travailler et discuter ensemble. Les 4 locuteurs (l'adjointe RH, le technicien de paie et les deux personnes chargées de la vérification des disques des chauffeurs) se connaissent bien : ils entretiennent une relation amicale et utilisent le plus souvent un registre familial.

L'ensemble de ces interactions langagières comptent 88 locuteurs au total et constitue un corpus de 74h51 d'enregistrement dont 27h22 sont transcrites. Le tableau ci-après reprend précisément les données du corpus.

Tableau 4 : Récapitulatif des données recueillies et transcrites

Chambre de Commerce et d'Industrie : 9 enregistrements			
Enregistrement	Nombre de participants	Durée	Temps transcrit
CoDir 1	7	04:36	04:36
CoDir 2	8	02:35	02:05
CoDir 3	7	04:04	00:00
CoDir 4	6	01:52	00:00
CoDir 5	9	02:42	00:00
Réunion interne 1 (trois services)	4	01:23	01:23
Réunion interne 2 (trois services)	4	02:24	00:54
Conversations avant/après CoDir 1	2, puis 3	00:03	00:03
Conversation avant la réunion interne 1	4	00:34	00:00
Conversation bureau avant la réunion interne 2	3	00:15	00:15
TOTAL : 10 enregistrements		20h36	09h16

Organisme de formation 1 : 22 enregistrements			
Enregistrement	Nombre de participants	Durée	Temps transcrit
Réunion des responsables des formateurs	7	02:18	02:18
Réunion de service	5	01:50	00:12
Réunion de direction 1	4	01:32	00:05
Réunion de direction 2	4	01:14	00:07
C.A. 1	7	02:53	01:33
C.A. 2	10	02:21	00:10
Réunion du Comité de Formation	4	01:21	00:46
Séance de travail	3, puis 2	02:27	02:27
Réunion de travail : réflexion et organisation pour les nouveaux appels d'offres (1)	3	02:12	00:22
Réunion de travail : réflexion et organisation pour les nouveaux appels d'offres (2)	3	02:04	00:09
Réunion de groupement 1 (entre 4 OF)	5	01:28	00:37
Réunion de groupement 2 (entre 3 OF)	3	02:18	00:00
Réunion de groupement 3 (entre 2 OF)	8, puis 10	02:40	00:00
Réunion de groupement 4 (entre 2 OF)	3	02:30	00:00

Réunion de groupement 5 (entre 4 OF)	5, puis 4	02:07	00:11
Réunion avec le commercial et le coordinateur techniques de l'entreprise de photocopieur	3	01:30	00:12
Réunion avec le responsable des locations de véhicules	3	00:35	00:19
Conversation avant la réunion du Comité de Formation	2	00:05	00:05
Conversation avant la réunion direction-Responsables Formations	3	00:03	00:03
Conversation avant la réunion avec deux organismes	2, puis 3	00:21	00:21
Conversation avant la réunion de groupement	4	01:01	00:09
Conversation avant réunion de groupement	3	00:03	00:00
Formation de base pour les formateurs de la région	21	03:40	00:00
TOTAL : 23 enregistrements		39h04	10h07

Organisme de formation 2 : 1 enregistrement			
Enregistrement	Nombre de participants	Durée	Temps transcrit
Réunion Revue de Projets	6	02:23	00:36

Groupe Social Immobilier : 4 enregistrements			
Enregistrement	Nombre de participants	Durée	Temps transcrit
CoDir 1	8	01:28	00:56
CoDir 2	8	01:30	01:30
Revue de direction	13	02:15	00:27
Réunion interne du service ALRC (<i>Activités Locatives et Relations Clients</i>)	10, puis 11	04:00	00:57
TOTAL : 4 enregistrements		09h13	3h50

Entreprise de transport : 7 enregistrements			
Enregistrement	Nombre de participants	Durée	Temps transcrit
CoDir 1	8	01:30	01:30
CoDir 2	10	01:22	01:22
Interactions dans l'open space du service des Ressources humaines	Segment 2	3	00:11
	Segment 3	2	00:01
	Segment 4	4	00:10
	Segment 5	6	00:19
TOTAL : 3 enregistrements		03h33	03h33

Parmi ces 74h51 d'enregistrement, nous avons donc décidé de ne pas tout transcrire parce que nous ne pouvons pas exploiter l'ensemble des données et avons donc choisi de ne pas transcrire l'ensemble des enregistrements (d'où cette différence entre les durées d'enregistrement et les temps transcrits). Nous avons enregistré tout ce qu'il nous été

possible même si nous n'étions pas certaine de tout exploiter et cela pour deux raisons. D'une part, pour *habituer* les locuteurs à l'enregistrement, et d'autre part pour exploiter au maximum le terrain et obtenir des enregistrements suivis.

Le tableau ci-après propose une synthèse des enregistrements :

Tableau 5: Synthèse des enregistrements

41 enregistrements
8 conversations
9 comités direction (CoDir)
4 réunions internes
1 réunion des responsables des formateurs
7 réunions avec d'autres organismes, dont 5 « réunions de groupement »
2 Conseils d'Administration (CA)
2 réunions de direction
1 revue de direction
2 réunions de réflexion et d'organisation
1 groupe de travail
1 revue de projets
1 réunion du Comité de Formation
1 journée de formation pour les formateurs d'une région
1 enregistrement des interactions dans l'open space d'un service RH

Notre corpus est composé d'une multitude de discours produits dans diverses situations : des interactions dans l'open space d'un service des ressources humaines, des conversations informelles et un certain nombre de réunions de travail de tous types. Ces interactions au travail permettent, en groupe, de traiter des problèmes, de prendre des décisions, de faire le point sur les activités et actions au sein de l'organisation et/ou de travailler sur la mise en place un ou plusieurs projets. Elles peuvent être différenciées en fonction de leur objectif de travail. Nous avons donc choisi de les répertorier dans le tableau ci-après :

Tableau 6 : Classement des réunions de notre corpus

Dénomination des réunions	Objectif de ce type de réunion
« Séance de travail », « Groupe de travail », « Réunion interne », « Réunion du Comité de formation »	Réunions dirigées par la réflexion dont l'objectif dominant est l'élaboration d'un projet. Lors des réunions du comité de direction, il s'agit de travailler sur les améliorations possibles à apporter à la formation des employés, d'établir des plannings de formation en valorisant et diversifiant l'offre de formation de l'organisation.
« Comité de direction », « Conseil d'administration », réunion de direction	Réunions centrées à la fois sur la mise au point et l'exposé des travaux effectués, en cours et à mener, des objectifs, et sur la résolution de problèmes ou de questions. Ces réunions sont régulières et planifiées à l'avance (tous les mois ou tous les 15 jours selon les organisations).
« Revue de projets », « Réunion de groupement »	Réunions d'avancement dans lesquelles les collaborateurs assurent et optimisent le bon déroulement d'un projet.
Réunion avec un organisme extérieur	Exposé de la demande de l'organisation et négociation pour l'achat ou la location d'un produit et / ou d'un service.

Il ressort trois types d'activité majeurs :

- les collaborateurs présentent leurs objectifs et font état de leurs travaux ;
- ils travaillent collectivement dans l'élaboration d'un projet ou négocient avec des organismes extérieurs pour une future collaboration ;
- ils s'échangent des informations de façon plus ou moins informelle.

Le nombre de participants-locuteurs par enregistrement s'échelonne de 2 à 13. Le nombre moyen de participants-locuteurs par enregistrement se situe entre 4 et 5. La situation la plus fréquente est le comité de direction ; il fait intervenir entre 7 et 8 locuteurs.

Nous avons tenté de recueillir, dans la mesure de possible, le maximum de documents utilisés lors des réunions, ainsi que les comptes-rendus des comités direction. Ce recueil dépendait du degré de confidentialité des éléments y apparaissant. La plupart du temps, nous avons principalement obtenu les documents manipulés lors des séances de travail, ainsi que quelques comptes-rendus de CoDir de la CCI.

3.1.6 La constitution de deux sous-corpus

Lors de la constitution du corpus, nous nous sommes posée la question de l'étendue du corpus. Nous n'avons pas exploité la totalité de ce corpus et nous avons constitué deux sous-corpus :

- un premier sous-corpus que nous nommons « sous-corpus 1 » pour réaliser l'analyse qualitative. Ce sous-corpus est constitué d'une sélection de séquences provenant de plusieurs activités langagières de notre corpus. Nous expliquerons dans le point 2.1 ce que sont ces séquences.

- un deuxième sous-corpus que nous nommons « sous-corpus 2 » pour réaliser l'analyse quantitative des critères linguistiques repérés lors de l'analyse qualitative du sous-corpus 1. Ce sous-corpus est composé d'interactions complètes et décomposées en séquences.

3.1.6.1 Un premier sous-corpus pour réaliser une analyse qualitative

Notre premier sous-corpus est composé de séquences pour lesquelles nous avons effectué l'analyse qualitative des critères linguistiques pour la caractérisation de type de discours dans des situations de travail, et dans lesquelles nous avons puisé l'ensemble des exemples pour l'analyse des critères. Ces séquences ont été extraites de 16 situations langagières des 4 terrains de recherche. Il ne s'agit pas de séquences qui se suivent dans une même transcription, mais de séquences sélectionnées de façon aléatoire dans le sous-corpus.

Tableau 7 : Sous-corpus 1 constitué pour l'analyse qualitative

Terrains de recherche	Activités langagières au travail	Nombre de séquences
CCI	CoDir 1	15
	CoDir 2	1
	Réunion interne 1	2
	Réunion interne 2	11
Organisme de formation	Réunion des responsables des formateurs	6
	Séance de travail	11
	C.A. 1	3
	Réunion du Comité de formation	4
	Réunion de groupement 2	2
	Réunion interne	5
Groupe immobilier social	CoDir 1	9
	CoDir 2	6
	Réunion interne du service ALRC	5
	Revue de direction	3
Entreprise de transport	CoDir 1	4
	CoDir 2	7
	Interactions dans l'open space d'un service RH	3
TOTAL	16 enregistrements	97 séquences

Nous nous sommes appuyée sur les premières 28 séquences pour effectuer les premières analyses qui consistent à repérer les critères linguistiques. Ce sont ces mêmes séquences pour lesquelles nous avons proposé une analyse détaillée afin d'illustrer les types de séquence. Nous les présentons ci-après :

Tableau 8 : Les 28 séquences de base pour l'analyse qualitative

Terrains de recherche	Activités langagières au travail	Les séquences
CCI	CoDir 1	Séquence 2
		Séquence 4
		Séquence 6
		Séquence 16
		Séquence 27
	CoDir 2	Séquence 6
	Réunion interne 1	Séquence 1
		Séquence 4
	Réunion interne 2	Séquence 1
		Séquence 2
		Séquence 3
		Séquence 4
		Séquence 5
		Séquence 7
Séquence 10		
Organisme de formation	Réunion des responsables des formateurs	Séquence 5
		Séquence 12
	Séance de travail	Séquence 11
		Séquence 13
		Séquence 36
	C.A. 1	Séquence 3
Séquence 4		
Groupe immobilier social	CoDir 1	Séquence 1
		Séquence 2
	CoDir 2	Séquence 3
Entreprise de transport	CoDir 2	Séquence 2
	Interactions dans l'open space d'un service des Ressources humaines	Séquence 4
		Séquence 5
TOTAL	11 enregistrements	28 séquences

Ces séquences sont présentées en annexe au sein du premier sous-corpus (et sont repérables de par leur couleur violette).

3.1.6.2 Un deuxième sous-corpus pour réaliser une analyse quantitative

Pour l'analyse quantitative, nous avons constitué un deuxième sous-corpus que nous présentons ci-après. Il se présente comme un ensemble varié d'activités langagières, à l'image du corpus complet.

Tableau 9 : Sous-corpus 2 constitué pour l'analyse quantitative

Terrains de recherche	Activités langagières au travail	Temps d'enregistrement et transcrit	Nombre de séquences
CCI	CoDir 1	4h36	72
	Échanges pendant la pause du CoDir 1		5
	Échanges informels avant le CoDir	0h03	1
	Réunion interne 1	1h23	26
Organisme de formation	Réunion des responsables formateurs	2h18	36
	Première partie de réunion de groupement 2	0h21	7
	Conversation	0h003	3
	Groupe de travail	2h27	38
Groupe immobilier social	CoDir 2	1h30	20
Entreprise de transport	CoDir 2	1h22	16
	Interactions dans l'open space d'un service des Ressources humaines	0h42	13
TOTAL	10 enregistrements	14h37	237 séquences

Le sous-corpus compte donc 10 enregistrements découpés en 237 séquences à partir d'une cohérence thématique, de marqueurs de structuration et de déclencheurs de l'activité. Il compte 156 112 mots⁵³.

⁵³ Le comptage des mots par séquence s'effectue avec un traitement de texte qui considère par exemple que l'énoncé « *C7* c'est une action » (extrait du CoDir, CCI) compte quatre mots.

Le comptage des mots a été fait après « nettoyage », c'est-à-dire après avoir enlevé les indicateurs de locuteurs pour les tours de parole (L1, L2, etc.), les chevrons indiquent les chevauchements, les didascalies, les notes de bas de page, les points d'interrogations, ainsi que les indications *{approx}* et *{sic}* et les symboles : « + », « /// », « = », « \$\$\$ », « ### ». Lors des écoutes multiples tels que : /bis, dix/, nous supprimons l'une des solutions ainsi que les « / ».

Pour ce qui est du comptage des tours de paroles, nous le faisons à la main. L'élément ne nous avons nommé continueur de tour dans notre méthodologie de recueil de données (« = ») indique que le tour de Ln est interrompu. Ainsi, dans l'exemple de l'extrait suivant, nous comptons trois tours de parole :

L2 oui < c'est oui c'est pas des entreprises=
L3 *** développement >
L2 =qui vont euh:
L3 non + ce qui n'em- ce qui n'empêche pas par exemple

3.1.7 Les choix pour la transcription de données orales

Dans de nombreux domaines des sciences humaines et sociales où l'interaction entre les hommes est l'intérêt des chercheurs (psychologie, linguistique, orthophonie, anthropologie, sociologie, sciences de l'éducation, etc.), la recherche s'appuie sur des observations ainsi que des enregistrements audio et/ou vidéo que ce soit en contexte naturel ou provoqué. Cette collecte de données s'est développée depuis plusieurs années et la question de la méthode du recueil et de la transcription s'est trouvée être une problématique et déterminante pour l'analyse des données. E. Ochs (1979b) aborde la problématique de la transcription en considérant cette pratique comme une théorie. Nous appuyons ainsi la conception de F. Gadet :

Si la transcription est bien un geste théorique, alors elle prend place dans une chaîne de gestes théoriques (de la constitution du protocole de première approche du terrain jusqu'à la rédaction du texte scientifique, en passant par les étapes successives d'observation, de recueil, de transcription, d'analyse). Et sa mise en œuvre découle de son inscription dans cette succession spécifique, qui ne prend pas le même sens d'être inscrite dans tel ou tel enchaînement de gestes, et qui n'est donc certainement pas la même pour le syntacticien, le pragmaticien ou le sociolinguiste. Pas plus qu'il n'y a d'analyse tous azimut, et tous objectifs, il ne saurait y avoir de transcription tous azimut et tous objectifs, aussi minimale puisse-t-elle paraître ; et il faut renoncer aux rêves d'harmonisation. (2008 : 46)

Il y a peu d'accord entre les chercheurs sur une éventuelle standardisation de conventions. Chaque chercheur doit faire des choix concernant la façon de transcrire et de quelle façon transcrire : devons-nous faire une transcription orthographique ou phonétique ? Quel type de convention adopter ? Faut-il inclure les éléments non-linguistiques, les accentuations, les tonalités, les activités accompagnant la parole, les pauses, etc. ? Et si oui, comment ? Nous sommes guidée par nos propres objectifs de recherche ainsi que par la dimension théorique qui sous-tend notre recherche. E. Ochs souligne d'ailleurs : « the transcriptions are the researcher's data » et « transcription is a selective process reflecting theoretical goals and definitions » (1979b : 44). Par conséquent, la transcription mérite d'être examinée comme un processus de recherche.

Dans notre cas, l'objectif de la transcription n'est pas de recueillir des contenus informatifs, mais de nous permettre d'analyser la construction des discours en situation professionnelle ainsi que l'organisation du travail dans le but de déterminer des types de discours.

Ce travail est non seulement indispensable pour notre recherche, mais c'est à partir de ce travail que vont s'appuyer les analyses. Pour les corpus d'interactions, L. Mondada

explique que la transcription tente au mieux de rendre compte de l'interaction pour supporter ensuite les analyses :

La transcription est la pratique par laquelle les enregistrements sont rendus disponibles à l'analyse. Elle tente de conserver les détails pertinents de la parole-en-interaction – comme les chevauchements, les bribes, les énoncés incomplets, les hésitations, les pauses, ... Dans son effort de rendre compte des détails spécifiques de l'interaction, elle évite de recourir aux conventions propres à la culture et aux normes du texte, surtout à la ponctuation qui relève d'une organisation, segmentation, articulation spécifiquement écrites, à ne pas confondre avec celles qui sont assurées par la prosodie dans l'oralité. C'est pourquoi les transcriptions évitent soigneusement de réduire la parole à un texte ; dans leur effort d'en préserver les caractéristiques essentielles – notamment temporelles – elles utilisent des conventions particulières. (2005 : 28)

Le travail de transcription est une démarche à la fois essentielle et délicate, la transcription ne peut être regardée comme une opération banale, car on transcrit pour donner à voir quelque chose. » (F. Gadet, 2008 : 37).

Il n'existe pas de conventions de transcriptions universelles ; chaque chercheur doit adapter des conventions de transcription selon ses objectifs de recherche. C. Blanche-Benveniste précise à propos des corpus de français parlé :

Les corpus de français parlé ont été transcrits selon des méthodes très variées, en fonction des objectifs de recherche. L'analyse des interactions impose qu'on tienne compte des positions des locuteurs, de la répartition de leurs tours de parole, de leur gestuelle et de la qualité de leurs voix. (2000b : 22)

Les corpus sont donc recueillis et constitués pour une recherche précise et peuvent difficilement être employés pour différentes études, car « le corpus est aussi le résultat d'une série d'interventions du chercheur, depuis le terrain jusqu'à la réalisation des représentations des données sous forme de transcriptions. Dans cette perspective, il traduit une série de choix et de sélections effectués à chaque étape : choix de situations, sélection d'activités, choix prise de vue / de son, choix de transcriptions. » (V. Traverso, 2008 : 315).

Après avoir déterminé quoi transcrire, nous avons dû mener une réflexion sur comment transcrire les paroles des locuteurs, mais aussi comment rendre compte des gestes, de la prosodie ou encore des documents et des supports manipulés. Aussi, la transcription nécessite le choix de conventions.

3.1.7.1 Quelle transcription et quelles conventions de transcription ?

La transcription des données orales est un travail minutieux qui va constituer le support à l'analyse, c'est donc une étape décisive dont va dépendre les résultats de la recherche. Ce travail est réalisé par le chercheur lui-même, celui-ci étant familiarisé avec son terrain et avec les locuteurs.

Notre étude nécessite de mettre en place des conventions spécifiques, en s'appuyant éventuellement sur une convention existante que le chercheur modifie selon ses besoins. Notre étude portant sur phénomènes interactionnels et linguistiques (lexicaux et syntaxiques), il ne nous a pas paru nécessaire d'effectuer une transcription phonétique ou phonologique. Nos transcriptions sont des transcriptions orthographiques standards des données et s'appuient sur les conventions du DELIC que nous avons modifiées et enrichies avec des conventions ICOR⁵⁴ (version 1.0.4, d'avril 2005) pour la prosodie. En effet, la transcription de phénomènes phonétiques comme les allongements de sons, les liaisons non-standards et les intonations s'avèrent être des aspects à considérer pour la compréhension du discours et sa bonne interprétation.

La question de la transcription de l'oral soulève la question de la ponctuation. Elle permettrait de soutenir la lecture, cependant, ne viendrait-elle pas faire perdre quelques spécificités de l'oral et fausser le sens de certains dits ? C. Blanche-Benveniste se demande s'il est possible de ponctuer les corpus pour soutenir la lecture, mais sans en fausser le sens et sans faire apparaître une quelconque interprétation du transcripateur. C. Blanche-Benveniste et C. Jeanjean expliquent qu'apposer la ponctuation impose un découpage qui préjuge d'une analyse syntaxique et nous conduit à indiquer des « regroupements syntaxiques contestables » (1987 [1986] : 139-140). Puis, ils précisent que finalement la lecture des transcriptions se fait assez aisément et sans ambiguïté :

On pourrait rétorquer que les textes non ponctués vont être difficiles à lire et pleins d'ambiguïtés. En fait, lorsque l'on prend l'habitude de lire ces transcriptions non ponctuées, on se rend compte qu'il y a très peu de cas réels d'ambiguïté ; la régulation interne des textes et leur cohérence sémantique fait que, le plus souvent, une interprétation se dégage avec plus de vraisemblance que les autres. (1987 : 140)

⁵⁴ Le groupe Lyonnais ICOR (Interaction CORpus) développe la plateforme de base de données CLAPI (Corpus de Langues Parlées en Interaction) et le site CORINTE (CORpus en INTERaction).

La ponctuation est une spécificité de l'écrit. M. Grevisse (1969) l'a d'ailleurs défini comme étant une spécificité des discours écrits : « La ponctuation est l'art d'indiquer dans le discours écrit, par le moyen de signes conventionnels, soit les pauses à faire dans la lecture, soit certaines modifications mélodiques du débit, soit certains changements de registre de la voix. » (1969 : 1 140)

Dans le cadre de travaux sur les transcriptions de discours oraux, V. André précise que les signes de ponctuation sont « réservés traditionnellement au découpage de l'écrit et se révélant souvent trompeurs lors d'une application forcée à la langue parlée. » (2006 : 171). Au travers d'une éventuelle ponctuation de l'oral, il y a la crainte que la ponctuation vienne gommer les spécificités de l'oral.

À l'oral, la prosodie joue ce rôle de ponctuation. Dans notre corpus, les « + » et « ++ » identifient des segments en signalant les pauses plus ou moins longues, les petites majuscules soulignent les fortes intonations, les « : » et « :: » marquent les allongement de syllabes. Mais, d'autres conventions de transcriptions permettent d'aller beaucoup plus loin en marquant par exemple les variations mélodiques et d'intensité, l'ensemble des contours intonatifs montants et descendants, les pauses calculées à la *milliseconde*.

De plus, les syntagmes sont parfois réalisés avec des répétitions. Ceci peut être mis en valeur dans la méthode d'analyse en grille⁵⁵ que propose C. Banche-Benveniste. Par exemple :

si on peut
si on peut liquider une ou deux affaires c'est bien parce que ça permet d'avoir un suivi
(L1, CoDir 2, GIS)

La question de la ponctuation est également problématique dans le cas des bribes d'énoncés : comment traiter la ponctuation dans les bribes ? Par exemple dans les bribes suivantes :

L5 [...] l'ANRU a validé euh le contenu du protocole sauf euh **la résen-** LES résidentialisations des immeubles côté *Q3* et *Q4* puisqu'il y a toujours le le devenir là de ce du no man's land
(CoDir 1, GIS)

Les phénomènes prosodiques ainsi que les ponctuations ou « marqueurs discursifs » sont caractéristiques de la langue parlée et permettent de marquer les segments du discours et ainsi la cohérence :

⁵⁵ Nous développerons cette analyse en grille dans le chapitre 4 (page 410).

Il existe, dans le langage parlé, un ensemble de signaux dont les fonctions discursives ne s'expliquent que d'un point de vue prosodique. J'ai identifié deux catégories de ces marqueurs. Les premiers, qui donnent l'impulsion à l'énoncé, peuvent être considérés comme des « démarreurs atones » (*bon, bien*) ; les seconds, en marquant le découpage des constituants et en prolongeant l'intonème du syntagme prosodique, « ponctuent » le discours. Leur fonction syntaxique est nulle et ils sont vides de sens et d'expression. [...] À l'oral, l'articulation de la phrase se marque principalement par la prosodie via l'intonation et les pauses. L'auditeur peut suivre les glissements, les différentes parties du discours ou les différents thèmes au fur et à mesure qu'ils sont produits, compte tenu du découpage fait par l'intonation et la tonalité, les signaux et les indices. Mais il existe, de surcroît, des ponctuants⁵⁶ du discours, qui ont aussi été nommés « pauses oralisées » (Laroche-Bouvy, 1980) ou « filled pauses » (Duncan, 1972). (D. Vincent, 1993 : 60)

Nous n'avons apporté aucune ponctuation à nos transcriptions, excepté quelques points d'interrogation lorsque nous sommes absolument certaine lorsqu'il s'agit d'une question.

Nous ne marquons pas à l'aide de la transcription les différents types de prononciations, ni mêmes les éventuels accents afin de limiter les risques de catégorisation des locuteurs. Nous nous joignons à ce que dit F. Gadet :

Sans réflexion spécifique, le fait de ne transcrire que des traits remarquables risque d'accorder un statut privilégié à la prononciation du transcripateur, qui peut être tenté de ne représenter que ce qu'il ne prononce pas (ou croit prononcer), faisant ainsi de sa prononciation quelque chose de « normal » ou de « naturel » (une variante savante de « l'accent, c'est les autres »). Il y a ainsi risque de pré-catégorisation d'un locuteur au parler non standard, une graphie manipulée ne pouvant se lire que comme péjorative, voire condescendante. Le lecteur fait inmanquablement des inférences en lisant des transcriptions comme *j'vous sers un p'tit thé ?* ou *toucheu pas à mon fliqueu*, et ces inférences conduisent inmanquablement à catégoriser, stéréotyper, caricaturer. (2008 : 41)

Notre objectif est de travailler sur le français parlé en situations professionnelles sans porter de jugement de valeur, ni attirer l'attention sur les accents ou tiques verbaux des locuteurs. Nous ne disposons d'aucune justification scientifique pour mettre en avant les traits spécifiques des prononciations.

La transcription se heurte également au problème d'interprétation de certains mots monosyllabiques. Prenons les exemples de C. Blanche-Benveniste (2008 : 196) : *pot* ou *peau*, *met* ou *mais*, *roue* ou *roux*. C'est le contexte qui va nous permettre d'identifier les sens : *la peau de l'orange, des mets sur la table, une roue sur son axe*.

Il arrive que certaines liaisons provoquent des ambiguïtés. C. Blanche-Benveniste (2008 : 197) donne quelques exemples :

- *il est tailleur / il est ailleurs*
- *des petits trous / des petites roues*

⁵⁶ D. Vincent précise qu'elle a emprunté cette notion de ponctuant à J. Vendryès (1968).

Et certaines identifications restent difficiles :

- *un ami qu'il aime / un ami qui l'aime* (Ullman, 1952 cité par C. Blanche-Benveniste, 2008 : 196)
- *moi c'est moi toi t'es toi / moi c'est moi toi tais-toi* (corpus Gars, cité par C. Blanche-Benveniste, 2008 : 196)

Le scripteur peut faire des erreurs de transcriptions, c'est ce qu'a repéré P. Cappeau lors de l'étude de comparaisons entre version de la transcription réalisée par les étudiants (« version initiale ») et celle finalement éditée suite à une vérification du travail par un expert (enseignant expérimenté). Il a relevé cinq grands types d'erreurs qu'il a présentées dans un tableau :

Tableau 10 : Typologie des erreurs recensées (P. Cappeau, 2008 : 346)

	Version initiale	Version éditée
Conventions	m'enfin	mais enfin
Oubli	vous l'acceptez vous l'acceptez pas	vous l'acceptez vous ou l'acceptez pas
Ajout	je ne me suis pas	je me suis pas
Transformation	vous avez la permission	avec la permission
Orthographe	on m'a rétablit les américains	on m'a rétabli les Américains

Le scripteur connaît la situation d'énonciation et doit être, dans la majeure partie des cas, capable de distinguer d'identifier les unités. P. Cappeau démontre que certaines erreurs peuvent être le fait d'une non-reconnaissance de mots et propose des exemples dont celui-ci :

- (2a) *pourquoi les écrevisses à l'aneth* (version initiale)
- (2b) *pourquoi les écrevisses à la nage* (VAL09-Cuisine – version corrigée) (2008 : 348)

ou encore d'un manque de connaissance culturelle, comme dans l'exemple suivant :

- (6a) *c'était une nouvelle approche la la la méthode de marche* (version initiale)
- (6b) *c'était une nouvelle approche la la la méthode de Marsch* (GRE09-Arsenic – version éditée) (Ibid : 349)

L'ensemble de ces erreurs nuit à la qualité des transcriptions : à leur interprétation et leur compréhension, et peuvent parfois même contrarier les analyses.

La transcription est un travail minutieux qui demande une écoute attentive : « les difficultés d'écoute ne sont pas toujours reconnues par l'auditeur et débouchent sur les interprétations erronées » (P. Cappeau, 2008 : 344).

Les transcriptions peuvent être alignées avec le son ou avec la vidéo, selon le mode, le choix de l'enregistrement et les objectifs de recherche. Cette méthode n'était pas

indispensable pour la suite de notre travail ; nous n'avions pas besoin d'un alignement texte-son.

3.1.7.2 Les conventions de transcriptions

Nos conventions de transcriptions s'inspirent de celles proposées par le DELIC, reprise par TCOF⁵⁷, et de quelques éléments de la convention ICOR. Nous les avons expérimentées lors de nos précédentes recherches (2005, 2006).

Nous présentons les principales conventions de transcription :

- Dans notre transcription du sous-corpus, nous avons anonymisé toutes les données susceptibles d'identifier un locuteur ou l'organisation dans laquelle il travaille. Nous anonymisons tous les éléments qui permettraient d'identifier le terrain de recherche (noms des personnes, entreprises, organismes, noms des projets de l'organisation, chiffres, indications de lieux, etc.). Nous attribuons une lettre majuscule et un chiffre entre deux étoiles pour chaque élément. Quelques exemples viennent illustrer ce principe d'anonymisation :

Jacques sera anonymisé ainsi : *Pp1*. Le *P* indique qu'il s'agit d'une personne, et le *p* indique que le locuteur a prononcé le prénom de *P*. Le chiffre *1* indique qu'il s'agit de la première personne anonymisée dans le discours.

Parfois, nous pouvons trouver :

« C'est Gégé le patron de ce bar », nous anonymisons : « C'est *Pdim3* le patron de ce bar ». La majuscule *P* indique qu'il s'agit d'une personne, *dim* d'un diminutif et *3* de la troisième personne anonymisée dans le discours. Nous trouverons dans le tableau suivant les principales anonymisations :

⁵⁷ Disponibles sur le site du CNRTL : <http://www.cnrtl.fr/corpus/tcof/TCOFConventions.pdf>

Tableau 11 : Principales anonymisations dans notre corpus

Principales anonymisations effectuées dans notre corpus	
Ac	Les actions
As	Les noms des associations
Année	Les années
B	Les noms de bases données
C	Les chiffres
CC	Les noms des communautés de communes
CP	Les codes postaux
D	Les départements
Dat	Les dates
DA	Les domaines d'activité
Do	Les noms de dossiers
E	Les noms d'entreprises
Eve	Les événements
F	Les noms de financeurs
G	Les noms des Groupes regroupant plusieurs sociétés
IR	Les noms d'immeubles et de résidences
Lab	Les noms de laboratoires de recherche
Le	Les légendes et traditions d'une région
N	Les nombres (nombres de personnes, nombre de voix lors d'un vote, etc.)
Pays	Les noms de Pays
P	Les noms des personnes Nous précisons : *Pp* pour le prénom ; *Pn* pour le nom et *Ppn* ou *Pnp* lorsque le locuteur indique le prénom accompagné du nom ou inversement.
Pr	Les noms de projets
R	Les noms des régions
Rue	Les noms des rues
S	Les noms de sociétés
V	Les villes
HabV	Pour les habitants d'une ville : nous allons noter « Hab » auquel nous ajoutons la ville et son numéro d'anonymisation. Par exemple, pour les Parisiens : si *V1* sert à anonymiser Paris, alors nous noterons *HabV1*.
OF	Les organismes de formation

D'autres types d'anonymisations seront réalisés en fonction des besoins de la transcription.

- Chaque locuteur se voit attribuer un numéro en fonction de l'ordre d'apparition. L1 est donc le premier locuteur à prendre la parole, L2 le deuxième, etc.

- Les amorces de mots sont notées selon l'exemple suivant : « un héli- un hélicoptère ».

- Les marques grammaticales sont parfois ambiguës. Malgré plusieurs écoutes, il est possible d'hésiter entre plusieurs séquences, nous notons ainsi : /ces, ses/ ou /d'accord,

d'abord/. S'il y a une hésitation quant à la présence d'une séquence sonore alors la notation sera /mais, 0/.

- Les réalisations morphologiques non standard des règles d'accord seront notées telles quelles suivies de {sic}. Par exemple : « tous {sic} les femmes ».

- Dans les échanges, il est assez fréquent que deux ou plusieurs locuteurs parlent en même temps : certains énoncés sont chevauchés. Il est important de noter les chevauchements, notamment pour les études interactionnelles ; on note le début et la fin de chaque chevauchement à l'aide de chevrons (non collés au mot). Par exemple :

L1 pardon < toujours lié à l'ordinateur
 L2 et euh sou- souvent souvent > je veux pas dire

Dans certaines réunions de travail, nous avons des conversations parallèles. Dans ce cas, soit nous ne pouvions en transcrire qu'une et n'étions pas en mesure d'entendre et de transcrire la seconde, soit, nous arrivions à transcrire les deux conversations parallèles que nous présentons en colonne pour marquer la simultanéité :

L2 < les mêmes	L3 là on parle *F2* mais ça se reproduit pour
L7 {L7 s'adresse à L2} c'est les > mêmes: < toutes les conventions donc le	
L2 pour *F1*	
L7 donc ces tableaux-là i- ils servent à rien	

(Extrait séquence 11, réunion des responsables formateurs, OF)

- S'il y a une incertitude sur l'identité du locuteur, celui-ci est notée X, par exemple :

L2 c'est > le suivi des parcours mais c'est le tableau qu'on a enfin c'est le tableau qu'on a depuis longtemps hein le tableau euh
 LX oui mais moi je le connais pas ce tableau
 (Extrait séquence 3, réunion des responsables formateurs, OF)

- Chaque tour de parole s'accompagne d'un retour à la ligne.

- Chaque tour de parole est numéroté pour faciliter les renvois dans l'analyse. Les lignes comprenant des commentaires ne sont pas numérotées.

- Les pauses dans le discours.

+ pour les pauses de 2 à 5 secondes,

+ + pour les pauses de 5 à 10 secondes,

/// pour les interruptions de plus de 10 secondes.

Les pauses sont importantes dans les échanges au travail, car même si l'activité verbale est fondamentale, les activités professionnelles ne sont pas réduites à l'activité verbale.

S'il y a un changement de locuteurs après une pause, la pause est marquée seule avec un retour à la ligne, afin de ne pas l'attribuer à un locuteur. Cela évite l'interprétation, c'est-à-dire d'attribuer une pause à un locuteur.

- Les nombres sont écrits en toutes lettres, excepté lorsque plusieurs nombres se succèdent, et excepté les années, pour faciliter la lecture.

- Il n'y a aucune ponctuation. Excepté quelques points d'interrogations lorsque l'interrogation est formellement reconnaissable par tous.

- La forme graphique des onomatopées est celle des dictionnaires (*ah, euh, ben, ouais, eh bien, hum, etc...*).

- Les notes en bas de pages viennent éclaircir les mots, expressions, abréviations ou acronymes.

- Il n'y a aucune intervention de la part de celui qui transcrit. Nous n'avons fait que reproduire fidèlement les échanges produits au cours des discussions. Les éléments absents ne sont pas réintroduits, les répétitions, les hésitations, les mots et constructions inachevées sont transcrits intégralement.

- Entre accolades et en italiques, des commentaires et des descriptions sont intégrés, afin de donner davantage d'informations sur la situation d'énonciation. L'équipe DELIC nomme cela des « événements non linguistiques » (P. Cappeau, F. Sabio, M. Bilger, C. Chanet, 2004 : 38). Ces genres de didascalies prennent donc en charge la dimension contextuelle et certaines dimensions gestuelles :

- annotation de gestes, d'actions, de déplacements ;

- commentaires justifiant les longues pauses et interruptions dans les discours, tels que *{Les locuteurs lisent le document.}* ;

- certaines mimiques corporelles et faciales significatives (colère, étonnement, regards, hochements de tête) ;
- l'intervention de facteurs externes (téléphone qui sonne, arrivée ou sortie de quelqu'un).

Ces extraits ci-après présentent quelques exemples de didascalies :

Exemple 1.

- L1 voilà on va passer au au troisième *{Début : L1 regarde L9}* à moins qu'il y ait des infos générales de *Lp9* *{Fin : L1 regarde L9}*
 L6 non:
 (Extrait séquence 3, revue de direction, GIS)

Exemple 2.

- L1 on va passer au développement durable + alors hier il y a eu une première séance là + c'est un un brut c'est
 L12 *{L12 projette un tableau sur le mur. Tout le monde regarde}* oui c'est un brut c'est une liste des des propositions
 (Extrait séquence 4, revue de direction, GIS)

Nous délimitons certains faits à l'aide des inscriptions *Début* et *Fin*. Par exemple :

- L5 et te souvenir si elle était dans < douze dans le trente dans trente et un dans
{Début : conversation à voix basse entre L1 et L7}
 L2 voilà exactement et puis moi je le mets à jour à chaque fois si il y a une personne qui a abandonné
{Fin : conversation à voix basse entre L1 et L7} je le note: je le note dans remarque je mets abandon le et puis
 (Extrait séquence 5, réunion des responsables formateurs, OF)

- Les lectures des locuteurs par le soulignement. Par exemple :

- L1 enfin > la lettre du maire de *V17* euh: le conseiller municipal de *V17* envisage la session du centre *Ce1* *{Début : lecture d'un extrait de la lettre}* ancienne école ELEMENTAIRE sa transformation en logements sociaux de répondre à la demande de quelques ménages et à l'esprit de la loi SRU je me tiens donc à votre disposition pour tous renseignements *** entretiens visites
{Fin : lecture d'un extrait de la lettre} voilà
 (Extrait séquence 6, CoDir 2, GIS)

- Les syllabes inaudibles. Toute transcription exige une bonne qualité sonore de l'enregistrement. Cependant, il peut y avoir des bruits de fond, des conversations superposées qui rendent la transcription difficile. Une syllabe incompréhensible ou inaudible est retranscrite * et une suite quelconque de syllabes inaudibles ***. Dans ce cas, une transcription phonétique peut être fournie entre crochets et accolades. Par exemple : « *** [pron={alart}] ».

- Les prononciations courantes ne sont pas indiquées. Par exemple :
« il y a » est noté ainsi, et non « y'a » [ja] ;
« puis » est noté ainsi, et non « pi » [pi] ;
« tu as » est noté ainsi, et non « t'as » [ta].

C. Blanche-Benveniste et C. Jeanjean nomment ces caractéristiques de « trucages orthographiques » (1987 [1986] : 130). Bien que dans la littérature, on cherche, par l'emploi de cette orthographe, à rendre compte d'un certain réalisme, « ces transformations de l'orthographe, somme toutes mineures, font toujours un effet péjoratif : elles signalent un texte "populaire" et "relâché" » (*Ibid* : 130-131).

Pour l'annotation de la prosodie, nous avons marqué plusieurs phénomènes que nous avons choisi d'annoter en empruntant quelques éléments de la convention ICOR du laboratoire ICAR de Lyon (version 1.0.4. d'avril 2005) :

Tableau 12 : Signes des conventions de transcriptions

Signes	Significations	Exemples
< ... >	Chevauchements de locuteurs	L1 <i>il < il accepte</i> L2 <i>il veut bien ></i>
+	Pauses de 2 à 5 secondes	L1 ok
++	Pauses de 5 à 10 secondes	+ L1 c'est bon là-dessus ? + L1 d'ici là on va vous donner la liste euh on aura des choses on aura la liste des produits et services ⁵⁸
///	Interruptions de plus de 10 secondes	qu'elle nous confie la maîtrise d'œuvre eu là je vois bien mais la maîtrise euh d'ouvrage euh: /// {L1 et L2 corrigent le document} ⁵⁹
{...}	Éléments métalinguistiques (commentaires, description de la situation, etc.)	L1 et *V21* on en a combien {L2 gonfle les joues pour dire qu'il ne sait pas} {Quelqu'un toque à la porte} L1 oui {L'assistance de L1 apporte le café} LX le café ⁶⁰
...-	Amorces de mots	<i>un élément imp- important</i>
/...,.../	Hésitation entre deux ou plusieurs transcriptions	<i>des /sites, cibles/ particuliers</i>
*	Syllabe incompréhensible	ah bon *** ils m'ont dit ah non c'est la fin du premier semestre ⁶¹
***	Suite de syllabes incompréhensibles	
...	Nom anonymisé	

⁵⁸ Exemple issu du CoDir 2, CCI.

⁵⁹ Exemple issu de la réunion interne 2, CCI.

⁶⁰ Exemples issus de la réunion interne ALRC, GIS.

⁶¹ Exemple issu du CoDir 2, CCI.

- Les fortes accentuations sur les mots ou les syllabes.

Les syllabes ou mots en petites majuscules montrent une insistance de la part du locuteur. Par exemple : dans « PARCE QUE je ne veux pas », on comprend que le locuteur a insisté, autrement dit il a porté une intensité vocale sur « parce que ».

- Parfois, les locuteurs insistent sur certains mots ou groupes de mots, mais en détachant chaque syllabe. Ce phénomène est transcrit ainsi : « Ce ne sont que-des-pré-vi-sions ». Les allongements de sons. Ils sont annotés « :, ::, ::: ». Les deux points simples ou les deux points multiples signalent que le son est plus ou moins allongé. Par exemple : « il faut dire que: » ou « je sais pas si:: ».

Tableau 13 : Signes marquants les éléments prosodiques

Signe	Signification	Exemple
: ou ::	Allongements vocaliques	on: on ne peut pas
Petites majuscules	Accentuation de syllabes et ou de mots	les locaux commerciaux ET les disponibilités foncières
=	Enchainements, continuation du tour	L2 on l'a déjà fait euh ben des formations à *V2* sur la formations(s) qualité= LX hum L4 =je suis assez je suis assez impatient de voir comment ça va fonctionner

Par exemple, les allongements vocaliques que nous pouvons considérer comme des marques d'hésitations nous permettent d'identifier les moments où les locuteurs recherchent un mot ou cherchent à formuler une idée. Ce qui est un moment important dans le langage au travail et plus particulièrement dans la formulation d'une idée ou dans la demande d'explication. Il est cependant important de ne pas confondre certains allongements vocaliques avec les « euh ». M. Candéa a analysé ces différents phénomènes et formule l'hypothèse selon laquelle il s'agirait de deux marques ayant une distribution complémentaire :

L'allongement vocalique porterait presque exclusivement sur la syllabes (C)V des mots outils alors que le *euh* serait largement plus souvent distribué à la suite des mots pleins ou des syllabes (C)VC des mots outils. (M. Candéa, 2000 : 1)

Les accentuations (que nous notons en petites majuscules) se caractérisent par une grande netteté articulatoire et une élévation de l'intensité. Elles permettent au locuteur de mettre en relief les mots clés de leur discours. Si les locuteurs insistent sur certains mots c'est que ceux-

ci sont fondamentaux dans leur discours (rôle d'intensif) pour ce qu'ils veulent faire passer et pour que ce qu'ils veulent faire passer puissent passer. Prenons un exemple dans la réunion interne à la CCI du 26 février :

L1 parce que > je me demande même si il convient de parler du: de l'exercice du droit de préemption parce que là c'est pas un but c'est MOYEN + donc à la limite je crois pas que ça: que ça a quelque chose à voir ou à faire ici

Dans ce tour de parole, le locuteur insiste, il met l'accent sur le terme « moyen », afin de l'opposer davantage à « but ». Il constitue ainsi un mot clé dans la suite des échanges.

Nous devons toutefois veiller à ce que les notations ne soient pas trop nombreuses afin de ne pas gêner la lecture et les analyses du corpus. C. Blanche-Benveniste explique par exemple que « les études de morpho-syntaxe exigent qu'on parcourt de grands morceaux de textes, les transcriptions doivent être très lisibles, donc assez peu chargées de notation » (2000b : 23). Cependant, il est parfois difficile de sélectionner, avant les analyses, les éléments à transcrire ou pas et de connaître tous les éléments pertinents ou pas pour l'étude.

Notre objectif de recherche ne porte pas sur les phénomènes prosodiques et donc nous ne nous attarderons pas sur une identification fine mais nous y restons sensibles.

A.- C. Simon a présenté, lors d'un colloque de l'AFLS à Oxford (2009), que la typologie des discours pourrait être recherchée à partir d'une analyse prosodique. Les recherches sont en cours⁶² et tendent à vérifier cette hypothèse :

The statistical framework chosen is based on a discriminant prosodic patterns analysis in order to set up a methodology that enables to validate a given discourse genre typology and, on this base, to develop dynamic classifications. (N. Obin, A. Lacheret-Dujour, C. Veaux, X. Rodet, A.-C. Simon, 2008 : 4)

Ces chercheurs ont travaillé à partir de cinq types de discours, ils ont identifié préalablement comme cinq genres de discours différents. L'analyse prosodique menée en parallèle présente des résultats qui corrént. Cependant, ils précisent que de nouvelles enquêtes sur de plus grands corpus sont nécessaires :

Further investigations are necessary, based on larger corpora (more dis- course genres, more speakers) and on automatic tools for ac- cent and dysfluencies tagging. Then, the proposed method will be available both in an automatic detection task and in a mod- eling task. (2008 : 4)

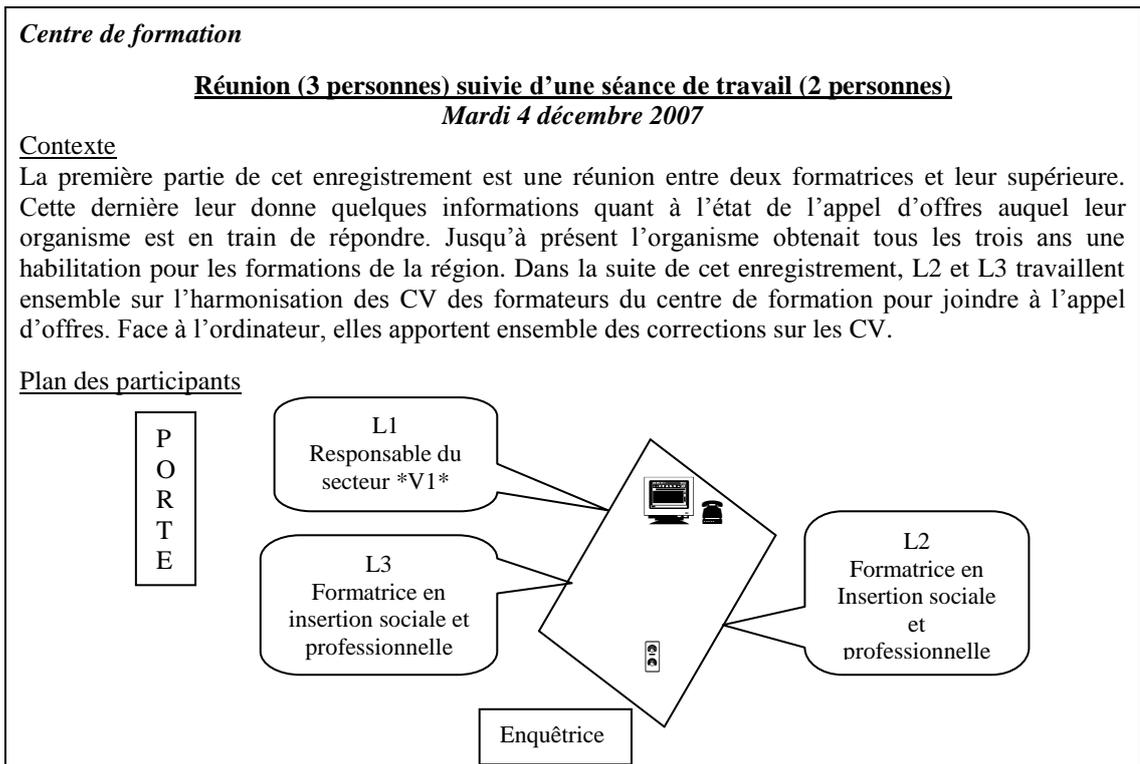
Les auteurs expliquent que les recherches doivent être effectuées sur des corpus plus larges afin de valider les premières analyses.

⁶² Article soumis, à paraître: A.- S. Simon, P. Mertens et L. Degand, « Automatic detection of prosodic boundaries in spoken French. A step towards the identification of basic discourse units. ».

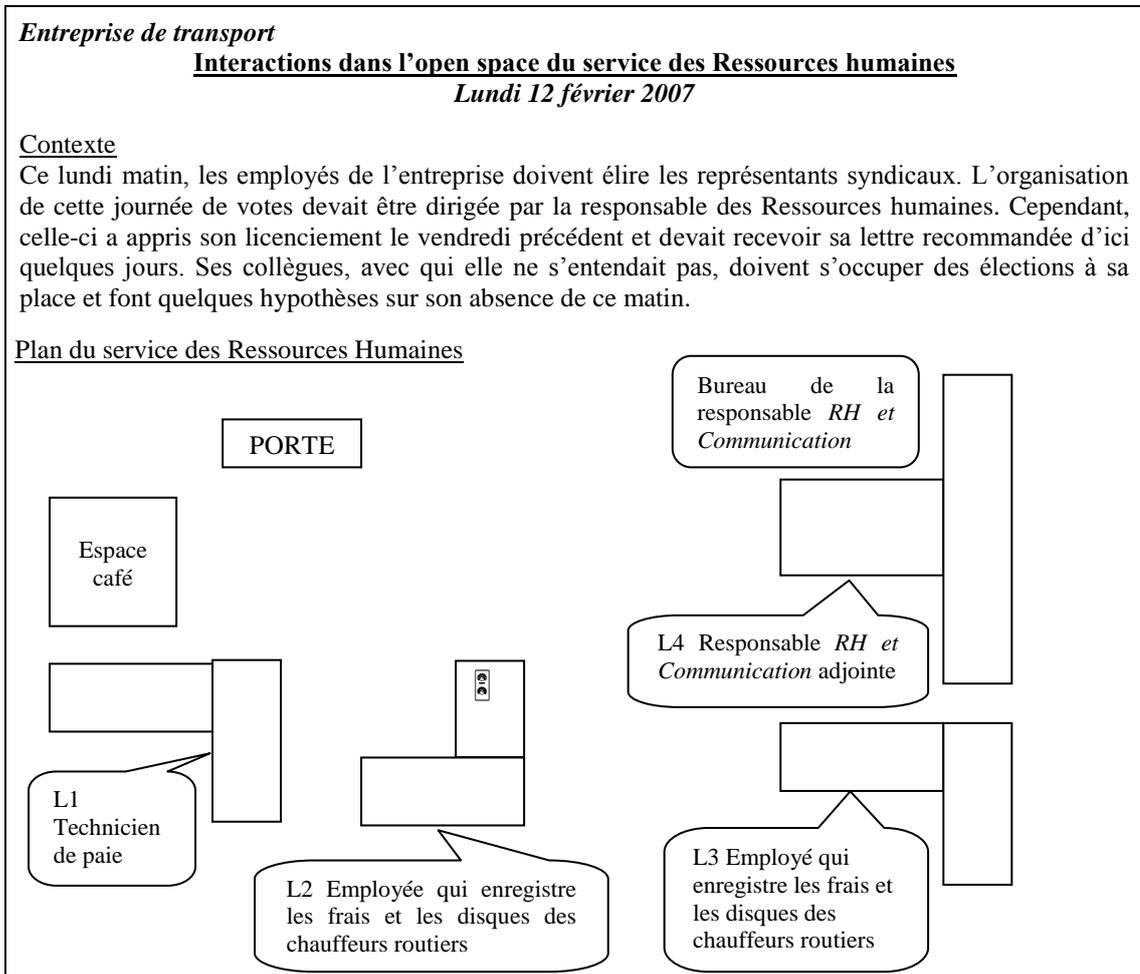
3.1.7.3 La place des activités de travail et des tâches dans la transcription

Lors du recueil de données, nous prenons en note le maximum d'éléments du contexte qui ne peuvent apparaître dans l'enregistrement audio. Nous nous efforcerons de donner le maximum d'éléments lors de la transcription de nos données afin de contextualiser au mieux les enregistrements pour une meilleure compréhension et interprétation des échanges. En complément de ces informations, nous schématisons l'organisation spatiale des interactions. En voici deux exemples :

Exemple 1



Exemple 2



Afin de considérer les comportements non verbaux des locuteurs, nous nous sommes intéressée au modèle de transcription proposé par E. Ochs (1979b) qui propose une transcription. Son format de transcription se présente sous forme tabulaire comprenant une colonne pour le verbal et une colonne pour le non verbal et ce pour chaque locuteur :

One possible solution to these demands is to display verbal and nonverbal data in separate locations but to use superscripts to locate where verbal and nonverbal acts occur. In so doing, utterances and nonverbal information would be distinguishable, yet, through superscripting, would be integrated. (E. Ochs, 1979b : 59)

Voici l'exemple qu'elle propose :

Figure 7 : E. Ochs : Numbered actions are explained in the nonverbal column

David		Toby	
Nonverbal	Verbal	Nonverbal	Verbal
¹ Sucks thumb, Toby's blanket	(1.2) <i>mm/mm</i>	² moves blanket & monkey towards rt., > ³ blanket, blanket reaches rest loc. ⁴ pushes blanket into ball ⁵ picks up part of blanket ⁶ holds part, part ⁷ pushes part down ⁸ picks up another part, holds it ⁹ releases part	//yeah] ² <i>Im gonna</i> <i>make, (3) car</i> ⁴ <i>heres/</i> ⁵ <i>here that's?</i> (⁶) ⁷ <i>handle ≠</i> <i>and thats, (⁸)</i> <i>people ≠</i> ⁹

(Ibid : 60)

Elle souhaite que les données non verbales soient prises en compte dans la transcription, mais sans pour autant en gêner la lecture :

We do not want a transcript that discourages the reader from integrating verbal and nonverbal acts. On the other hand, we want a readable transcript, on that displays clearly and systematically utterances and contexts. (Ibid : 59)

Nous avons eu recours à la méthode tabulaire pour les échanges superposés (conversations menées parallèlement) et non pour mettre en relief les actions.

Dans la mesure où nous nous intéressons à la dimension contextuelle et actionnelle des interactions, nous nous sommes également penchée sur les unités praxéologiques. Les actes des participants ainsi que tous éléments contextuels intervenant lors de l'enregistrement sont intégrés dans la linéarité de la transcription (entre accolades en en italiques). En voici deux exemples :

Exemple 1.

L2 il est il est allumé ?
L3 oui oui il est allumé
L2 oui oui oui
L3 il faut bouger la souris
L2 attends {L2 déplace la souris de l'ordinateur}
+
L1 voilà je l'ai éteint
L2 tu veux y aller ?
L1 non non vas-y connecte toi c'est dans le commun de toute manière là où je veux aller
L2 d'accord + alors euh: c'est dans le commun ?
L1 oui
{L2 navigue sur l'ordinateur}
L2 alors je vais faire mon {L2 clique} CV attends + hop {L2 clique} et dans commun
L1 < poste de travail
L2 là je vois rien >
(Extrait séquence 7, séance de travail, OF)

Exemple 2.

L3 objectif emploi voilà {Fin : L3 écrit à l'ordinateur} accompagnement de prestations {L3 écrit à l'ordinateur} < ANPE
L2 ANPE >
L3 objectif projet objectif emploi responsable d'une formation qualifiante dans les métiers de *DA1* sur le bassin de *V34*
L2 et d'une action organisation sur l'emploi sur le secteur de *V36* suivi pédagogique professionnel administratif
{Début : L3 écrit à l'ordinateur}
L2 < bon après
L3 faut le valoriser > attends attends attends faut réorganiser ça {Début : L3 écrit à l'ordinateur et dicte en même temps ce qu'elle écrit} responsable + d'une prestation d'une action {Fin : L3 écrit à l'ordinateur et dicte en même temps ce qu'elle écrit} de mobilisation vers l'emploi parce que ça c'est de l- c'est de l- c'est de l'insertion professionnelle
(Extrait séquence 22, séance de travail, OF)

De cette façon, nous suivons les actions menées en même temps où entrent les pratiques langagières.

3.2 Méthodologie d'analyse : le déroulement séquentiel des discours pour la caractérisation de types de séquence et de types linguistiques

Avant de procéder à l'analyse de nos données, nous avons effectué un découpage des interactions en séquences à partir de l'approche linguistique et textuelle de J.-M. Adam (1992) s'intéressant à la structure séquentielle des textes et aux prototypes de schémas séquentiels de base. Cette approche, centrée sur « la structure compositionnelle des énoncés », nous

permettra de déterminer des séquences en fonction d'une cohérence thématique, de marqueurs de structuration et de « déclencheur de l'activité ». Nous nous appuyons également sur les études relatives aux types de discours de J.-P. Bronckart (1997) développées dans le cadre de l'interactionnisme socio-discursif. Si nous faisons appel à ces cadres théoriques, c'est avant tout parce qu'ils proposent une méthode qui nous a paru adéquate pour l'analyse de nos données et parce que nous partageons un même objectif, celui de caractériser des types de textes et/ou de discours.

Notre méthodologie d'analyse ne s'appuie pas scrupuleusement sur l'un des modèles, mais fait appel à ces derniers. Notre objectif n'est pas d'effectuer une analyse contrastive des modèles, mais de rechercher une méthodologie d'analyse qui nous permettrait d'analyser nos données de façon cohérente et méthodique.

Cette partie a pour objet de présenter ce qui constitue le premier aspect de notre méthodologie d'analyse : la séquence. Nous allons justifier la nécessité du découpage en séquences pour l'analyse de notre corpus avant de présenter ce qui constitue notre sous-corpus à partir duquel nous mènerons nos analyses qualitatives et quantitatives.

3.2.1. La séquence : une unité d'analyse interrogée

Face à la masse de données dont nous disposons (74h51 d'enregistrements), nous avons opté pour un découpage du corpus. Nous avons procédé à un pré-découpage de 19h d'enregistrement et nous avons réalisé une première analyse qualitative. Cette méthode nous a permis de déterminer 95 séquences de diverses activités langagières, issues de nos quatre terrains de recherche, à partir desquelles nous avons repéré des critères linguistiques qui ont permis de définir des types de discours au travail. À l'issue de ce premier découpage séquentiel, nous avons repris la phase de transcription afin de déterminer d'autres séquences et de constituer un deuxième sous-corpus pour effectuer les analyses quantitatives.

Les activités langagières au travail comportent des séquences hétérogènes. La transcription, ainsi que les premières analyses, ont permis de dégager des sortes de « grandes unités de discours » pouvant être analysées isolément. Ces « grandes unités de discours » correspondent à ce que J.-M. Adam a nommé « séquences ». Selon lui, un texte est composé de plusieurs séquences qui s'articulent entre elles. Il définit la séquence comme une unité à la fois « constituée » et « constituante » ; « constituée » car la séquence comporte une structure

interne à décrire et « constituante » car un texte comporte bien souvent plusieurs séquences dont il est nécessaire d'analyser leur enchaînement. Selon J.-M. Adam, les relations entre ces séquences font la spécificité d'un texte et le fait de typologiser les textes gommerait ces relations spécifiques. C'est pour cette raison que l'auteur propose de remplacer la notion de « typologie de textes » par un modèle de structure de textes mettant en évidence les spécificités récurrentes. Un texte dit homogène comporterait un seul et même type de discours, ce qui est assez rare. Cela conforte ce qu'explique B. Habert au regard des analyses de D. Biber et E. Finegan :

Un texte donné n'est pas forcément homogène sur le plan des types de texte. Il peut inclure des « sous-types » de texte auxquels il recourt. Il peut inclure des « sous-types » ou faire appel pour telle ou telle part à un autre type que celui qui y prédomine. Le « gain » pour l'étude des types de textes n'est donc pas forcément un document dans son ensemble, même s'il est bref, ce qui est le cas des articles de médecine étudiés par Biber et Finegan. (2001 : 8)

D. Biber et E. Finegan ont en effet analysé un corpus d'articles issus du *New England Journal of Medicine* et du *Scottish Medical Journal* et avaient constaté des différences linguistiques entre les différentes parties des articles (introduction, méthodes, résultats et conclusion). Selon eux, un certain nombre de critères conditionnent de façon systématique les différents « registres » (1994 : 201).

Pour J.-M. Adam, la séquence représente une unité de description typologique et la théorie compositionnelle des séquences permet de saisir l'articulation entre les différents éléments du texte et d'appréhender le texte comme un ensemble plus complexe, en prenant davantage en compte sa spécificité.

La notion de séquence nous semble dès lors tout à fait adaptée à ces unités hétérogènes que nous avons relevées dans notre corpus. Nous utiliserons ce découpage séquentiel pour l'analyse de notre corpus afin de tenter une caractérisation des types de discours en situation de travail.

J.-P. Bronckart (1997) reprend le concept de séquentialité⁶³ de J.-M. Adam (1992) dans son analyse des infrastructures des textes⁶⁴ et définit la « séquence » comme étant un élément planifié :

⁶³ La notion de *séquentialité* dans le sens de J.-M. Adam est différent de la notion de *séquentialité* (ou *séquentialistaion*) dans le cadre de l'analyse conversationnelle qui définit l'enchaînement des tours de parole : « Aspects of organization we call turn-taking have forced themselves on investigators of 'small-group' behavior – who, in dealing with problems concerning the distribution of talk among participants in Small groups, or the kinds of 'acts' which form sequences in Small-group sessions, have encountered problems conditioned in central

Un mode de planification, plus conventionnelle ou plus spécifiquement langagière, qui se déploie à l'intérieur du plan général de texte (séquences narrative, explicative, argumentative, etc. (1997 : 122)

Les séquences se déploient à l'intérieur des plans de textes : il peut s'agir de séquences narrative, argumentative, explicative. Elles peuvent elles-mêmes être découpées en phases comme nous le verrons ensuite.

Pour J.-P. Bronckart, les prototypes de séquence sont des « constructions théoriques » (1997 : 236) élaborées à partir de l'étude de séquences observées dans les textes. Selon lui, tout texte est organisé en trois niveaux superposés, ce qui le conduit à parler de « feuilleté textuel » (*Ibid* : 120), notion inspirée de S. Haller, qu'il définit ainsi :

- la première couche constitue « l'infrastructure générale du texte ». Cette infrastructure est constituée par les types de séquence et leurs articulations entre elles.

- la seconde couche est constituée par « les mécanismes de textualisation » qui contribuent à la cohésion thématique du texte. Ce sont plus précisément les mécanismes de connexion (organisateur textuels, marqueurs d'articulation internes entre les séquences et entre les phases), de « cohésion nominale » (introduction des thèmes, des personnages, anaphores) et de « cohésion verbale » (organisation temporelle des actions par les temps des verbes) qui assurent la cohésion thématique du texte.

- enfin, la troisième couche est composée par « les mécanismes de prise en charge énonciative » qui contribuent à la cohérence pragmatique du texte. Ce concept nous intéresse particulièrement car il nous permet de poser un regard à la fois global et détaillé sur les structures des textes et des discours.

J.-P. Bronckart considère les séquences comme des éléments constitutifs des types de discours. Ainsi, le type de texte va être déterminé par un « type de discours dominant », appelé aussi « type majeur » et d'un « type de discours secondaire », nommé « type mineur ». Il donne comme exemple le genre du roman dans lequel le type majeur est la narration et les types mineurs sont les diverses formes de discours interactifs. Dans le genre professionnel, nous déterminons les types de discours en fonction des types de séquence observées et du type linguistique dominant. La récurrence d'un type de séquence (type de séquence

ways by the turn-talking system, though for the most part they have not addressed them in this light. » (E. H. Sacks, E. A. Schegloff et G. Jefferson, 1974 : 697). C. Kerbrat-Orecchioni reprend la séquentialité comme principe découpage pour l'analyse des conversations : « Les actes de langage se combinent pour constituer des interventions, actes et interventions étant produits par un seul et même locuteur ; dès que deux locuteurs au moins interviennent, on a affaire à un échange ; les échanges se combinent pour constituer les séquences, lesquelles se combinent pour constituer les interactions, unités maximales de l'analyse. » (1996 : 36).

⁶⁴ J.-P. Bronckart détermine l'infrastructure générale du texte constitué par différents types de discours qu'il comporte, par les articulations entre ces types et par les séquences qui y apparaissent.

dominant majeur) nous permettra de caractériser le type linguistique dominant et donc le type de discours.

J.-P. Bronckart et J.-M. Adam sont en désaccord sur certains points notamment sur la terminologie employée, ainsi que sur quelques aspects épistémologiques qui sous-tendent la « typologie séquentielle » de J.-M. Adam (1992). D'abord, l'approche de J.-M. Adam s'appuie sur les conceptions de M. Bakhtine et M. Foucault, sur la distribution des discours en genres et sur la bipartition texte/discours. Pour J.-P. Bronckart, il semble difficile de s'en tenir à cette dichotomie. En effet, il évoque les notions de « modalité orale », qui renvoie aux textes dits, et de « modalité écrite » qui renvoie aux textes écrits et ce, tout en précisant qu'un texte produit en modalité orale peut être transcrit et qu'un texte produit en modalité écrite peut être reproduit oralement :

En réalité, on peut observer, par exemple que la production (orale) d'une conférence sollicite un registre lexical et syntaxique plus soutenu que la production (écrite) de certains romans policiers. (1997 : 187)

Ces auteurs ont en commun la méthodologie fondée sur le découpage en séquences et sur les l'analyses de textes. Le fait que J.-P. Bronckart considère les notions de modalités orale et écrite tout en exploitant le concept de séquentialité nous incite à adopter cette méthodologie pour notre recherche.

Avant d'employer la notion de séquence et pour mieux appréhender ce concept, nous avons observé la façon dont J.-M. Adam décomposait la séquence. Pour lui, une séquence est une unité textuelle, elle-même constituée de macro-propositions constituées à leurs tours de propositions :

La séquence est une unité constituante du texte que je définis comme constituée de paquets de propositions, les macros-propositions, à leur tour constituées de n (micro)propositions. (1990 : 85)

En 1992, il fait le schéma suivant et précise :

[# T # [Séquence(s) [macro-propositions [propositions(s)]]]]

Les propositions sont les composantes d'une unité supérieure, la macro-proposition, elle-même unité constituante du texte. Cette définition de chaque unité comme constituante d'une unité de rang hiérarchique supérieur et constituée d'unité de rang inférieur est la condition première d'une approche unifiée de la séquentialité textuelle (1992 : 30)

Avant d'arriver à cette notion de séquence, J.-M. Adam est parti de la notion de « période »⁶⁵ issue de la rhétorique classique. Il explique que M. Charolles a été le premier, dans le champ de la linguistique textuelle, à considérer la période comme un mécanisme d'organisation du texte. J.-M. Adam arrive enfin à la notion de « proposition-énoncé » qu'il présente comme étant l'unité textuelle élémentaire :

L'unité minimale que nous adopterons sera la **proposition-énoncé**. Nous la disons « énoncé(e) » pour souligner le fait qu'il s'agit toujours du **produit d'un acte d'énonciation** à destination d'un destinataire-interprétant ayant valeur de co-énonciateur. Nous la disons en même temps « proposition » pour souligner le fait qu'il s'agit à la fois **d'une micro-unité et d'une micro-unité de sens** [...]. Nous retenons de la proposition classique le lien entre un *objet du discours* (« sujet » ou « thème ») et ce qui en est dit à l'aide (**énoncé verbal**) ou non (**énoncé nominal**) d'un prédicat verbal. À ces deux types d'unités élémentaires, il faut ajouter les **énoncés monorèmes** de type « Bravo ! », « Merde ! » ou « Toi ? ».⁶⁶ (2005 : 65)

Il précise qu'il n'existe pas d' « énoncé isolé » :

Il n'existe pas d'énoncé isolé : même apparaissant seul, un énoncé élémentaire répond à un ou plusieurs autres et/ou en appelle un ou plusieurs autres en réponse ou simple continuation. (2005 : 66)

C'est ce qu'il appellera plus tard la « condition de liage » (2005 : 66). Ce sont les opérations de liage qui vont assurer la continuité dans les textes et ce sont ces propositions et macro-propositions qui vont permettre de délimiter les séquences.

Pour ce découpage, J.-M. Adam s'appuie sur les analyses réalisées par J.-B. Grize (1990) et D. Coltier (1986). Ceux-ci envisagent une structure séquentielle de la séquence explicative (phase de questionnement, phase résolutive et phase conclusive) pour découper la séquence. J.-M. Adam s'en inspire et subdivise ainsi la séquence explicative prototypique :

- | | |
|----------------------------------|--|
| 0. | Macro-proposition explicative 0 : schématisation initiales |
| 1 Pourquoi X ?
(ou Comment ?) | Macro-proposition explicative 1 : Problème (question) |
| 2. Parce que | Macro-proposition explicative 2 : Explication (réponse) |
| 3. | Macro-proposition explicative 3 : Conclusion-évaluation |
- (1992 : 132)

Nos séquences ne sont pas composées de macro-propositions et de propositions, puisque notre corpus est un corpus d'oral, mais de plusieurs tours de parole.

J.-M. Adam délimite les séquences en fonction des « macro-propositions », ce qui correspond aux « phases » de J.-P. Bronckart. Ce dernier a remarqué que, dans une longue

⁶⁵ Cette notion de « période » n'est pas à comprendre dans le même sens que celui que donne A. Berrendonner pour la syntaxe (unité de macro-syntaxe).

⁶⁶ Mots mis en gras et en italique par l'auteur.

séquence, nous pouvons distinguer différentes phases. Il donne comme exemple le découpage en phase d'une séquence narrative :

- a) Orientation générale
 - Phase qui peut elle-même être décomposée en trois phases sous-ordonnées :
 - a1) situation initiale
 - a2) actions
 - a3) évaluation et résolution
 - b) Complication
 - Phase qui peut elle-même être décomposée en trois phases sous-ordonnées :
 - b1) situation initiale
 - b2) actions
 - c) Actions
 - d) Résolution intermédiaire
 - e) Nouvelle complication
 - f) Nouvelles actions
 - g) Résolution finale
- (1997 : 122)

Ces notions de « macro-propositions » et « propositions » de J.-M. Adam ne semblent pas adaptées à notre étude. Nous proposons d'utiliser les notions d'« énoncés » et de « phases ».

Cette méthodologie fondée sur la séquentialité est également expérimentée et prise en compte dans d'autres recherches, comme celle menée par B. Schneuwly et J. Dolz (2009). Ils prennent la séquence comme unité de base dans leur modèle synoptique afin de réduire leur corpus. Il s'agit pour eux d'obtenir un document plutôt schématique décrivant les principales actions ainsi que les thèmes abordés. La réalisation des synopsis part d'un découpage des éléments en séquences, première unité de base, puis en éléments sous-ordonnés. B. Schneuwly, J. Dolz *et al.* ne parlent pas de « découpage » de l'activité, mais de « hiérarchisation » des éléments qui s'effectue en fonction de deux critères majeurs qui sont le déclencheur de l'activité et le maintien d'un même support matériel lors de l'interaction.

3.2.2. La délimitation des séquences

Les séquences, en nombre illimité, sont délimitées par des marques : des connecteurs (« puis », « alors », « et après », « alors ») et/ou la ponctuation. Dans le cas de notre étude, nous repérons les différentes séquences à partir d'une cohérence thématique, en fonction de marqueurs de structuration et de « déclencheurs d'activité ».

- 1) Les thèmes abordés permettent de délimiter les séquences.

La cohérence thématique renvoie à l'objet du discours, ce à propos de quoi on dit quelque chose. Le changement de thème justifie la fin d'une séquence et le début d'une autre. Une séquence s'organise donc autour d'une thématique ou d'un point précis d'une problématique. C. Kerbrat-Orecchioni explique que les thèmes et les sous-thèmes « ont une fonction structurante (au niveau de la « séquence ») et peuvent être introduits ou clos par tels ou tels participants » (1992 : 91). Selon elle, « la séquence peut être définie comme un bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique et/ou pragmatique. » (1990 : 218). Cependant, ce seul critère thématique n'est pas suffisant pour délimiter la séquence dans la mesure où les thèmes évoluent de façon très variable.

2) Les marqueurs de structuration (tels que « donc » et « alors ») permettant d'engager des thèmes, à les articuler et structurer ainsi le discours.

3) La notion de « déclencheur d'activité » est une notion que nous empruntons à B. Schneuwly et J. Dolz et analysée dans le cadre de leur recherche en didactique (2009). Ils définissent le « déclencheur d'activité » de la façon suivante :

Le déclencheur de l'activité peut être l'annonce d'un nouvel exercice ou d'une nouvelle action, l'introduction d'un nouveau support matériel (texte, questionnaire, transparents, notes au tableau noir), une consigne ou encore le simple changement du type d'action (par exemple travail individuel à travail collectif). (2009 : 94)

Dans notre corpus, le déclencheur de l'activité peut être une multitude d'actions verbales, tels que l'annonce d'un nouveau point à aborder par exemple, ou d'actions non-verbales comme l'arrivée d'une personne pour apporter les repas (CoDir 1, CCI), la projection de documents sur vidéoprojecteur (Revue de direction, GIS) ou encore le départ d'une personne pour faire des photocopies des documents de travail (Réunion interne 2, CCI).

Quant à la longueur d'une séquence, elle ne peut être déterminée à l'avance. Dans la mesure où l'interaction n'est pas un ensemble défini d'unités, nous ne pouvons dicter un nombre de mots. Comme l'explique clairement R. Vion, « postuler qu'une interaction fonctionne comme un mécano géant où s'agenceraient, sans discontinuité, des micro-modules correspondant aux échanges, risquerait de nous entraîner vers une conception rigide de l'interaction » (1992 : 166). Nous délimitons les séquences en fonction des trois critères que nous venons de présenter sans être contraint du nombre de tours de parole et/ou de mots. C'est pour cette raison que nos séquences varient de 1 à 562 tours de parole et de 7 à 2 679 mots. Nous prenons en compte ces éléments pour l'analyse quantitative des critères caractéristiques repérés dans la recherche de types de discours.

Les séquences rendent compte d'une organisation discursive et le découpage séquentiel semble convenir pour l'ensemble de nos activités langagières au travail ; qu'il s'agisse des réunions dirigées par un leader où les différents points abordés sont le reflet de l'ordre du jour ; celles où les personnes élaborent un objet ; ou celles où les personnes échangent de façon plus informelle ou s'informent.

Prenons trois extraits de réunion afin d'illustrer le découpage séquentiel :

Schéma 2 : Découpage de séquences dans un extrait de réunion de travail (CoDir 1, CCI)

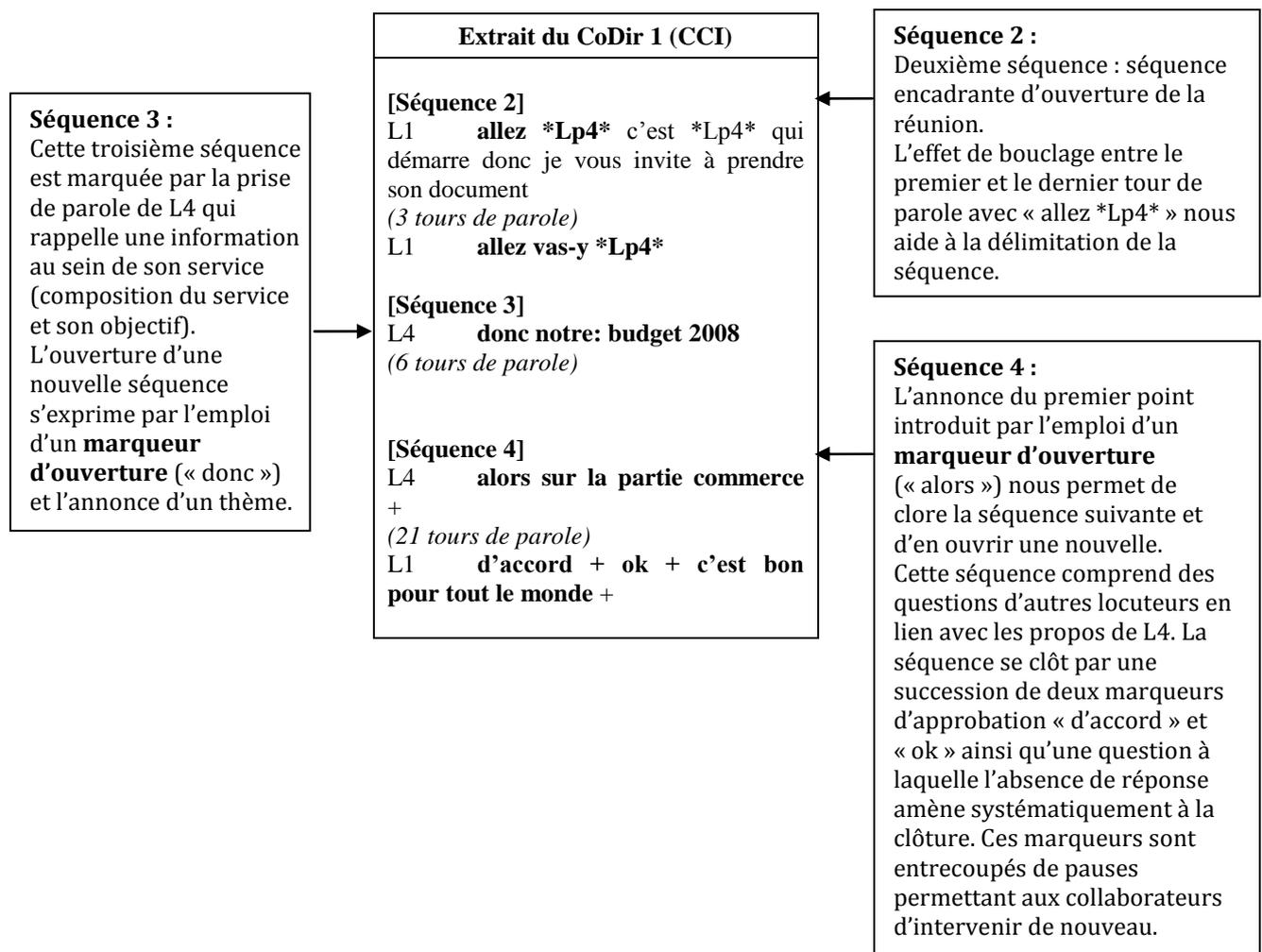


Schéma 3: Découpage de séquences dans un extrait de réunion de travail (Réunion interne 1, CCI)

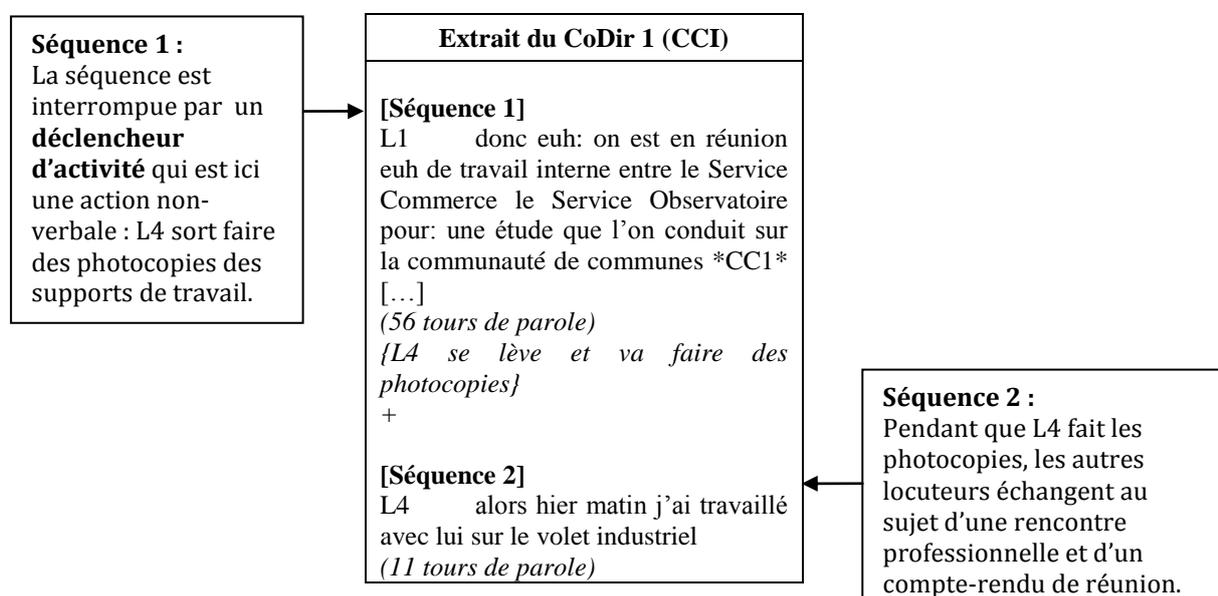
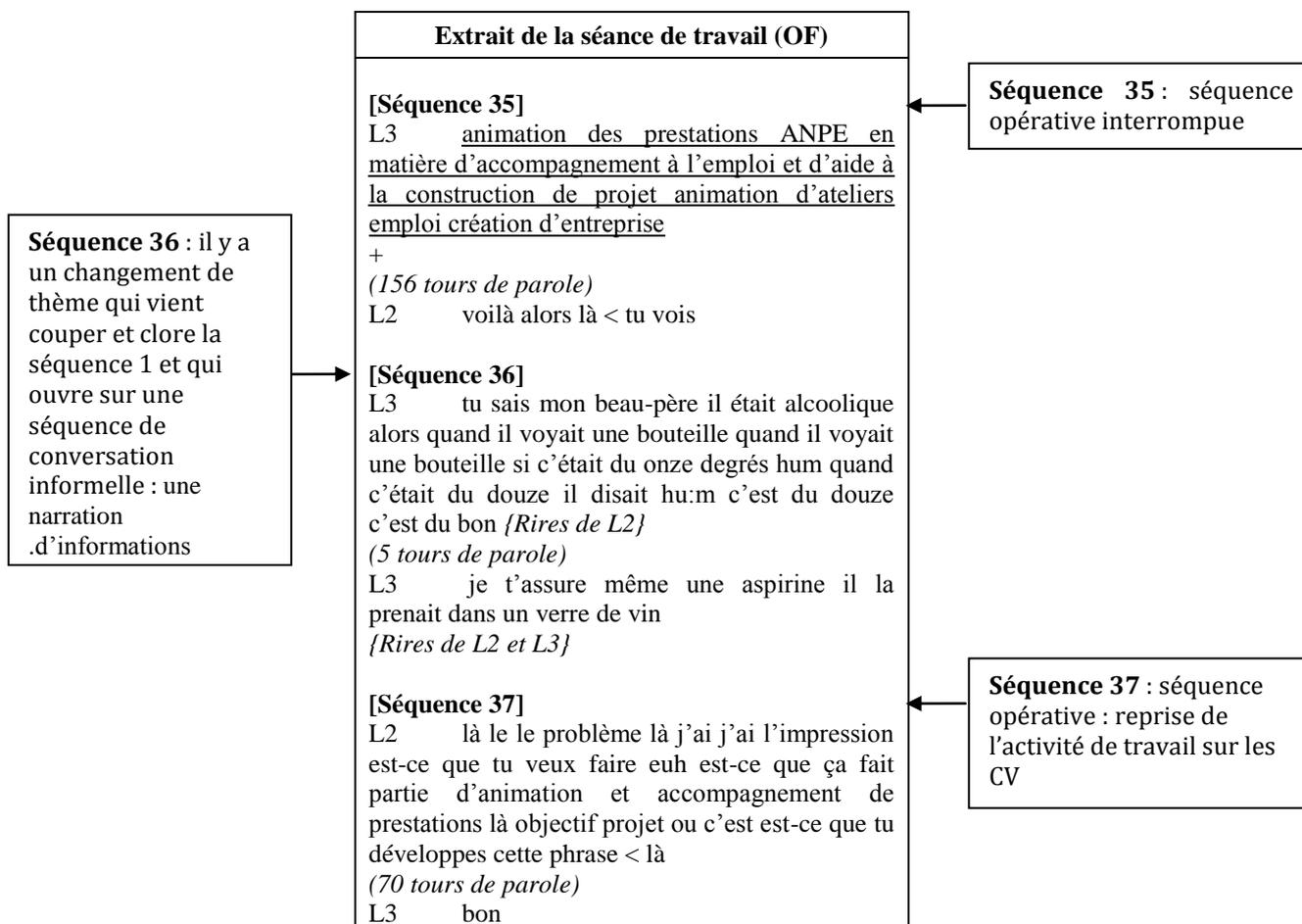


Schéma 4 : Découpage de séquences dans un extrait d'un groupe de travail (OF)



Le découpage de cet extrait de réunion se réalise à partir d'une cohérence thématique. En effet, la séquence 2 vient couper et clore la séquence 1 et fait l'objet d'une narration d'informations informelles et distancée de l'activité de travail. La séquence 3 s'ouvre sur la reprise du travail et clôt ainsi la séquence 2.

Ce travail de mise en séquence semble pouvoir être considéré comme une première phase d'analyse dans la mesure où il s'agit de hiérarchiser les éléments, de mettre en avant les éléments constitutifs des séquences et de faire ressortir les contenus.

3.2.3. Critères de classification chez J.-M. Adam et J.-P. Bronckart

La typologie fondée sur la séquentialité permet à J.-M. Adam (1992) de classer les textes à partir de cinq types de séquence textuelles : séquence narrative (ou séquence de récit), séquence descriptive, séquence argumentative, séquence explicative et séquence dialogale. Ce modèle et ces composants orientent notre propre analyse, bien qu'il ne s'agisse pas de textes (écrits) dans nos travaux. Nous tenterons de déterminer des types de séquence à partir de caractéristiques. L'observation des caractéristiques déterminantes et relevées par J.-M. Adam (1992) pour déterminer des types de séquence et l'observation des critères relevés par J.-P. Bronckart (1997) pour déterminer des types de discours nous conduit à nous interroger sur les caractéristiques susceptibles de déterminer des types de discours dans notre corpus.

Chaque type de séquence chez J.-M. Adam et chaque type de discours chez J.-P. Bronckart sont caractérisés par des critères variés et des phases caractéristiques. Les critères peuvent être des temps verbaux, des types de verbes, des organisateurs ou connecteurs précis, un vocabulaire spécifique, l'emploi de certains pronom-sujets, l'importante appartenance de déictiques, des auxiliaires de modes, des modalisations du discours, etc. Les séquences et types de discours peuvent également être organisés par ce que J.-P. Bronckart nomme des « phases » et par ce que J.-M. Adam nomme des macro-propositions. Lors de notre analyse, nous examinerons nos séquences afin de vérifier si celles-ci sont, ou non, organisées en « phases », notion que nous reprendrons de J.-P. Bronckart.

Les deux tableaux suivants présentent l'ensemble des critères de ces deux auteurs leur permettant de caractériser des types de séquence pour J.-M. Adam, et des types de discours pour J.-P. Bronckart.

Tableau 14 : Les prototypes de séquence de J.-M. Adam (1992)

	Séquence récit	Séquence descriptive	Séquence argumentative	Séquence explicative	Séquence dialogale
Caractéristiques	<ul style="list-style-type: none"> - Temps du passé simple, imparfait, présent de narration - Verbes d'action - Anaphores pronominales - Organisateur 	<ul style="list-style-type: none"> - Prédicats actionnels - Adjectifs qualificatifs - Enumérations - Reformulations - Injonctions - Formes nominales et thèmes-titres - Segments injonctifs, pragmatiques ou instructionnels correspondant à des descriptions d'actions. <p><i>J.-P. Bronckart place ces segments dans les séquences injonctives car ces séquences ont pour but de faire agir le destinataire.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Marqueurs de l'argumentation : - connecteurs et organisateurs - Argument(s), conclusion 	<ul style="list-style-type: none"> - « parce que » - « on a observé » - « c'est pourquoi » 	<ul style="list-style-type: none"> - Suites d'échanges - Échanges confirmatifs (remerciements et salutations dans les conversations) - Thèmes de conversation - « Paires adjacentes » avec intervention initiative (de A1) et intervention réactive (de B1) (A1 - Bonjour ! B1 - Bonjour !) - Ou intervention initiative (A1) + intervention réactive (B1) + intervention évaluative (A2) (A1 - Qu'est-ce que tu lis ? B1 - Un bouquin de linguistique textuelle A2 - Linguistique textuelle ! / Ah bon ! / Ben dis donc ! / Très bien ! / Ben merde !)
Macro-propositions (« Phases » chez J.P. Bronckart)	<ul style="list-style-type: none"> - Situation initiale - Complication - Evaluation centrale - Résolution - Situation finale 	<ul style="list-style-type: none"> - Phase d'ancrage - Phase d'aspectualisation - Phase de thématization - Phase de mise en relation 	<ul style="list-style-type: none"> - Phase de prémices (ou données) - Etayage (présentation d'arguments) - Restriction (présentation de contre-arguments) - Conclusion 	<i>Inspiré de Grize (1981)</i> <ul style="list-style-type: none"> - Schématisation initiale - Problème (question) - Explication (réponse) - Conclusion – évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> - Phase d'ouverture - Phase transactionnelle : cette phase constitue le corps de l'interaction. Lorsqu'on change de sujet, on change de séquence transactionnelle. - Phase de clôture⁶⁷
Commentaires		Séquences types présente dans les recettes de cuisine, les modes d'emploi ou encore les règlements.	J.-M. Adam s'appuie sur le schéma du mouvement argumentatif de Toulmin (1958).		Les dialogues-conversations sont considérés comme des « coconstruction » présentant une succession d'échanges.

⁶⁷ J.-P. Bronckart explique que ces trois phases peuvent être décomposées en unités dialogales ou « échanges », composés eux-mêmes d'interventions (c'est-à-dire de tours de parole) : « On ne peut parler que de dialogue que dans la mesure où les interactants sont engagés dans une conversation. » (1997 : 233)

Tableau 15 : Tableau des critères de J.-P. Bronckart caractérisant les différents types de discours et de texte (1997).

« Mondes » ou « plans d'énonciation »		EXPOSER		RACONTER	
« Type de discours » (« type linguistique »)		Discours interactif	Discours théorique	Récit interactif	Activité narrative
Types de phrases		Impératives, interrogatives, exclamatives	Impératives, interrogatives, exclamatives	Déclaratives	Déclaratives
Formes passives			X		
Temps	Présent	Dominant	Dominant		
	Passé composé	Dominant		Dominant	
	Passé simple			Quelques formes	Dominant
	Plus que Parfait				Quelques formes
	Passé antérieur				Quelques formes
	Futur	Dominant : futur périphrastique en <i>aller</i> + infinitif		Quelques formes	
	Imparfait			Dominant	Dominant
	Conditionnel			Quelques formes	Quelques formes
Ostensifs (« et ça, tu sais ce que c'est », « voilà du vin »)		X			
Déictiques	Déictiques spatiaux	X			
	Déictiques temporels	X			
Présence de noms propres		X			
Pronoms et adj. de 1 ^{ère} et 2 ^{ème} personne (sing .et plur.)		X valeur <i>exophosique</i>		X	
Pronoms indéfinis « on »		X			
Organisateurs temporels				X	X
Organisateurs à valeur logico-argumentative (<i>en effet, mais, et tout d'abord, comme d'autre part</i>)			X		
Auxiliaires de mode (<i>pouvoir, vouloir, devoir, falloir</i>)		X	X (<i>pouvoir</i>)		
Modalisations logiques (<i>de façon générale, il est évidemment difficile, on peut faire ...</i>)			X		
Procédés de mise en évidence de certains segments de texte : procédés métatextuels, de renvois intra-textuels et procédés de renvois inter-textuels.			X		
Anaphores nominales			X	X	X (par substitution lexicale)
Anaphores pronominales				X	X
Densité verbale		Elevée			
Densité syntagmatique		Faible			

X : critère principal (nombreuses occurrences)

Lors de l'analyse de nos sous-corpus, nous tenterons d'identifier ces critères repérés par ces deux auteurs et étudierons leurs occurrences afin de vérifier s'ils permettent de caractériser des types de discours dans notre corpus.

3.2.4. Méthodologie envisagée pour déterminer des types de discours

Est-ce la prédominance de séquences qui détermine le type ou est-ce que le type suppose l'apparition de certaines séquences ? En d'autres termes, est-ce les séquences qui déterminent le type de discours ou est-ce le discours qui est prédisposé à recevoir tel ou tel type de séquence ? J.-M. Adam définit le texte de par les combinaisons de séquences, ce qui s'oppose à la thèse de J.-P. Bronckart :

Si la théorie développée par Adam définit le texte par la combinaison des types de séquence qui y sont attestables, et accorde donc de fait une importance primordiale aux processus de planification, nous avons, pour notre part, soutenu la thèse inverse de la prééminence des types de discours. Thèse qui se fonde d'une part sur le fait que si tout texte est *nécessairement* composé de types de discours, reposant sur les opérations constitutives des mondes discursifs, les séquences telles qu'Adam les définit n'y apparaissent qu'*éventuellement*, au titre de manifestations d'opérations supplémentaires, à caractère dialogique. Et thèse qui découle d'autre part du constat selon lequel la distribution des types de séquence est largement (mais pas complètement) déterminée par les types de discours. (1997 : 254)

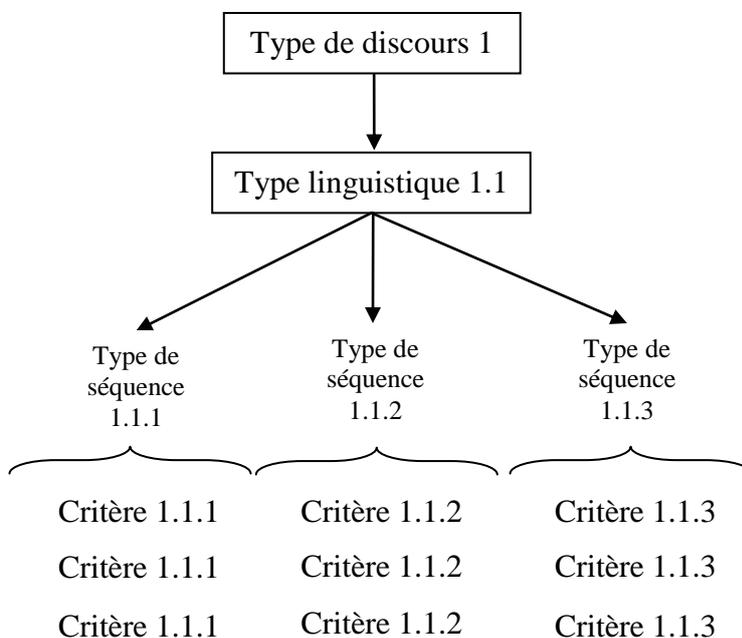
Dans notre étude, il semble que les types de discours sont en effet prédisposés à recevoir des types précis de séquences. En revanche, il est possible que le type de séquence dominant attendu peut ne pas être celui que nous observons réellement dans l'analyse d'un discours mais nous pensons que des séquences, quelle qu'elles soient, y apparaissent. La complémentarité des deux approches nous a permis de mettre au point notre méthodologie d'analyse.

L'analyse de nos données nous permettra de vérifier si le contexte, et plus précisément l'activité exercée pendant les interactions, influence de façon incontestable les types de discours professionnels. Il nous semble que l'intitulé même de l'activité, donné par les collaborateurs, déterminerait de façon plus ou moins implicite le contenu attendu⁶⁸. Par ailleurs, nos analyses permettront de déterminer si, linguistiquement, des types de discours émergent. Les analyses de nos données nous permettront de vérifier le lien entre le type linguistique et le type d'activité (activité individuelle, activité collaborative et activité phatique). La détermination des types de séquence apparaît sur la base de critères

⁶⁸ Nous avons développé cette idée de M. Bakhtine dans le chapitre 1 (partie 1.3) : le discours est influencé et modelé par l'expérience des échanges que nous avons avec autrui.

linguistiques et extralinguistiques. Nous représentons ainsi la hiérarchie des éléments « types de discours », « type linguistique », « type de séquence » et « critères » :

Figure 8 : Les éléments composant les types de discours



Un type de discours est caractérisé par un type spécifique de langage (« type linguistique ») déterminé lui-même par des types de séquence. Ces types de séquence sont déterminés par des critères caractéristiques.

J.-P. Bronckart considère les paramètres contextuels déterminants pour l’analyse des phénomènes linguistiques. Et ce, contrairement à la linguistique textuelle, à laquelle appartient J.-M. Adam, qui ne considère pas le rapport au contexte. La situation d’interaction nous semble en effet centrale pour l’étude des textes et des discours. D’ailleurs, l’organisation des séquences et même les types de séquence varient selon le type d’activité :

L’organisation interne de ces séquences varie en fonction de nombreux facteurs – type d’interaction et de situation interactive ; but, durée, circonstance de la rencontre ; fréquence des rencontres entre les personnes concernées ; degré de connaissance mutuelle des participants ; nature de la relation interpersonnelle, etc. (C. Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 221)

La mise en séquence permet en effet un premier repérage des types activités, des actions et des tâches dans la mesure où elle les met en évidence : activités individuelles ou

activités à plusieurs, exposé du travail ou élaboration d'un objet. Il s'agit d'une première analyse de la dimension praxéologique des activités langagières au travail.

3.3 Méthodologie pour l'analyse quantitative : calcul des occurrences et des prévalences

L'analyse quantitative des critères linguistiques vient valider les analyses qualitatives présentant les critères comme caractéristiques de certains types de séquence. Il s'agit d'observer les fréquences d'apparition des critères dans chaque type de séquence pour l'ensemble des activités langagières du deuxième sous-corpus. Les nombres d'occurrences et les prévalences d'un critère font apparaître le critère comme caractéristique d'un type de séquence en comparaison d'autres types de séquence où les occurrences et les prévalences ce même critère sont inférieurs.

Après avoir délimité le deuxième sous-corpus, nous avons répertorié dans un tableau tous les critères caractéristiques de nos sept types de séquences afin de réaliser une analyse quantitative. Pour chaque séquence de ce sous-corpus, nous avons rapporté dans le tableau le nombre d'occurrences et la prévalence de ces occurrences (tableau en annexe 7) de tous les critères repérés.

Le calcul des occurrences de quatre critères a nécessité la détermination de quatre principes :

Tableau 16 : Principes méthodologiques pour quatre critères particulier pour l'analyse quantitative

Critères	Principes	Exemples
Nominalisations	Tenter de remplacer la nominalisation par un autre mot syntagme afin de savoir si nous le considérons ou pas comme une nominalisation.	« sensibilisation CM2 » (<i>CoDir</i> , <i>CCI</i>) est considéré comme une nominalisation dans la mesure où nous pouvons la remplacer par « sensibiliser les élèves de CM2 »
Les pronoms sujets	Ne compter qu'une occurrence dans le cas de répétition.	« euh on on on: on fait passer de l'information » (<i>CoDir 1</i> , <i>CCI</i>) compte une seule occurrence de « on » est comptée. En revanche, « on envoie on l'envoie » compte deux occurrences.
	Ne pas compter le « on » ou le « je » général	L4 après c'est évident que si je suis bloquée je vais rester à dire non je travaille pas j'attends que ce truc-là arrive et puis euh je fais 2006 bêtement quand j'aurais fini 2005 mais à force d'ouvrir de refermer tu demandes à un renseignement < tu t'arrêtes= L7 oui oui L4 =sur le 2007 on te donne le renseignement du 2005 tu il y a des fois c'est hard (<i>OF</i> , <i>réunion des responsables formateurs</i>) L1 moi je préfère entendre un formateur qui dise bon et moi je suis coulé j' ai besoin d'une demi-journée pour me remettre à flot ou plutôt que de masquer les choses de de bon si il a besoin d'une demi-journée on lui donne (<i>OF</i> , <i>réunion de responsables formateurs</i>) « On » et « je » en gras ne sont pas comptabilisés.
Marqueurs organisationnels	Veiller au contexte pour éviter les homonymes, ainsi que les marqueurs qui sont issus des discours rapportés ou dans la formulation d'hypothèses.	Exemples d'éléments à ne pas prendre en compte dans le calcul : « c'est de se dire bon si je mutualise des opérations avec *D2*» (<i>CoDir 1</i> , <i>CCI</i>)
« Hein », marqueur employé pour demander l'attention de ses interlocuteurs	Veiller au contexte.	L1 *C7* c'est une action L3 *C7* à peine L1 hein L3 à peine + à peine (<i>CoDir 1</i> , <i>CCI</i>) Ce « hein » est une demande de répétition et non un marqueur demandant l'attention.

Nous n'effectuerons pas d'analyse statistique, le corpus n'étant pas suffisamment étendu, mais une analyse quantitative à partir d'un calcul des occurrences des critères et des prévalences.

La prévalence indique un rapport entre le nombre d'occurrences dans une séquence et le nombre total de mots de cette séquence. Nous présentons ci-dessous la formule adoptée et les calculs opérés :

- **Nombre d'occurrences** : addition des nombres d'apparition d'un critère dans la séquence, l'interaction ou le sous-corpus.

- **Prévalence des occurrences d'un critère x dans une séquence** :

(Nombre d'occurrences du critère $x \times 100$) \div Nombre de mots de la séquence

Le résultat est exprimé en ‰

Prenons un exemple :

Terrain de recherche	Activités langagières	N° de séquence	Nombre de mots dans la séquence	Déictiques	Prévalences des déictiques (‰)
CCI	CoDir 1	1	199	1	5,03

La séquence 1 comprend 199 mots dont 1 déictique. La prévalence de ce critère se calcule ainsi : $(1 \times 100) \div 199 = 0,50$, soit 5,03 ‰.

Pour connaître la prévalence de plusieurs séquences, nous procédons ainsi :

Terrain de recherche	Activités langagières	N° de séquence	Nombre de mots dans la séquence	Déictiques	Prévalences des déictiques (‰)
CCI	CoDir 1	1	199	1	5,03
		5	247	1	4,05
		8	698	2	2,87
		3 séquences	1 144	4	3,49

La prévalence des occurrences de ces trois séquences :

$(4 \times 100) \div 1 144 = 0,349$, soit 3,49 ‰.

Les calculs des prévalences ne sont pas applicables pour l'analyse quantitative de certains critères : les phases, puisqu'elles structurent une séquence, les postures anticipatoires qui sont transversales au sein de tours de parole, les négociations du rôle de scripteur, les ruptures humoristiques les rappels informatifs, les présences d'écrits professionnels et les

usages d'un langage opératif. Dans ces cas précis, ce qui importe c'est la présence même de ces critères dans la séquence.

Les prévalences d'autres critères se calculent à partir du nombre de tours de parole : les énonciations conjointes, et le degré d'interactivité analysé à partir de la quantité de chevauchements.

PARTIE 2 :

**ÉTUDE DES CRITÈRES CARACTÉRISANT
DES SÉQUENCES ET DES TYPES LINGUISTIQUES POUR
LA RECHERCHE DE TYPES DE DISCOURS DANS DES
SITUATIONS DE TRAVAIL**

L'objectif de notre recherche est de vérifier si nous pouvons linguistiquement déterminer des types de discours produits dans des situations de travail. À partir d'un corpus de diverses activités langagières au travail, constitué dans quatre organisations, nous avons établi deux sous-corpus à partir desquels nous avons pu repérer un certain nombre de critères déterminant des types de séquence.

Dans cette partie, nous nous concentrons sur les caractéristiques linguistiques, en prenant en compte les critères extra-linguistiques, tels que la situation d'énonciation, les statuts des locuteurs, le type d'organisation, les activités et les tâches ainsi que les objectifs des discours qui ont évidemment leur importance. Il semble nécessaire d'analyser certaines caractéristiques grammaticales et lexicales, ainsi que les types de constructions pour déterminer les types de discours.

Notre hypothèse s'appuie en effet sur l'idée que chaque type de discours présente une caractéristique langagière majeure que nous nommons « type linguistique » et que les différents rapports entre langage et activité constitue des types de discours en situation de travail. Nous pensons que l'activité menée par les participants influe sur l'activité langagière et son organisation qui en deviennent typiques.

Le chapitre 4 sera consacré à l'analyse qualitative et quantitative des critères déterminant des types de séquence et des types linguistiques. Le chapitre 5 présentera les types de séquence et les types linguistiques dominants dans l'ensemble des discours en situation de travail du sous-corpus 2 dans le but de déterminer le type de discours de chaque activité langagière (réunions, séances de travail, conversations, etc.).

CHAPITRE 4 :

Les critères identifiant des types de séquence et des types linguistiques pour la caractérisation de types de discours dans des situations de travail

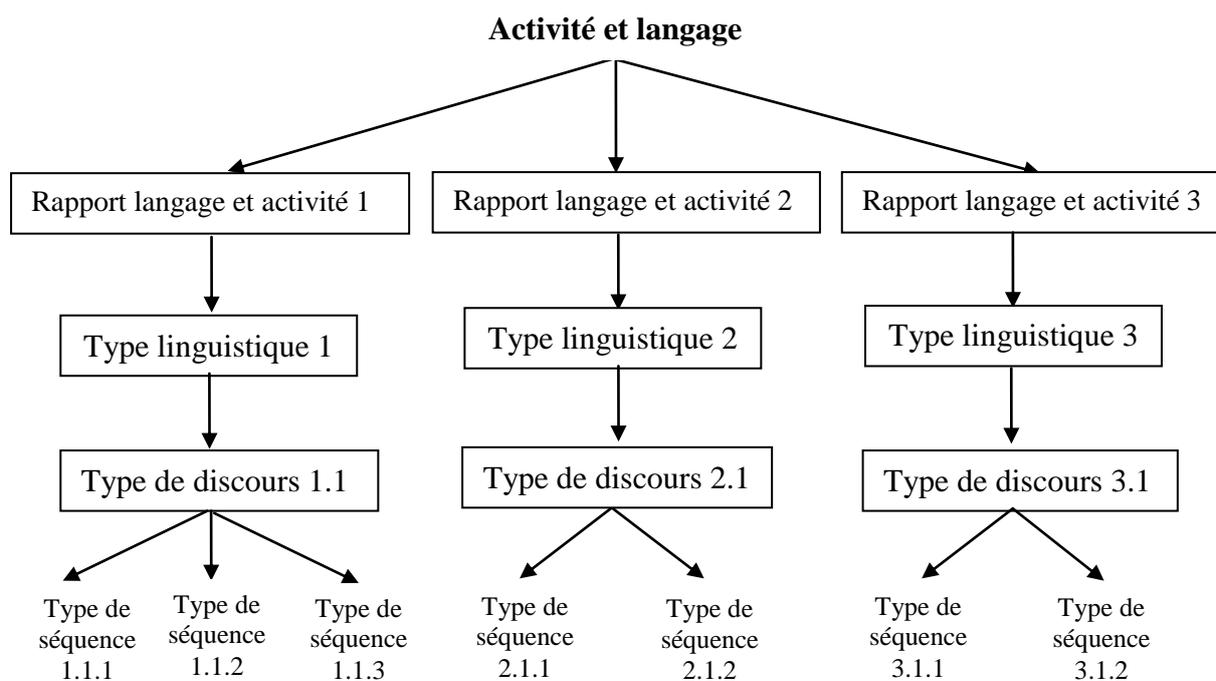
Nous avons procédé à une première analyse qualitative de notre sous-corpus 1 constitué de 28 séquences issues de différentes réunions de travail de diverses organisations. Cette analyse nous a permis de rendre compte de différents rapports entre le langage et l'activité : le « langage sur le travail », le « langage comme travail » et le « langage dans le travail », notions que nous reprenons de M. Lacoste (1995 et 2005 [2001]). Les analyses qui suivent nous permettront de montrer que ces trois rapports (ou trois axes) constituent des « types de discours » en situation de travail.

Dans ce chapitre, nous présentons la répartition des types de séquence et des types linguistiques dans le deuxième sous-corpus, puis nous proposons une analyse qualitative et quantitative de chaque type de séquence et de leurs critères pour nos trois types linguistiques : « langage expositif », « langage de co-action » et « langage péri-professionnel ».

4.1 Présentation des différents types de séquence et des types linguistiques

Notre travail se fonde sur l'hypothèse selon laquelle chaque type de discours présente une caractéristique linguistique majeure que nous nommons « type linguistique ». Notre étude nous a permis d'en dégager trois : le « langage expositif » (ou « langage d'exposition »), le « langage de co-action » et le « langage péri-professionnel ». Ces types linguistiques sont communs à plusieurs séquences. La figure 1 ci-après permet d'illustrer la façon dont se situent, les uns par rapport aux autres, les rapports entre le langage et le travail, les types linguistiques et les types de séquence.

Figure 9 : Rapports entre langage et travail, les types linguistiques et les types de séquence

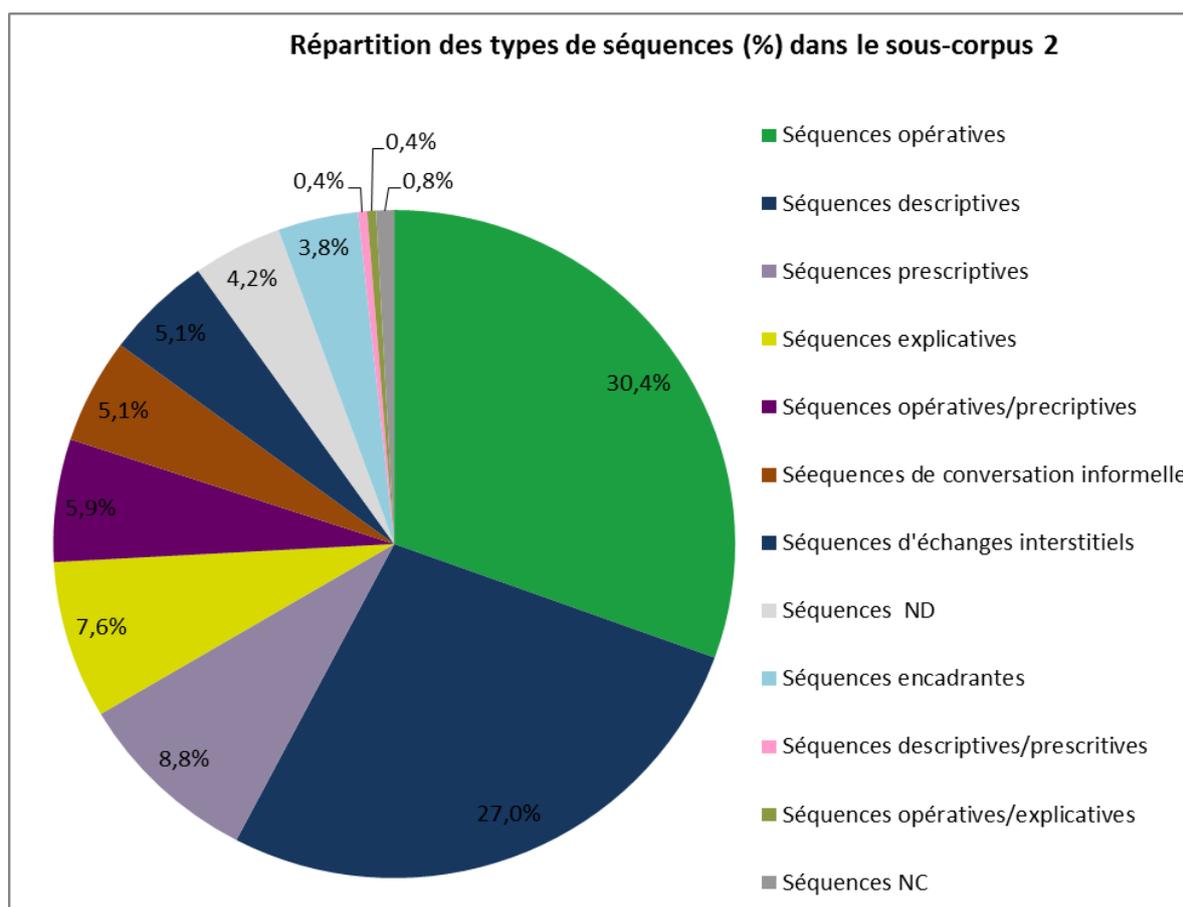


Nous avons dégagé trois rapports entre le langage et l'activité. L'analyse de nos sous-corpus fait apparaître trois types linguistiques, c'est-à-dire trois types de langage à partir de caractéristiques qui déterminent linguistiquement les rapports entre langage et activité. Ces types linguistiques comprennent divers types de séquence caractérisées elles-mêmes par des critères. L'analyse de nos sous-corpus nous a permis de dégager sept types de séquence majeurs : séquences de conversation informelle, d'échanges interstitiels, séquence descriptive, encadrante, explicative, opérative et prescriptive. Aussi, nous avons relevé trois types de séquence partageant les caractéristiques de plusieurs séquences : séquences descriptive/prescriptive, opérative/explicative et opérative/prescriptive.

Tableau 17 : Répartition des types de séquence dans notre sous-corpus 2

Types de séquence	Nombre de séquences	Pourcentage
Séquences opératives	72	30,4%
Séquences descriptives	64	27,0%
Séquences prescriptives	22	8,8%
Séquences explicatives	18	7,6%
Séquences opératives/prescriptives	14	5,9%
Séquences de conversation informelle	12	5,1%
Séquences d'échanges interstitiels	12	5,1%
Séquences non déterminées (ND)	10	4,2%
Séquences encadrantes	9	3,8%
Séquences descriptives/prescriptives	1	0,4%
Séquences opératives/explicatives	1	0,4%
Séquences non considérées (NC)	2	0,8%
TOTAL	237 séquences	100 %

Graphique 1 : Répartition des types de séquence dans le sous-corpus 2



Malgré les critères linguistiques, certaines séquences restent indéterminées par manque d'occurrences. Nous avons donc appelé ces séquences « ND » pour « non déterminées ». Deux séquences sont annotées « NC » pour « non considérées », il s'agit de séquences de conversations téléphoniques lors de la séance de travail à l'organisme de formation. Il n'est pas possible de les supprimer dans la mesure où elles ont un impact sur le déroulement de l'activité de travail. Dans ces séquences, les tours de parole des locuteurs au téléphone ont été transcrits, mais n'ont pas été analysés.

La répartition des séquences dans notre sous-corpus 2 fait apparaître quatre dominances :

- les séquences opératives (30,4 %) appartenant au type linguistique « langage de co-action » ;
- les séquences descriptives (27 %) appartenant au type linguistique « langage expositif » ;
- les autres séquences de tous types linguistiques et que nous avons déterminées lors de l'observation de nos corpus : prescriptives, explicatives, encadrantes, séquences de conversation informelle et celles d'échanges interstitiels, ce qui représente 30,4 % du sous-corpus 2.
- les autres séquences ND, NC, ainsi que les séquences que nous avons seulement identifiées lors de l'analyse quantitative des séquences du sous-corpus 2 et qui partagent des critères de deux types de séquence. Parmi ces dernières, certaines d'entre elles peuvent être catégorisées dans un type linguistique si elles partagent les critères de séquences appartenant à un même type linguistique. L'ensemble de ces séquences ND, NC et séquences dont les critères sont partagés représentent 11,7 % du sous-corpus.

Certaines séquences présentent un point commun :

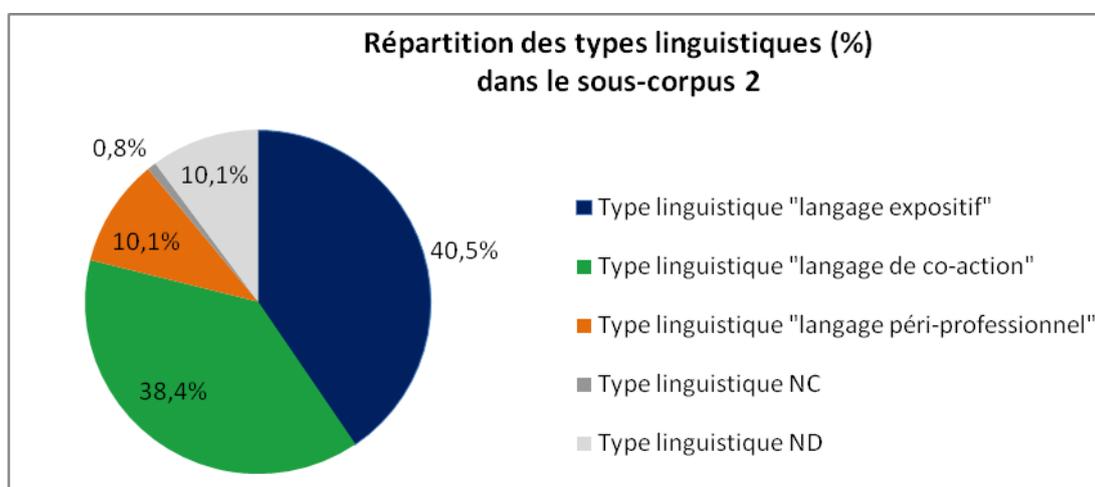
- l'exposé du travail réalisé et en cours pour les séquences encadrante, descriptive et prescriptive ; nous appelons ce type linguistique « **langage expositif** » ;
- la construction d'un objet à partir du langage pour les séquences explicative et opérative ; pour ce type linguistique, nous parlons de « **langage opératif** » ;
- la distance par rapport à l'activité de travail et la dimension phatique pour les séquences d'échanges interstitiels et de conversations informelles, que nous regroupons sous le type linguistique « **langage péri-professionnel** ».

Notre corpus comporte donc trois types linguistiques différents, dont deux dominants : les types linguistiques « langage expositif » et « langage de co-action ».

Figure 10 : Répartition des types linguistiques dans le sous-corpus 2

Types linguistiques	Nombre de séquences par type linguistique	Pourcentage par rapport au nombre total de séquences
Langage expositif	96	40,5 %
Langage de co-action	91	38,4 %
Langage péri-professionnel	24	10,1 %
Type linguistique des séquences non comptabilisées (NC)	2	0,8 %
Type linguistique non déterminé (ND)	24	10,1 %
TOTAL	237	100 %

Graphique 2 : Répartition des types linguistiques dans le sous-corpus 2



Le sous-corpus 2 est constitué de presque autant de séquences appartenant au type linguistique du langage de co-action (38,4 %) que de séquences appartenant au type linguistique du langage expositif (40,5 %). Les séquences appartenant au type linguistique du langage péri-professionnel ne représentent que 10,1 %, tout comme les séquences non déterminées (ND).

4.2 Le type linguistique « langage expositif » : séquences et critères

À partir de l'observation de notre corpus et sous-corpus 1, nous avons pu identifier un premier type linguistique que nous nommons « le langage expositif » ; les interlocuteurs présentent à l'ensemble des responsables de l'organisation le travail réalisé au sein de leur service, les objectifs et les résultats obtenus. A. Borzeix parle de « l'explicite après coup » (2005 [2001] : 62), car on commente ce qui a été fait et décidé. Ce type linguistique est caractérisé par l'acte d'exposer, de présentation du travail réalisé et d'anticipation sur les prochaines activités du service. Les participants font le bilan des actions menées au sein de leur service et annoncent leurs intentions et objectifs. Les séquences où les locuteurs présentent (exposent) les tâches effectuées, les résultats et les objectifs, relèvent des spécificités du langage que nous nommerons « langage expositif », notion que nous empruntons à M.-J. Bessom (1993). Cet auteur définit le discours expositif à partir de la définition qu'en donne P. Boscolo : « Discours dont le but général est l'apport de connaissance et la transmission de savoirs » (M.-J. Bessom, 1993 : 43, cite P. Boscolo, 1990).

Dans ce « langage expositif », nous identifions trois types de séquence caractéristiques qui s'alternent ou s'enchevêtrent : les séquences encadrante, descriptive et prescriptive. Ces séquences ont en commun le trait de l'exposition et renvoient à des caractéristiques linguistiques.

4.2.1. La séquence encadrante

Les séquences encadrantes sont les séquences d'ouverture et de clôture présentes le plus souvent dans les réunions ; assez courtes, elles annoncent et préparent l'exposition qui va suivre ou closent la réunion de travail :

Certains types de séquence se prêtent tout de même mieux que d'autres à la généralisation, dans la mesure où elles sont plus fortement grammaticalisées : c'est en particulier le cas des *séquences d'ouverture et de clôture*. La plupart des interactions se déroulent en effet selon le schéma global :

- (1) Séquence d'ouverture
- (2) Corps de l'interaction (qui peut lui-même comporter un nombre indéterminé de séquences)
- (3) Séquence de clôture,

Les séquences encadrantes (1) et (3) étant forcément « ritualisées » – ce qui signifie à la fois qu'elles ont une fonction essentiellement relationnelle, et une structure fortement stéréotypée –, tandis que les séquences constitutives de (2) ont une organisation beaucoup plus aléatoire et polymorphe. En d'autres termes, le paradigme des échanges possibles est au début de l'interaction relativement restreint, puis il s'élargit considérablement, pour se resserrer à nouveau sur la fin. (C. Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 220)

Pour notre part, nous considérerons et analyserons les séquences d'ouverture et de clôture comme des séquences à part entière et nous les appellerons « séquences encadrantes ».

L'ouverture est menée par un responsable qui se charge d'ouvrir l'interaction en rappelant le contexte, l'objectif et la façon dont va être menée la réunion ou de la séance de travail. Dans certaines réunions de travail, cette séquence d'ouverture comprend également l'attribution du premier tour de parole par le leader⁶⁹. La clôture, quant à elle, formalise la fin de la réunion. Un des locuteurs prend en charge l'acte de clore la réunion. Par exemple, les comités de direction réunissent les responsables de chaque service autour du directeur et du secrétaire général, les objectifs étant, pour chaque personne, de faire le point sur le travail qui a été réalisé, sur le travail en cours de réalisation, ainsi que sur les objectifs que chacun poursuit au sein de son service. Ce type de réunion fait appel à un leader, qui est bien souvent un supérieur hiérarchique et qui va gérer à la fois l'ouverture et la clôture des thèmes et de la réunion, l'approbation des points énoncés, le recadrage des sujets, les demandes de précisions, le pointage d'éventuels problèmes, les tours et les temps de parole ; il va également intervenir sur les contenus des discours des participants. C. Kerbrat-Orecchioni explique les processus à l'œuvre lors de la séquence d'ouverture :

En ce qui concerne la séquence d'ouverture, ses fonctions, que l'on regroupe un peu trop commodément sous le terme de « phatique », sont en réalité multiples et diverses : il s'agit à la fois de rendre possible l'échange, et de l'amorcer ; en détaillant un peu les diverses tâches que l'on a à accompagner : assurer l'ouverture du canal, établir le contact physique et psychologique, faire connaissance avec l'autre ou manifester sa reconnaissance de l'autre, « donner le ton », opérer une première mais décisive « définition de la situation » – c'est-à-dire que la phase d'ouverture comporte de nombreuses négociations, explicites ou implicites, en ce qui concerne les identités, la relation, le but de la rencontre, son type et son style, et parfois, son existence même : lorsque l'initiative de la rencontre est unilatérale, son responsable a à faire admettre sans l'espace de l'autre, et à « réparer » par des excuses ou des justifications l'incursion territoriale qu'il inflige à son partenaire. (1990 : 221)

C'est précisément dans la séquence d'ouverture que nous percevons clairement le rôle de gestion de la réunion par le responsable (le directeur, nommé L1). En ouvrant la réunion, il « donne le ton », « amorce l'échange » (C. Kerbrat-Orecchioni, *ibid.*), donne la parole et rappelle les consignes (ceci faisant partie des « nombreuses négociations » que comporte la phase d'ouverture). Dans les autres réunions telles que les revues de direction ou les réunions rassemblant des responsables et un dirigeant, c'est le dirigeant qui aura le rôle de leader. Pour

⁶⁹ Le responsable se présente comme le « leader » et est le plus souvent le supérieur hiérarchique. C. Kerbrat-Orecchioni parle de « modérateur plus ou moins extérieur à l'interaction [...], distributeur officiel des tours qui occupe la position haute du chef d'orchestre » (1992 : 86-87). Il ouvre et clôt les réunions, il introduit les nouveaux thèmes : c'est le meneur de l'interaction. En effet, selon C. Kerbrat-Orecchioni, « l'ouverture du dialogue est souvent réservée aux sujets occupants dans l'interaction une position dominante » (*Ibid.*).

ce qui est des réunions internes, comme celles que nous avons pu observer à la CCI, c'est la personne à l'initiative de la réunion qui ouvrira la réunion et se chargera de la prise de notes et des comptes-rendus. Quant aux séances de travail, comme celle qui a eu lieu à l'organisme de formation, le travail de rédacteur sera négocié, mais il n'y a pas de rôle de leader déterminé. Voici quelques exemples d'ouverture et de clôture de réunions prélevés dans notre corpus :

Tableau 18 : Les séquences encadrantes de notre corpus

Réunions	Séquence d'ouverture	Séquence de clôture
CCI, CoDir 1	L1 allez *Lp4* c'est *Lp4* qui démarre donc je vous invite à prendre son document < euh=	++ L1 c'est bon ? LX hum L1 merci beaucoup + la séance est levée ++ {Les participants se lèvent et s'en vont}
CCI, CoDir 2	L1 bon + quelques petits mots j'en (n')ai pas forcément beaucoup donc euh: cette semaine nous avons *Ev1* sur *V1* +	L1 bon il est midi dix {Les participants se lèvent et s'en vont}
CCI, réunion interne 1	L1 donc euh: on est en réunion euh de travail interne entre le Service Commerce le Service Observatoire pour: une étude que l'on conduit sur la communauté de communes *CC1*	L1 bon ben on est bon on s'arrête là {Les participants se lèvent et s'en vont}
CCI, Réunion interne 2	L2 alors quand on s'était vu en janvier on avait euh: commencé à regarder ce que pouvait être les actions à conduire derrière euh les deux euh: propositions qui étaient d'a- de conforter le: le commerce de centre-ville soutenir le commerce de centre-ville et diversifier l'offre commercial	La clôture se fait en deux temps : L2 ça y est on a fini [...] + L2 alors donc la prochaine fois on est euh sur la finalisation des fiches L2 vous avez vos agendas ? {Choix d'une date pour la prochaine réunion}
GIS, CoDir 1	L1 bien ben écoutez on va on va démarrer bon je propose de démarrer l'ordre du jour par les affaires générales et et tout ce qui touche à la communication en général donc	La clôture se fait en deux temps : L1 bien est-ce qu'il y a d'autres euh points qu'on (n')aurait pas abordés les uns les autres + c'est bon donc euh tout le monde va à la convention euh demain alors a priori oui L3 moi je voudrais juste [...] L1 bien c'est bon bonne semaine à tous [...] nous terminons cette séance [...] eh bien bon travail pour cette première séance alors hein et puis à la prochaine séance qui aura lieu je sais plus quand {Les participants se lèvent et s'en vont}
GIS, CoDir 2	++ L1 bon on va démarrer hein alors euh pour les informations GENERales euh:	L1 bien < on a fait le tour [...] L1 c'est bon ? bonne semaine {Les participants se lèvent et s'en vont}
GIS, Revue de	L1 bon on est au complet là ouais un deux trois quatre trois quatre	L1 bien bonne semaine à vous *

direction/Revue de projets	LX *** L1 *** + vous pouvez peut-être venir ici non Jean-Luc parce que bon <i>{et lui indique la place à côté de lui}</i> vous allez avoir un torticolis <i>{Jean-Luc se déplace}</i> bon il y a quelques absents aujourd'hui + bien alors on démarre + donc	<i>{Les participants se lèvent et s'en vont}</i>
Réunion de service (ALRC), GIS	L1 on est tous au complet /// <i>{L1 se prépare à commencer la réunion}</i> L1 compte-rendu de la dernière fois des remarques + bon ben on y va c'est bon + pas de: pas de soucis particuliers + bien on va passer aux informations générales +	L1 + bien + ok + alors restez quand même très vigilant hein je sais bien que vous faites le maximum mis euh faut surtout pas baisser la garde au niveau des des impayés c'est sûr que il y aura quelque chose par rapport à la situation fragile économique qu'on connaît à l'heure actuelle mais bon + il y a quelquefois c'est des petits montants qu'il faut récupérer ça fait partie ça fait après des grosses des grosses * + <i>{Les participants se lèvent et s'en vont}</i>
CoDir 2, Entreprise de transport	L1 euh les élections ont eu lieu tout le monde a été élu est élu + ça s'est fait dans la douleur et puis après euh ça s'est fait tout seul donc euh +	L1 bon alors donc on reporte au onze avril et ben on aura peut-être d'ici là les + mais toute façon euh on on fera un rapport de ce qui se de ce qui se dira ou des pistes qui ont été apportées euh on va faire cette réunion là et on on va laisser huit jours de réflexion /pour, faut/ qu'on refasse une réunion pour savoir ce que chacun apporte ++ L1 ça y est <i>{Fin de la réunion. Les participants se lèvent et s'en vont.}</i>
CA 1, OF	L4 voilà donc l'ordre l'ordre du jour on va y on va: on va attaquer par l'ordre du jour donc	+ L5 c'est bon ? + c'est bon ? L4 oui oui <i>{Les participants se lèvent et s'en vont}</i>
CA 2, OF	L5 donc on a un ordre du jour assez chargé là on a appr- approuvé le compte-rendu du CA précédent + est-ce qu'il y a des L6 faut distribuer	La clôture se fait en deux temps : + L5 c'est on lève le: + c'est bon vous aviez des: L1 < ouais non c'est bon [...] + L5 je vous remercie <i>{Les participants se lèvent et s'en vont}</i>

Afin d'illustrer ce type de séquence encadrante, analysons une séquence de notre corpus : séquence issue du CoDir 1 de la CCI. Cette réunion compte sept participants : le directeur, six chefs de service dont un qui est également le secrétaire général de l'organisation.

Séquence 2, CoDir 1, CCI :

1. L1 allez *Lp4* c'est *Lp4* qui démarre donc je vous invite à prendre son document < euh=
2. L4 c'est > pour me réveiller
3. L1 =budget 2008 CCI *D1* donc ce que je vous avais dit dans un premier temps on va parcourir les documents euh les projets euh de plan(s) d'action qui vont être présentés au bureau + on les commente on les on les discute hein vous avez tous un exemplaire donc vous avez tous POSSIBILITÉ de faire: des observations ou pas et puis euh: une fois que c'est fait on valide et on passe au suivant ok
4. L4 ça marche
5. L1 allez vas-y *Lp4*

Dans cette réunion, c'est le directeur qui se charge de l'ouverture. La séquence que nous allons analyser introduit la réunion et permet au directeur de donner les instructions à suivre pour le déroulement de la réunion et attribue le premier tour de parole.

Il convient tout d'abord de replacer cette séquence dans son contexte. Les locuteurs entrent dans la salle de réunion, se saluent et commencent à discuter de façon informelle les uns avec les autres. Le responsable (le directeur) donne une information sur la venue d'une personne qu'il a sollicitée, il y a quelques temps, avec le secrétaire général, pour travailler sur un projet. Le directeur, qui va diriger la réunion, après s'être absenté pour répondre au téléphone et une fois que tous les participants sont installés et silencieux, ouvre la réunion de manière indirecte en donnant la parole à L4 : « allez *Lp4* c'est *Lp4* qui démarre donc je vous invite à prendre son document » (tour de parole 1). Cette ouverture par L1 est marquée par une intonation fortement montante, puis descendante dans « allez *Lp4* ». L'utilisation de cette intonation montante marque une rupture avec les discussions précédentes et une ouverture vers un autre « type » d'échange plus formel.

L1 attribue le premier tour de parole à L4 en lui demandant de commencer à présenter les activités de son service. L1 emploie pour cela des formes à l'impératif : « allez *Lp4* » (premier tour de parole) et « allez vas-y *Lp4* » (tour de parole 5). E. Roulet explique l'emploi de ce mode :

L'emploi de la tournure impérative situe le locuteur dans une position de force par rapport à l'interlocuteur et met celui-ci dans une situation de réagir par une action, de faire. (1980 : 90)

L'emploi de cette tournure syntaxique particulière, présentant des formes impératives, positionne L1 et L4 de façon spécifique où L1 gère l'interaction. L'emploi de tournures impératives oblige L4 à l'action, à « faire dire », c'est-à-dire, dans ce cas présent, à prendre la parole et à présenter les travaux de son service. Le démarrage de cette réunion est particulier, puisque L1 invite un locuteur, L4, à commencer : « allez *P4* c'est *P4* qui démarre » (premier tour de parole), mais c'est finalement L1 lui-même qui commence :

« =budget 2008 CCI *D1* donc ce que je vous avais dit dans un premier temps on va parcourir les documents euh les projets euh de plan(s) d'action qui vont être présentés au bureau + on les commente on les on les discute hein vous avez tous un exemplaire donc vous avez tous POSSIbilité de faire: des observations ou pas et puis euh: une fois que c'est fait on valide et on passe au suivant ok » (tour de parole 3)

Avant que L4 ne prenne la parole et ne commence à parler des activités de son service, le directeur rappelle les consignes du déroulement de la réunion en employant des structures à valeur injonctive : « on va parcourir les documents euh les projets euh de plan(s) d'action », « on les commente on les on les discute », « une fois que c'est fait on valide et on passe au suivant » (tour de parole 3). L1 donne les consignes de travail avant de commencer la réunion ; il décrit les étapes à suivre dans le travail à plusieurs. Cet acte lui permet de rappeler son autorité.

L'emploi du temps du présent de l'indicatif dans ces énoncés à valeur injonctive permet d'ancrer les participants dans l'action. De plus, l'emploi du pronom « on », référant à tous les participants de la réunion, indique non seulement une réelle implication de la part de celui qui l'énonce, mais permet de solliciter implicitement une collaboration dans le travail. L'emploi du marqueur interactif « hein » vient appuyer les structures à valeur injonctive de L1 en réclamant indirectement l'attention et la collaboration de tous les participants. L1 appelle donc le groupe à écouter L4 et ce en se référant au document nécessaire : « c'est *Lp4* qui démarre donc je vous invite à prendre son document » (tour de parole 1).

Les situations de communication au travail sont bien souvent accompagnées de documents servant, selon les situations, soit de supports, soit de feuilles de travail. Dans ce CoDir, des supports écrits sont distribués à tous les locuteurs, par chacun des participants invités à présenter les travaux de son service et donc figurant dans l'ordre du jour. Ces supports sont parfois envoyés par voie électronique peu avant la réunion afin de ne pas perdre

de temps dans la distribution des documents. Ainsi, tous les participants ont sous les yeux les principales informations que les chefs des services vont annoncer. Ces documents offrent des clefs aux participants pour le suivi des discours, mais seront aussi parfois corrigés par l'ensemble des membres du CoDir lors de la réunion et remis au propre par l'auteur après cette réunion pour être présentés au bureau. Cela est d'ailleurs rappelé par L1 lors de l'énoncé des consignes à l'ouverture de la réunion : « on va parcourir les documents euh les projets euh de plan(s) d'action qui vont être présentés au bureau ». L1 s'assure ensuite que tous les participants ont un exemplaire : « vous avez tous un exemplaire » et ajoute « donc vous avez tous POSSibilité de faire: des observations ou pas » qui lui permet de demander indirectement la participation de chacun et de rendre possible une réflexion collective.

Après avoir rappelé les consignes et cadré la réunion, L1 appelle l'accord des participants avec « ok », marqué d'une forme interrogative (intonation montante). L4 accepte les consignes de L1, au nom de toute l'équipe par « ça marche » (tour de parole 4). L1 reprend ensuite la parole en reprenant la même structure que celle qu'il énonçait lorsqu'il avait donné la parole à L4 dans le premier tour de parole « allez *Lp4* » :

1. L1 **allez *Lp4*** c'est *Lp4* qui démarre donc je vous invite à prendre son document < euh=
2. L4 *Réactions/commentaires*
3. L1 *Rappel des consignes*
4. L4 *Acceptation des consignes au nom de tous les locuteurs*
5. L1 **allez vas-y *Lp4***

La séquence s'achève alors avec un effet de bouclage ; L1 avait ouvert la réunion avec « allez *Lp4* c'est *Lp4* qui démarre » (premier tour de parole), puis, seulement après avoir rappelé les instructions, il laisse la parole à L4 avec « allez vas-y *Lp4* » (tour de parole 5).

Cette séquence montre clairement le rôle d'un leader chargé de gérer la réunion. Cette particularité est caractéristique des CoDir ; en effet, dans les autres situations professionnelles telles que les réunions internes, les séances de travail ou les conversations entre collègues, nous ne percevons pas de leader gérant l'organisation des échanges (temps de parole, tours de parole). Les réunions dans lesquelles un supérieur hiérarchique gère l'interaction semblent présenter un langage plutôt orienté vers la description, les commentaires, l'évaluation du travail réalisé, du travail en réalisation (projet en cours) et/ou du travail à réaliser et parfois vers l'explication.

La séquence encadrante est donc une séquence courte qui ouvre ou qui clôt un thème ou une réunion. Elle initie la collaboration et, dans certaine réunion, elle est marquée la présence d'un leader qui va gérer l'interaction, c'est-à-dire qui va gérer les tours de parole et les thèmes abordé et à aborder. Ce type de séquence est la seule à ne pas être caractérisée par des critères linguistiques.

4.2.2. La séquence descriptive

Notre analyse de la séquence descriptive est inspirée des travaux de J.-P. Bronckart (1997). Pour ce dernier, cette séquence comprend des opérations destinées à *faire voir*. En effet, dans ce type de séquence, le locuteur décrit et développe un point. J.-M. Adam décrit également ce type de séquence qu'il différencie de la séquence narrative par l'organisation des propos par le scripteur ; il se réfère à « Vannier [qui,] par exemple, en 1912, souligne que dans la description, l'ordre des parties est facultatif, le scripteur est maître de son plan. » (J.-M. Adam, 1992 : 77). Nous avons pu constater ce même phénomène : le locuteur (le « scripteur » si nous reprenons le terme de J.-M. Adam) a rédigé et organisé ses propos avant de les soumettre à ses collaborateurs.

Ce type de séquence est déterminé par des critères linguistiques, mais a aussi cette particularité d'être composée la plupart du temps de trois phases majeures qui se suivent dans un ordre hiérarchique. Dans un premier temps, nous présenterons les phases, que nous avons identifiées comme étant le critère principal, puis nous nous concentrerons sur les critères secondaires, à savoir les critères linguistiques.

4.2.2.1 Critère principal de la séquence descriptive : les phases

Nous commencerons par présenter l'analyse qualitative des phases, puis l'analyse quantitative de ce critère principal dans l'ensemble des séquences des activités langagières au travail appuiera notre première approche.

a. Analyse qualitative des phases

Les séquences de notre corpus font apparaître les phases organisant la séquence descriptive qui ont été observées par J.-M. Adam (1992), puis par J.-P. Bronckart (1997), à l'écrit et à l'oral. Pour J.-M. Adam, la séquence descriptive est organisée selon trois phases (qu'il nomme des macro-propositions), où se manifestent trois types de procédures : la procédure d'ancrage, la procédure d'aspectualisation et la procédure de mise en relation (1992 : 85-94). La terminologie de J.-M. Adam nous a semblé appropriée à l'analyse de notre séquence et de ses phases.

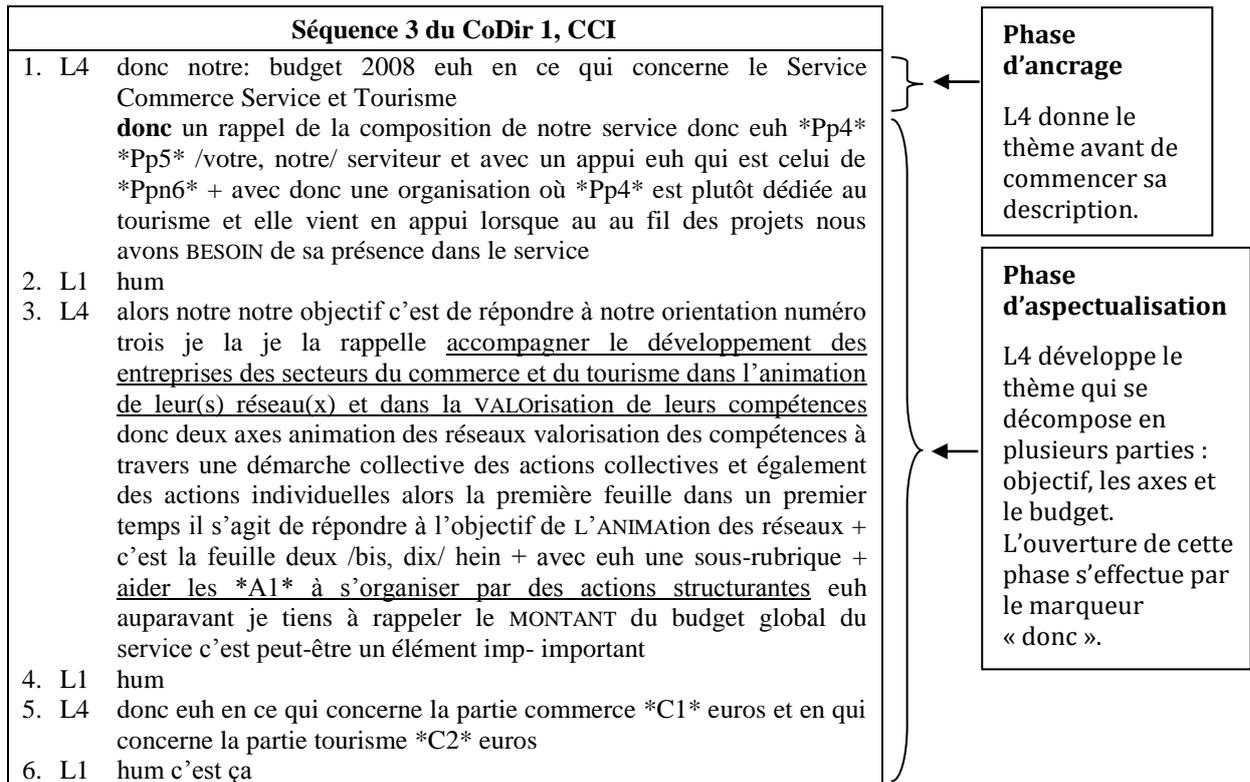
- la première phase, phase d'ancrage, est caractérisée par la description du thème, lui-même introduit par un énoncé-titre (ou « thème-titre ») généralement en début de séquence et parfois répété au sein de la séquence lors de reformulations.

- la seconde phase, phase d'aspectualisation, correspond à l'énumération d'éléments se rapportant à l'énoncé-titre : le thème est développé et se trouve bien souvent décomposé en plusieurs parties mises en relation. Il est alors possible d'observer des sous-thématisations, c'est-à-dire qu'un thème peut être découpé en plusieurs parties, elles-mêmes découpées en sous-thèmes.

- lors de la dernière phase, phase des questionnements et de mise au point, il s'agit de reprendre certains des points qui viennent d'être présentés par l'un des interactants. Cette dernière phase, que nous nommons « phase de régulation », ne correspond pas tout à fait à celle décrite par J.-M. Adam et par J.-P. Bronckart. Ce dernier a observé une phase de mise en relation dans laquelle « les éléments décrits sont assimilés à d'autres par des opérations à caractère comparatif ou métaphorique » (1997 : 226-227). Notre corpus et notre analyse nous conduisent à apporter une nuance quant à cette dernière phase qui, selon nos observations, comprend des questions posées par les interactants à la suite de la phase d'aspectualisation, des réponses, ainsi que l'expression d'accords ou de désaccords, et la clôture du thème. Contrairement à J.-M. Adam et J.-P. Bronckart, nous n'avons pas observé de phénomènes de comparaison entre les thèmes abordés.

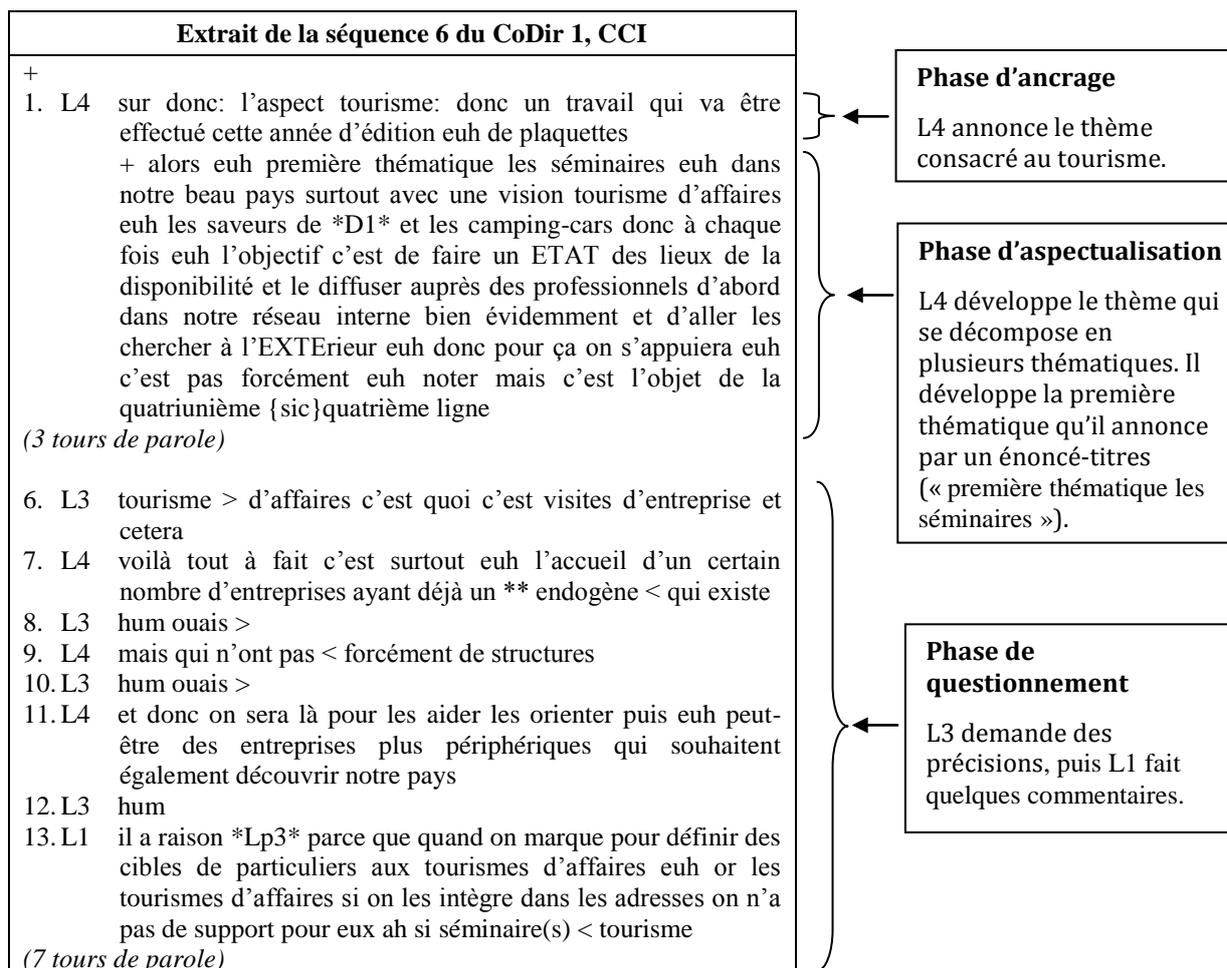
Deux exemples tirés de notre corpus illustrent cette organisation en phases :

Exemple 1.



Cet exemple de séquence descriptive ne contient que deux phases : phase d'ancrage et phase d'aspectualisation. Il n'y a ni questionnement, ni commentaires de la part des locuteurs, seulement une approbation du directeur (L1).

Exemple 2.



Cet extrait de séquence descriptive comporte quant à lui les trois phases caractéristiques de la séquence descriptive : phase d'ancrage, phase d'aspectualisation et phase de questionnement et commentaires.

b. Analyse quantitative des phases

Les séquences descriptives ne sont pas systématiquement organisées en phases. Certaines ne sont caractérisées que par d'autres critères, étudiés à la suite de l'analyse quantitative des phases. Cette organisation en phases concerne toutefois 76,5 % des séquences descriptives ; les analyses suivantes en témoignent.

Dans les analyses quantitatives suivantes, nous présentons le nombre de manifestations de ce critère. Une séquence organisée en phase suppose la présence de la phase d'ancrage, la phase d'aspectualisation et parfois la phase de questionnement. Nous ne pouvons calculer de prévalence dans la mesure où il s'agit de phases comprenant un ensemble variable de mots. Ce qui est important dans l'analyse de ce critère, c'est la présence même de phases.

CoDir 1, CCI

Tout d'abord, au sein du CoDir 1 à la CCI, nous comptons 72 séquences dont 31 sont des séquences descriptives. Trois séquences descriptives seulement ne comportent pas le critère principal (les séquences 1, 17 et 58), soit 9,3 % des séquences de ce type.

CoDir 2, entreprise de transport

Cette réunion CoDir compte 16 séquences dont 10 sont des séquences descriptives. Parmi elles, 3 ne sont pas organisées en phases (soit 19 %).

CoDir 2, GIS

Le CoDir du GIS compte 20 séquences dont 9 sont des séquences descriptives (soit 45 %). Parmi ces 9 séquences, 5 ne sont pas organisées en phases.

Réunion interne 1, CCI

La réunion interne 1 de la CCI compte 26 séquences dont 9 séquences descriptives. Parmi ces 9 séquences, 2 ne sont pas organisées en phases.

Dans les autres réunions

Dans les autres réunions, il y a très peu de séquences descriptives, seulement une, voire deux :

- la réunion des responsables-formateurs de l'organisme de formation dénombre 36 séquences dont une seule est une séquence descriptive (soit 2,8 %) qui ne s'organise pas en phases.
- la séance de travail menée au sein de l'organisme de formation compte 38 séquences dont deux seulement sont des séquences descriptives (soit 5,3 %) et ne s'organisent pas en phases.
- la première partie de la réunion qui a eu lieu au sein de l'organisme de formation avec deux organismes présentent 7 séquences (soit 14,3 %) dont une seule est descriptive et ne s'organise pas en phases.
- les activités langagières au sein de l'entreprise de transport comptent 13 séquences dont une seule est une séquence descriptive (soit 7,7 %) qui ne s'organise pas en phases.

Pour conclure, sur 64 séquences descriptives dans notre sous-corpus, seules 15 ne comportent pas de phases, soit 23,4 %. Sur ces 15 séquences, 7 sont des séquences issues de réunions ne relevant pas du type linguistique « langage expositif », c'est-à-dire des séquences minoritaires.

Tableau 19 : Synthèse des séquences descriptives organisées en phases

Nombre de séquences dans le sous-corpus 2	237
Nombre de séquences descriptives dans le sous-corpus 2	64 <i>soit 27 % des séquences du sous-corpus 2</i>
Nombre de séquences descriptives organisées en phases	49 <i>soit 76,5 % des séquences descriptives</i>
Nombre de séquences descriptives n'étant pas organisées en phases	15 <i>soit 23,4 % des séquences descriptives</i>

La majorité des séquences descriptives est organisée en phases (76,5 % d'entre elles). Ainsi, nous pouvons dire que les phases constituent véritablement le critère déterminant la séquence descriptive.

D'autres critères viennent caractériser la séquence descriptive : ce sont les critères linguistiques (critères secondaires).

4.2.2.2 Les critères secondaires de la séquence descriptive : les critères linguistiques

Nous allons développer les critères linguistiques qui nous permettent de caractériser la séquence descriptive. Pour chaque critère, nous présenterons une analyse qualitative dans l'ensemble séquences des réunions du sous-corpus 2, afin de vérifier leur caractère typologisant.

4.2.2.2.1. Premier critère linguistique : les nominalisations

Nous présenterons l'analyse qualitative des nominalisations puis l'analyse quantitative des occurrences et de leurs prévalences dans les divers types de séquence des réunions de travail du sous-corpus 2.

a. Analyse qualitative des nominalisations

Les réunions mettant en avant un langage expositif présentent un certain nombre de « nominalisations de langue ». Si nous nous référons au *Dictionnaire de linguistique*, ce terme nominalisation est défini par J. Dubois *et al.* comme suit :

Une nominalisation est une transformation qui convertit une phrase en un syntagme nominal et qui l'enchâsse dans une autre phrase dite « phrase matrice » : la phrase enchâssée joue alors le rôle d'un syntagme nominal. (1973 : 340)

Pour nos analyses, nous retiendrons cette notion de phrase, ou d'énoncé, reprise par un syntagme nominal.

G. Guillaume (2002) a différencié deux types de nominalisation : les nominalisations de langue (*arrivée => arrivage*) et les nominalisations de discours (*il arrive => j'attends son arrivée => j'attends qu'il arrive*). Il existe en effet plusieurs types de nominalisation :

- La nominalisation à base adjectivale :

La nominalisation reprend un adjectif. Par exemple « Ce service est performant » devient : « Cette performance est un atout pour l'entreprise ».

- La nominalisation à base verbale :

La nominalisation reprend un verbe. Par exemple « Les bénéfiques ont *diminué*. » devient « *Cette diminution (ou cette baisse)* est due à l'absence d'une partie du personnel ».

- La nominalisation à base complétive :

La nominalisation reprend une proposition complétive. Par exemple : « On a constaté *que les prix avaient fortement augmenté* » devient : « On a constaté *une forte augmentation des prix* ».

Dans le phénomène des nominalisations, nous retenons ces trois types. Ce qu'il est intéressant d'observer est le moment et le lieu des manifestations de ce procédé.

Selon R. Lagane, cette particularité que constitue la nominalisation est très présente dans les articles de presse :

La nominalisation est un moyen grammatical utilisé dans la langue écrite pour construire les phrases des narrations et des exposés ; les nominalisations accroissent la densité d'un texte, permettent de hiérarchiser les données de l'expérience et les argumentations. (1971 : 34, cité par S. Moirand, 1975 : 60)

Les nominalisations de langue reflèteraient un langage professionnel et apparaîtrait comme un trait caractéristique récurrent dans les discours scientifiques et dans divers documents de travail.

S. Moirand a étudié le rôle de la nominalisation dans les discours de la presse :

Sur le plan de l'expression écrite, la nominalisation aide le scripteur à avancer dans le discours, facilitant ainsi l'enchaînement des propositions. (S. Moirand, 1978 : 63)

La nominalisation permettrait alors au scripteur, ou à l'auditeur, d'être plus précis et de synthétiser ses propos. Plus récemment, C. Rouget explique :

Il est connu que l'écrit scientifique présente une concentration remarquable de nominalisations, que je définirai de façon vague pour commencer : formes nominales apparentées à un verbe. (2000 : 296)

Si l'utilisation des nominalisations est si importante c'est aussi parce qu'elle permet au locuteur de résumer et de donner des informations sans que celles-ci soient mises en cause et rediscutées. Le locuteur expose une situation, un fait, et ne s'attend pas à ce qu'un élément soit remis en cause, car il ne s'agit pas de discuter ou de travailler sur des aspects de la situation en question, il s'agit seulement de les exposer, ce qui est l'objectif même du type linguistique « expositif », de donner des informations sans les discuter. Si nous prenons comme exemple ces énoncés *a)* et *b)*, nous passons de l'affirmation au supposé :

- Mes analyses sont exactes.

- L'exactitude de mes analyses.

Il se trouve que les nominalisations ne sont pas seulement une caractéristique du langage scientifique et journalistique, elles constituent aussi une caractéristique du langage oral professionnel. Par ailleurs, comme l'étude de D. Coltier (1986) le signale, les nominalisations permettent également de « condenser », de « compactifier » (1986 : 11) les informations. Nos analyses mettent en évidence ce recours aux nominalisations dans certains discours oraux en situation professionnelle, notamment dans les séquences expositives et plus précisément dans les phases de descriptions où les locuteurs ont ce besoin de condenser les informations et de les présenter comme étant non discutables. L'utilisation des nominalisations donne une tonalité professionnelle qui témoigne d'une maîtrise des informations à transmettre et d'une maîtrise du discours.

Les exemples suivants viennent appuyer les analyses de S. Moirand et justifier les propos de C. Rouget, R. Lagane et D. Coltier précédemment cités.

Exemple 3.

1. L4 donc notre: budget 2008 euh en ce qui concerne le Service Commerce Service et Tourisme donc un rappel de la **composition** de notre service donc euh *Pp4* *Pp5* /votre, notre/ serviteur et avec un appui euh qui est celui de *Ppn6* + avec donc une **organisation** où *Pp4* est plutôt dédiée au tourisme et elle vient en appui lorsque au au fil des projets nous avons BESOIN de sa présence dans le service
 2. L1 hum
 3. L4 alors notre notre objectif c'est de répondre à notre **orientation** numéro trois je la je la rappelle accompagner le **développement** des entreprises des secteurs du commerce et du tourisme dans l'animation de leur(s) réseau(x) et dans la **VALOrisation** de leurs **compétences** donc deux axes animation des réseaux **valorisation** des compétences à travers une démarche collective des actions collectives et également des actions individuelles alors la première feuille dans un premier temps il s'agit de répondre à l'objectif de L'ANIMATION des réseaux + c'est la feuille deux /bis, dix/ hein + avec euh une sous-rubrique
- +
(Extrait séquence 3, CoDir 1, CCI)

Cet extrait est caractérisé par une densité lexicale marquée par beaucoup de nominalisations à base verbale (*en gras dans l'extrait*). L'utilisation de ces nominalisations permet au locuteur non seulement de condenser l'information, d'aider le locuteur à avancer dans le discours, de hiérarchiser les données, mais aussi de donner des informations sans que celles-ci soient rediscutées. Le locuteur expose une situation et ne prévoit pas de remise en cause d'un élément. On repère fréquemment ces formes sont souvent repérées dans les

discours professionnels (discours en milieu professionnel, discours scientifiques, discours de presse). Nous mettons entre parenthèses ce que pourrait être le discours sans nominalisations.

Exemple 4.

1. L2 [donc l'objectif de cette étude d'urbanisme serait d'améliorer le cheminement commercial] [et densifier l'offre pour recréer une centralité commerciale visible attractive et accessible] [ce qui renvoie aux autres items euh=
2. L1 [ouais]
3. L2 =euh de des sens de circulation:=
4. L1 [hum]
5. L2 =de stationnement: euh et de signalétiques]
6. L1 [hum]
7. L2 [maître d'ouvrage commune de *V3*] [avec un cahier des charges euh sur la base de du travail de l'observatoire] + [deuxièmement] [soutenir le commerce de centre-ville] [avec un premier volet qui est d'accompagner les commerçants] [d'ailleurs il y a qu'un volet je crois] [ouais] + [il y a qu'un volet] + [avec un donc euh c'est **l'accompagnement (accompagner)** des commerçants] [avec pour objectif de favoriser les bonnes pratiques professionnelles et fidéliser la clientèle]
{L3 entre, serre la main à L4}
8. L3 [il fait chaud]
9. L2 [ouais il fait chaud]
10. L3 ***
11. L2 [et là on a décliné plusieurs euh: opérations] *{L3 s'installe}* + [charte de qualité] [carte de fidélité] [programme annuel d'**animation (pour animer le centre-ville)**] [sur les deux premières on est maître d'ouvrage] [sur la troisième programme annuel d'**animation** ce serait une UCIA] [le guide des commerces et services avec une maîtrise d'ouvrage commune de *V3*] [et un appui tech* technique pardon CCI C*A] + [euh dernier dernière opération manager de centre-ville] [c'est-à-dire créer un poste d'animation et coordination dont le maître d'ouvrage sera la commune de *V3*] + [deuxième axe] [diversifier l'offre commercial] [l'objectif est de favoriser les implantations commerciales exogènes] [recherche de promoteurs et d'enseignes] [**identification (identifier)** des ressources existantes et exercice par la commune des droit(s) de préemption] [avec euh deux trois opérations] [euh la première euh recen- faire un **recensement** et une veille sur les locaux commerciaux ET les disponibilités foncières] [maîtrise d'ouvrage maître d'ouvrage CCI] [euh faire l'expertise de l'existant et des propositions de nouvelles zones commerciales] [maître d'ouvrage CCI] [et troisième euh: proposition] [euh **prospection (prospecter sur ...)** conduire une prospection offensive de nouveaux opérateurs commerciaux] + [avec un maître d'ouvrage qui est la CCI]⁷⁰

(Extrait séquence 1, réunion interne 2, CCI)

L'emploi des nominalisations (à base verbale) permet à L2 d'être concis. Les termes de « cheminement » et d'« accompagnement » par exemple permettent d'obtenir une information compacte et d'acheminer l'information de façon précise et cohérente.

Précisons que les nominalisations peuvent être présentes dans les séquences de langage de co-action (que nous analyserons en point 4.3) lorsque les collaborateurs effectuent un travail de rédaction de projet par exemple, mais leur nombre d'occurrences est moins important.

⁷⁰ Les crochets [] utilisés permettent de délimiter les blocs intonatifs pour la compréhension de l'exemple.

b. Analyse quantitative des nominalisations

Nous avons observé que les nominalisations sont caractéristiques de la séquence descriptive ; l'analyse quantitative des caractéristiques de ce critère vient confirmer nos analyses.

Dans les tableaux et graphiques ci-dessous, nous présentons le nombre (en valeur absolue) d'occurrences de ce critère et leurs prévalences pour les séquences des activités langagières au travail du sous-corpus 2.

CoDir 1, CCI

Tableau 20 : Les manifestations des nominalisations par type de séquence dans le CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des nominalisations		Nombre d'occurrences des nominalisations	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	7	0	0	0	0
Séquences prescriptives	14	10	71,4 %	16	1,57
Séquences descriptives	31	27	87 %	56	2,85
Séquences opératives	4	3	75 %	4	1,35
Séquences explicatives	14	8	57,1 %	13	2,61
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	1	100 %	4	2,51
TOTAL	72	49	68 %	93	2,36

Les analyses quantitatives montrent que les séquences descriptives, puis explicatives, présentent des prévalences des occurrences plus élevées que les autres séquences : 2,85 ‰ pour les séquences descriptives et 2,61 ‰ pour les séquences explicatives. Concernant les séquences descriptives, 87 % d'entre elles comptent des nominalisations et présentent une prévalence de 2,85 ‰, en outre, 16,1 % des séquences se démarquent des autres avec des prévalences très élevées (entre 8,77 ‰ et 14,92 ‰) et 71 % d'entre elles comptent des prévalences comprises entre 0,79 ‰ et 4,54 ‰.

Pour ce qui est des séquences explicatives, deux séquences comportent une prévalence plus importante (de plus de 13 ‰) que les autres et que la prévalence de l'ensemble des séquences de la réunion présentant au moins une occurrence. Les autres prévalences sont comprises entre 1,32 ‰ et 3,90 ‰. Par ailleurs, 75 % des séquences opératives comptent des

occurrences et une prévalence des occurrences de 1,35 ‰, ce qui est inférieur à la prévalence des 49 séquences de la réunion présentant des nominalisations.

Enfin, les 10 séquences prescriptives qui présentent des nominalisations ont des prévalences situées entre 0,62 ‰ et 2,86 ‰ – une séquence se démarque avec une prévalence élevée, 10,52 ‰.

Les analyses quantitatives de cette réunion montrent que les nominalisations sont caractéristiques des séquences explicatives et descriptives, sont pour ces dernières, dans la mesure où 87 % d'entre elles comportent au moins une nominalisation, alors qu'environ 57 % des séquences explicatives comportent ce critère.

Réunion interne 1, CCI

Tableau 21 : Les manifestations des nominalisations par type de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)

Types de séquence dans la réunion interne (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des nominalisations		Nombre d'occurrences des nominalisations	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences prescriptives	1	1	100 %	3	6,86
Séquences descriptives	9	9	100 %	44	8,03
Séquences descriptives/prescriptives	1	1	100 %	3	7,04
Séquences opératives	10	9	90 %	42	8,72
Séquences explicatives	3	3	100 %	22	10,12
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	26	23	88,4 %	114	8,55

Nous constatons que les séquences opératives et explicatives sont celles dont les prévalences des occurrences (8,55 ‰) sont les plus importantes : 8,72 ‰ pour les séquences opératives et 10,12 ‰ pour les séquences explicatives. La prévalence des séquences descriptives est de 8,03 ‰. Les séquences ont des prévalences variant de 3,21 ‰ à 6,61 ‰, à l'exception de trois séquences qui présentent des prévalences assez élevées : 11,90 ‰ ; 15,45 et 53,33 ‰.

Ainsi, il apparaît que l'ensemble des séquences descriptives comportent au moins une nominalisation, mais que les prévalences des occurrences sont plus élevées dans les séquences

opératives et explicatives. Ainsi, nous pouvons dire que, dans cette réunion, le critère de nominalisation est caractéristique de ce type de séquence.

CoDir 2, entreprise de transport

Tableau 22 : Les manifestations des nominalisations par type de séquence dans le CoDir 2 (ets de transport)

Types de séquence dans le CoDir 2 (ets de transport)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des nominalisations		Nombre d'occurrences des nominalisations	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	10	8	80 %	34	5,68
Séquences opératives	4	4	100 %	6	1,29
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences opératives/prescriptives	1	1	100 %	5	2,75
Séquences ND	1	1	100 %	2	1,50
TOTAL	16	14	87,5 %	47	3,41

Les nominalisations se manifestent essentiellement dans les séquences descriptives, puis dans une moindre mesure dans les séquences opératives/prescriptives, qui comportent une prévalence des occurrences inférieure à la prévalence générale de la réunion dans la séquence non déterminée (ND) et dans les séquences opératives. Nous remarquons que les séquences descriptives sont celles dont la prévalence est la plus importante (5,68 %). Parmi les séquences descriptives de la réunion, seules deux séquences ne présentent pas ce critère. Concernant les 4 séquences opératives comportant au moins une occurrence de ce critère, les prévalences varient entre 0,72 % et 1,68 %.

Nous pouvons conclure que dans ce type de réunion, le CoDir de l'entreprise, de transport, le critère nominalisation est caractéristique de la séquence descriptive.

CoDir 2, GIS

Tableau 23 : Les manifestations des nominalisations par type de séquence dans le CoDir 2 (GIS)

Types de séquence dans le CoDir 2 (GIS)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des nominalisations		Nombre d'occurrences des nominalisations	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	1	0	0	0	0
Séquences prescriptives	2	1	50 %	1	3,69
Séquences descriptives	9	7	77,8 %	17	2,50
Séquences opératives	1	1	100 %	1	1,02
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences opérative/prescriptive	5	1	20 %	1	0,70
Séquences NC	1	-	-	-	-
TOTAL	20	10	50 %	20	2,11

Parmi les 7 séquences descriptives de la réunion comportant au moins une nominalisation, les prévalences varient de 0,60 ‰ à 6,90 ‰. Dans les autres types de séquence, seules trois séquences présentent une nominalisation avec une prévalence assez élevée pour la séquence prescriptive.

Au vue de ces analyses, nous pouvons dire que les nominalisations sont caractéristiques des séquences explicatives et descriptives, surtout pour ce dernières, dans la mesure où elles présentent le plus grand nombre d'occurrences (17) et que près de 78 % d'entre elles comportent au moins une nominalisation.

La réunion des responsables formateurs, OF

La réunion des formateurs de l'organisme de formation compte 36 séquences dont une seule est une séquence descriptive (soit 2,8 % de la réunion) dans laquelle se manifestent trois nominalisations. Ce critère apparaît dans un peu plus de 33 % des séquences opérative avec une prévalence inférieure.

Tableau 24 : Les manifestations des nominalisations par type de séquence dans la réunion de responsables formateurs (OF)

Types de séquence de la réunion des responsables formateurs (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les nominalisations		Nombre d'occurrences des nominalisations	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	1	1	100 %	1	1,83
Séquences descriptives	1	1	100 %	3	8,88
Séquences prescriptives	2	1	50 %	1	3,95
Séquences opératives	21	7	33,3 %	12	1,50
Séquences explicatives	1	0	0	0	0
Séquences opératives/explicatives	1	1	100 %	2	1,48
Séquences d'échanges interstitiels	3	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	5	2	40 %	4	1,38
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	36	13	36,1 %	23	1,72

Dans cette réunion des responsables formateurs, les prévalences des nominalisations sont les plus élevées dans les séquences descriptives (8,88 ‰), puis dans les séquences prescriptives (3,95 ‰).

Séance de travail, OF

La séance de travail menée au sein de l'organisme de formation compte 38 séquences dont 3 seulement présentent des nominalisations : 1 séquence descriptive et 2 séquences opératives.

Tableau 25 : Les manifestations des nominalisations par type de séquence dans la séance de travail (OF)

Types de séquence dans la séance de travail (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les nominalisations		Nombre d'occurrences des nominalisations	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	0	0	0	0
Séquences prescriptives	0	0	0	0	0
Séquences descriptives	2	1	50 %	4	7,63
Séquences opératives	19	2	10,5 %	5	1,51
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	7	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	3	0	0	0	0
TOTAL	31	3	9,6 %	9	2,34

Les résultats obtenus font apparaître que, dans ce type de réunion, c'est la séquence descriptive qui est la plus caractérisée par les nominalisations.

Partie 1 de la réunion entre deux organismes de formation, OF

La première partie de la réunion présentent 7 séquences dont 2 présentent des nominalisations :

- la seule séquence descriptive de la réunion, avec 2 occurrences et une prévalence des occurrences de 35 ‰ ;
- une séquence parmi les 5 séquences opératives, avec 1 occurrence et une prévalence de 30,30 ‰.

Échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir, CCI

Une séquence de conversation informelle compte une nominalisation avec une prévalence de 0,10 ‰.

Interactions dans l'open space d'un service RH, entreprise de transport

Les séquences des interactions dans l'open space d'un service RH de l'entreprise de transport et celle de la conversation de l'OF ne comptent aucune nominalisation.

c. Conclusion des analyses des nominalisations

Le sous-corpus 2 compte 115 séquences comportant au moins une nominalisation et totalise 310 nominalisations avec une prévalence des occurrences de 2,98 ‰. La prévalence pour l'ensemble du sous-corpus 2, c'est-à-dire en comprenant les séquences sans nominalisation, est de 2 ‰. Nous avons réuni l'ensemble des résultats pour le sous-corpus 2 dans le tableau ci-dessous.

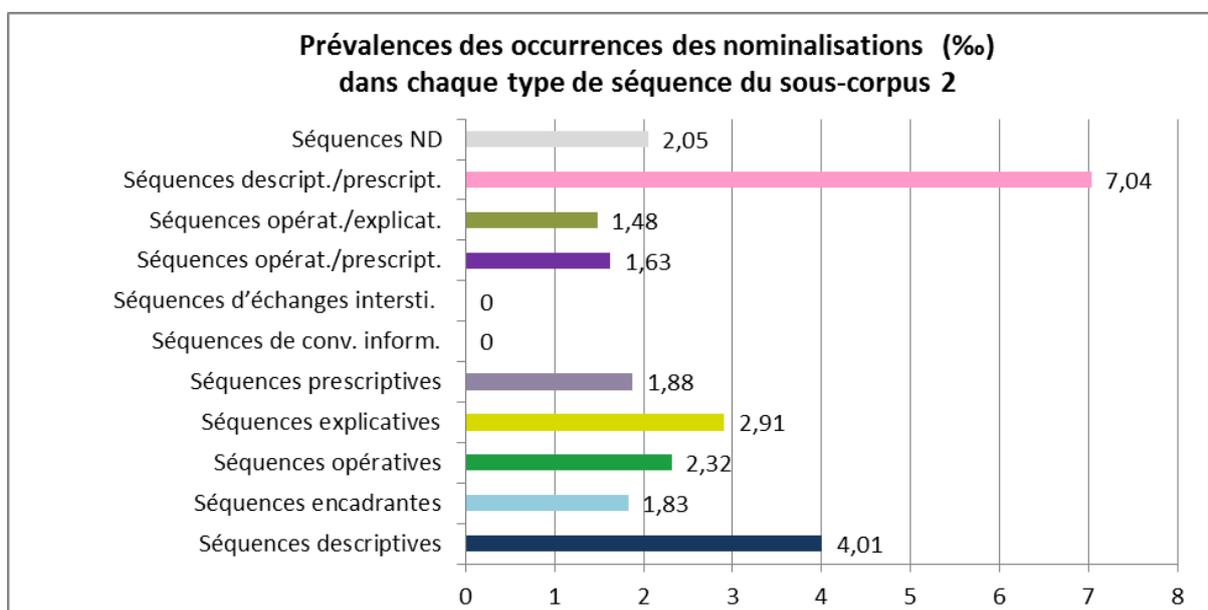
Tableau 26 : Les manifestations des nominalisations dans les séquences du sous-corpus 2

Types de séquence dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences	Nombre de séquences comportant des nominalisations		Nombre d'occurrences des nominalisations	Nombre total de mots	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	9	1	11,1 %	1	546	1,83
Séquences prescriptives	22	13	59 %	21	11 156	1,88
Séquences descriptives	64	54	84,3 %	160	44 596	4,01
Séquences descriptives/prescriptives	1	1	100 %	3	426	7,04
Séquences opératives	72	28	38,9 %	59	25 401	2,32
Séquences explicatives	18	11	61,1 %	18	6 195	2,91
Séquences opératives/explicatives	1	1	100 %	2	1 353	1,48
Séquences d'échanges interstitiels	12	0	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	12	0	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	14	4	28,5 %	10	6 140	1,63
Séquences ND	10	2	20 %	6	2 927	2,05
Séquences NC	2	-	-	-	-	-
TOTAL	237	115	48,5 %	280	94 030	5,01

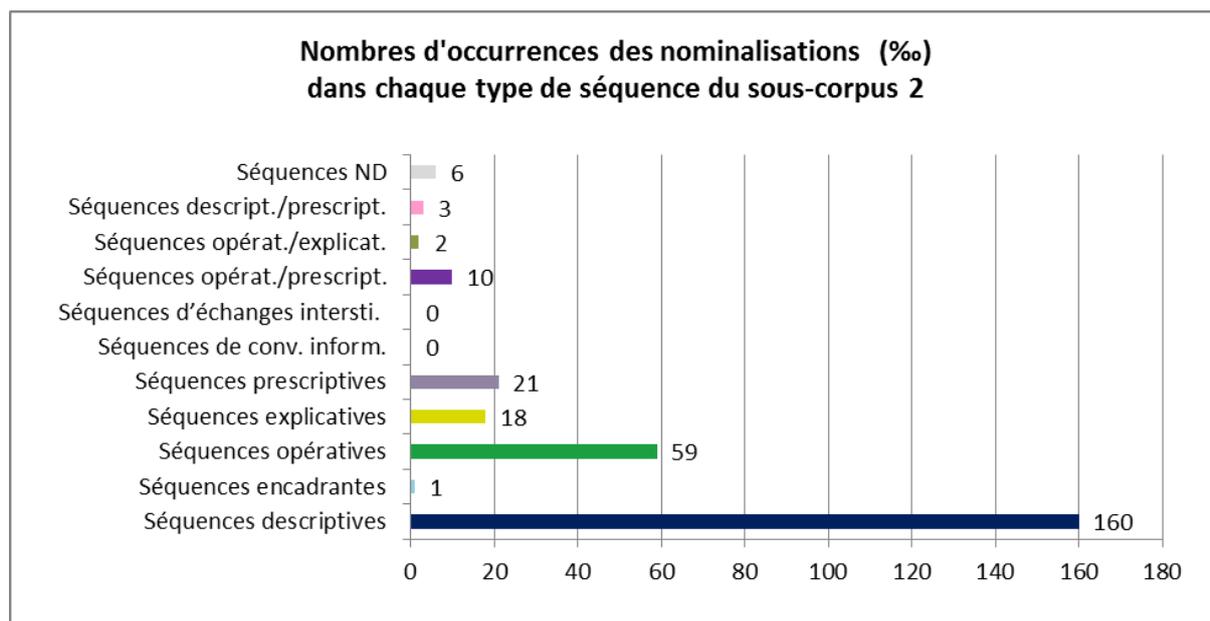
Les nominalisations se manifestent dans plus de 84 % des séquences descriptives et plus de 61 % des séquences explicatives.

Les graphiques ci-dessous permettent de visualiser ces données :

Graphique 3 : Prévalences des occurrences des nominalisations pour chaque type de séquence du sous-corpus 2



Graphique 4 : Nombres d'occurrences des nominalisations pour chaque type de séquence du sous-corpus 2



Nous remarquons que le critère des nominalisations se manifeste essentiellement dans les séquences descriptives dans lesquelles nous observons le plus grand nombre d'occurrences et la prévalence la plus élevée. Ainsi, les nominalisations sont caractéristiques de la séquence descriptive.

4.2.2.2.2. Deuxième critère linguistique : les « énoncés-titres » et les « formes bi-nominales »

Après avoir présenté et exemplifié les énoncés-titres et les formes bi-nominales, nous proposerons une analyse quantitative de ces critères linguistiques dans les diverses séquences des activités langagières au travail du sous-corpus 2.

a. Analyse qualitative des « énoncés-titres » et des « formes bi-nominales »

Certains thèmes sont introduits comme des titres, nous parlerons donc d'« énoncés-titres ». Ce procédé caractérise la séquence descriptive dans la mesure où il permet au locuteur de délivrer des informations de manière compacte tout en donnant un aspect figé à

ses propos. Ainsi, le type linguistique « langage expositif » semble être également caractérisé par des « énoncés-titres », qui sont :

- soit construits à partir d'un verbe souvent à l'infinifitif suivi d'une construction bi-nominale, par exemple : « soutenir les commerces de centre-ville », « conduire une prospection offensive de nouveaux opérateurs commerciaux » ;
- soit constitués de un ou plusieurs syntagmes nominaux et le plus souvent constitutifs d'énoncés elliptiques. Ils sont employés pour annoncer un nouveau thème. Par exemple, « point cinq licenciement de *P3* », « point trois l'augmentation générale de deux pourcent différée pour le personnel du quai du bâtiment deux », « analyse des facteurs urbanistiques du centre-ville », « point deux mauvaise rédaction dans le compte-rendu de janvier ».

L'utilisation des « énoncés-titres » se présente comme un procédé langagier spécifique que nous retrouvons très souvent utilisé dans la presse pour donner un effet de figement qui permet de renfermer/traduire une idée. J.-M. Adam et F. Revaz parlent plutôt de « thème-titre » ou d' « hyperthème » :

Donné dès le début – ou seulement à la fin, le thème-titre garantit l'unité sémantico-référentielle de la séquence mais il peut aussi, comme les autres unités du texte, être soumis à une ou à plusieurs reformulations. (1989 : 62)

Les titres des articles de presse sont souvent présentés sous une forme nominalisée et sont nommés « phrases-titres » par S. Moirand :

Quand l'article débute à la une du journal et se poursuit en pages intérieures, le titre intérieur se présente comme la forme « déprédicativisée » de la phrase-titre du même article en première page. [...] Les rapprochements que l'on peut faire entre les titres verbalisés et les mêmes titres nominalisés montrent que l'économie et la concision réalisées par les seconds se font au détriment de certaines informations et d'une certaine précision (traits par ailleurs typiques de toute procédure de nominalisation verbo-affixale) : disparition des marques de temps et d'aspect ; élimination dans le titre nominalisé des circonstants, des compléments et même de l'agent. (1975 : 67)

La notion d' « énoncé-titre » relève de la notion de « thème-titre » qu'utilisent J.-M. Adam et F. Revaz pour l'analyse des textes, et de la notion de « phrase-titre » que S. Moirand emploie pour l'analyse des articles de quotidiens. L'« énoncé-titre » renferme une forme nominalisée, une unité sémantico-référentielle. En outre, l'emploi des énoncés-titres permet d'extraire les lexèmes centraux du discours et relève ainsi d'un fonctionnement proche de celui de la nominalisation. Ce procédé adopte en effet le même mode de fonctionnement que la nominalisation puisqu'il s'agit d'une reformulation synthétique :

Certains traits caractéristiques du fonctionnement de la nominalisation dans l'énoncé de presse sont vite repérables : des titres et des pré-titres se présentent sous forme de syntagmes nominalisés (SNÉ). (S. Moirand, 1975 : 61)

Quelques exemples d'énoncés-titres prélevés dans notre corpus permettent d'illustrer nos propos ainsi que les analyses de S. Moirand :

Exemple 5.

L1 bien **niveau de service** alors on a euh on a reçu euh un document qui émane de monsieur *Pn53* là et qui est le résultat d'analyse un petit peu de ce qui se passe en matière de permanence hein {L1 regarde L6}
(Extrait séquence 11, CoDir 2, GIS)

L'énoncé-titre est formé à partir d'une construction bi-nominale.

Exemple 6.

L1 **quatrième thème les affaires domaniales** donc là-dessus euh c'est assez classique + on propose un certain nombre d'opérations qu'il faut euh: entériner au niveau du du CA euh il y a également des des financements *P5pn* m'a *** qu'il y avait sans doute quelques opérations de financement à me présenter ET PUIS c'est un espoir toujours c'est de présenter des clôtures d'opérations + d'arriver à clôturer certaines affaires on a des fois du mal mais il faudra en présenter
(Extrait séquence 2, CoDir 1, GIS)

Dans les deux exemples ci-dessus, L1 annonce le point suivant en utilisant un énoncé-titre. Dans l'exemple 5, L1 annonce un nouveau point à l'aide d'un énoncé-titre composé d'un organisateur énumératif et d'un syntagme nominal reprenant le thème à développer.

Exemple 7.

L1 : Directeur général des services

L4 : Chef du service Commerce Services et Tourisme

1. L4 donc **notre: budget 2008** euh en ce qui concerne le Service Commerce Service et Tourisme donc un rappel de la composition de notre service donc euh *Pp4* *Pp5* /votre, notre/ serviteur et avec un appui euh qui est celui de *Ppn6* + avec donc une organisation où *Pp4* est plutôt dédiée au tourisme et elle vient en appui lorsque au au fil des projets nous avons BESOIN de sa présence dans le service
2. L1 hum
3. L4 alors notre notre objectif c'est de répondre à notre orientation numéro trois je la je la rappelle accompagner le développement des entreprises des secteurs du commerce et du tourisme dans l'animation de leur(s) réseau(x) et dans la VALOrisation de leurs compétences donc deux axes **animation des réseaux valorisation des compétences** à travers une démarche collective des actions collectives et également des actions individuelles alors la première feuille dans un premier temps il s'agit de répondre à l'objectif de L'ANIMATION des réseaux + c'est la feuille deux /bis, dix/ hein + avec euh une sous-rubrique + **aider les *A1* à s'organiser par des actions structurantes** euh auparavant je tiens à rappeler le MONTANT du budget global du service c'est peut-être un élément imp- important
4. L1 hum
5. L4 donc euh en ce qui concerne la partie commerce *C1* euros et en qui concerne la partie tourisme *C2* euros

6. L1 hum c'est ça
(Séquence 3, CoDir 1, CCI)

Cette séquence présente de nombreuses formes de l'impersonnel. En effet, lorsque L4 fait un point sur la présentation de son service avant de proposer une sorte de rapport d'activité, il emploie peu de pronoms-sujets et a plutôt recours à des formes impersonnelles :

- « avec donc une organisation où *Pp4* est plutôt dédiée au tourisme » (premier tour de parole) ;
- « donc euh en ce qui concerne la partie commerce *C1* euros et en ce qui concerne la partie tourisme *C2* euros » (tour de parole 5).

Certains thèmes sont formulés à l'aide de constructions sans verbe, ce qui confère aux énoncés la forme d'un titre :

« donc deux axes animation des réseaux valorisation des compétences à travers une démarche collective des actions collectives et également des actions individuelles » (tour de parole 3)

Cet énoncé ne comporte aucun verbe, mais présente deux nominalisations à base verbale (*animation* et *valorisation*) qui jouent une fonction de liaison. Le fait de présenter des idées sous cette forme permet au locuteur de paraître clair, plus concis, mais aussi de faire progresser le discours et de faciliter l'enchaînement avec d'autres propos. Ces formes que nous nommons « énoncés-titres » se présentent sous la forme de syntagmes nominalisés et donnent lieu à un discours impersonnel marqué par le faible emploi de verbes et par de nombreuses nominalisations.

L'énoncé-titre est posé dès la prise de parole « deux axes animation des réseaux valorisation des compétences » et engendre un énoncé descriptif :

« alors la première feuille dans un premier temps il s'agit de répondre à l'objectif de l'animation des réseaux + c'est la feuille deux /bis, dix/ hein + avec euh une sous-rubrique + aider les *A1* à s'organiser par des actions structurantes » (tour de parole 3)

Selon J.-M. Adam et F. Revaz, l'emploi de ce qu'ils nomment des « thèmes-titres » (ou « hyperthèmes »), est caractéristique de la description. Dans notre séquence, le locuteur L4 expose et décrit les éléments importants concernant son service.

Les phénomènes d'énoncés-titres, de formes bi-nominales et de nominalisations apparaissent donc comme des caractéristiques des séquences descriptives dans lesquelles les locuteurs présentent le travail qui a été réalisé et les objectifs à atteindre. Ils ont pour but de

donner des informations et du savoir. Ils semblent aider les locuteurs à synthétiser les informations et à être plus précis.

L'observation de nos corpus nous a permis de constater que les formes bi-nominales sont également présentes dans certaines séquences opératives lorsque les collaborateurs tentent de rédiger un texte, elles leur permettent de synthétiser leur discours.

b. Analyse quantitative des « énoncés-titres » et des « formes bi-nominales »

Dans les analyses suivantes, nous verrons que les énoncés-titres et les formes bi-nominales sont caractéristiques de la séquence descriptive, même s'ils ne se présentent pas de façon systématique.

Dans les analyses ci-dessous, nous présentons le nombre (en valeur absolue) d'occurrences de ces deux critères pour chaque séquence descriptive et d'autres types de séquence où se manifestent ces critères linguistiques et ce pour chaque activités langagières.

CoDir 1, CCI

Le CoDir de la CCI compte 72 séquences dont 31 sont des séquences descriptives. Parmi ces 31 séquences, 4 ne comportent pas d'énoncés-titres. Les autres dénombrement au moins une occurrence.

Tableau 27 : Les manifestations des énoncés-titres dans les séquences du CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	Nombre de séquences type dans la réunion	Nombre de séquences comportant des énoncés-titres		Nombre d'occurrences des énoncés-titres	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	7	1	14,2 %	1	0,99
Séquences prescriptives	14	1	7,1 %	1	0,14
Séquences descriptives	31	25	80,6 %	104	5,26
Séquences opératives	4	1	25 %	1	0,06
Séquences explicatives	14	1	7,1 %	1	0,29
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	0	0	0	0
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	72	29	40,2 %	108	4,78

Nous remarquons que les séquences descriptives sont les séquences dans lesquelles les énoncés-titres se manifestent le plus largement. Elles comptent en effet une prévalence des occurrences très élevée, à savoir 5,26 %. 80 % des séquences descriptives de cette réunion comptent au moins un énoncé-titre. L'ensemble des autres séquences comptent des prévalences inférieures à la prévalence des séquences de la réunion comportant au moins un énoncé-titre (4,78 %). Ainsi, dans cette réunion de la CCI, l'énoncé-titre se présente véritablement comme un critère caractéristique de la séquence descriptive.

Pour ce qui est des formes bi-nominales, le tableau ci-après présente les occurrences et les prévalences de ces occurrences par type de séquence pour la réunion CoDir de la CCI.

Tableau 28 : Les manifestations des formes bi-nominales dans les séquences du CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des formes bi-nominales		Nombre d'occurrences des énoncés-titres	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	7	1	14,2 %	1	9,90
Séquences prescriptives	14	12	85,7 %	89	8,21
Séquences descriptives	31	30	96,7 %	343	15,63
Séquences opératives	4	4	100 %	43	11,04
Séquences explicatives	14	11	78,5 %	73	10,98
Séquences d'échanges interstitiels	1	1	100 %	1	3,47
Séquences de conversation informelle	0	0	0	0	0
Séquences ND	1	1	100 %	13	8,16
TOTAL	72	60	83,3 %	563	12,42

Les formes bi-nominales se manifestent dans l'ensemble des séquences de la réunion, puisque 83,3 % d'entre elles présentent ce critère avec une prévalence des occurrences de 12,42 ‰. Parmi l'ensemble des types de séquence, les séquences descriptives attirent notre attention, puisque 96,7 % d'entre elles comptent au moins une forme bi-nominale et ont la prévalence la plus élevée (15,63 ‰). Les prévalences varient de 2,57 ‰ à 35,40 ‰.

Les analyses quantitatives montrent par ailleurs que les formes bi-nominales sont récurrentes dans les séquences opératives, mais de façon moins forte, puisque la prévalence (11,04 ‰) est inférieure à celle des séquences descriptives et de la prévalence de l'ensemble des séquences de la réunion comportant au moins une forme bi-nominale (12,42 ‰).

Les formes bi-nominales se manifestent également dans l'ensemble des séquences explicatives : 78,5 % d'entre elles comptent au moins une forme bi-nominale. Ces séquences comptent une prévalence des occurrences importante (10,98 ‰), inférieure à celle de l'ensemble des séquences de la réunion comportant au moins une forme bi-nominale. Les prévalences des séquences explicatives varient entre 5,20 ‰ à 12,20 ‰ avec 4 séquences présentant des prévalences assez élevées : entre 19,48 ‰ et 24,46 ‰.

Les analyses montrent que dans ce CoDir 1 de la CCI, les formes bi-nominales se manifestent dans toutes les séquences opératives, dans la majorité des séquences descriptives (96,7 %), ainsi que dans une grande partie des séquences explicatives (78,5 %). Les nombres d'occurrences et les prévalences de ces occurrences sont plus élevés dans les séquences descriptives, ce qui fait des formes bi-nominales une caractéristique de ce type de séquence.

CoDir 2, entreprise de transport

Le CoDir de l'entreprise de transport compte 16 séquences dont 10 séquences descriptives (soit 62,5 %). Parmi ces 10 séquences descriptives, 7 séquences présentent au moins un énoncé-titre (soit 70 % des séquences descriptives) et présente une prévalence des occurrences de 2,03 ‰. Les autres séquences de la réunion ne comportent pas ce critère. Ainsi, dans cette réunion CoDir, l'énoncé-titre est caractéristique de la séquence descriptive.

Pour ce qui est des formes bi-nominales, elles sont récurrentes dans les séquences descriptives avec une prévalence de 6,85 ‰.

Tableau 29 : Les manifestations des formes bi-nominales dans les séquences du CoDir 2 (entreprise de transport)

Types de séquence dans le CoDir 2 (ets de transport)	Nombre de séquences type dans la réunion	Nombre de séquences comportant formes bi-nominales		Nombre d'occurrences des énoncés-titres	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	10	8	80 %	41	6,85
Séquences opératives	4	4	100 %	12	2,58
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	1	100 %	3	2,25
Séquences opératives/prescriptives	1	1	100 %	4	2,20
TOTAL	16	14	87,5 %	60	4,35

Les formes bi-nominales sont présentes dans 80 % des séquences descriptives, 100 % des opératives, ainsi que dans les deux seules séquences opérative/prescriptive et ND.

Parmi toutes ces séquences, on remarque une prévalence des occurrences de ce critère plus importante dans les séquences descriptives (6,85 ‰). Ces dernières présentent des prévalences variant de 2,06 ‰ à 18,12 ‰ pour les 8 séquences présentant des formes bi-nominales.

En outre, les formes bi-nominales se présentent dans les 4 séquences opératives, mais dans une moindre mesure puisque la prévalence des occurrences est de 2,58 ‰, les prévalences des occurrences de ces 4 séquences opératives variant entre 2,24 ‰ et 2,90 ‰.

Les analyses de ces critères, énoncés-titres et formes bi-nominales, dans cette réunion CoDir de l'entreprise de transport, montrent que les énoncés-titres sont caractéristiques des séquences descriptives et que les formes bi-nominales, quant à elles, sont caractéristiques des séquences descriptives et dans une moindre mesure, des séquences opératives.

CoDir 2, GIS

Tableau 30 : Les manifestations des formes bi-nominales et les énoncés-titres dans les séquences du CoDir 2 (GIS)

Types de séquence dans le CoDir 2 (GIS)	Nombre de séquences type dans la réunion	Nombre de séquences comportant des énoncés-titres		Nombre d'occurrences des énoncés-titres	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	1	0	0	0	0
Séquences prescriptives	2	0	0	0	0
Séquences descriptives	9	3	33,3 %	5	1,78
Séquences opératives	1	0	0	0	0
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	5	3	60 %	3	0,82
Séquences NC	1	-	-	-	-
TOTAL	20	6	30 %	8	1,24

Toutes les séquences descriptives du CoDir du GIS ne comportent pas systématiquement d'énoncés-titres, puisque seulement 33,3 % d'entre elles comptent entre 1 et 3 énoncés-titres avec une prévalence des occurrences de 1,78 ‰.

Par ailleurs, 60 % des séquences opératives/prescriptives comportent au moins une forme bi-nominale et rend compte d'une prévalence inférieure à celles des séquences descriptives, à savoir 0,82 ‰.

Les autres types séquences ne comportent aucun énoncé-titre. Dans cette réunion, ce critère ne se manifeste que dans les séquences descriptives.

Quant aux formes bi-nominales, elles sont essentiellement présentes dans les séquences prescriptives et descriptives, ainsi que dans les seules séquences opérative, opérative/prescriptive et la séquence non déterminée.

Tableau 31 : Les manifestations des formes bi-nominales dans les séquences dans le CoDir 2 (GIS)

Types de séquence dans le CoDir 2 (GIS)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des formes bi-nominales		Nombre d'occurrences des formes bi-nominales	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	1	0	0	0	0
Séquences prescriptives	2	2	100 %	3	3,36
Séquences descriptives	9	7	77,8 %	23	3,35
Séquences opératives	1	1	100 %	2	2,04
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences ND	1	1	100 %	1	2,09
Séquences opératives/prescriptives	5	5	100 %	22	3,03
TOTAL	20	16	80 %	51	3,10

Les formes bi-nominales se manifestent dans les deux séquences prescriptives et dans 77,8 % des séquences descriptives. Les prévalences des occurrences pour ces types de séquence sont proches, avec un avantage pour les séquences prescriptives qui présentent une prévalence de 3,36 ‰ contre 3,35 ‰ pour les séquences descriptives. Concernant ces deux séquences prescriptives, les prévalences sont de 1,61 ‰ et 7,38 ‰. Les prévalences des sept séquences descriptives varient entre 0,81 ‰ et 7,43 ‰ et comprennent deux séquences avec des prévalences élevées de 7,43 ‰ et 18,69 ‰. Quant aux cinq séquences opératives/prescriptives, leur prévalence des occurrences est de 3,03 ‰ (les prévalences des cinq séquences s'échelonnant de 0,96 ‰ à 6,76 ‰).

Les analyses quantitatives montrent que dans le CoDir 2 du GIS, les énoncés-titres ne se manifestent que dans les séquences descriptives et que les formes bi-nominales sont caractéristiques des séquences descriptives et prescriptives.

Réunion interne 1, CCI

Tableau 32 : Les manifestations des énoncés-titres dans les séquences dans la réunion interne 1 (CCI)

Types de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les énoncés-titres		Nombre d'occurrences des énoncés-titres	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences prescriptives	1	0	0	0	0
Séquences descriptives	9	3	33,3 %	8	
Séquences descriptives/prescriptives	1	0	0	0	0
Séquences opératives	10	3	30 %	4	
Séquences explicatives	3	1	33,3 %	1	1,04
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	26	7	27 %	13	13,15

La réunion interne 1 de la CCI compte 26 séquences dont 9 séquences descriptives. Parmi ces 9 séquences, seules 3 comptent des énoncés-titres (soit 33,3 % des séquences) avec des prévalences des occurrences de 0,94 ‰. Les énoncés-titres n'apparaissent donc pas de façon systématique dans les séquences descriptives. Les thèmes peuvent être annoncés d'une autre manière, sans recours à ce type de critère. Prenons un exemple tiré d'une séquence de la réunion interne :

Exemple 8.

+
L3 alors il y a deux aspects il y a sur le fond il a entièrement raison mais en termes de communication c'est pas toujours bien perçu donc euh il y a cette difficulté à gérer en ce sens où euh:
(Extrait séquence 2, réunion interne 1, CCI)

Dans cet exemple, le thème que L3 va développer est introduit par la forme « il y a ».

Parmi les 26 séquences de la réunion interne, 10 séquences sont opératives. Parmi ces 10 séquences, 3 comptent des énoncés-titres (soit 30 % des séquences) avec des prévalences des occurrences de 1,52 ‰, 3,09 ‰ et 6,41 ‰.

Nous constatons que, dans cette réunion interne, les énoncés-titres sont récurrents dans les séquences descriptives et opératives.

Pour ce qui est des formes bi-nominales, le tableau ci-après présente les occurrences et les prévalences de ces occurrences par type de séquence pour la réunion interne :

Tableau 33 : Les manifestations des formes bi-nominales dans les séquences dans la réunion interne 1 (CCI)

Types de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des formes bi-nominales		Nombre d'occurrences des formes bi-nominales	Prévalences des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences prescriptives	1	1	100 %	2	4,58
Séquences descriptives	9	9	100 %	95	17,33
Séquences descriptives /prescriptives	1	1	100 %	2	4,69
Séquences opératives	10	8	80 %	51	10,83
Séquences explicatives	3	3	100 %	24	11,04
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	26	22	84,6 %	174	13,15

84,6 % des séquences de la réunion comptent des formes bi-nominales. Toutes les séquences descriptives, explicatives et prescriptives en comptent au moins une. La prévalence des occurrences la plus élevée est celle des séquences descriptives (17,33 ‰). Les neuf séquences descriptives présentent des prévalences variant de 3,60 ‰ à 26,96 ‰.

Chaque séquence explicative compte au moins une forme bi-nominale et offre une prévalence de 11,04 ‰, qui est la seconde prévalence la plus importante, mais qui reste tout de même une prévalence inférieure à celle de l'ensemble des séquences de la réunion comportant au moins une forme bi-nominale. Cette prévalence des séquences explicatives est suivie par celle des séquences opératives (10,83 ‰).

Quant aux autres séquences dans lesquelles se manifestent ce critère, les prévalences sont moins importantes : 4,58 ‰ pour la séquence prescriptive, qui compte deux formes bi-

nominales, et 4,69 ‰ pour la séquence descriptive/prescriptive qui compte également deux formes bi-nominales.

Ainsi, dans cette réunion interne, les énoncés-titres sont caractéristiques des séquences descriptives, même s'ils ne se manifestent pas de façon systématique. Quant aux formes bi-nominales, elles se manifestent, mais dans une moindre mesure, dans d'autres types de séquence : les séquences opératives, explicatives et prescriptives.

Réunion des responsables des formateurs, OF

Dans cette réunion des responsables des formateurs de l'OF, trois types de séquence comptent au moins un énoncé-titre.

Tableau 34 : Les manifestations des énoncés-titres dans les séquences dans la réunion des responsables formateurs (OF)

Types de séquence dans la réunion des responsables formateurs (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des énoncés-titres		Nombre d'occurrences d'énoncés-titres	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	1	0	0	0	0
Séquences prescriptives	2	0	0	0	0
Séquences descriptives	1	1	100 %	1	2,96
Séquences opératives	21	4	19 %	6	1,31
Séquences explicatives	1	0	0	0	0
Séquences opératives/explicatives	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	3	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	5	1	20 %	1	1,05
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	36	6	16,7 %	8	1,36

La seule séquence descriptive compte un énoncé-titre et présente une des prévalences des occurrences la plus élevée avec 2,96 ‰. Sur 21 séquences opératives, seulement 4 comportent des énoncés-titres. Ces quatre séquences opératives comptent des prévalences de 1,31 ‰, inférieure à la prévalence des séquences descriptives et de l'ensemble des séquences de la réunion présentant au moins un énoncé-titre. Sur les cinq séquences opératives/prescriptives, une séquence compte 1 énoncé-titre et une prévalence de 1,05 ‰.

Dans cette réunion des responsables des formateurs, le critère est principalement représenté dans la séquence descriptive et dans 19 % des séquences opératives avec une prévalence plus faible.

Pour ce qui est des formes bi-nominales, nous avons répertorié les nombre d'occurrences et les prévalences de ces occurrences dans le tableau suivant :

Tableau 35 : Les manifestations des formes bi-nominales dans les séquences dans la réunion des responsables formateurs (OF)

Types de séquence dans la réunion des responsables formateurs (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des formes bi-nominales		Nombre d'occurrences des formes bi-nominales	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	1	0	0	0	0
Séquences prescriptives	2	2	100 %	21	14,60
Séquences descriptives	1	0	0	0	0
Séquences opératives	21	18	84,7 %	110	5,58
Séquences explicatives	1	1	100 %	2	3,77
Séquences opératives/explicatives	1	1	100 %	3	2,22
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	3	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	5	4	80 %	12	2,36
Séquences ND	1	1	100 %	1	1,52
TOTAL	36	27	75 %	149	5,17

Cette réunion compte 36 séquences dont une seule est une séquence descriptive. Cette dernière ne compte pas de formes bi-nominales contrairement aux deux séquences prescriptives qui comptent 21 occurrences et une prévalence des occurrences particulièrement élevée (14,60 ‰) : une séquence a une prévalence de 11,81 ‰ et l'autre de 27,37 ‰. Leur prévalence est supérieure à celle des séquences opératives (5,58 ‰), ainsi qu'à celle de l'ensemble des séquences de la réunion comportant au moins une forme bi-nominale (5,17 ‰). Concernant les séquences opératives, 18 parmi les 21 comptent des occurrences de formes bi-nominales. Celles-ci s'élèvent à 110 ‰. La prévalence des occurrences des séquences est de 5,58 ‰, ce qui supérieur à la prévalence de l'ensemble des séquences de la réunion comportant au moins une forme bi-nominale (5,17 ‰).

Cette importante récurrence de formes bi-nominales dans les séquences opératives de cette réunion s'explique par la forte utilisation des formes « feuille d'émargement », « fiche de prescription », « tableau de bord » et « tableau des mouvements » qui sont autant de

documents sur lesquels les participants ont travaillé tout au long de la réunion. La séquence 16, comprenant 26 occurrences, est en fait la séquence où les participants tentent de renommer les tableaux (« tableaux de suivi », « tableaux de bord », etc.).

Séance de travail, OF

Cette séance de travail compte 38 séquences, dont la moitié est composée de séquences opératives. Nous n'observons aucune occurrence dans les séquences descriptives. Dans cette séance de travail, seules 3 séquences opératives comportent 3 énoncés-titres et ont une prévalence de 0,77 ‰.

Pour ce qui est des formes bi-nominales, l'analyse quantitative montre qu'elles se manifestent dans la majeure partie des séquences de la séance de travail.

Tableau 36 : Les manifestations des formes bi-nominales dans les séquences dans la séance de travail (OF)

Types de séquence dans la séance de travail (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des formes bi-nominales		Nombre d'occurrences des formes bi-nominales	Prévalences des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	2	2	100 %	8	10,57
Séquences opératives	19	18	94,7 %	139	9,14
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	7	2	28,5 %	2	4,38
Séquences de conversation informelle	3	2	66,7 %	2	14,60
Séquences ND	2	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	3	1	33,3 %	6	8,06
Séquences NC	2	-	-	-	-
TOTAL	38	25	65,7 %	157	9,09

Nous remarquons que, dans cette réunion, ce critère est plutôt récurrent :

- dans les deux séquences descriptives : elles comptent 8 occurrences et une prévalence des occurrences de 10,57 ‰, qui est plus élevée que la prévalence de l'ensemble des séquences de la réunion comportant une forme bi-nominale (9,09 ‰) et inférieure à celle des séquences de conversation informelle (14,60 ‰) ;

- dans 66,7 % des séquences de conversation informelle ayant une prévalence particulièrement élevée, à savoir 14,60 ‰ ;

- dans 94,7 % des séquences opératives. Une séquence seulement ne présente aucune forme bi-nominale. Ces séquences opératives dénombrent 139 occurrences et ont une prévalence de 9,14 %.

Dans cette réunion, les formes bi-nominales semblent caractéristiques des séquences de conversations informelles, puis des séquences descriptives.

Partie 1 de la réunion de groupement 2, OF

Cette partie de réunion qui a eu lieu au sein de l'organisme de formation présente sept séquences dont une seule est descriptive. Aucune séquence ne comporte d'énoncé-titre.

Pour ce qui est des formes bi-nominales, le tableau ci-après permet de synthétiser les manifestations de ce critère dans les différents types de séquence :

Tableau 37 : Les manifestations des formes bi-nominales dans les séquences de la partie 1 de la réunion de groupement 2 (OF)

Types de séquence dans la partie 1 de la réunion de groupement 2 (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des formes bi-nominales		Nombre d'occurrences des formes bi-nominales	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	1	1	100 %	5	4,64
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences opératives	5	3	60 %	5	3,26
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	7	4	57,1 %	10	3,83

Les formes bi-nominales sont présentes dans la séquence descriptive avec une prévalence des occurrences la plus élevée (4,64 ‰) et dans trois séquences opératives, avec le même nombre d'occurrences et une prévalence de 3,26 %.

Alors que les formes bi-nominales semblent caractéristiques des séquences descriptives, puis des séquences opératives, les énoncés-titres ne sont présents dans aucune séquence de cette réunion.

Interactions dans l'open space d'un service RH, entreprise de transport

Les activités langagières au sein de l'entreprise de transport comptent 13 séquences dont une seule est une séquence descriptive (soit 7,7 % des séquences de la réunion). Aucune séquence ne compte d'énoncé-titre.

Pour ce qui est des formes bi-nominales, nous avons repéré des occurrences dans les séquences descriptives, opératives et dans une séquence non déterminée (ND).

Tableau 38 : Les manifestations des formes bi-nominales dans les séquences des interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)

Types de séquence dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des formes bi-nominales		Nombre d'occurrences des formes bi-nominales	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	1	1	100 %	1	2,79
Séquences prescriptives	1	0	0	0	0
Séquences opératives	7	3	42,8 %	3	3,17
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	2	0	0	0	0
Séquences ND	1	1	100 %	1	7,14
TOTAL	13	5	38,4 %	5	3,46

Dans les interactions d'un open space d'un service des ressources humaines de l'entreprise de transport, les formes bi-nominales se manifestent dans les seules séquences descriptives et ND et dans 3 séquences opératives. Ces dernières ont une prévalence des occurrences la plus élevée, à savoir 3,17 ‰.

Échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir 1, CCI

Parmi les 6 séquences, il n'y a pas de séquence descriptive et aucune ne comporte d'énoncé-titre.

Deux séquences comptent des occurrences de formes bi-nominales :

- une seule séquence opérative présente 9 occurrences avec une prévalence des occurrences de 9,34 ‰ ;

- une séquence de conversation informelle (parmi les trois) compte une occurrence de ce critère avec une prévalence des occurrences de 4,35 ‰.

Les formes bi-nominales ne sont donc pas la caractéristique d'un type de séquence.

Conversation, OF

Nous n'observons ni énoncé-titre, ni forme bi-nominale dans les séquences de cette conversation.

c. Conclusion des analyses des énoncés-titres et des formes bi-nominales

Au vue de ces analyses quantitatives, nous pouvons dire que les formes bi-nominales ne se présentent pas de façon systématique dans les séquences descriptives. En effet, il arrive que certaines séquences descriptives ne présentent pas de formes bi-nominales, mais ce phénomène ne se produit que dans 9,3 % des séquences descriptives. Ainsi, 91 % des séquences descriptives comportent au moins une forme bi-nominale.

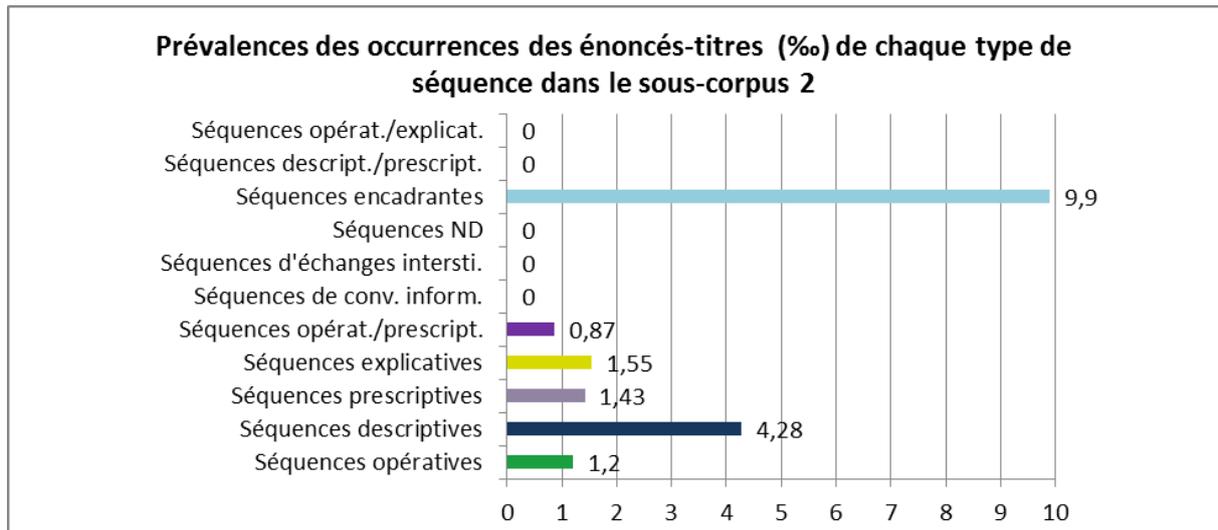
En ce qui concerne les énoncés-titres, les comités de direction sont les seules réunions où ce critère se manifeste de façon caractéristique dans les séquences descriptives, mais pas de façon systématique. 78,1 % des séquences descriptives se manifestent dans les comités de direction, et parmi elles, 30 % de séquences ne comportent pas d'énoncé-titre.

Tableau 39 : Les manifestations des énoncés-titres dans les séquences du sous-corpus 2

Types de séquence dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences dans le sous-corpus	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les énoncés-titres		Nombre d'occurrences des énoncés-titres	Nombre total de mots	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	9	1	11,1 %	1	101	9,90
Séquences descriptives	64	39	60,93 %	126	29445	4,28
Séquences prescriptives	22	1	4,54 %	1	697	1,43
Séquences descriptives/prescriptives	1	0	0	0	0	0
Séquences opératives	72	11	15,27 %	14	11647	1,20
Séquences explicatives	18	2	11,11 %	2	1292	1,55
Séquences opératives/explicatives	1	0	0	0	0	0
Séquences d'échanges interstitiels	12	0	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	12	0	0	0	0	0
Séquences ND	10	0	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	14	4	28,5 %	4	4602	0,87
Séquences NC	2	-	-	-	-	-
TOTAL	237	58	24,47%	148	47784	3,98

Le graphique ci-dessous permet de visualiser ces données :

Graphique 5 : Prévalences des occurrences pour chaque type de séquences du sous-corpus 2



D'une façon générale, nous remarquons que près de 61 % des séquences descriptives présentent au moins un énoncé-titre et ont une prévalence des occurrences la plus élevée (4,28 ‰), après les séquences encadrantes (9,90 ‰).

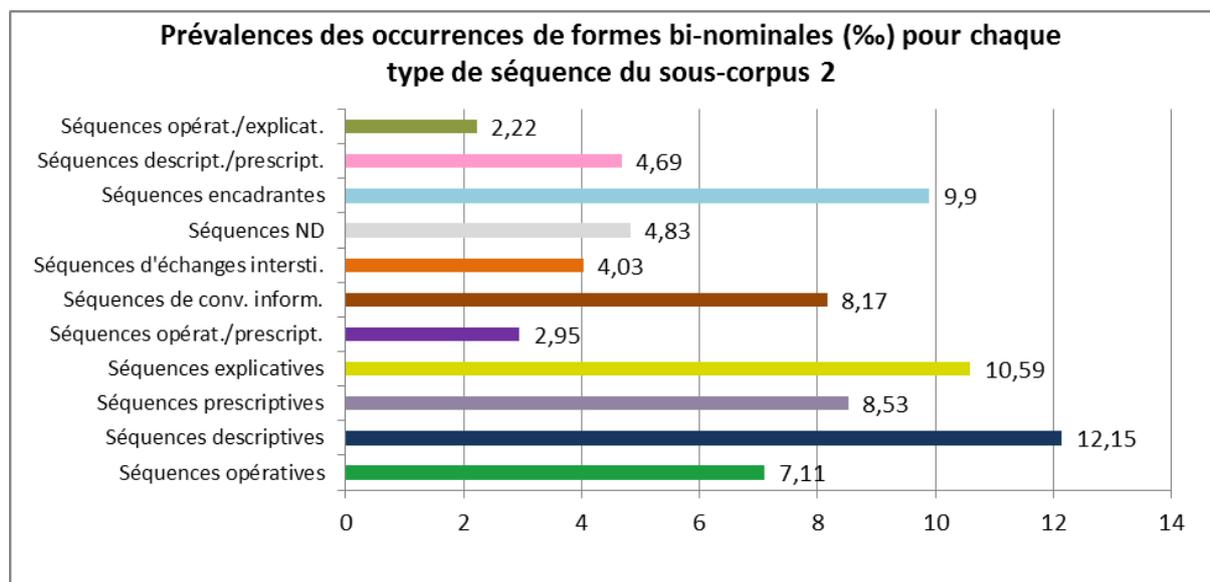
Pour ce qui est des formes bi-nominales, les analyses montrent également que les séquences descriptives sont celles qui en comptent le plus grand nombre d'occurrences (516). Les séquences prescriptives et surtout les séquences opératives comportent également un nombre important d'occurrences de cette forme :

- 83,3 % des séquences opératives comptent 374 occurrences et une prévalence des occurrences de 7,11 ‰ ;
- 81,8 % séquences prescriptives comptent 99 occurrences et une prévalence des occurrences de 8,53 ‰.

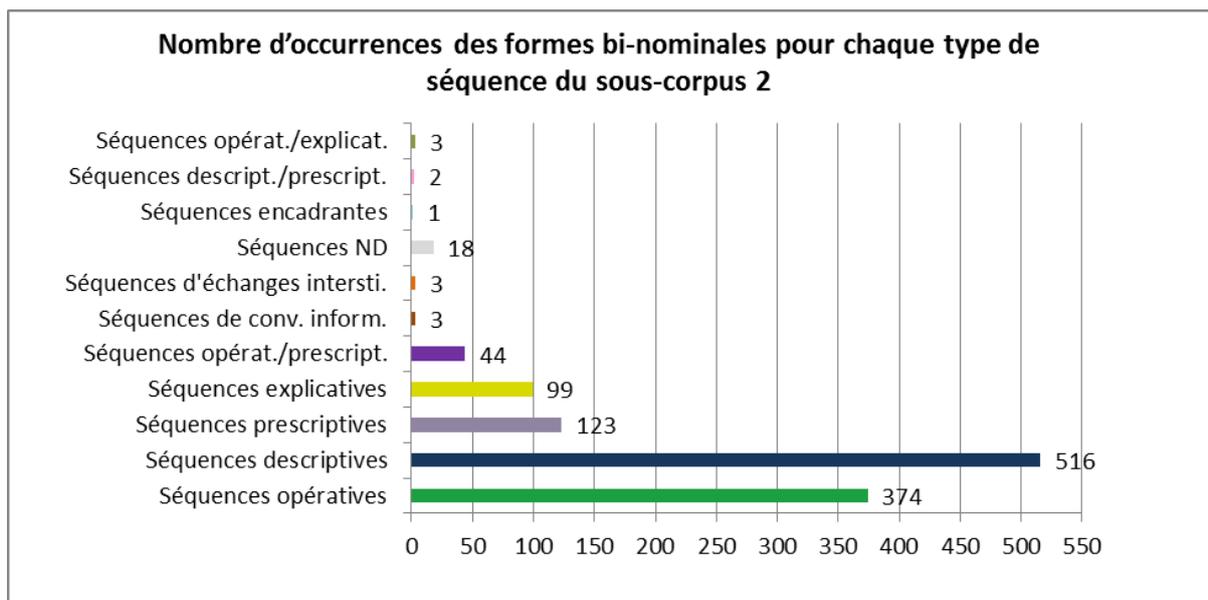
Tableau 40 : Les manifestations des formes bi-nominales par type de séquence dans le sous-corpus 2

Types de séquence dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences dans le sous-corpus	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les formes bi-nominales		Nombre d'occurrences des formes bi-nominales	Nombre total de mots	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	9	1	11,1 %	1	101	9,90
Séquences descriptives	64	58	90,6 %	516	42 464	12,15
Séquences prescriptives	22	18	81,8 %	123	14 423	8,53
Séquences opératives/ prescriptives	14	11	78,5 %	44	14 916	2,95
Séquences explicatives	18	15	83,3 %	99	9 349	10,59
Séquences opératives	72	60	83,3 %	374	52 607	7,11
Séquences opératives/ explicatives	1	1	100 %	3	1 353	2,22
Séquences d'échanges interstitiels	12	3	25 %	3	745	4,03
Séquences de conversation informelle	12	3	25 %	3	367	8,17
Séquences descriptives/ prescriptives	1	1	100 %	2	426	4,69
Séquences ND	10	4	40 %	18	3 725	4,83
Séquences NC	2	-	-	-	-	-
TOTAL	237	176	74,2 %	1 186	14 0476	8,44

Graphique 6 : Prévalences pour chaque type séquence du sous-corpus 2



Graphique 7 : Nombre d'occurrences pour chaque type séquence du sous-corpus 2



Les analyses quantitatives montrent que les énoncés-titres se manifestent plus généralement dans les séquences encadrantes et descriptives, et que les formes binominales se manifestent plus largement dans les séquences descriptives avec un plus grand nombre d'occurrences et des prévalences plus élevées.

4.2.2.2.3. Troisième critère linguistique : les marqueurs de structuration et organisateurs énumératifs

Nous présenterons dans un premier temps les marqueurs de structuration et organisateurs énumératifs, puis nous procéderons à une analyse quantitative de ces critères linguistiques dans les diverses séquences des activités langagières du sous-corpus 2.

a. Analyse qualitative des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs

Les thèmes sont articulés à l'aide de marqueurs de structuration comme « alors » et « donc ». Ceux-ci ne servent pas seulement à ouvrir des thèmes et/ou des sous-thèmes, mais aussi à extraire les thèmes et à les articuler pour ainsi structurer le discours. Selon A. Auchlin

(1981), ces « marqueurs de structuration » de la conversation jouent un rôle dans la hiérarchisation de l'information, rejoignant ainsi la notion de « signaux d'ouverture » (« Eröffnungssignale ») d'E. Gülich. Selon elle, le mot qui désigne l'ouverture d'un tour de parole est le « donc » : « an dem man erkennen kann, dass es sich um eine Wiederaufnahme handelt, nämlich donc⁷¹ », (1970 : 171). Des exemples de notre corpus confortent les analyses d'E. Gülich et A. Auchlin :

Exemple 9.

L1 : Directeur général des services

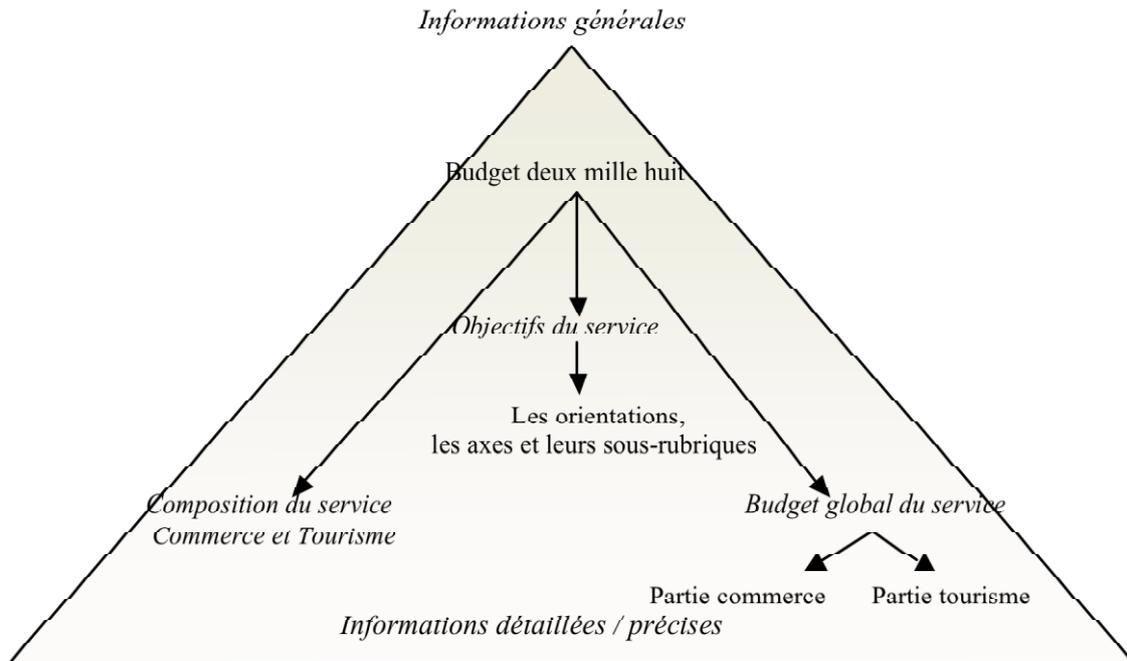
L4 : Chef du service Commerce Services et Tourisme

1. L4 **donc** notre: budget 2008 euh en ce qui concerne le Service Commerce Service et Tourisme donc un rappel de la composition de notre service donc euh *Pp4* *Pp5* /votre, notre/ serviteur et avec un appui euh qui est celui de *Ppn6* + avec donc une organisation où *Pp4* est plutôt dédiée au tourisme et elle vient en appui lorsque au au fil des projets nous avons BESOIN de sa présence dans le service
2. L1 hum
3. L4 **alors** notre notre objectif c'est de répondre à notre orientation numéro trois je la je la rappelle accompagner le développement des entreprises des secteurs du commerce et du tourisme dans l'animation de leur(s) réseau(x) et dans la VALORisation de leurs compétences donc deux axes animation des réseaux valorisation des compétences à travers une démarche collective des actions collectives et également des actions individuelles alors la première feuille dans un premier temps il s'agit de répondre à l'objectif de L'ANIMATION des réseaux + c'est la feuille deux /bis, dix/ hein + avec euh une sous-rubrique + aider les *A1* à s'organiser par des actions structurantes euh auparavant je tiens à rappeler le MONTANT du budget global du service c'est peut-être un élément important
4. L1 hum
5. L4 **donc** euh en ce qui concerne la partie commerce *C1* euros et en qui concerne la partie tourisme *C2* euros
6. L1 hum c'est ça
(Séquence 3, CoDir 1, CCI)

Après avoir introduit le thème, L4 commence par une première information sur les membres composant son service. L4 part d'un propos général « budget 2008 » pour arriver à des points plus précis, tels que la composition de son service Commerce et Tourisme, les objectifs de ce service, leurs orientations et donne des chiffres. Il commence par partager les informations générales avant de développer les informations plus détaillées. Nous pouvons représenter cette construction du discours avec une pyramide, induisant une organisation hiérarchique des informations, qui s'enchaînent entre elles.

⁷¹ Mot souligné par l'auteure.

Figure 1 : Construction du discours sous forme pyramidale



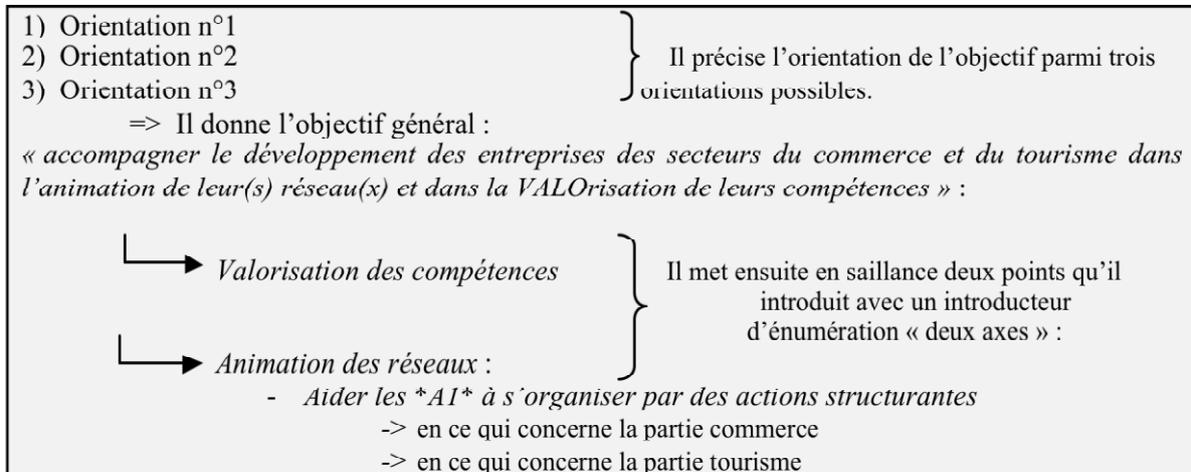
Cette schématisation donne à voir en premier lieu l'essentiel du propos (sommet de la pyramide) qui est ensuite développé du général vers le particulier. Les informations sont hiérarchisées ce qui permet aux interlocuteurs de suivre facilement le discours.

Nous avons essayé de décomposer les points abordés dans le discours afin de dégager l'organisation des thèmes et des sous-thèmes. Nous repérons ainsi un certain nombre d'« organisateurs énumératifs » définis par J.-M. Adam et F. Revaz. Selon eux, ces éléments « servent à mettre de l'ordre dans un ensemble » et jouent un rôle dans l'organisation sémantico-pragmatique du discours (1989 : 66) ; ces organisateurs sont « responsables de la mise en évidence de la progression du texte descriptif et de la hiérarchisation d'une séquence qui serait autrement platement linéaire et non ordonnée » (1989 : 62). Bien que ces « organisateurs énumératifs » soient, selon ces deux auteurs, des caractéristiques des séquences explicatives, nous pouvons aisément les retrouver dans des séquences du type « descriptives », puisque ces dernières, tout comme les séquences explicatives, présentent une hiérarchisation des informations.

Si nous reprenons l'exemple précédent, L4 emploie dans son discours des organisateurs énumératifs qui l'aident à structurer et ordonner son discours : « deux axes », « dans un premier temps », « avec euh une sous-rubrique », « en ce qui concerne la partie commerce *C1* euros et en ce qui concerne la partie tourisme *C2* euros ». Par ailleurs, l'emploi de marqueurs de temps, tel que « auparavant » montre le fait que le locuteur gère la

progression chronologique de ses informations en amenant un contexte plus large pour apporter plus de sens à ces informations. Il nous est d'ailleurs possible d'établir un plan schématisé, plus détaillé que le précédent (cf figure 2), reprenant la structure des informations données par L4 :

Figure 2 : Schématisation des parties et sous-parties du discours



Le plan de la séquence est une succession d'informations hiérarchisées. L4 cadre ces propos pour que ses collaborateurs ne se perdent pas dans la multitude des informations. Les thèmes sont articulés à l'aide de l'emploi de marqueurs de structurations « alors » et « donc », qui permettent d'extraire les thèmes, de les articuler et ainsi de structurer le discours. L'emploi du marqueur « donc » dans le tour de parole suivant : « **donc** notre: budget 2008 euh en ce qui concerne le Service Commerce Service et Tourisme » (premier tour de parole), aide L4 à structurer son discours et introduire un sous-titre, et marque une reprise du thème principal après une rupture assurée par le changement de locuteur. Nous reconnaissons les « signaux d'ouverture » identifiés par E. Gülich citée précédemment.

L4 annonce un premier point concernant la composition de son service et amorce ce thème avec l'emploi d'un marqueur de structuration : « donc un rappel de la composition de notre service », pour ensuite développer le thème dans le premier tour de parole :

« donc euh *Pp4* *Pp5* /votre, notre/ serviteur et avec un appui euh qui est celui de *Ppn6* + avec donc une organisation où *Pp4* est plutôt dédiée au tourisme et elle vient en appui lorsque au au fil des projets nous avons BESOIN de sa présence dans le service » (premier tour de parole)

Après avoir développé la composition du service, L4 s'intéresse au développement des objectifs et introduit explicitement le point concernant l'objectif principal de son service :

« alors notre notre objectif c'est de répondre à notre orientation numéro trois » (tour de parole 3).

Dans cette séquence, l'emploi de « alors » permet au locuteur d'amener des précisions sur le contenu (sur les « sous-tâches ») et sert en effet à décomposer des unités thèmes qui constitueront son discours. Ce phénomène fait écho à A. A. Bouacha, selon laquelle l'emploi de « alors » dans une intervention monologale servirait d'articulation entre séquences discursives :

[...] je m'attacherai à définir les valeurs *alors* dans le discours pédagogique en tant que trace de méta-opérations discursives et de mettre en rapport ces valeurs avec d'autres opérations (comme l'anaphore) qui articulent entre elles des unités de discours. L'hypothèse qui sous-tend cette analyse consiste à envisager les occurrences de *alors* non comme des éléments de jonction entre trois dimensions à l'œuvre dans le discours pédagogique : dimensions assertive, narrative, argumentative. (1981 : 44)

Notre locuteur L4 développe l'objectif de son service en rappelant l'orientation dans laquelle il s'inscrit :

« alors notre notre objectif c'est de répondre à notre orientation numéro trois je la je la rappelle accompagner le développement des entreprises des secteurs du commerce et du tourisme dans l'animation de leur(s) réseau(x) et dans la VALOrisation de leurs compétences » (tour de parole 3)

Le locuteur élargit ensuite son propos et précise à ses interlocuteurs les deux orientations présentes dans cet objectif :

« donc deux axes animation des réseaux valorisation des compétences à travers une démarche collective des actions collectives et également des actions individuelles » (tour de parole 3)

Par l'emploi de l'organisateur énumératif « deux axes », L4 introduit une énumération permettant, d'une part de donner à ses interlocuteurs le plus d'informations possible pour que ceux-ci puissent reconstruire un contexte, d'autre part et de saisir au mieux les informations de L4. Une fois que le cadre est consciencieusement posé, L4 peut donc entrer davantage dans le détail. Il décompose alors l'un de ces axes en se référant au document support :

« alors la première feuille dans un premier temps il s'agit de répondre à l'objectif de L'ANIMATION des réseaux + c'est la feuille deux /bis, dix/ hein + » (tour de parole 3)

Il donne ensuite l'architecture de ce premier axe, en donnant la sous-rubrique : « avec euh une sous-rubrique + aider les *A1* à s'organiser par des actions structurantes » et les éléments composant cette sous-rubrique :

« donc euh en ce qui concerne la partie commerce *C1* euros et en qui concerne la partie tourisme *C2* euros » (tour de parole 5)

L'emploi de la locution « il s'agit de » permet d'introduire un développement, et l'utilisation de reprises lexicales « en ce qui concerne » permet d'organiser le discours.

L'analyse de cet extrait montre que le discours est organisé par une série de marqueurs de structuration (tels que « donc » et « alors ») et des « organisateurs énumératifs » (tels que « en ce qui concerne », « deux axes ») ; il s'agit d'un discours du type expositif où le locuteur (L4) transmet, expose des informations sur son service et sur ses objectifs. Plusieurs exemples de notre corpus permettent d'appuyer notre propos :

Exemple 10.

L1 bien ben écoutez on va on va démarrer bon je propose de démarrer l'ordre du jour par les affaires générales et et tout ce qui touche à la communication en général **donc** on a demain la la convention hein la convention annuelle de *GIS* qui se passera aux aux *Q1* **donc** bien sûr que tout y est convié je crois qu'il y avait encore quelques personnes qui n'avaient pas répondu donc euh on a relancé les uns les autres
(Extrait séquence 1, CoDir 1, GIS)

L1 annonce le premier point de la réunion. « Donc » signale l'ouverture d'un thème et son emploi permet à L1 de hiérarchiser les informations :

<i>affaires générales => « donc » => convention annuelle => « donc » => invitations</i>

L'emploi de « donc » conduit à des précisions et au développement de sous-thèmes.

Exemple 11.

« voilà **donc** l'ordre l'ordre du jour on va y on va: on va attaquer par l'ordre du jour donc il y avait l'accord transactionnelle » (Extrait séquence 1, CA 1, OF)

L4 annonce l'ordre du jour de la réunion après avoir clos ce qui précédait à l'aide de « voilà ». L'emploi de « donc » fonctionne ici comme un signal d'ouverture et ouvre sur l'annonce de l'ordre du jour.

Exemple 12.

L1 bon **alors** les infos générales + **alors** on a- euh on avait envisagé euh de rencontrer le maire de *V1* pour inaugurer l'agence bon ce sera rapporté à octobre hein
(Extrait séquence 3, CoDir 2, GIS)

L1 annonce le premier point de la réunion (les informations générales) grâce à l'emploi de « alors » comme un marqueur de structuration. Dans cet énoncé, le second « alors » employé fonctionne quant à lui comme un élément de hiérarchisation. Parmi les informations générales, il y a cette rencontre envisagée avec le maire de *V1*.

L'emploi des organisateurs énumératifs permet donc aux locuteurs d'ouvrir les thèmes, mais aussi de hiérarchiser les informations dans leurs discours.

b. Analyse quantitative des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs

Dans l'analyse quantitative suivante, nous présentons, pour chaque activité langagière du sous-corpus 2, le nombre (en valeur absolue) d'occurrences de marqueurs de structuration et d'organisateur énumératifs pour chaque séquence descriptive et d'autres types de séquence où se manifestent ces critères linguistiques.

CoDir 1, CCI

Nous avons recensé les occurrences de ces critères et observé les séquences dans lesquels ils se manifestaient.

Tableau 41 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs dans les séquences du CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre d'occurrences des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs		Nombre d'occurrences des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	7	3	42,8 %	4	37,04
Séquences descriptives	31	30	96,7 %	272	12,84
Séquences prescriptives	14	11	78,5 %	50	4,96
Séquences opératives	4	3	75 %	9	3,03
Séquences explicatives	14	10	71,4 %	43	7,56
Séquences d'échanges interstitiels	1	1	100 %	2	6,94
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	1	100 %	11	6,91
TOTAL	72	58	80,5 %	391	9,33

Les séquences descriptives sont celles qui comptent le plus de marqueurs de structuration et organisateurs énumératifs (96,7 % des séquences descriptives). Elles en comptent 272 occurrences et ont une prévalence de 12,84 ‰, qui est la plus élevée après celle des 3 séquences encadrantes (37,04 ‰). Dans 71,4 % des séquences explicatives, nous avons repéré 43 occurrences et une prévalence de 7,56 ‰.

Les marqueurs de structuration et organisateurs énumératifs semblent être caractéristiques des séquences descriptives dans la mesure où plus de 96 % d'entre elles comportent des occurrences de ce critère et que ces séquences ont une prévalence supérieure à celle de l'ensemble des séquences de la réunion présentant le critère.

CoDir 2, entreprise de transport

Le CoDir de l'entreprise de transport comprend 16 séquences : 10 séquences descriptives, 4 séquences opératives, 1 séquence opérative/prescriptive et 1 séquence non déterminées (ND). Toutes ces séquences au moins 3 marqueurs de structuration ou organisateurs énumératifs.

Tableau 42 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs dans les séquences du CoDir 2 (ets de transport)

Types de séquence dans le CoDir 2 (ets de transport)	Nombre de séquences	Nombre de séquences comportant des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs		Nombre d'occurrences de ces critères	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	10	10	100 %	81	12,27
Séquences opératives	4	4	100 %	30	6,45
Séquences ND	1	1	100 %	8	6
Séquences opératives/prescriptives	1	1	100 %	6	3,30
Total	16	16	100 %	125	8,68

Les marqueurs de structuration ou organisateurs énumératifs sont présents dans tous les types de séquence de la réunion, mais de façon plus marquée dans les séquences descriptives. En effet, nous en comptons le plus grand nombre d'occurrences et la plus importante prévalence, à savoir 12,27. Ainsi, nous pouvons dire que les marqueurs de structuration et les organisateurs énumératifs se manifestent largement dans l'ensemble des séquences de ce CoDir et notamment dans les séquences descriptives.

CoDir 2, GIS

Tableau 43 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs dans les séquences du CoDir 2 (GIS)

Types de séquence dans le CoDir 2 (GIS)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs		Nombre d'occurrences de ces critères	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	1	1	100 %	2	166,67
Séquences descriptives	9	9	100 %	131	16,53
Séquences prescriptives	2	2	100 %	10	11,23
Séquences opératives	1	1	100 %	11	11,24
Séquences explicatives	0	0	0	0	0
Séquences d'échanges interstitiels	0	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences ND	1	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	5	0	0	0	0
TOTAL	20	14	70 %	152	13,39

70 % des séquences comprennent des marqueurs de structuration et organisateurs énumératifs. Les occurrences sont plus élevées dans les séquences descriptives (131) et la prévalence de ces occurrences est la plus forte (16,53 ‰) après celle de la séquence encadrante (166,67 ‰). Cette dernière comporte 2 occurrences pour 12 mots, d'où une valeur de prévalence élevée.

Cette analyse quantitative montre que les marqueurs de structuration et organisateurs énumératifs sont caractéristiques des séquences encadrantes et descriptives.

Réunion interne 1, CCI

Tableau 44 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs dans les séquences de la réunion interne (CCI)

Types de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs		Nombre d'occurrences de ces critères	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	9	9	100 %	86	15,69
Séquences prescriptives	1	1	100 %	3	6,86
Séquences descriptives/prescriptives	1	1	100 %	4	9,39
Séquences opératives	10	9	90 %	77	15,99
Séquences explicatives	3	3	100 %	22	10,12
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences ND	1	1	100 %	1	52,63
TOTAL	26	23	88,4 %	193	14,45

Les marqueurs de structuration et organisateurs énumératifs se manifestent dans presque toutes les séquences de la réunion (88,4 % des séquences). Ce critère est présent dans 100 % des séquences descriptives avec une prévalence de 15,69 ‰, la plus élevée juste après celle des séquences opératives (15,99 ‰). Ces séquences opératives totalisent cependant moins d'occurrences : 77 contre 86 pour les séquences descriptives. De plus, alors que 100 % des séquences descriptives présentent des occurrences de marqueurs de structuration et d'organisateur énumératifs, 90 % des séquences opératives sont concernées. Quant à la séquence ND, elle présente une prévalence très élevée (52,63 ‰) avec seulement 1 occurrence, mais pour seulement 19 mots.

Dans cette réunion interne (CCI), les marqueurs de structuration et organisateurs énumératifs sont donc caractéristiques de la séquence descriptive.

Réunion des responsables formateurs, OF

Cette réunion ne comporte qu'une séquence descriptive comptant 4 marqueurs de structuration et/ou d'organisateur énumératifs. Sur l'ensemble des séquences de cette réunion, seule la séquence d'échanges interstitiels ne comporte pas de marqueurs et d'organisateur.

Tableau 45 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs dans les séquences de la réunion des responsables formateurs (OF)

Types de séquence de la réunion des responsables formateurs (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs		Nombre d'occurrences de ces critères	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	1	1	100 %	11	20,15
Séquences prescriptives	2	2	100 %	18	12,52
Séquences descriptives	1	1	100 %	4	11,83
Séquences opératives	21	21	100 %	190	8,73
Séquences explicatives	1	1	100 %	2	3,77
Séquences opératives/explicatives	1	1	100 %	15	11,09
Séquences d'échanges interstitiels	3	2	66,6 %	3	51,72
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	1	100 %	7	10,64
Séquences opératives/prescriptives	5	5	100 %	41	7,06
TOTAL	36	35	97,2 %	291	8,96

Les deux séquences d'échanges interstitiels ont une prévalence assez forte (51,72), étant donné que ces deux séquences comptent peu de mots (25 et 33 mots).

Les analyses montrent que les marqueurs de structuration et/ou d'organisateur énumératifs apparaissent dans presque toutes les séquences de la réunion des responsables des formateurs et qu'ils sont fortement récurrents dans les séquences opératives (type de séquence dominante dans cette réunion), encadrantes, prescriptives, descriptive, opérative/explicative. L'ensemble des séquences opératives compte 190 occurrences, mais compte une prévalence faible, à savoir 8,73 ‰. La séquence encadrante compte à elle seule 11 occurrences et une prévalence de 20,15 ‰, ce qui est nettement supérieur à la prévalence de l'ensemble des séquences de la réunion comptant des marqueurs et des organisateurs (8,96). Pour ce qui est de la séquence descriptive, elle compte 4 occurrences et une prévalence de 11,83 ‰, également supérieure à celle de l'ensemble des séquences de la réunion comptant des marqueurs et des organisateurs. Les séquences prescriptives, quant à elles, comptent 18 occurrences avec une prévalence importante, puisqu'elle est de 12,52 ‰.

Dans cette réunion, les marqueurs de structuration et organisateurs énumératifs semblent caractéristiques des séquences encadrantes et descriptives.

Séance de travail, OF

Les analyses montrent que ce critère est fortement récurrent dans les deux seules séquences descriptives et dans les séquences opératives qui sont les séquences dominantes dans cette réunion.

Tableau 46 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs dans les séquences de la séance de travail (OF)

Types de séquence dans la séance de travail (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs		Nombre d'occurrences de ces critères	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	2	2	100 %	15	19,82
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences opératives	19	19	100 %	344	22,51
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	7	4	57,1 %	9	12,43
Séquences de conversation informelle	3	1	33,3 %	1	7,58
Séquences ND	4	2	50 %	2	16,67
Séquences opératives/prescriptives	3	0	0	0	0
TOTAL	38	26	68,4 %	395	20,44

Dans cette réunion, les marqueurs de structuration et les organisateurs énumératifs sont caractéristiques des séquences opératives, puis descriptives. L'ensemble des séquences opératives compte le plus d'occurrences (344) et présente la prévalence la plus élevée (22,51 ‰). Les prévalences de ces séquences s'échelonnent de 5,95 ‰ à 34,33 ‰, puis 3 séquences opératives présentent des prévalences particulièrement élevées : 54,12 ‰ ; 95,07 ‰ et 101,27 ‰. Concernant les séquences descriptives, elles comptent au total 15 occurrences du critère étudié avec une prévalence assez forte de 19,82 ‰, inférieure à celle des séquences opératives et à celle de l'ensemble des séquences de la séance de travail dans lesquelles se manifestent au moins un marqueur de structuration et un organisateur énumératif.

Dans cette séance de travail, les marqueurs de structuration et les organisateurs énumératifs sont caractéristiques des séquences opératives.

Partie 1 de la réunion de groupement 2, OF

Cette partie de réunion, qui a eu lieu au sein de l'organisme de formation, présente sept séquences dont une seule est une séquence descriptive (soit 14,3 %).

Tableau 47 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs dans les séquences de la partie de la réunion de groupement 2 (OF)

Types de séquence dans la partie 1 de la réunion de groupement 2 (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs		Nombre d'occurrences de ces critères	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	1	1	100 %	5	4,64
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences opératives	5	4	80 %	14	6,49
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	7	5	71,4 %	19	6,12

Dans la réunion entre deux organismes de formation, seules deux séquences ne comportent pas de marqueurs de structuration et d'organisateur énumératifs : une séquence non déterminée (ND) et une séquence opérative. Ce critère est le plus largement présent dans la séquence descriptive avec 5 occurrences, et dans les séquences opératives dont 4 d'entre elles comptent le critère. La prévalence de ces occurrences est plus importante dans les séquences opératives (6,49). Les prévalences de ces quatre séquences opératives varient de 2,10 ‰ à 11,56 ‰.

Dans cette réunion, le critère est caractéristique de deux types de séquence : descriptive et opérative.

Activités langagières au sein du service RH, entreprise de transport

Sur les 13 séquences, 5 comptent des occurrences de marqueurs de structuration et d'organisateur énumératifs.

Tableau 48 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs dans les séquences des activités langagières au service RH (entreprise de transport)

Types de séquence dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs		Nombre d'occurrences de ces critères	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	1	1	100 %	4	11,14
Séquences prescriptives	1	1	100 %	1	17,24
Séquences opératives	7	3	42,8 %	11	7,99
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	2	0	0	0	0
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	13	5	38,4 %	16	8,92

Ce critère est présent dans la seule séquence descriptive où nous en comptons quatre occurrences avec une prévalence de 11,14 ‰, ainsi que dans 42,8 % des séquences opératives où nous en comptons 11 occurrences avec une prévalence moins élevée, à savoir 7,99 ‰. La séquence prescriptive présente la plus forte prévalence (17,24 ‰), mais ne dénombre qu'une seule occurrence.

Les marqueurs de structuration et les organisateurs énumératifs sont caractéristiques de la séquence opérative et de la séquence descriptive.

Échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir, CCI

Parmi les six séquences, seule une séquence de conversation informelle compte 4 occurrences de marqueurs de structuration avec une importante prévalence de 76,92 ‰.

Conversation à l'OF

Nous relevons aucun marqueur de structuration ni organisateurs énumératifs dans les séquences.

c. Conclusion de l'analyse des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs

Les marqueurs de structuration et les organisateurs énumératifs sont particulièrement récurrents dans les séquences descriptives, ainsi que dans les séquences opératives lorsque celles-ci sont dominantes dans les réunions. En effet, sur 64 séquences descriptives de notre sous-corpus, une seule ne comporte pas le critère étudié. Ainsi, ce critère linguistique est donc représenté dans 98,4 % des séquences descriptives avec 686 occurrences et une prévalence des occurrences de 13,68 ‰. Concernant les 72 séquences opératives du sous-corpus, seules 8 n'en comportent pas ; ainsi ce critère est présent dans 88,9 % de ces séquences avec 598 occurrences, avec une prévalence de ces occurrences légèrement inférieure (12,74 ‰).

Par ailleurs, précisons que ce critère linguistique est présent dans quelques autres séquences :

- dans 77,7 % des séquences explicatives avec 67 occurrences et une prévalence de 7,98 ‰ ;
- dans 77,2 % des séquences prescriptives avec 82 occurrences, mais une prévalence assez faible, à savoir 6,35 ‰ ;
- dans 55,5 % des séquences encadrantes avec 17 occurrences seulement, mais une prévalence de 25,53 ‰.

Ce critère est donc caractéristique des séquences encadrantes, qui présentent de fortes prévalences, et des séquences descriptives qui comprennent un important nombre d'occurrences et une prévalence supérieure à celle des séquences opératives. Les séquences descriptives sont les seconds types de séquence à comporter le plus d'occurrences.

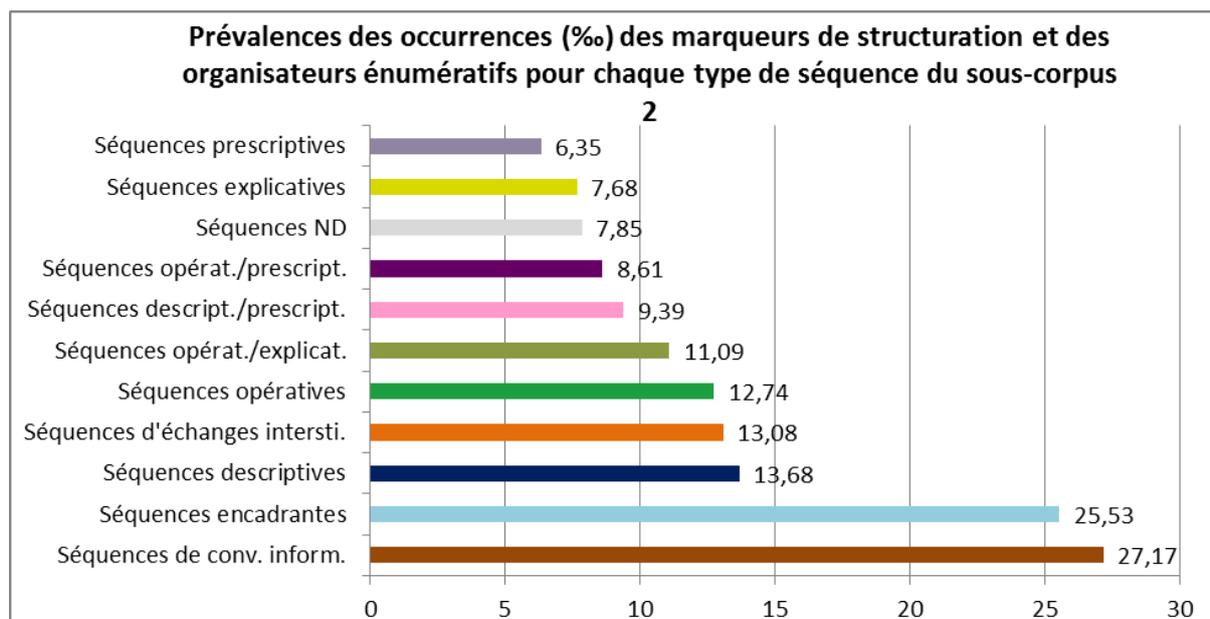
Tableau 49 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs par type de séquence dans le sous-corpus 2

Types de séquence dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences comportant des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs		Nombre d'occurrences de ces critères	Nombre de mots de toutes les séquences	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	9	5	55,5 %	17	666	25,53
Séquences descriptives	64	63	98,4 %	598	43721	13,68
Séquences prescriptives	22	17	77,2 %	82	12910	6,35
Séquences descriptives/prescriptives	1	1	100 %	4	426	9,39
Séquences opératives	72	64	88,9 %	686	53858	12,74
Séquences explicatives	18	14	77,8 %	67	8391	7,68
Séquences opératives/explicatives	1	1	100 %	15	1353	11,09
Séquences d'échanges interstitiels	12	7	58,3 %	14	1070	13,08
Séquences de conversation informelle	12	2	16,7 %	5	184	27,17
Séquences ND	10	7	70 %	33	4203	7,85
Séquences opératives/prescriptives	14	14	100 %	148	17195	8,61
Séquences NC	2	-	-	-	-	-
TOTAL	237	195	82,2 %	1 669	143 977	11,59

Ces analyses quantitatives confirment ce fait linguistique : les marqueurs de structuration et les organisateurs énumératifs sont caractéristiques des séquences descriptives, puisque 98,4 % d'entre elles présentent ce critère. Toutefois, ce critère est également fortement présent dans les séquences opératives, notamment lorsque celles-ci sont les types de séquence dominantes dans les réunions de travail.

Le graphique ci-dessous permet de visualiser ces données :

Graphique 8 : Prévalences des occurrences (%) des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs pour chaque type de séquence du sous-corpus 2



Les marqueurs de structuration et les organisateurs énumératifs sont caractéristiques des séquences descriptives, mais aussi des séquences encadrantes, puis opératives de notre sous-corpus.

4.2.2.2.4. Quatrième critère linguistique : l'emploi du pronom-sujet « nous »

Après avoir présenté les emplois du pronom-sujet « nous », nous procéderons à une analyse quantitative de ce critère linguistique dans les diverses séquences de réunions de travail du sous-corpus 2.

a. Analyse qualitative du pronom-sujet « nous »

Nous avons repéré le pronom-sujet de la première personne du pluriel uniquement dans les séquences de langage expositif, et plus particulièrement dans les séquences descriptives. Par exemple, dans le CoDir 1 de la CCI, le responsable du service Commerce et Tourisme (L4) expose son travail et emploie le pronom-sujet « nous » qui renvoie aux autres membres de son équipe et à lui-même. On remarque que ce même locuteur n'emploie pas ce

pronom dans les réunions internes auxquelles il participe. Nous pensons alors que l'emploi de ce pronom serait caractéristique de la séquence expositive où un locuteur est amené à présenter le travail réalisé par l'ensemble de son service.

Exemple 13.

- L4 alors sur la partie commerce + **nous avons mis au point** un certain nombre d'actions ciblées euh la la première de faire de * c'est euh cartes de fidélité il s'agit de la mise en place pratique euh du fond FISAC⁷² sur la ville de *V1* où euh donc **nous avons lancé** une carte de fidélité et où **nous visons** une cinquantaine de dossiers pour un montant budgétaire de *C3* euros
- L4 euh **nous allons travailler** également avec les *A1* à organiser leurs opérations de trafic qui sont souvent les opérations de Noël /ou, de/ fin d'année ça concerne douze associations départementales pour un montant total de *C8* euros
- L4 et puis dernier élément mais lui est plus spécifique A la fédération euh **nous accompagnons** sur le plan logistique la fédération départementale mais également euh **nous sommes support** à l'action euh nationale de la semaine du goût +

(Extraits séquence 4, CoDir 1, CCI)

Nous repérons cette même utilisation dans un autre CoDir d'une autre organisation, le Groupe Immobilier Social :

Exemple 14.

- L4 encore > encore deux petites infos donc concernant la la journée rencontre du vingt quatre juin donc cet après-midi euh **nous allons faire** la répétition [...]
- L4 euh: le dix juin donc mardi **nous avons** la la réunion communication groupe + et euh je rappelle euh: je rappelle également que vendredi donc il y a la signature le treize juin à quinze heures en mairie du dispositif euh insertion pôle économique euh: [...]
- L4 dernière in- info la mairie ** donc qui a envoyé des invitations concernant *Eve1* et eu **nous sommes partenaires** de: de cet événement [...]

(Extraits séquence 4, CoDir 2, GIS)

Cet emploi du pronom-sujet « nous » accentue l'idée de collectif, puisqu'il réfère à l'ensemble de l'équipe du service, voire à l'ensemble des employés de l'organisation.

Par ailleurs, les discours de ce type de réunion sont en partie rédigés. En effet, les participants fournissent à leurs collaborateurs un rapport écrit qui leur permet de suivre tout au long de la réunion ce qui est présenté par les différents locuteurs. Les exemples précédents montrent que les discours sont préparés ; ces rapports sont rédigés en recourant à la forme plurielle. Les locuteurs utilisent ce document pour exposer leur travail lors de la réunion ; nous pouvons faire l'hypothèse que l'appui de cet écrit influencerait l'utilisation de la

⁷² Fonds FISAC : Fonds d'Intervention pour les Services, l'Artisanat et le Commerce. C'est un outil financier qui finance des projets d'investissements individuels et collectifs d'entreprises et de collectivités dans des communes urbaines ou rurales. Il est géré par le Secrétariat d'État aux PME, au Commerce, à l'Artisanat, aux professions libérales et à la consommation, et est financé par la TACA (Taxe d'Aide au Commerce et à l'Artisanat).

première personne du pluriel. De plus, cette réunion convie le directeur et tous les responsables de service, ce qui appelle à un registre plutôt soutenu. Ce pronom-sujet « nous » réfère au locuteur et aux membres de son service. En tant que chefs de service, ils parlent au nom de leur service.

b. Analyse quantitative du pronom-sujet « nous »

Dans l'analyse quantitative suivante, nous présentons le nombre d'occurrences des pronoms-sujets « nous » pour chaque séquence descriptive et pour d'autres types de séquence où se manifeste ce critère linguistique et ce pour chaque activité langagière au travail.

CoDir 1, CCI

Le tableau ci-après nous permet de rendre compte du nombre d'occurrences du pronom-sujet « nous » et des prévalences de ces occurrences pour chaque type de séquence de la réunion :

Tableau 50 : Les manifestations du pronom-sujet « nous » dans les types de séquence du CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifeste le pronom-sujet « nous »		Nombre d'occurrences du pronom-sujet « nous »	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	7	0	0	0	0
Séquences descriptives	31	10	32,2 %	33	6,55
Séquences prescriptives	14	1	7,1 %	1	0,98
Séquences opératives	4	1	25 %	2	3,19
Séquences explicatives	14	4	28,5 %	4	1,41
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	72	16	22,2 %	40	4,20

Ce sont dans les séquences descriptives que le pronom-sujet « nous » est le plus présent. En effet, dans 32,2 % d'entre elles, nous relevons 33 occurrences, avec une prévalence la plus élevée (6,55 ‰). Ces analyses montrent que, dans cette réunion, le pronom-sujet « nous » est caractéristique de la séquence descriptive.

CoDir 2, entreprise de transport

Dans le CoDir qui a eu lieu au sein de l'entreprise de transport, nous ne repérons aucune occurrence du pronom-sujet « nous ».

CoDir 2, GIS

Le CoDir du GIS compte 9 des séquences descriptives. Seules deux d'entre elles (soit 33,3 %) comptent au moins une occurrence du pronom-sujet « nous » : une occurrence dans la séquence 11 avec une prévalence de 0,60 ‰ et 3 occurrences dans la séquence 4 avec une prévalence de 2,43 ‰. Ce critère n'est présent dans aucun autre type de séquence.

Réunion interne 1, CCI

La réunion interne de la CCI compte 26 séquences dont 2 séquences présentent un pronom-sujet « nous » :

- une séquence descriptive (sur 9 séquences descriptives) qui ne compte qu'une seule occurrence, d'où une prévalence de 1,16 ‰ ;
- une séquence opérative (sur 10 séquences opératives) : elle dénombre également une seule occurrence, avec une prévalence de 1,22 ‰.

Réunion des responsables formateurs, OF

Dans la réunion des responsables formateurs qui a eu lieu au sein de l'organisme de formation, nous ne repérons aucune occurrence du pronom-sujet « nous ».

Séance de travail, OF

La séance de travail qui a eu lieu au sein de l'organisme de formation est dominée par les séquences opératives. En effet, cette réunion de travail compte 38 séquences dont 19 sont opératives et deux séquences sont descriptives. Les seules occurrences du pronom-sujet « nous » se trouvent dans trois séquences opératives :

- la séquence 2 présente 1 occurrence et une prévalence de 0,59 ‰ ;
- la séquence 13 présente 1 occurrence et une prévalence de 2,46 ‰ ;
- la séquence 20 en présente 2 et une prévalence de 2,08 ‰.

Dans cette séance de travail, le pronom-sujet « nous » est caractéristique des séquences opératives, sans pour autant être présent dans l'ensemble des séquences de ce type.

Partie 1 de la réunion de groupement 2, OF

Cette partie de réunion, qui a eu lieu au sein de l'organisme de formation, présente 7 séquences, dont la seule descriptive (la séquence 6) présente une occurrence du pronom-sujet « nous », avec une prévalence de 0,93 %.

Échanges au sein du service RH, entreprise de transport

Les séquences des activités langagières au sein du service RH, entreprise de transport, ainsi que les échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir de la CCI et de la conversation de l'OF, ne présentent pas de pronom-sujet « nous ».

c. Conclusion des analyses portant sur le pronom-sujet « nous »

Pour conclure, sur les 237 séquences de notre sous-corpus, nous relevons 24 séquences présentent 51 occurrences du pronom-sujet « nous » (soit 58,3 % des séquences). La prévalence de ces occurrences est de 2,79 ‰.

Parmi ces 24 séquences, nous observons que :

- 14 séquences (soit 58,3 %) sont des séquences descriptives. Elles comptent 39 occurrences et une prévalence de 3,94 ‰ ;
- 5 séquences (soit 20,8 %) sont des séquences opératives. Elles comptent 7 occurrences et une prévalence de 1,55 ‰ ;
- 4 séquences (soit 16,7 %) sont des séquences explicatives. Elles comptent 4 occurrences et une prévalence de 1,66 ‰ ;
- 1 séquence (soit 4,1 %) est une séquence prescriptive qui ne compte qu'une occurrence, avec une prévalence de 1,41 ‰.

Ainsi, les analyses quantitatives valident notre hypothèse qui identifiait le critère concernant le pronom-sujet « nous » comme étant caractéristique de la séquence descriptive.

Les analyses quantitatives ont également montré que :

- 75 % des séquences comportant le pronom-sujet « nous » sont issues de CoDir : 16 de ces séquences sont issues du CoDir de la CCI (soit 66,7 % des séquences comprenant ce critère) et 2 du CoDir du GIS (soit 8,3 %) ;
- 4,1 % de ces séquences sont représentées par une séquence issue d'une réunion de responsables de deux organismes de formation à l'OF ;

- 20,8 % sont issues de séances de travail : 2 séquences de la réunion interne 1 de la CCI, et 3 de la séance de travail qui a eu lieu à l'OF.

Pour conclure sur ce pronom-sujet « nous », nous pouvons dire, au vue des analyses que nous venons de présenter, que ce critère est caractéristique des séquences descriptives dans la mesure où ce sont dans ces types de séquence qu'il est le plus présent, en particulier dans les séquences des comités de direction. Ce pronom-sujet « nous » apparaît plus fréquemment dans le type linguistique « langage expositif », composé des séquences descriptives et prescriptives, puis, de façon moins caractéristique, dans le type linguistique « langage de co-action », composé des séquences opératives et explicatives.

4.2.2.2.5. Cinquième critère linguistique : l'emploi des adverbes de cadre

Nous présenterons dans un premier temps les emplois des adverbes de cadre, puis nous proposerons une analyse quantitative de ce critère linguistique dans les diverses séquences des activités langagières de notre sous-corpus 2.

a. Analyse qualitative des adverbes de cadre

La séquence descriptive est caractérisée par de nombreuses occurrences d'adverbes de cadre permettant aux locuteurs de situer les informations qu'ils transmettent en désignant le cadre de l'information. Ils peuvent être paraphrasés par « au niveau de » ou « du point de vue de ... ». P. Blumenthal en donne une définition :

Ces adverbes que nous qualifierons de « quasi-référentiels » renvoient à un corps de principe ou à un domaine de la praxis définissant le cadre dans lequel la phrase est valable. [...] ils ont un comportement syntaxique semblable à celui des adverbes relationnels de temps et de lieu qui surtout en antéposition, désignent également le « cadre » de l'information principale. (1990 : 46)

Ces adverbes de cadre précisent les contextes expositifs. Quelques exemples permettront d'en donner une illustration :

Exemple 15.

L3 ouais se former **techniquement** euh on l'avait fait et dernier point c'est la formation des agents de service sur les: utilisations des produits des services

[...]

+

L3 sur les métiers de *DA1* on est passé complètement à côté PARCE QUE ce qui était prévu enfin ce qui devait se faire il y a un an euh le développement des contrats de pro est complètement tombé à l'eau euh: ça n'avance pas euh: on en a vu plusieurs fois avec les collègues de *V14* les les les: on a essayé de de de faire avancer les choses avec les les entreprises avec euh et on en est arrivé rapidement a en juin juin juillet 2007 on constate que: on pouvait pas ni **financièrement** et se se permettre le luxe de mobiliser des collègues qui ne feraient que du commercial contrat de pro parce que les entreprises n'étaient pas au rendez-vous parce que c'est pas une demande donc on a euh: mis ce projet entre parenthèses et à mon avis pour longtemps

(Extrait séquence 1, Comité de Formation, OF)

Le locuteur cadre l'information et la condense par le seul emploi d'adverbes : « techniquement » et « financièrement » (*du point de vue financier*).

Exemple 16.

L3 alors il y a deux aspects il y a sur le fond il a entièrement raison mais **en termes de** communication c'est pas toujours bien perçu donc euh il y a cette difficulté à gérer en ce sens où euh: il faut travailler comme si il s'agissait d'une priorité je pense mais **en termes de** communication il faut veiller AUSSI à valoriser d'autres facteurs de développement sur le volet industriel que euh seul euh le laboratoire de *V38* même si **intellectuellement** et de par notre euh la nature même de notre activité on sait NOUS que c'est le levier le plus important euh: il faut quand même veiller **en termes de** communication à faire en sorte que justement euh: ce soit UN des ** potentiels sur lesquels il convient de capitaliser

(Extrait séquence 2, réunion interne 1, CCI)

Ce tour de parole de L3 présente un adverbe de cadre « intellectuellement », qui a le même rôle que « financièrement » dans le tour de parole précédent, mais présente également trois emplois d'un adverbe paraphrasé « en termes de communication » permettant de définir les limites dans lesquelles le locuteur élabore sa réflexion.

Exemple 17.

L1 cinquante dossiers sachant que **budgétairement** euh leur ** à *V1* c'est *C7* est-ce que **tactiquement** on (n')a pas intérêt à laisser *C7*

L4 alors euh: **tactiquement** oui dans la mesure où notre budget réel serait de *C7*

(Extrait séquence 4, réunion interne 2, CCI)

Le tour de parole de L1 présente un adverbe de cadre « budgétairement », mais aussi un adverbe de manière « tactiquement » que L4 reprend d'ailleurs dans sa réponse. L'emploi de ces adverbes permet de condenser les informations.

Nous constatons également que les adverbes en -ment sont très présents dans l'ensemble de notre corpus, ce qui constitue une caractéristique du langage expositif.

Nos analyses viennent à la fois justifier la définition de P. Blumenthal et la compléter en ce sens où les adverbes sont employés dans le discours professionnel et notamment dans des séquences descriptives relevant du type linguistique expositif.

b. Analyse quantitative des adverbes de cadre

Les analyses quantitatives suivantes présentent les manifestations des adverbes de cadre dans les séquences. Nous remarquons que ce critère est présent au moins une fois dans toutes les réunions, excepté dans la partie 1 d'une réunion entre deux organismes à l'OF, et ni dans la conversation à l'OF ni dans les activités langagières au sein du service des Ressources Humaines de l'entreprise de transport.

Nous présentons ci-après le nombre d'occurrences des adverbes de cadre pour chaque séquence descriptive, ainsi que les prévalences de ces occurrences, et ce pour l'ensemble des types de séquence de chaque activité langagière de travail dans lesquelles se manifeste ce critère linguistique.

CoDir 1, CCI

Le CoDir de la CCI compte 72 séquences dont 17 (soit 23,6 %) présentent au moins un adverbe de cadre.

Tableau 51 : Les manifestations des adverbes de cadre dans chaque type de séquence du CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les adverbes de cadre		Nombre d'occurrences des adverbes de cadre	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	7	0	0	0	0
Séquences descriptives	31	9	29 %	14	1,79
Séquences prescriptives	14	2	14,2 %	2	0,90
Séquences opératives	4	1	25 %	3	1,79
Séquences explicatives	14	4	28,5 %	9	3,67
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	1	100 %	1	0,63
TOTAL	72	17	23,6 %	29	1,84

Les adverbes de cadre sont plus récurrents dans les séquences descriptives, puis dans les séquences explicatives. En effet, les séquences descriptives comptent 14 occurrences parmi 9 séquences. Ces séquences présentent une prévalence de 1,79 ‰, légèrement inférieure à la prévalence de l'ensemble des séquences de la réunion comprenant au moins un adjectif de cadre. Les prévalences des occurrences de ce critère au sein de ces neuf séquences varient entre 0,42 ‰ et 4,54 ‰, une séquence ayant une prévalence de 12,15 ‰. Pour ce qui est des séquences explicatives, on compte 9 occurrences de notre critère dans 4 séquences. Ces quatre séquences présentent une prévalence élevée, puisqu'elle est de 3,67 ‰. Les autres séquences (opératives et prescriptives) comptent peu d'occurrences et ont des prévalences plus faibles.

Ainsi, dans ce CoDir, les adverbes de cadre sont caractéristiques des séquences explicatives.

CoDir, entreprise de transport

Tableau 52 : Les manifestations des adverbes de cadre dans les séquences du CoDir 2 (entreprise de transport)

Types de séquence dans le CoDir 2 (ets de transport)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les adverbes de cadre		Nombre d'occurrences des adverbes de cadre	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-		-	-
Séquences descriptives	10	6	60 %	8	1,72
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences opératives	4	1	25 %	2	1,45
Séquences explicatives	0	-		-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	1	0	0	0	0
TOTAL	16	7	43,7 %	10	1,66

Les analyses montrent que la majorité des adverbes de cadre sont présents dans les séquences descriptives, qui sont au nombre de 6 et comptent 8 occurrences de notre critère. La prévalence des ces séquences est la plus élevée à savoir 1,72 ‰. Dans cette réunion, une séquence opérative compte 2 occurrences, avec une prévalence de 1,45 ‰.

Ainsi, dans ce CoDir, les adverbes de cadre sont caractéristiques des séquences descriptives.

CoDir 2, GIS

Dans les séquences du CoDir du GIS, les adverbes de cadre ne sont présents que dans seulement deux séquences que nous avons nommées « opératives/prescriptives », car elles comportent autant de critères appartenant à la séquence opérative que de critères appartenant à la séquence prescriptive. Ces types de séquence, partageant les caractéristiques de deux types de séquence, sont au nombre de 5 dans cette réunion. Deux d'entre elles comptent une occurrence d'adverbe de cadre.

Réunion interne 1, CCI

La réunion interne de la CCI compte 26 séquences, dont 9 comportent au moins un adverbe de cadre.

Tableau 53 : Les manifestations des adverbes de cadre par type de séquence dans une réunion interne (CCI)

Types de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les adverbes de cadre		Nombre d'occurrences des adverbes de cadre	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	0	0	0	0
Séquences descriptives	9	4	44,4 %	4	1,41
Séquences prescriptives	1	1	100 %	1	2,29
Séquences descriptives /prescriptives	1	1	100 %	1	2,35
Séquences opératives	10	2	20 %	2	1,03
Séquences explicatives	3	1	33,3 %	2	2,09
Séquences d'échanges interstitiels	0	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	26	9	34,6 %	10	1,52

Ce sont dans les séquences descriptives que nous repérons la plupart des adverbes. Les quatre séquences descriptives comptent 4 occurrences et une prévalence de 1,41 ‰.

Cependant, les types de séquence présentant la prévalence la plus importante sont les séquences descriptives/prescriptives (2,35 ‰), prescriptives (2,29 ‰), puis explicatives (2,09 ‰).

Dans cette réunion, il semble difficile de déterminer de quel type de séquence les adverbes de cadre sont caractéristiques. Ceux-ci se manifestent davantage dans les séquences descriptives (plus de 44 % d'entre elles) et dans les seules séquences prescriptives et descriptives/prescriptives.

Réunion des responsables des formateurs, OF

Cette réunion est dominée par les séquences opératives et ne comprend qu'une séquence descriptive. Nous comptons 4 adverbes de cadre dans :

- deux séquences opératives : la séquence 9 avec 1 occurrence et une prévalence de 1,86 ‰, et la séquence 35 avec 2 occurrences et une prévalence de 1,39 ‰ ;
- une séquence qui n'a pas pu être déterminée par manque d'occurrences de notre critère. Cette séquence ND compte 1 occurrence, avec une prévalence de 1,52 ‰.

Séance de travail, OF

Cette réunion compte 38 séquences dont 2 seulement sont descriptives. Nous relevons un seul adverbe de cadre dans une de ces séquences descriptives. Elle présente une prévalence de 1,91 ‰.

Échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir, CCI

Nous relevons un seul adverbe de cadre dans une séquence opérative ; celle-ci présente une prévalence de 1,04 ‰.

c. Conclusion des analyses portant sur les adverbes de cadre

Les analyses montrent que les adverbes de cadre sont plus particulièrement dans les séquences descriptives.

Tableau 54 : Les manifestations des adverbes de cadre dans chaque type de séquence du sous-corpus 2

Types de séquence dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences où se manifeste au moins un adverbe de cadre		Nombre d'occurrences des adverbes de cadre	Nombre de mots de toutes les séquences	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	9	0	0	0	0	0
Séquences prescriptives	22	3	13,6 %	3	2 656	1,13
Séquences descriptives	64	20	31,2 %	27	15 822	1,71
Séquences descriptives/prescriptives	1	1	100 %	1	426	2,35
Séquences opératives	72	7	9,7 %	11	7 941	1,39
Séquences explicatives	18	5	27,7 %	11	3 407	3,23
Séquences opératives/explicatives	1	0	0	0	0	0
Séquences d'échanges interstitiels	12	0	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	12	0	0	0	0	0
Séquences ND	10	2	20 %	2	2 251	0,86
Séquences opératives/prescriptives	14	2	14,2 %	2	3 608	0,70
Séquences NC	2	-	-	-	-	-
TOTAL	237	38	16 %	57	36 111	1,58

Les occurrences d'adverbes de cadre sont plus importantes dans les séquences descriptives (27 occurrences). Ces dernières ont une prévalence importante (1,71 ‰), mais inférieure à celle des séquences explicatives (3,23 ‰) et descriptives/prescriptives (2,35 ‰) repérés. Cependant, 31,2 % des séquences descriptives comptent des occurrences, alors que les séquences explicatives ne sont que 27,7 % dans les mêmes cas. Les analyses montrent donc que les adverbes de cadre sont plus récurrents dans les séquences descriptives et confirment ainsi le fait que ce critère soit caractéristique de ce type de séquence. Ces analyses montrent en outre que les séquences explicatives sont sensibles à ce critère.

4.2.2.2.6. Sixième critère linguistique : les postures anticipatoires

Nous présenterons dans un premier temps le critère que constituent les postures anticipatoires, puis nous fournirons une analyse quantitative de ce critère dans les diverses séquences de réunions de travail.

a. Analyse qualitative des postures anticipatoires

Dans nos séquences, nous avons repéré des références à des événements ou actions futur(e)s qui rejoignent le concept d' « anticipatory discourse » que définit R. Scollon :

A theory of anticipatory discourse should provide for some orientation toward future events, actions or states. Such a theory would contrast with narrative theory, which is retrospective in that it is primarily oriented toward the past. (2001 : 106)

Cette théorie a été élaborée en 2000 par S. et R. Scollon, puis reprise et décrite par I. de Saint-Georges :

Un grand nombre d'échanges au sein de l'organisation portent sur des événements à *venir*. Les participants à des situations de travail font des projets, planifient leurs actions, forment des intentions quant à leurs réalisations, s'engagent à réaliser certains objectifs ou négocient des « avènements partagés » (R. Scollon, 2002a). (2005 : 201)

Les analyses de discours anticipatoires ont permis à ces auteurs de dégager différentes postures chez les locuteurs, qu'ils ont nommées « postures anticipatoires » (« anticipatory discourse », 2001 : 97), et qui sont représentées sur une « matrice des actions sociales » comprenant les savoirs et l'agentivité :

Besides the epistemological dimension of knowledge, a theory of anticipation should also include a dimension of agency or agentivity in relation to future events or actions. (2001 : 106)

Les postures représentent les sentiments des locuteurs par rapport à un événement futur (prédiction, spéculation, doutes). Quant à l'agentivité, elle exprime l'attitude du locuteur vis-à-vis de l'événement futur (intention, conditionnelle, action impossible). I. de Saint-Georges (2005) a synthétisé les différentes positions dans un tableau :

Figure 3 : Postures anticipatoires de S. et R. Scollon (2000) schématisées par I. de Saint-Georges (2005 : 205)

<i>Savoir</i>	
1.	<i>Posture prophétique</i> → Prédiction, affirmation, plan, attentes
2.	<i>Posture probabiliste</i> → Spéculation, déduction, conjectures
3.	<i>Posture agnostique</i> → Doutes, manque de connaissances, hypothèses non confirmées
<i>Agentivité</i>	
4.	<i>Posture active</i> → Intention, volonté d'agir, capacité d'agir, engagement
5.	<i>Posture contingente</i> → Conditionnelle, circonstancielle, hésitation
6.	<i>Posture fataliste</i> → Capacité d'action niée

Parler sur le travail conduit inévitablement les locuteurs à parler de ce qui est à faire afin de compléter l'exposé du travail réalisé. Les actions et travaux effectués par les agents prennent place dans un ensemble d'actions à accomplir, ce qui conduit à parler à la fois de ce qui a été fait et de ce qu'il y a à faire. Quelques exemples tirés de notre corpus permettent d'illustrer notre propos :

Exemple 18.

- L4 voilà et on a également cette semaine une réunion concernant l'affichage dynamique avec la gestion des deux zones les zones d'attente euh de l'agence de *V1* et *Q7* et effectivement l'aménagement de la la vitrine par rapport aux offres immobilières donc là c'est euh: c'est un c'est un travail qui: mérite vraiment de: enfin de prendre du TEMPS de de bien faire parce que c'est effectivement c'est en vitrine et il faut bien la charte graphique qu'on soit co- en cohérence avec euh: le site internet qui est déjà en ligne donc qu'on est vraiment quelque chose euh de harmonieux en fait < euh:
- L1 le le > site est en ligne MAIS les annonces c'est < fin du mois
- L4 c'est dans un > deuxième temps
- L1 c'est fin du mois ***
- L4 euh je crois que c'était fin: fin juin < ils avaient dit
- L1 ouais c'est ça ouais >
- L4 voilà
- L1 **peut-être qu'on pourrait au mois de juillet euh collectivement rendre cohérent tout ça quoi c'est-à-dire à la fois avoir les offres sur internet**
- L4 oui
- L1 **et nous commencer à imaginer un dispositif=**
- L3 hum
- L1 =qui soit < en
- L4 **qui soit facile > aussi pour la personne qui aura à gérer < la:**
- L1 c'est l'idéal > quoi mais bon
- (Extrait séquence 4, CoDir 9 juin, GIS)

Les participants abordent la question des affichages dynamiques (des annonces interactives seront affichées sur des écrans) qui vont être mis en place dans les vitrines des agences, ce qui les conduit à aborder le problème des offres à afficher et de leur gestion. Ils anticipent ainsi

sur la mise en place effective et sur la gestion de ce type de dispositif. Dans cet extrait, L4 prend une posture contingente dans la mesure où il fait une suggestion modalisée avec l'emploi du conditionnel. La question n'est cependant pas approfondie, mais nous faisons l'hypothèse que cette question sera étudiée et détaillée dans une réunion ultérieure.

Exemple 19.

L4 la thématique de valorisation des compétences euh donc c'est dégager une un besoin au niveau des acteurs et de leur(s) formation(s) donc pour ça on va mettre en place euh deux actions ciblées l'apprentissage de la langue anglaise par téléphone on vise une dizaine de ressortissants c'est assez beaucoup je pense c'est la première fois qu'on fait ça

L1 ouais c'est cher d'ailleurs

L4 voilà c'est vrai mais on va essayer de répondre à ce besoin permanent des commerçants ils sont conscients de leur besoin ils n'ont pas toujours la disponibilité nécessaire donc on va essayer d'inverser le problème et de faire en sorte que ce soit pas le professeur qui se mette un + qui soit MOBILE si je puis dire

(Extrait séquence 8, CoDir 1, CCI)

L4 je suis assez je suis assez impatient de voir comment ça va fonctionner + c'est /un, 0/ c'est un module assez intéressant de voir comment ça si il va y avoir une prise au niveau du terrain ou pas à partir **si la méthode fonctionne on pourra l'élargir à plein à plein de choses hein**

L5 d'accord +

(Extrait séquence 9, CoDir 1, CCI)

Au sein de son service, L4 met en place une action pour l'apprentissage de l'anglais aux commerçants. Dans cet extrait, L4 prend une posture plutôt active. Par « si la méthode fonctionne on pourra l'élargir à plein à plein de choses », le locuteur prend une posture anticipatoire ; il montre non seulement son impatience, sa motivation à mener son projet au mieux pour le développer ensuite, mais aussi l'amplitude que l'objet peut prendre si la méthode fonctionne.

Ces analyses confortent celles de L. Filliettaz (2002), qui identifie d'une part des « transactions ancrées rétrospectivement », c'est-à-dire qui renvoient à des « éventualités » (terme qu'il emprunte à J. Moeschler *et al.*, 1998) antérieures à l'action, d'autre part des transactions ancrées « prospectivement » à l'ensemble des conduites, autrement dit qui désignent des états à venir.

b. Analyse quantitative des postures anticipatoires

Les analyses montrent que les postures anticipatoires se manifestent dans plusieurs réunions de travail, mais sont absentes des échanges avant les réunions ou des conversations lors des pauses.

Dans l'analyse qualitative suivante, nous présentons les manifestations de postures anticipatoires dans l'ensemble des types de séquence de chaque activité langagière au travail. Nous ne pouvons donner de prévalences de ce critère, dans la mesure où la posture s'identifie de façon transversale dans les énoncés des locuteurs. Ce qui est important dans l'analyse de ce critère est la présence même de phases.

CoDir, CCI

Le CoDir de la CCI compte 35 séquences où se manifestent des postures anticipatoires. Le tableau ci-après présente les manifestations des postures anticipatoires dans chaque type de séquence de la réunion :

Tableau 55 : Les manifestations des postures anticipatoires par type de séquence dans le CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	Nombre de séquences	Nombre de séquences où se manifeste une ou plusieurs posture(s) anticipatoire(s)		Nombre de postures anticipatoires
Séquences encadrantes	7	2	28,5 %	2
Séquences descriptives	31	18	58 %	21
Séquences prescriptives	14	8	57,1 %	11
Séquences opératives	4	3	75 %	4
Séquences explicatives	14	7	50 %	9
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-
Séquences ND	1	1	100 %	1
TOTAL	72	39	54,1 %	48

Dans cette réunion, les séquences opératives sont celles qui présentent le plus de postures anticipatoires (75 %), suivi des séquences descriptives (58 %), prescriptives (57 %) et explicatives (42 %). L'analyse quantitative montre que les postures anticipatoires sont fréquentes dans 75 % des séquences opératives (en minorité dans ce corpus), dans 58 % des séquences descriptives (séquences dominantes dans cette réunion) et dans 57 % des séquences

prescriptives. Ce critère des postures anticipatoires ne semble donc pas être la caractéristique de la seule séquence descriptive, même s'il se trouve de façon récurrente dans celle-ci.

CoDir, entreprise de transport

Dans le CoDir qui a eu lieu au sein de l'entreprise de transport, 6 séquences présentent une posture anticipatoire, dont voici le détail dans le tableau ci-après :

Tableau 56 : Les manifestations des postures anticipatoires par types de séquence dans le CoDir 2 (ets de transport)

Types de séquence dans le CoDir 2 (ets de transport)	Nombre de séquences	Nombre de séquences où se manifeste une ou plusieurs posture(s) anticipatoire(s)		Nombre de postures anticipatoires
Séquences encadrantes	0	-	-	-
Séquences descriptives	10	3	30 %	3
Séquences prescriptives	0	-	-	-
Séquences opératives	4	1	25 %	1
Séquences explicatives	0	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-
Séquences ND	1	1	100 %	1
Séquences opératives/prescriptives	1	1	100 %	1
Total	16	4	25 %	6

Les postures anticipatoires sont présentes dans une séquence ND, ainsi que dans une séquence que nous avons nommée « opérative/prescriptive » parce qu'elle comporte des critères de la séquence opérative et des critères de la séquence prescriptive. Ces apparaissent dans 30 % des séquences descriptives et 25 % des séquences opératives. Il semble que ce critère, que nous avons rattaché à la séquence descriptive, semble caractéristique de la séquence opérative puisque ce second CoDir démontre que la séquence opérative est caractéristique.

CoDir 2, GIS

Trois postures anticipatoires sont présentes dans trois séquences descriptives, type de séquence dominant dans cette réunion.

Réunion interne 1, CCI

Au sein de cette réunion interne, on trouve 10 postures anticipatoires au sein de 9 séquences :

Tableau 57 : Les manifestations des postures anticipatoires par type de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)

Types de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	Nombre de séquences	Nombre de séquences où se manifeste au moins une posture anticipatoire		Nombre de postures anticipatoires
Séquences encadrantes	0	-	-	-
Séquences descriptives	9	4	44 %	4
Séquences prescriptives	1	0	0	0
Séquences descriptives/prescriptives	1	0	0	0
Séquences opératives	10	3	30 %	3
Séquences explicatives	3	2	66,7%	3
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0
Séquences ND	1	0	0	0
TOTAL	26	9	34,6 %	10

Les postures anticipatoires se manifestent dans trois types séquences : 66 % des séquences explicatives, 44 % des séquences descriptives et 30 % des séquences opératives. Comme dans le CoDir précédent, les postures anticipatoires sont présentes non seulement dans quelques séquences descriptives, mais aussi dans des séquences opératives et explicatives.

Au sein des CoDir, dans les séquences relevant du type linguistique de co-action, les participants corrigent leur document support à partir duquel ils s'appuient pour le déroulement de la réunion. Les locuteurs exposent le travail réalisé, mais aussi les travaux à venir.

Réunion des formateurs, OF

Cette réunion compte 21 séquences opératives, parmi lesquelles 5 (soit 23,8 %) comportent une posture anticipatoire. Par ailleurs, parmi les 5 séquences opératives/prescriptives, ce critère est présent dans deux d'entre elles (soit 40 %).

Séance de travail, OF

Dans cette réunion de travail, les séquences opératives sont dominantes (50 %). Parmi elles, une séquence comporte une posture anticipatoire. Elle se situe au début de la réunion, lorsque les locutrices évoquent l'appel d'offres en cours auquel leur organisme de formation répond. C'est d'ailleurs pour cette raison que cette réunion de travail a lieu : pour réorganiser les curriculum vitae des formateurs afin de répondre à cet appel d'offres.

Partie 1 de la réunion de groupement 2, OF

Dans cette réunion, nous repérons deux postures anticipatoires dans la seule séquence descriptive et dans une des cinq séquences opératives.

Activités langagières au sein du service RH, entreprise de transport

Dans cette réunion, nous repérons une posture anticipatoire dans la seule séquence descriptive.

c. Conclusion des analyses portant sur les postures anticipatoires

65 séquences de notre sous-corpus comportent au moins une posture anticipatoire (soit 27,4 % des séquences du sous-corpus 2). Les analyses montrent que ce critère ne se manifeste pas seulement dans les séquences descriptives. En effet, nous l'avons observé dans des séquences opératives, explicatives et prescriptives, ainsi que dans des séquences que nous n'avons pu déterminer ou des séquences partageant à la fois des caractéristiques de la séquence opérative et de la séquence prescriptive.

Nous reprenons l'ensemble des occurrences des postures anticipatoires par type de séquence :

Tableau 58 : Les manifestations des postures anticipatoires par type de séquence dans le sous-corpus 2

Types de séquence dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences où se manifeste au moins une posture anticipatoire	Nombre de séquences où se manifeste au moins une posture anticipatoire	
Séquences encadrantes	9	0	0
Séquences descriptives	64	30	46,8 %
Séquences prescriptives	22	8	36,3 %
Séquences descriptives/prescriptives	1	0	0
Séquences opératives	72	14	19,4 %
Séquences explicatives	18	8	44 %
Séquences opératives/explicatives	1	0	0
Séquences d'échanges interstitiels	12	0	0
Séquences de conversation informelle	12	0	0
Séquences ND	10	2	20 %
Séquences opératives/prescriptives	14	3	21 %
Séquences NC	2	-	-
TOTAL	237	65	27,4 %

Les postures anticipatoires se manifestent plus largement dans les séquences descriptives : 46,8 % des séquences descriptives et 30 postures anticipatoires. En outre, ce critère se manifeste aussi de façon notable dans les séquences explicatives (44 % d'entre elles).

4.2.2.2.7. Septième critère linguistique : les rappels informatifs et les reprises de propos

Nous présenterons dans un premier temps le critère des rappels informatifs et des reprises de propos, puis nous procéderons à l'analyse quantitative de ce critère dans les diverses séquences de réunions de travail.

a. Analyse qualitative des rappels informatifs et des reprises de propos

Les échanges entre les locuteurs sont orientés vers le futur, mais portent des traces du travail déjà effectué et des éléments ancrés dans la mémoire collective mais qui ont parfois besoin d’être rappelés. L’exposé du travail effectué par le service est souvent l’occasion de rappeler certains de ces éléments afin que les interlocuteurs ne soient pas perdus dans la masse d’informations. Les locuteurs tentent de contextualiser le plus possible leurs informations en partant d’éléments connus mais peut-être oubliés. Nous allons analyser, dans notre corpus, quelques exemples de rappels.

Exemple 20.

L1 : Directeur général des services

L4 : Chef du service Commerce Services et Tourisme

1. L4 donc notre: budget 2008 euh en ce qui concerne le Service Commerce Service et Tourisme **donc un rappel de la composition de notre service** donc euh *Pp4* *Pp5* /votre, notre/ serviteur et avec un appui euh qui est celui de *Ppn6* + avec donc une organisation où *Pp4* est plutôt dédiée au tourisme et elle vient en appui lorsque au au fil des projets nous avons BESOIN de sa présence dans le service
2. L1 hum
3. L4 alors notre notre objectif c’est de répondre à notre orientation numéro trois **je la je la rappelle** accompagner le développement des entreprises des secteurs du commerce et du tourisme dans l’animation de leur(s) réseau(x) et dans la VALORisation de leurs compétences donc deux axes animation des réseaux valorisation des compétences à travers une démarche collective des actions collectives et également des actions individuelles alors la première feuille dans un premier temps il s’agit de répondre à l’objectif de L’ANIMATION des réseaux + c’est la feuille deux /bis, dix/ hein + avec euh une sous-rubrique + aider les *A1* à s’organiser par des actions structurantes euh auparavant je tiens à rappeler le MONTANT du budget global du service c’est peut-être un élément important

(Séquence 3, CoDir 1, CCI)

L4 engage son discours en reprenant textuellement le thème « budget 2008 » qui a été introduit par le responsable (L1) dans le tour de parole 3 de la séquence précédente : « donc notre: budget 2008 euh en ce qui concerne le Service Commerce Service et Tourisme » (tour de parole 1). En reprenant textuellement les propos de L1, L4 marque une continuité dans le discours.

Dans cet extrait de séquence, le locuteur gère les informations pour ses collègues en procédant à de nombreux rappels : « je la (l’orientation) rappelle » (tour de parole 3), « je tiens à rappeler » (tour de parole 3). Il s’assure que tout le monde est bien d’accord avec ce dont il parle et les renvoie dans la mémoire discursive.

Ces analyses contribuent également à stabiliser ce qu'A. Berrendonner explique de la manière suivante :

Toute interaction verbale met en jeu un ensemble évolutif M (mémoire discursive, ou savoir partagé), contenant les informations qui, à chaque instant, sont valides pour les deux interlocuteurs et publiques entre eux. En parlant, ceux-ci opèrent tour à tour dans M des révisions, transformations, incréments pour les deux parties. (1990 : 25)

La mémoire discursive est alimentée par les discours et les différents éléments des situations d'énonciation. Son état évolue donc à mesure que l'activité interactive s'étend. Elle renferme les diverses représentations construites collectivement et partagées par l'ensemble des participants. Les réunions de comité de direction ont pour objectif de faire le point sur les travaux effectués, en cours et en projet. Il s'agit d'une sorte de débriefing faisant nécessairement divers renvois aux précédentes réunions, conversations ou autres types d'échanges oraux ou écrits. En rappelant certains éléments à ses interlocuteurs, les locuteurs opèrent une révision de la mémoire discursive et accèdent à un contexte partagé évitant ce qui conduit à une certaine rigueur et pare à certaines ambiguïtés.

Ces rappels nous conduisent inévitablement à parler d' « histoire conversationnelle ». Chaque discours est lié à des discours précédents, c'est-à-dire que les discours font référence à d'autres discours qui ont eu lieu à un autre moment entre deux ou plusieurs locuteurs. Pour signifier ce continuum, S. Golopentja parle d' « histoire conversationnelle » ; elle la définit ainsi :

Dans la vie courante, la somme des conversations se déroulant entre les membres d'une famille représente une histoire conversationnelle. On pourrait définir de la même manière : la somme des interactions conversationnelles qui ont lieu à des intervalles plus ou moins réguliers entre des voisins, des collègues de bureau, des amis ; la somme des interviews patient/psychanalyste depuis leur premier contact jusqu'à la guérison du malade ou à son abandon ; la somme des interactions conversationnelles entre un professeur et les élèves (étudiants) pris séparément et/ou ensemble, qui composent 'sa' classe durant l'année scolaire. (1988 : 71)

Dans le cas d'interactions entre plusieurs individus comme les réunions de travail, il n'y a pas seulement une histoire conversationnelle commune, accessible à l'ensemble des locuteurs, mais des histoires conversationnelles. Les interactions des individus s'inscrivent dans des histoires conversationnelles qui sont actualisées à chaque interaction.

b. Analyse quantitative des rappels informatifs et les reprises de propos

Dans notre sous-corpus 2, nous avons repéré, 16 séquences dans lesquelles se manifestent des rappels informatifs :

- 10 séquences descriptives (soit 15,6 % des séquences descriptives) ;
- 3 séquences prescriptives (soit 13,6 % des séquences prescriptives) ;
- 1 séquence d'échanges interstitiels (soit 8,3 % des séquences d'échanges interstitiels) ;
- 2 séquences opératives/prescriptives (soit 14,2 % des séquences opératives/prescriptives) ;

Ces séquences sont majoritairement des séquences descriptives.

Par ailleurs, nous remarquons que ces séquences sont essentiellement des séquences issues de deux CoDir : celui du GIS (21,4 %) et celui de la CCI (72,4 %). Une séquence est tirée de la réunion de formateur (OF) ; il s'agit de la séquence 2 dans laquelle le directeur rappelle l'objectif de la réunion qui avait été précisé lors de la séquence 1, au moment de la mise en place de cette réunion.

4.2.2.3 Analyses de deux séquences descriptives

Après avoir présenté l'ensemble des critères linguistiques caractérisant la séquence descriptive, nous allons procéder à l'analyse complète de deux séquences descriptives : la séquence 4 issue du comité de direction 1 de la CCI et la première séquence réunion interne 2 de la CCI.

Dans l'analyse des séquences, nous mettrons en évidence d'autres critères, non répertoriés précédemment, car ces critères ne sont pas suffisamment récurrents dans l'ensemble des séquences pour en faire une étude particulière. Il s'agit de critères partagés, c'est-à-dire caractéristiques de plusieurs types de séquence comme les temps des verbes ou les champs sémantiques.

4.2.2.3.1. Première analyse : séquence n° 4 du CoDir 1 à la CCI

Séquence n° 4 issue du CoDir 1 de la CCI

1. L4 alors sur la partie commerce + nous avons mis au point un certain nombre d'actions Ciblées euh la première de faire de * c'est euh cartes de fidélité il s'agit de la mise place pratique euh du fond FISAC sur la ville de *V1* où euh donc nous avons lancé une carte de fidélité et où nous visons une cinquantaine de dossiers pour un montant budgétaire de *C3* euros euh alors qu'y a-t-il dans ces *C3* euros il y a le salaire de *P7* des actions de prémédication et des prises en charge techniques euh de type TPE ou achat de cartes + deuxième opération autour de la carte de fidélité euh et ce dans le prolongement des actions qui ont eu lieu en n moins un sur *V2* et *V3* il s'agit de faire de la communication autour soit d'une carte de fidélité qui a été lancée à *V3* soit de PROMOUvoir celle-ci c'est notamment le cas de *V2* nous avons programmé *C4* euros + puis euh deuxième AXE de travail qui va être important pour nous cette année c'est euh la mise en place de la charte de qualité avec un objectif départemental de quatre vingt /*, 0/ dossiers dont je vous sou mets la répartition euh vingt sur le pays nord *D1* trente-deux sur le pays de *V4* et vingt-huit sur le pays de *V5* + pour un budget de *C5* alors ces *C5* euros sont un rapport entre quatre-vingt fois cent les *C6* euros sont en fait euh le budget que la CCI met sur la table pour accompagner les dossiers des commerçants
- +
2. L1 est-ce que c'est ça rentre dans ce que ça rentre dans les dans ce qu'on verse aux *A1* ça
3. L4 exactement ça fait partie du budget des *C7* euros
4. L1 d'accord
5. L4 euh nous allons travailler également avec les *A1* à orGANISER leurs opérations de trafic qui sont souvent les opérations de Noël /ou, de/ fin d'année ça concerne douze associations départementales pour un montant total de *C8* euros donc avec une REgle qui est liée euh je dirais à la à la DENSté de l'association c'est-à-dire les GROSSES associations ont budget global de *C4* euros et les plus petites le budget oscille entre *C9* et *C10*
6. L1 d'accord
7. L4 et puis dernier élément mais lui est plus spécifique A la fédération euh nous accompagnons sur le plan logistique la fédération départementale mais également euh nous sommes support à l'action euh nationale de la semaine du goût + bon j'ai mis comme résultat attendu soixante quinze tickets gagnants puisque en fait si on fait le budget à l'envers c'est un peu que ce CE QUE cela nous coûte à travers un certain nombre de repas à gagner pour *C11* euros
8. L1 euh une question *Lp4* les *C4* euros de campagne *V2* et *V3*
9. L4 hum hum
10. L1 ça fait partie des contributions qu'on verse aux deux *A1* en question ?
11. L4 oui
12. L1 oui
13. L4 ça fait partie du budget à l'intérieur des deux *A1*
14. L1 d'accord ok
15. L4 pour *V3* il y a *C4* euros de budget global DONT cette action de communication
16. L1 ok
17. L4 le reste étant euh + toutes les opérations de ** classique
18. L1 d'accord je retrouve d'une façon ou d'une autre on retrouve nos *C7* euros dédiés aux *A1* euh
19. L4 *C7* avec *C8* en action spécifique et *C8* en action structurante
20. L1 ouais
21. L4 dans lequel on va trouver un axe fidélité un axe qualité euh et un axe euh: semaine du goût
22. L1 d'accord + ok + c'est bon pour tout le monde
- +

Dans la séquence 4 issue du comité de direction de la CCI, nous faisons l'analyse suivante.

1. Les marqueurs de structurations et organisateurs énumératifs

Après avoir situé le service, son travail et ses objectifs, L4 parle des actions menées. Il introduit son discours par l'emploi d'un marqueur d'ouverture « alors » qui produit une attente, celle d'une énumération des diverses actions mises en place par le service Commerce et Tourisme. L'emploi de ce marqueur nous indique que L4 commence à développer un point concernant la partie « commerce » qui est « les actions ciblées » :

« alors sur la partie commerce + nous avons mis au point un certain nombre d'actions Ciblées » (premier tour de parole)

C'est ce que fait le locuteur et de façon structurée. En effet, nous relevons des « organisateurs énumératifs » au sens de J.-M. Adam et F. Revaz (1989), marquant l'ajout d'éléments et l'ordre :

- « la première » (premier tour de parole) ;
- « deuxième opération » (premier tour de parole) ;
- « puis euh deuxième axe de travail » (premier tour de parole) ;
- « nous allons travailler également avec les *A1* » (tour de parole 5) ;
- « et puis dernier élément » (tour de parole 7).

Ces éléments permettent d'ordonner le discours expositif, c'est-à-dire que ces éléments vont permettre au locuteur de développer une série de points en les ordonnant.

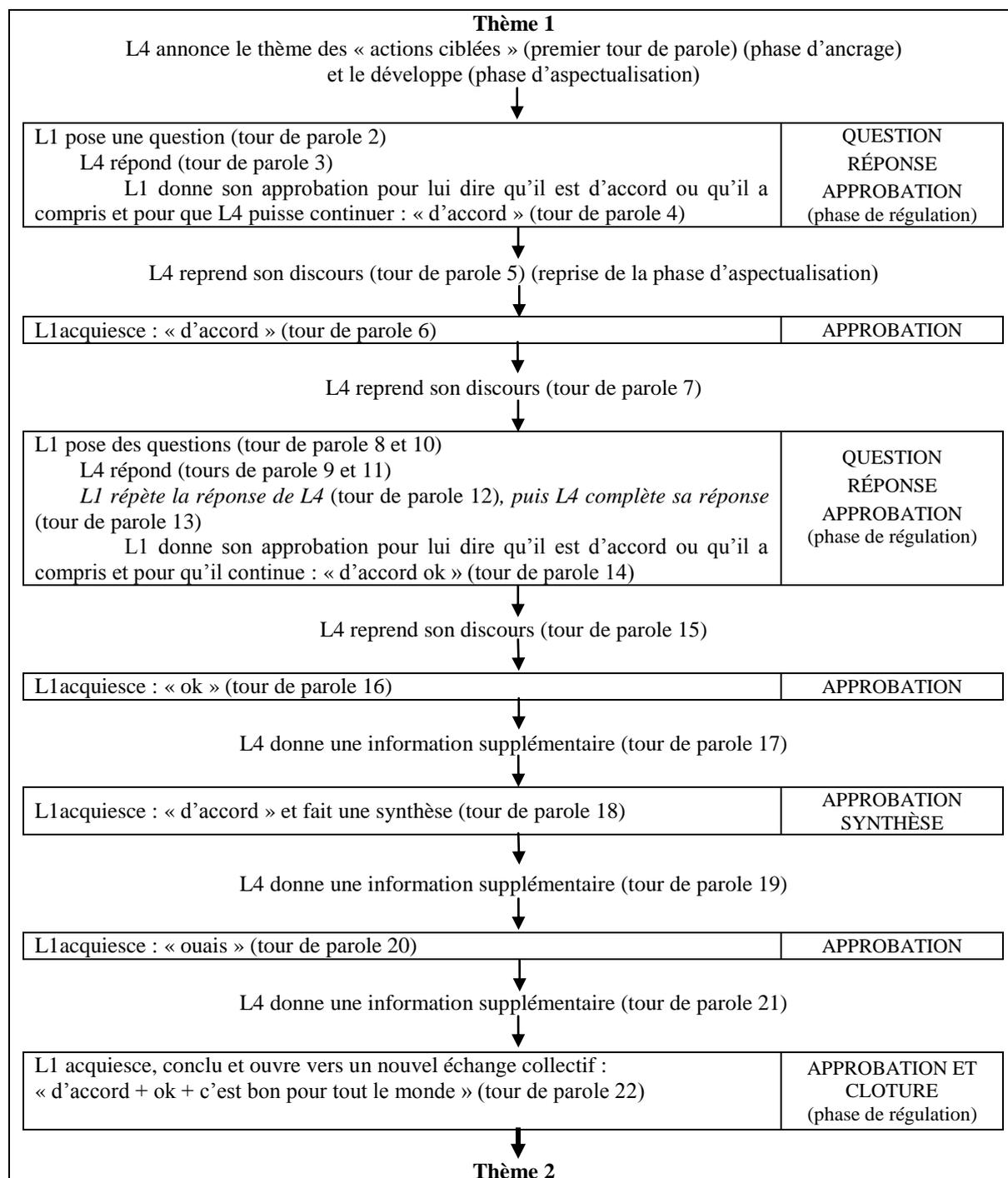
Par ailleurs, nous relevons des éléments appartenant au champ sémantique des finances et du budget. Nous repérons en effet un certain nombre de chiffres et de mots dont 8 occurrences du substantif « budget » dont voici quelques exemples :

- a. « nous visons une cinquantaine de **dossiers** pour un **montant budgétaire de *C3* euros** euh alors qu'y a-t-il dans ces *C3* euros il y a le **salaires** de *P7* des **actions de prémédication** » (premier tour de parole) ;
- b. « nous avons **programmé *C4* euros** » (premier tour de parole) ;
- c. « pour un **budget de *C5*** alors ces ***C5* euros** sont un rapport entre quatre vingt fois cent les ***C6* euros** sont en fait euh le **budget** que la CCI met sur la table pour accompagner les **dossiers des commerçants** » (premier tour de parole) ;
- d. « opérations de trafic qui sont souvent les opérations de Noël /ou, de/ fin d'année ça concerne douze associations départementales pour un **montant total de *C8* euros** donc avec une REgle qui est liée euh je dirais à la à la DENSité de l'association c'est-à-dire les GROSSES associations ont budget global de *C4* euros et les plus petites le **budget oscille entre *C9* et *C10*** » (tour de parole 5) ;
- e. « en fait si on fait le **budget** à l'envers c'est un peu que ce CE QUE **cela nous coûte** à travers un certain nombre de repas à gagner **pour *C11* euros** » (tour de parole 7) ;
- f. « ça fait partie des **contributions qu'on verse** aux deux *A1* en question ? » (tour de parole 10).

2. Gestion du discours par L1

Les points développés par L4 sont suivis soit de l'approbation du responsable, soit de questions. Afin de mettre en valeur ce phénomène, le schéma suivant tente de représenter l'organisation du discours dans la séquence :

Tableau 59 : Organisation de la séquence descriptive : enchevêtrement des phases



Chaque propos de L4 est approuvé par L1 qui contrôle la réunion en suivant scrupuleusement le discours de L4. Les questions du directeur ne sont pas des questions dirigées pour son propre compte, mais elles permettent d'apporter des informations à l'ensemble des membres de la réunion. De plus, une fois que L4 a répondu aux demandes de précisions et que L1 n'a plus rien à ajouter, il s'adresse à l'ensemble des locuteurs auditeurs : « c'est bon pour tout le monde ? » (tour de parole 22) ; il ouvre ainsi vers un échange collectif en laissant la parole aux autres locuteurs pour qu'ils puissent poser des questions, faire des remarques et/ou apporter des informations complémentaires.

3. Temps verbaux et discours anticipatoire

La dominance du temps du passé dans notre séquence confère au discours une dimension de « débriefing » du travail effectué, où chacun présente ce qui a été réalisé dans son service. Le discours de L4 est marqué par des verbes d'action au passé permettant de décrire le travail mené au sein de son équipe :

- « **nous avons mis au point** un certain nombre d'actions Ciblées » (premier tour de parole) ;
- « il s'agit de la mise place pratique euh du fond FISAC sur la ville de *V1* où euh donc **nous avons lancé** une carte de fidélité et où nous visons une cinquantaine de dossiers pour un montant budgétaire de *C3* euros » (premier tour de parole) ;
- « c'est notamment le cas de *V2* **nous avons programmé** *C4* euros » (premier tour de parole) ;
- « il s'agit de faire de la communication autour soit d'une carte de fidélité **qui a été lancée** à *V3* soit de PROMOUvoir celle-ci » (premier tour de parole) ;
- « deuxième opération autour de la carte de fidélité euh et ce dans le prolongement des **actions qui ont eu lieu** en n moins un sur *V2* et *V3* » (premier tour de parole).

Cette séquence comporte des intentions et prédictions sur des événements ou actions futurs. Le locuteur fait état des tâches effectuées par son service, mais il procède également à des anticipations sur les résultats des actions déjà mises en place (voir les analyses de R. Scollon sur le « anticipatory discourse »). Dans notre séquence, quelques formes présentant des événements futurs marquent des prédictions et intentions de la part de L4. Par exemple, dans le tour de parole suivant, le locuteur prend une « posture prophétique » en formulant une sorte de prédiction :

- « donc nous avons lancé une carte de fidélité et où **nous visons** une cinquantaine de dossiers pour un montant budgétaire de *C3* euros » (premier tour de parole) ;
- « puis euh deuxième AXE de travail **qui va être important** pour nous cette année c'est euh la mise en place de la charte de qualité » (premier tour de parole) ;
- « bon j'ai mis comme **résultat attendu** soixante quinze tickets gagnants puisque en fait **si on fait le budget à l'envers c'est un peu que ce CE QUE cela nous coûte** à travers un certain nombre de repas à gagner pour *C11* euros » (tour de parole 7)

De plus, comme l'illustrent les deux énoncés ci-dessous, le locuteur prend une posture active en se projetant dans le futur :

1) il affirme une action future en utilisant le temps du futur :

« euh **nous allons travailler** également avec les *A1* à ORGANISER leurs opérations de trafic qui sont souvent les opérations de Noël /ou, de/ fin d'année » (tour de parole 5) ;

2) il affirme une action future en utilisant le temps du présent :

« deuxième opération autour de la carte de fidélité euh et ce dans le prolongement des actions qui ont eu lieu en n moins un sur *V2* et *V3* **il s'agit de faire de la communication** » (premier tour de parole)

L'emploi des temps du passé montre que l'on parle du travail qui a été réalisé, l'emploi du temps du présent indique que le locuteur est en train de parler du travail en cours de réalisation, et les marques de futur dans le discours du locuteur permet à celui-ci d'indiquer le travail qu'il reste à réaliser et de faire des prédictions sur les projets en cours.

4. L'emploi des pronoms-sujets

Le discours de L4 n'est pas un discours personnel, il parle au nom de son service, que ce soit pour parler du travail réalisé ou pour parler des actions et projets qui seront prochainement mis en place. En tant que responsable du service Commerce et Tourisme, L4 est le porte-parole. D'ailleurs, son discours présente une prédominance du « nous » sujet, renvoyant à L4 et aux membres de son équipe Commerce et Tourisme. Nous relevons en effet sept occurrences du pronom-sujet « nous ». Nous avons sélectionné quelques exemples dans la CoDir de la CCI. Lorsque L4 expose l'ensemble des activités de son service, il emploie la première personne du pluriel :

- « alors sur la partie commerce + **nous avons mis au point** un certain nombre d'actions Ciblées euh la première de faire de * c'est euh cartes de fidélité il s'agit de la mise place pratique euh du fond FISAC sur la ville de *V1* où euh donc **nous avons lancé** une carte de fidélité et où **nous visons** une cinquantaine de dossiers pour un montant budgétaire de *C3* euros » (premier tour de parole) ;
- « il s'agit de faire de la communication autour soit d'une carte de fidélité qui a été lancée à *V3* soit de PROMOUvoir celle-ci c'est notamment le cas de *V2* **nous avons programmé** *C4* euros » (premier tour de parole) ;
- « **nous accompagnons** sur le plan logistique la fédération départementale mais également euh **nous sommes support** à l'action euh nationale de la semaine du goût » (tour de parole 7).

Son discours est marqué par l'action, car la plupart des verbes sont des verbes d'action comme « lancer », « programmer », « viser », « accompagner » ou encore « mettre au point ».

Cependant, lorsque L4 agit en tant qu'acteur de la réunion et tant que personne dans le groupe, il emploie le « je » :

Exemple 1 : « puis euh deuxième AXE de travail qui va être important pour nous cette année c'est euh la mise en place de la charte de qualité avec un objectif départemental de quatre vingt /*, 0/ dossiers dont **je vous soumetts** la répartition euh vingt sur le pays nord *D1* » (premier tour de parole).

Exemple 2 : « ça concerne douze associations départementales pour un montant total de *C8* euros donc avec une REgle qui est liée euh **je dirais** à la à la DENSIté de l'association » (tour de parole 5).

Exemple 3 : « bon **j'ai mis** comme résultat attendu soixante quinze tickets gagnants puisque en fait si on fait le budget à l'envers c'est un peu que ce CE QUE cela nous coûte » (tour de parole 7).

Deux de ces pronoms « je » (exemples 1 et 3) sont accompagnés de verbes d'action décrivant son activité de rédaction du document support de son discours, qu'il a préalablement fait parvenir à ses locuteurs auditeurs. L'un de ces pronoms (exemple 2) est quant à lui la marque d'une prise en charge énonciative, caractéristique d'un positionnement personnel.

5. Formes descriptives

En outre, le discours de L4 présente des formes descriptives telles que « il s'agit de » (deux occurrences), « il y a » (3 occurrences) et « c'est » (3 occurrences) dont voici quelques exemples :

- « **il s'agit de** la mise place pratique euh du fond FISAC sur la ville de *V1* » (premier tour de parole) ;
- « **il s'agit de** faire de la communication autour soit d'une carte de fidélité qui a été lancée à *V3* soit de PROMOUvoir celle-ci **c'est** notamment le cas de *V2* nous avons programmé *C4* euros » (premier tour de parole) ;
- « alors qu'y **a-t-il** dans ces *C3* euros **il y a** le salaire de *P7* des actions de prémédication et des prises en charge techniques euh de type TPE ou achat de cartes » (premier tour de parole) ;
- « deuxième AXE de travail qui va être important pour nous cette année **c'est** euh la mise en place de la charte de qualité » (premier tour de parole).

Le discours de L1, quant à lui, est plutôt consacré aux remarques et aux questions par rapport à l'exposé fait par L4. Il ne comporte que des verbes au présent, ce qui justifie son inscription dans l'action, précédés principalement du pronom-sujet « on » renvoyant à l'ensemble des membres de l'organisation.

6. Conclusion de l'analyse de la séquence 4 tirées du comité de direction de la CCI

Notre réunion de comité de direction a pour objectif de présenter le travail réalisé et les objectifs à atteindre.

Pour conclure l'analyse de cette séquence, nous pouvons dire que, de par des énoncés complexes amenant beaucoup d'éléments aux locuteurs auditeurs, appuyés d'organismes énumératifs, le discours de L4 relève de l'ordre de « l'exposer » et partage les caractéristiques d'un type de séquence descriptive. En effet, le locuteur expose le travail réalisé par son équipe, en cours de réalisation et à réaliser tout en faisant quelques hypothèses sur les résultats des actions et projets en place. Ce type de séquence porte une visée informative ; les locuteurs auditeurs s'attendent à recevoir des informations qui ne sont pas à remettre en question. Comme nous l'avons démontré dans notre analyse, les temps employés (passé, présent et futur) viennent renforcer ce phénomène. Par ailleurs, cette séquence est marquée par un positionnement

collectif de par l'emploi dominant de pronoms tel que « nous ». Le type linguistique « langage expositif » (de l'ordre du *faire voir*) est dominant dans cette séquence qui se présente précisément comme une séquence descriptive.

4.2.2.3.2. Seconde analyse : séquence n° 1 de la réunion interne 2 de la CCI

Séquence n° 1 de la réunion interne 2 de CCI

Le contexte :

Les participants décident de mener une étude sur le commerce de centre-ville du département. Ce projet se déroule dans le cadre de trois services : Aménagement et Territoire, Commerce et Tourisme, Observatoire économique. Les collaborateurs nomment ces réunions de travail des « réunions internes », car elles associent les participants suivants de trois services internes à la CCI : la chef du service Aménagement et Territoire (L2), le chef du service Commerce et Tourisme (L4), le chef du service Observatoire économique (L1), accompagné d'une personne chargée d'étude dans son service (L3). Le service Observatoire économique est plus exactement un sous-service du service Aménagement et Territoire et est dirigé par le consultant L1.

Les participants sont installés autour de la table dans une petite salle de réunion de la CCI.

La séquence :

1. L2 alors quand on s'était vu en janvier on avait euh: commencé à regarder ce que pouvait être les actions à conduire derrière euh les deux euh: propositions qui étaient d'a- de conforter le: le commerce de centre-ville soutenir le commerce de centre-ville et diversifier l'offre commercial ça avait été notre base de réflexion en janvier donc on s'était donné déjà euh posé un objectif ou en tout cas une euh une FINALITÉ peut-être même plus qui est de créer *{L2 lit ses notes}* une dynamique communautaire à partir de *V3* en renforçant les fonctionnalités du pourcentre c'était notre + notre finalité *** premièrement donc soutenir les commerces de centre-ville deuxièmement diversifier l'offre commerciale c'est-à-dire de mettre en place un schéma de cohérence entre l'offre commerciale au centre-ville et pour les ** + sur la première partie soutenir le commerce de centre-ville on avait constaté qu'il était important de réaliser une étude /globalisme, ***/ commercial parce que le développement du commerce endogène implique l'évolution du centre-ville véritable outil de travail des commerçants et que sans ça il y avait pas de développement euh des commerces de centre-ville < possible
2. L1 hum hum >
3. L2 donc l'objectif de cette étude d'urbanisme serait d'améliorer le cheminement commercial et densifier l'offre pour recréer une centralité commerciale visible attractive et accessible ce qui renvoie aux autres items euh
4. L1 ouais 22.
5. L2 euh de des sens de circulation:
6. L1 hum
7. L2 de stationnement: euh et de signalétique
8. L1 hum
9. L2 maître d'ouvrage commune de *V3* avec un cahier des charges euh sur la base de du travail de l'observatoire + deuxièmement soutenir le commerce de centre-ville avec un premier volet qui est d'accompagner les commerçants d'ailleurs il y a qu'un volet je crois ouais + il y a qu'un volet + avec un donc euh c'est

l'accompagnement des commerçants avec pour objectif de favoriser les bonnes pratiques professionnelles et fidéliser la clientèle *{L3 entre, serre la main à L4}*

10. L3 il fait chaud
11. L2 ouais il fait chaud
12. L3 ***
13. L2 et là on a décliné plusieurs euh: opérations *{L3 s'installe}* + charte de qualité carte de fidélité programme annuel d'animation sur les deux premières on est maître d'ouvrage sur la troisième programme annuel d'animation ce serait une UCIA le guide des commerces et services avec une maîtrise d'ouvrage commune de *V3* et un appui tech* technique pardon CCI C*A + euh dernier dernière opération manager de centre-ville c'est-à-dire créer un poste d'animation et coordination dont le maître d'ouvrage sera la commune de *V3* + deuxième axe diversifier l'offre commercial l'objectif est de favoriser les implantations commerciales exogènes recherche de promoteurs et d'enseignes identification des ressources existantes et exercice par la commune des droit(s) de préemption avec euh deux trois opérations euh la première euh recen- faire un recensement et une veille sur les locaux commerciaux ET les disponibilités foncières maîtrise d'ouvrage maître d'ouvrage CCI faire l'expertise de l'existant et des propositions de nouvelles zones commerciales maître d'ouvrage CCI et troisième euh: proposition euh prospection conduire une prospection offensive de nouveaux opérateurs commerciaux + avec un maître d'ouvrage qui est la CCI
- + +
14. L1 je suis en train de réfléchir si enfin je me trompe peut-être
15. L4 il fait déjà chaud hein
16. L1 ouais *{Rires de L1 et L4}* non je te rassure quand je réfléchis euh
17. L2 < il se passe rien *{Rires de L2}*
18. L1 c'est petit > c'est petit c'est petit ça reste à mon échelle euh prospection offensive euh de nouveaux opérateurs est-ce que la maîtrise d'ouvrage est à assumer par la CCI OU la maîtrise D'ŒUVRE sachant que c'est quand même *MO1* qui se doit d'être maître euh d'ouvrage
19. L4 ouais
20. L2 hum
- +
L1 qu'elle nous confie la maîtrise d'œuvre eu là je vois bien mais la maîtrise euh d'ouvrage euh
/// {L1 et L2 corrigent le document}

Dans la séquence 1 tirée de la réunion interne de la CCI, nous faisons l'analyse suivante.

1. Rappels informatifs

Dès que les participants sont installés, L2 ouvre la réunion et se charge de l'animer en commençant par en donner la cadre à partir d'un rappel de ce qui avait été vu lors de la dernière réunion, puis en rappelant les objectifs. Le début de la séquence est donc marqué par l'exposé du travail effectué lors de la dernière réunion. Le discours de L2 est caractérisé par un certain nombre de temps verbaux du passé comme le plus-que-parfait, l'imparfait et le passé composé :

- « quand **on s'était vu, on avait commencé** à regarder ce que pouvait être les actions à conduire » (premier tour de parole) ;
- « **ça avait été** notre base de réflexion » (premier tour de parole) ;
- « **on avait constaté qu'il était important** de réaliser une étude [...] et que sans ça **il y avait pas** de développement euh des commerces » (premier tour de parole) ;
- « **c'était** notre + notre finalité » (premier tour de parole) ;
- « deux euh: propositions **qui étaient** d'a- de confronter le: le commerce de centre-ville » (premier tour de parole) ;
- « **on a décliné** plusieurs euh: opérations » (tour de parole 13).

L'emploi des temps du passé, notamment employés dans le premier tour de parole, souligne que les participants ont travaillé sur quelques points qu'un des locuteurs se charge de rappeler afin de poursuivre le travail. Ce discours de type expositif glisse progressivement vers un discours plutôt « anticipatoire » dans lequel L2 emploie le conditionnel pour parler des objectifs :

- « l'objectif de cette étude d'urbanisme **serait d'améliorer** le cheminement commercial et densifier l'offre pour recréer » (tour de parole 3) ;
- « sur le troisième programme annuel d'animation **ce serait** une UCIA » (tour de parole 13).

Les échanges dans les tours de parole 1 à 13 constituent un exposé de ce qui a été réalisé. La fin de cet exposé est marquée par une longue pause (notée ++). Les échanges suivants (14 à 22) se différencient dans la mesure où un interlocuteur réagit sur un élément du discours de L2 : « nouveaux opérateurs ». La pause et la réaction de L1 sur le discours de L2 marquent une rupture : nous passons d'une phase d'ouverture de la réunion à une phase de travail proprement dit où les participants se mettent à réfléchir et à avancer leur réflexion sur un projet.

Le tour de parole 13, ainsi que les échanges suivants, sont marqués par la prédominance de l'emploi du présent qui souligne le fait que les participants sont en train de travailler.

L2 rappelle le travail effectué lors de la réunion précédente et les éléments énoncés ne sont pas à remettre en cause. Le pronom-sujet utilisé par L2 est « on » ; il renvoie aux participants présents et se présente accompagné de verbes d'action relatifs au travail effectué lors de cette précédente réunion :

« alors quand **on s'était vu** en janvier **on avait euh: commencé à regarder** ce que pouvait être les actions à conduire » ;
« **on s'était donné** déjà euh **posé** un un objectif ou en tout cas une euh une une FINALité » ;
« sur la première partie soutenir le commerce de centre-ville **on avait constaté** qu'il était important de réaliser une étude /globalisme, ***/ commercial parce que le développement du commerce endogène implique l'évolution du centre-ville véritable outil de travail des commerçants » ;
« et là **on a décliné** plusieurs euh: opérations {L3 s'installe} + charte de qualité carte de fidélité programme annuel d'animation ».

Chaque discours est lié à des discours précédents et ces rappels nous permettent de parler d' « histoire conversationnelle ».

2. Le poids des nominalisations

Cette séquence est marquée par l'emploi de nominalisations :

Tours de parole 3 à 7 :

3. L2 donc l'objectif de cette étude d'urbanisme serait d'améliorer le **cheminement commercial** et densifier l'offre pour recréer une centralité commerciale visible attractive et accessible ce qui renvoie aux autres items euh
4. L1 ouais
5. L2 euh de des sens de circulation:
6. L1 hum
7. L2 de **stationnement**: euh et de **signalétique**

L'utilisation de ce procédé de nominalisation permet au locuteur d'être concis.

3. Les énoncés-titres

Par ailleurs, L2 a recours à des énoncés-titres que nous repérons en masse dans les exemples suivants :

- « premièrement donc soutenir les commerces de centre-ville **deuxièmement diversifier l'offre commerciale** » (premier tour de parole) ;
- « **deuxièmement soutenir le commerce de centre-ville** avec un premier volet qui est d'accompagner les commerçants » (tour de parole 9) ;
- « **dernière opération manager de centre-ville** » (tour de parole 13) ;
- « recherche de promoteurs et d'enseignes **identification des ressources existantes et exercice par la commune du droit de préemption** » (tour de parole 13) ;

- « **troisième euh: proposition euh prospection conduire une prospection offensive** de nouveaux opérateurs commerciaux » (tour de parole 13).

Ces énoncés-titres sont construits à partir d'un verbe à l'infinitif et suivi d'une construction bi-nominale : « soutenir les commerces de centre-ville », « diversifier l'offre commerciale », « conduire une prospection offensive de nouveaux opérateurs commerciaux », « recherche de promoteurs et d'enseignes ». L2 fait le bilan du travail effectué lors de la dernière réunion interne en s'appuyant sur les notes rédigées qui avaient été prises : elle a réalisé un document reprenant ce qui avait été dit et décidé lors de la dernière réunion et y fait apparaître ce qu'elle propose pour la réalisation du projet. L2 s'appuie donc sur ce document, que chaque participant a en sa possession, pour exposer les points traités et rappeler les objectifs. D'ailleurs, dans cette séquence, L2 lit ses notes (parties soulignées) à plusieurs reprises. En outre, l'objectif de ces réunions de travail est l'élaboration d'un projet d'urbanisme et doit donner lieu à un document écrit. Nous étudierons la construction collective et collaborative d'un document dans une séquence issue de la réunion interne CCI.

Nous relevons dans cette séquence 1, comme dans d'autres réunions, de l'écrit oralisé ; il s'agit ici de lectures de courriers ou de notes à communiquer ou bien de prises de notes des locuteurs.

4. Les organisateurs énumératifs

Dans cette séquence, le discours de L2 est marqué par des « organisateurs énumératifs » au sens de J.-M. Adam et F. Revaz (1989). Ces éléments permettent d'introduire de nouveaux éléments et de les ordonner :

- « **premièrement** donc soutenir les commerces de centre-ville **deuxièmement** diversifier l'offre commerciale c'est-à-dire de mettre en place un schéma de cohérence entre l'offre commerciale au centre-ville et pour les ** + **sur la première partie** soutenir le commerce de centre-ville on avait constaté ... » (tour de parole 1)
- « + **deuxièmement** soutenir le commerce de centre-ville avec un premier volet qui est d'accompagner les commerçants » (tour de parole 9)

Ces éléments permettent à L2 d'ordonner son discours et assurent la progression du discours. Les échanges au sein de la séquence, dominés par le discours de L2 qui se charge du débriefing, présentent un discours qui relève de l'expositif.

L'emploi de nominalisations et d'énoncés-titres est un trait spécifique de notre séquence et semble définir une langue de spécialité et, plus précisément, un type particulier de séquence. En effet, ces échanges usent d'un langage de type professionnel comme en témoigne l'emploi

des nombreuses nominalisations, des énoncés-titres et des organisateurs énumératifs, et démontrent qu'il s'agit d'une séquence descriptive.

5. Une particularité : l'enchevêtrement de séquences

Les types de discours sont caractérisés par l'enchevêtrement des séquences. Dans la séquence que nous analysons, nous pouvons repérer une autre séquence, courte, relevant du type linguistique « langage de co-action » que nous analyserons dans le détail dans la partie 4.3 :

14. L1 je suis en train de réfléchir si enfin je me trompe peut-être
15. L4 il fait déjà chaud hein
16. L1 ouais {Rires de L1 et L4} non je te rassure quand je réfléchis euh
17. L2 < il se passe rien {Rires de L2}
18. L1 c'est petit > c'est petit c'est petit ça reste à mon échelle euh prospection offensive euh de nouveaux opérateurs est-ce que la maîtrise d'ouvrage est à assumer par la CCI OU la maîtrise D'ŒUVRE sachant que c'est quand même *MO1* qui se doit d'être maître euh d'ouvrage
19. L4 ouais
20. L2 hum
+
21. L1 qu'elle nous confie la maîtrise d'œuvre euh là je vois bien mais la maîtrise euh d'ouvrage euh:
/// {L1 et L2 corrigent le document}

L1 cherche à introduire une idée en employant un énoncé assertif : « je suis en train de réfléchir si » (tour de parole 14) qui annonce son intention de développer une idée. Il amorce l'annonce avec l'emploi du conditionnel introduit par « si », qu'il abandonne pour introduire une modalisation « enfin je me trompe peut-être », démontrant qu'il est dans un processus de réflexion et qu'il souhaite ne pas imposer une idée, mais faire une proposition permettant d'avancer dans la réalisation du projet. Le discours de L1 est ainsi marqué par des atténuations qui permettront d'identifier son discours comme un discours modalisé.

Après une rupture humoristique, L4 pose sa question en donnant d'abord le cadre de ses propos (tour de parole 18) : « prospection offensive euh de nouveaux opérateurs ». Il ajoute un élément qu'il introduit par « sachant que » qui pourrait aider le groupe à répondre :

« c'est petit > c'est petit c'est petit ça reste à mon échelle euh prospection offensive euh de nouveaux opérateurs est-ce que la maîtrise d'ouvrage est à assumer par la CCI OU la maîtrise D'ŒUVRE **sachant que** c'est quand même *MO1* qui se doit d'être maître euh d'ouvrage » (tour de parole 18).

En produisant « c'est quand même *MO1* qui se doit d'être maître euh d'ouvrage », le locuteur introduit une valeur de vérité, et l'emploi de « quand même » modalise la valeur assertive de l'énoncé.

Les réponses de L4 « ouais » et de L2 « hum » attestent de la question de L1 et de sa demande de modification : il s'agit de noter la CCI comme maître d'œuvre et que « MO1 » (un maître d'ouvrage privé) prenne en charge la maîtrise d'ouvrage. Le maître d'ouvrage (ou maîtrise d'ouvrage) est l'entité porteuse du besoin, définissant l'objectif du projet, le calendrier et le budget consacré à un projet. Le résultat attendu du projet est la réalisation d'un produit, appelé ouvrage. Le maître d'ouvrage doit donc assurer la bonne gestion du patrimoine. Quant au maître d'œuvre (ou maîtrise d'œuvre), il est la personne retenue par le maître d'ouvrage pour réaliser l'ouvrage. Il s'occupe de la conception du cahier des charges, de la passation des marchés, de la rédaction des contrats, de la surveillance des travaux et des prestations, de la réception des ouvrages, des délais, de la qualité et du coût fixés conformément à un contrat. La maîtrise d'œuvre est donc responsable des choix techniques et a la responsabilité de désigner une personne physique chargée du bon déroulement du projet (on parle généralement de maîtrise du projet), il s'agit du chef de projet.

Une partie de la séquence (tours de parole 18 à 21) est marquée par une négociation :

18. L1 euh prospection offensive euh de nouveaux opérateurs est-ce que la maîtrise d'ouvrage est à assumer par la CCI OU la maîtrise D'ŒUVRE sachant que c'est quand même *MO1* qui se doit d'être maître euh d'ouvrage
19. L4 ouais
20. L2 hum
- +
21. L1 qu'elle nous confie la maîtrise d'œuvre eu là je vois bien mais la maîtrise euh d'ouvrage euh:
/// {L1 et L2 corrigent le document}

L1 s'efforce d'amener le groupe de travail à effectuer une rectification dans le document. Il leur pose une question indirecte (tour de parole 18) qu'il motive par une information nécessaire à leur compréhension afin de les amener à un accord. En effet, après une pause, L1 reprend le tour de parole et renforce sa proposition. Son énoncé prend une valeur de vérité afin de convaincre ses interlocuteurs de la modification à apporter sur le document en cours de rédaction. Dans un premier temps, il emploie la modalité propositionnelle « je vois bien » qui est une stratégie propre au discours et qui indique la détention d'une vérité. Dans un deuxième temps, la valeur de vérité prend position dans l'opposition des deux propositions reliées par l'emploi de la conjonction « mais ». Les locuteurs apportent aussitôt des corrections sur le document et donnent ainsi leur accord de façon implicite. Si on se réfère à la

terminologie d'E. Roulet *et al.* de 1985, L1 et L2 ont une « réaction favorable » à la suggestion de L1.

Cette séquence qui présente la négociation, relève plutôt du type de séquence « langage de co-action ». En outre, cette analyse démontre que d'autres types de séquence courtes peuvent être imbriquées.

On peut isoler une partie de la séquence (tours de parole 14 à 22) dans laquelle alternent des tours de parole qui ne fonctionnent pas de la même manière que dans le début de la séquence (au sein des tours de parole 1 à 13). Les tours de parole ne sont pas attribués et gérés par un leader, mais fonctionnent sur le principe de la « négociation ». D'une façon plus générale, la gestion de l'interaction de cette réunion interne est différente de celle de la réunion CoDir. L'emploi de certaines structures syntaxiques et de constructions grammaticales particulières, ainsi que les particularités lexicales sont caractéristiques à d'un type de discours et corolairement, le sous-emploi de ces structures syntaxiques, grammaticales et particularités lexicales est caractéristique d'un autre type de discours. Par exemple, cette réunion a un poids lexical moins important que dans la réunion CoDir (moins de nominalisations notamment).

Dans cet extrait de cette séquence 1 – qui relève du type linguistique « langage péri-professionnel »⁷³ (tours 14 à 22) – L4 s'appuie sur le tour de parole d'introduction de L1 « je suis en train de réfléchir » pour effectuer une rupture humoristique, acceptée par L1 (tour de parole 16). L1 se prête au jeu de L2 (tour de parole 16) :

- 33. L1 je suis en train de réfléchir si enfin je me trompe peut-être
- 34. L4 il fait déjà chaud hein
- 35. L1 ouais {Rires de L1 et L4} non je te rassure quand je réfléchis euh
- 36. L2 < il se passe rien {Rires de L2}
- 37. L1 c'est petit > c'est petit c'est petit ça reste à mon échelle euh prospection offensive euh de nouveaux opérateurs est-ce que la maîtrise d'ouvrage est à assumer par la CCI OU la maîtrise D'ŒUVRE sachant que c'est quand même *MO1* qui se doit d'être maître euh d'ouvrage

Les tours de parole 35 et 36 présentent une « énonciation conjointe », concept de V. André (2006 et 2011) que nous développerons dans la partie 4.3.

En effet, L2 complète le tour de parole de L1, qui accepte la réflexion ironique de L4 et clôt cette rupture « c'est petit > c'est petit c'est petit ça reste à mon échelle » (tour de parole 37), et recadre aussitôt le sujet avec une reprise immédiate de la situation de travail en revenant

⁷³ Type linguistique analysé dans la partie 4.4.

au thème de la réunion : « euh de nouveaux opérateurs est-ce que ... ». Le « euh », dans le tour de parole 37, permet de faire la transition entre la rupture humoristique et le retour au travail. L1 se concentre, réfléchit pour revenir sur son thème initial. Cette rupture humoristique, s'étendant sur cinq tours de parole (33 à 37), est accompagnée de rires et permet au groupe de travail de se renforcer en installant un climat décontracté.

Dans les études de R. Bouchard (1996 et 2000) sur les émotions dans l'interaction, l'émotion se manifesterait par des moyens paraverbaux et par les rires en particulier. R. Bouchard a distingué deux types de rires : les rires disjoints (rires plutôt solitaires) et les rires conjoints (rires de complicité). Certes, les rires conjoints interrompent l'interaction, mais renforcent la relation entre les participants ; ils marquent une connivence entre eux. Les rires disjoints expriment quant à eux une émotion plus individuelle et sont le plus souvent associés à « un rire de malaise ». Dans notre corpus, et particulièrement dans les réunions CoDir de la CCI, nous relevons de nombreux passages de rires conjoints entre les participants. Le climat de ces réunions est ainsi plus détendu et les locuteurs osent davantage prendre la parole et parler en public.

Par ailleurs, les participants utilisent un tutoiement professionnel, ce qui montre qu'ils entretiennent déjà une certaine relation et qu'ils ont une histoire conversationnelle. Ainsi, ils peuvent se permettre ce genre de digressions (comme dans le tour de parole 16) en situation de travail.

4.2.3. La séquence prescriptive

Comme son nom l'indique, ce type de séquence prescriptive est caractérisé par le caractère prescriptif, voire injonctif. Les locuteurs échangent à propos de l'activité de travail. Il ne s'agit pas d'élaborer un document ou autre, mais de donner des instructions sur ce qu'il reste à faire à la suite de l'exposé d'un point par exemple. Ce type de séquence est marqué par l'action *dire de faire* où le contenu incite à l'action. Notre notion de séquence « prescriptive » peut donc être caractérisée par un *faire* conseillé, nécessaire, possible, souhaitable, que cela soit *dire de faire* ou *pouvoir faire*. Il s'agit de pousser à l'action et à faire en sorte que des consignes de travail (ou autres) soient appliquées, ce qui fait référence à la fonction conative du langage. Ce type de séquence prescriptive est donc caractérisé par l'ordre et la suggestion permettant à

chacun de progresser dans le travail. Ce phénomène témoigne d'une certaine posture active et anticipatoire.

Dans ce type de séquence, un locuteur va prescrire un comportement à ces collaborateurs. J.-M. Adam parle de « séquence injonctive-instructionnelle » (1987a : 65) répondant à la modalité de l'instructionnelle. En 1992, il développe la notion de « textes d'incitation à l'action, entre conseil et consigne », une catégorie qui mêle les recommandations (quoi faire) et les instructions (comment faire).

Les énoncés injonctifs sont présents dans notre quotidien et notamment à l'écrit lorsqu'il s'agit de recettes de cuisines, de modes d'emploi, de règles de jeu ou encore de guides. P. Cappeau, par exemple, a analysé l'ordre dans les recettes de cuisine et a montré qu'elles étaient écrites avec des verbes à l'impératif et/ou à l'infinitif : « Épluchez l'avocat, dénoyautez-le. », « Réservez le reste pour le servir à part en saucière. » (2003 : 88).

Il y a évidemment plusieurs degrés d'intensité des injonctions en fonction du mode, des verbes et personnes employés ; les demandes, consignes, etc. seront plus ou moins modalisées.

Dans notre corpus, les critères linguistiques qui déterminent ce type linguistique sont essentiellement les modes d'injonction comme les emplois du marqueur « hein », du verbe « falloir » et du mode de l'impératif. Nous repérons aussi d'autres énoncés ayant une valeur injonctive sans recourir à ces dernières formes citées. Ces éléments sont caractéristiques des expressions pour la réalisation d'actes performatifs, notion que nous reprenons de J.-L. Austin. Ce dernier définit les énoncés performatifs comme des énoncés qui tendent à accomplir quelque chose (1962)⁷⁴ : « This kind of talk Austin terms 'performative utterances'. We choose to think of this kind of language as talk-as-the-work. This kind of talk accomplishes, in itself, a work activity. » (1981 [1958] : 235). Il s'agit de faire faire quelque chose à quelqu'un. Tout acte injonctif suppose donc l'existence d'un agent de la demande qui produit un énoncé afin d'exprimer le contenu de cette demande à son énonciataire, lui-même traduisant l'énoncé en acte.

4.2.3.1. Les critères linguistiques de la séquence prescriptive

Dans cette partie, nous procéderons à l'analyse qualitative et quantitative de chaque critère, puis nous présenterons analyse de deux séquences prescriptives.

⁷⁴ J. L. Austin définit certaines énonciations de « performatifs » (ou « performatoires ») : « En prononçant ces paroles, nous faisons une chose, plutôt que nous ne rendons compte d'une chose. » (1970 [1962] : 47-48).

4.2.3.1.1. Premier critère linguistique : l'emploi de « hein »

Dans un premier temps, nous présenterons l'analyse qualitative des emplois de « hein », puis nous ferons l'analyse quantitative de ce critère dans les diverses séquences de nos réunions de travail.

a. Analyse qualitative de « hein »

« Hein » peut être un exclamatif signalant la surprise, un interrogatif pour une demande de répétition, mais il peut aussi être un mode d'injonction et exprimer une demande d'attention.

V. André a analysé cette marque :

Nous avons constaté que de nombreuses valeurs pragmatiques peuvent être attribuées au marqueur *hein*. Ces valeurs sont généralement, nous l'avons déjà observé, des demandes d'attention, de prise en compte de l'importance d'un phénomène, de la gravité d'une situation ou encore des demandes d'obtempérer. (2006 : 391)

Dans nos séquences, nous avons observé ce type d'emploi du marqueur « hein », dont nous donnons quelques exemples :

Exemple 21.

91. L1 voilà il faut reprendre le dernier le dernier volet **hein** et puis le compléter le retravailler pour euh euh voir euh à telle étape on fait ça à tel moment on fait ça euh
92. L6 hum
93. L1 on a parlé à un moment de l'atlas de la création d'entreprise ou du panorama de la création d'entreprise avec le *** d'ailleurs
94. L6 hum hum
95. L1 hein qui est hors euh: hors courrier codecom
96. L2 oui voilà < on a:
97. L1 hein qui est > départemental
98. L2 oui oui
99. L1 donc un c'est il faut le faire deux qu'est-ce qu'on en fait **hein** il faut toujours faire le lien avec euh nos objectifs euh y compris en terme alors plutôt qu'indicateurs de mesure enfin précision(s) on marque bien objectifs 2007 objectifs 2008 c'est-à-dire que si sur le CFE ben euh les modifs euh: je veux dire on (n')est pas maître du truc
100. L2 non non
101. L1 **hein** il y a quand même beaucoup de choses sur lesquelles on est maître de:: des choses **hein** quand on dit qu'on va nombre de stagiaires *N10* et *N11* comme objectif *N12* c'est bien euh je ne mesure pas ce que je fais c'est je me donne un objectif qui est de faire *N12*
- (Extrait séquence 38, CoDir 1, CCI)

Dans cet extrait, les nombreuses occurrences de « hein » sont produites par L1, qui donne des instructions. Elles appellent l'attention des locuteurs afin qu'ils écoutent et prennent en compte ses remarques.

Exemple 22.

5. L1 euh: bon téléphone **hein** toujours le même souci **hein** il faut être vigilant sur euh sur notre qualité de service en téléphone bon on est encore il y a encore un site euh qui est pas terrible là c'est *V5* **hein**
6. L6 oui ben oui de toute façon < c'est **
7. L1 l'organisation doit se mettre en > place d'ici là
(Extrait séquence 9, CoDir 2, GIS)

Dans cet exemple, L1 commence son discours au sujet du service téléphonique qui pose problème à l'aide des marqueurs « hein » qu'il répète à trois reprises. Ces emplois de « hein » lui permettent de capter l'attention des participants et de renforcer le caractère important et problématique de ce point.

b. Analyse quantitative de « hein »

Les analyses montrent que le marqueur « hein » se manifeste dans 65 % des séquences des réunions du sous-corpus 2 et avec des occurrences plus importantes dans les séquences prescriptives. Dans l'analyse quantitative suivante, nous présentons les manifestations de ce critère dans l'ensemble des séquences de chaque activité langagière au notre sous-corpus 2.

CoDir 1, CCI

Tableau 60 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence du CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des marqueurs « hein »		Nombre d'occurrences des marqueurs « hein »	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	7	0	0	0	0
Séquences descriptives	31	25	80,6 %	71	3,55
Séquences prescriptives	14	13	92,8 %	88	7,34
Séquences opératives	4	4	100 %	22	5,65
Séquences explicatives	14	9	64,2 %	32	5,34
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	0	0	0	0
Séquences ND	1	1	100 %	12	7,53
TOTAL	72	52	72,2 %	225	5,18

Le marqueur « hein » se manifeste le plus largement dans les séquences opératives (100 % des séquences opératives comptent au moins un marqueur), prescriptives (92,8 % de ces séquences comptent une occurrence de ce critère) et descriptives. Les séquences prescriptives comptent le plus grand nombre d'occurrences (88) et une prévalence importante, à savoir 7,34 ‰, alors que les séquences opératives présentent une prévalence plus faible de 5,65 ‰.

Pour ce qui est des séquences descriptives, 80,6 % d'entre elles comportent au moins un marqueur et comptent le plus grand nombre d'occurrences (71) ; toutefois, leur prévalence est peu élevée : 3,55 ‰.

Ainsi, nous pouvons dire que les marqueurs « hein » sont plutôt caractéristiques des séquences prescriptives, puisque 92,8 % d'entre elles comptent un marqueur et ont une prévalence élevée, après la séquence ND (7,53 ‰).

CoDir 2, entreprise de transport

Cette réunion ne comporte pas de séquence prescriptive. Toutefois, nous repérons le marqueur « hein » dans d'autres types séquences, y compris dans la séquence opérative/prescriptive.

Tableau 61 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence dans le CoDir 2 (ets de transport)

Types de séquence dans le CoDir 2 (ets de transport)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences comportant des marqueurs « hein »		Nombre d'occurrences des marqueurs « hein »	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	10	7	70 %	13	2,37
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences opératives	4	4	100 %	12	2,58
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	1	100 %	7	5,25
Séquences opératives/prescriptives	1	1	100 %	7	3,85
TOTAL	16	13	81,2 %	39	2,93

Le marqueur « hein » se présente dans tous les types de séquence de cette réunion avec de fortes occurrences dans les séquences opératives (12) et descriptives (13). Les prévalences sont quant à elles les plus élevées dans les séquences ND (5,25 ‰), puis opératives/prescriptives (3,85 ‰) qui semblent, dans cette réunion, être le type de séquences caractérisées par l'emploi du marqueur « hein ».

CoDir 2, GIS

Cette réunion comporte deux séquences prescriptives et une séquence partageant à la fois les critères de la séquence opérative et ceux de la séquence prescriptive (dont le marqueur « hein »). C'est précisément dans cette séquence que nous relevons le plus d'occurrences de marqueurs (22), après les séquences descriptives qui en dénombrent 28.

Tableau 62 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence dans le CoDir 2 (GIS)

Types de séquence dans le CoDir 2 (GIS)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les marqueurs « hein »		Nombre d'occurrences des marqueurs « hein »	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	1	1	100 %	1	83,33
Séquences descriptives	9	8	88,9 %	28	3,58
Séquences prescriptives	2	1	50 %	2	3,22
Séquences opératives	1	1	100 %	1	1,02
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences ND	1	1	100 %	1	2,09
Séquences opératives/prescriptives	5	5	50 %	22	3,03
TOTAL	20	17	85 %	55	3,20

D'après les analyses des marqueurs dans les séquences de ce CoDir du GIS. Nous observons le plus grand nombre d'occurrences dans 88,9 % des séquences descriptives (28) et 50 % des opératives/prescriptives (22). Les séquences encadrantes et descriptives semblent les plus caractérisées par le marqueur « hein ».

Réunion interne 1, CCI

La seule séquence prescriptive de cette réunion ne comporte pas de marqueur « hein », mais la séquence descriptive/prescriptive qui partage des critères avec la séquence prescriptive en compte une occurrence.

Tableau 63 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence de la réunion interne 1 (CCI)

Types de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les marqueurs « hein »		Nombre d'occurrences des marqueurs « hein »	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	9	7	77,8 %	17	3,61
Séquences prescriptives	1	0	0	0	0
Séquences descriptives/prescriptives	1	1	100 %	1	2,35
Séquences opératives	10	8	80 %	27	5,73
Séquences explicatives	3	3	100 %	13	5,98
Séquences d'échanges interstitiels	0	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	26	19	73 %	58	4,83

Les analyses quantitatives montrent que dans cette réunion interne, le marqueur « hein » est caractéristique des séquences opératives et explicatives. En effet, nous observons que 100 % des séquences explicatives comportent des occurrences du marqueur « hein » et qu'elles présentent la prévalence la plus élevée, à savoir 5,98 %.

Pour ce qui est des séquences opératives, 80 % d'entre elles compte au moins un marqueur « hein » avec le plus grand nombre d'occurrences (27), et présentent une prévalence élevée : 5,73 %.

Ces deux types de séquence appartiennent au type linguistique « langage de co-action » et non au « langage expositif » comme la séquence prescriptive.

Les séquences descriptives comportent un nombre important d'occurrences (17), mais présentent une prévalence plus faible (3,61 %). La seule séquence descriptive/prescriptive ne compte qu'une occurrence, avec une prévalence très basse (2,35 %).

Dans cette réunion, les analyses quantitatives montrent que le marqueur « hein » est la caractéristique des séquences opératives et explicatives, qui appartiennent toutes les deux au type linguistique « langage de co-action ».

Réunion des responsables formateurs, OF

Le tableau suivant présente l'ensemble des occurrences du marqueur « hein », ainsi que les prévalences de ces occurrences dans les différents types de séquence de la réunion des responsables formateurs :

Tableau 64 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence de la réunion des responsables formateurs (OF)

Types de séquence de la réunion des responsables formateurs (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les marqueurs « hein »		Nombre d'occurrences des marqueurs « hein »	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	1	1	100 %	1	1,83
Séquences descriptives	1	1	100 %	1	2,96
Séquences prescriptives	2	2	100 %	5	3,48
Séquences opératives	21	19	90,4 %	48	2,35
Séquences explicatives	1	0		0	0
Séquences opératives/explicatives	1	1	100 %	3	2,22
Séquences d'échanges interstitiels	3	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	1	100 %	1	1,52
Séquences opératives/prescriptives	5	5	100 %	18	3,10
TOTAL	36	30	83,3 %	77	2,52

Les séquences opératives/prescriptives, opératives et prescriptives sont celles qui comptent le plus de marqueurs « hein ». Les séquences opératives sont les séquences dominantes de cette réunion. 90,4 % d'entre elles comptent au minimum une occurrence du marqueur « hein » avec au total le plus nombre de marqueurs, à savoir 48. Cependant, la prévalence de ces séquences reste assez faible : 2,35 %.

Concernant les séquences opératives/prescriptives, elles offrent le deuxième plus grand nombre d'occurrences (18), ainsi qu'une prévalence de 3,10 %, moins élevée que celle des séquences prescriptives, mais plus élevée que la prévalence de l'ensemble des séquences de la réunion dans lesquelles se manifestent au moins un marqueur.

Quant aux 2 séquences prescriptives de la réunion, elles dénombrent 5 occurrences et présentent une prévalence particulièrement élevée de 3,48 %.

Dans cette réunion de travail, le marqueur « hein » est plutôt caractéristique des séquences prescriptives dans la mesure où 100 % d'entre elles comptent au moins un marqueur et que la prévalence est la plus importante.

Séance de travail, OF

Tableau 65 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence de la séance de travail (OF)

Types de séquence dans la séance de travail (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les marqueurs « hein »		Nombre d'occurrences des marqueurs « hein »	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	2	1	50 %	1	1,91
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences opératives	19	9	47,3 %	37	4,28
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	7	1	14,2 %	3	15,38
Séquences de conversation informelle	3	0	0	0	0
Séquences ND	2	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	3	3	100 %	7	3,03
Séquences NC	2	-	-	-	-
TOTAL	38	14	36,8 %	48	4,11

La séance de travail au sein de l'organisme de formation ne compte pas de séquence prescriptive. Parmi les autres types de séquence, nous remarquons que le marqueur « hein » se manifeste plus fréquemment dans les séquences opératives où nous constatons un nombre

d'occurrences importants (37) et une prévalence particulièrement élevée (4,28 ‰) après celle de la séquence d'échanges interstiels (15,38 ‰). Cette dernière compte 3 occurrences pour seulement 195 mots. En outre, le marqueur « hein » est récurrent dans l'ensemble des séquences opératives/prescriptives, où nous dénombrons 7 occurrences, avec une prévalence plus faible de 3,03 ‰. Enfin, la séquence d'échanges interstitiels compte une prévalence importante.

Ainsi, les analyses quantitatives de cette séance de travail, où domine par la séquence opérative, montrent que le marqueur « hein » est la caractéristique de cette dernière. 47,3 % des séquences opératives comptent au moins un marqueur présentent ont une prévalence assez élevée (4,28 ‰).

Partie 1 de la réunion de groupement 2, OF

Tableau 66 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence de la partie 1 de la réunion de groupement 2 (OF)

Types de séquence dans la partie 1 de la réunion de groupement 2	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les marqueurs « hein »		Nombre d'occurrences des marqueurs « hein »	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	1	1	100 %	2	1,86
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences opératives	5	2	40 %	3	2,83
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	7	3	42,8 %	5	2,34

Le marqueur est présent dans la seule séquence descriptive (donc 100 % des séquences descriptives) avec une prévalence de 1,86 ‰, inférieure à celle de l'ensemble des séquences de la réunion comportant au moins un marqueur. Ce marqueur est également présent dans 40 % des séquences opératives, avec une prévalence plus importante (2,83 ‰). Pour cette réunion, il est particulièrement difficile de déterminer de quel type de séquence le marqueur « hein » est caractéristique dans la mesure où la prévalence la plus élevée est celle des séquences opératives et que les séquences les plus concernées par ce critère sont les séquences descriptives (100 %).

Activités langagières au sein du service RH, entreprise de transport

Tableau 67 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)

Types de séquence dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les marqueurs « hein »		Nombre d'occurrences des marqueurs « hein »	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	1	1	100 %	1	2,79
Séquences prescriptives	1	0	0	0	0
Séquences opératives	7	1	14,2 %	1	1,71
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	2	0	0	0	0
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	13	2	15,3 %	2	2,12

Le marqueur « hein » est très peu présent dans ces échanges. La seule séquence prescriptive de cette réunion ne comporte pas de marqueur « hein ». La séquence descriptive semble caractéristique de ce critère puisqu'elle présente une prévalence de 2,79 ‰, plus élevée que la prévalence de la séquence opérative et que la prévalence de l'ensemble des séquences de la réunion comportant au moins un marqueur (2,12 ‰).

Échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir, CCI

Tableau 68 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence dans les échanges avant le CoDir 1 et lors de la pause (CCI)

Types de séquence dans les échanges avant la réunion Codir 1 et lors de la pause (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les marqueurs « hein »		Nombre d'occurrences des marqueurs « hein »	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	0	-	-	-	-
Séquences prescriptives	2	2	100 %	8	4,82
Séquences opératives	1	1	100 %	5	5,19
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	4	0	0	0	0
TOTAL	6	3	50 %	13	4,96

Le critère se présente dans la moitié des séquences de ces échanges : dans 100 % des séquences prescriptives et dans 100 % des séquences opératives. Les séquences prescriptives

comptent 8 occurrences et une prévalence de 4,82 %. La séquence opérative (séquence 5) compte 5 occurrences et une prévalence plus élevée, à savoir 5,19 %.

Dans ces séances d'échanges, le marqueur « hein » est caractéristique du type de séquence opérative, suivi des séquences prescriptives.

Conversation, OF

Parmi les 3 séquences, on compte 2 séquences de conversation informelle et une séquence ND. Cette dernière seulement comporte une occurrence du marqueur « hein » avec une prévalence de 4,27 %.

c. Conclusion des analyses du marqueur « hein »

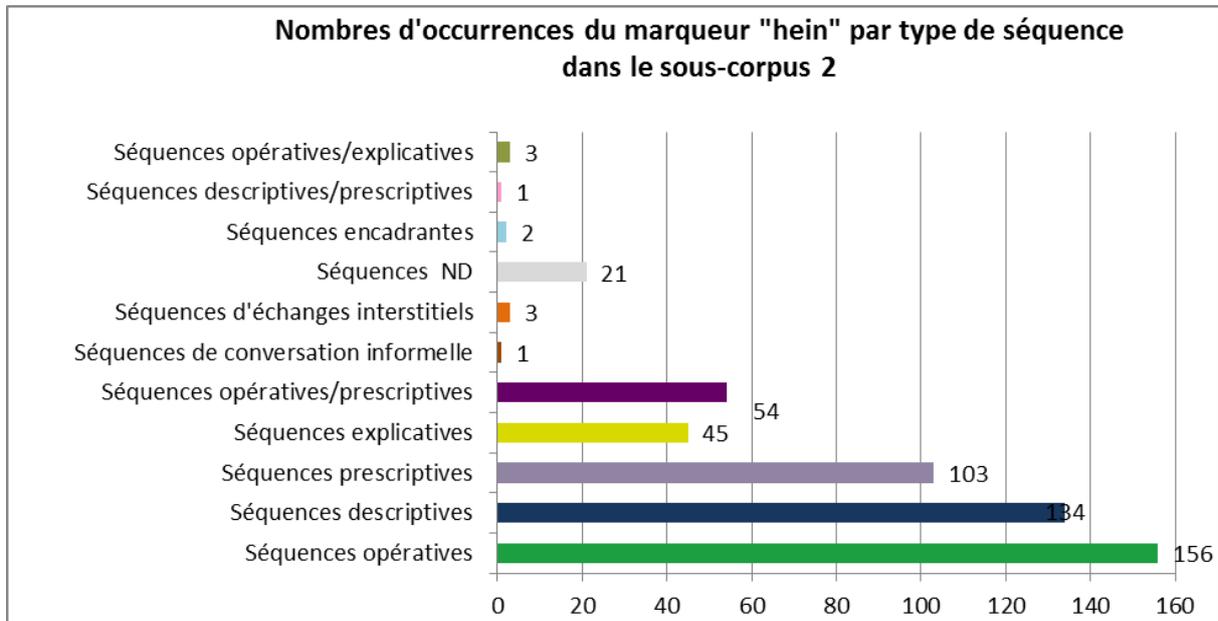
Les analyses quantitatives montrent que le marqueur « hein » ne se présente pas exclusivement dans les séquences prescriptives, même s'il s'y manifeste davantage : on le relève dans plus de 80 % des séquences de ce type. Nous l'observons dans près de 80 % des séquences descriptives, types de séquence appartenant au même type linguistique que les séquences prescriptives, et il se manifeste assez fréquemment dans 68 % séquences opératives lorsque celles-ci se trouvent être les séquences dominantes de la réunion.

Tableau 69 : Les manifestations du marqueur « hein » par type de séquence dans le sous-corpus 2

Types de séquence dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les marqueurs « hein »		Nombre d'occurrences des marqueurs « hein »	Nombre total de mots	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	9	2	22,2 %	2	558	3,58
Séquences descriptives	64	51	79,6 %	134	40 299	3,33
Séquences prescriptives	22	18	81,8 %	103	15 710	6,56
Séquences descriptives/prescriptives	1	1	100 %	1	426	2,35
Séquences opératives	72	49	68 %	156	45 946	3,40
Séquences explicatives	18	12	66,6 %	45	8 165	5,51
Séquences opératives/explicatives	1	1	100 %	3	1353	2,22
Séquences d'échanges interstitiels	12	1	8,3 %	3	195	15,38
Séquences de conversation informelle	12	1	8,3 %	1	234	4,27
Séquences ND	10	4	40 %	21	4064	5,17
Séquences opératives/prescriptives	14	14	100 %	54	17 195	3,14
Séquences NC	2	-	-	-	-	-
TOTAL	237	154	65 %	523	134 145	3,90

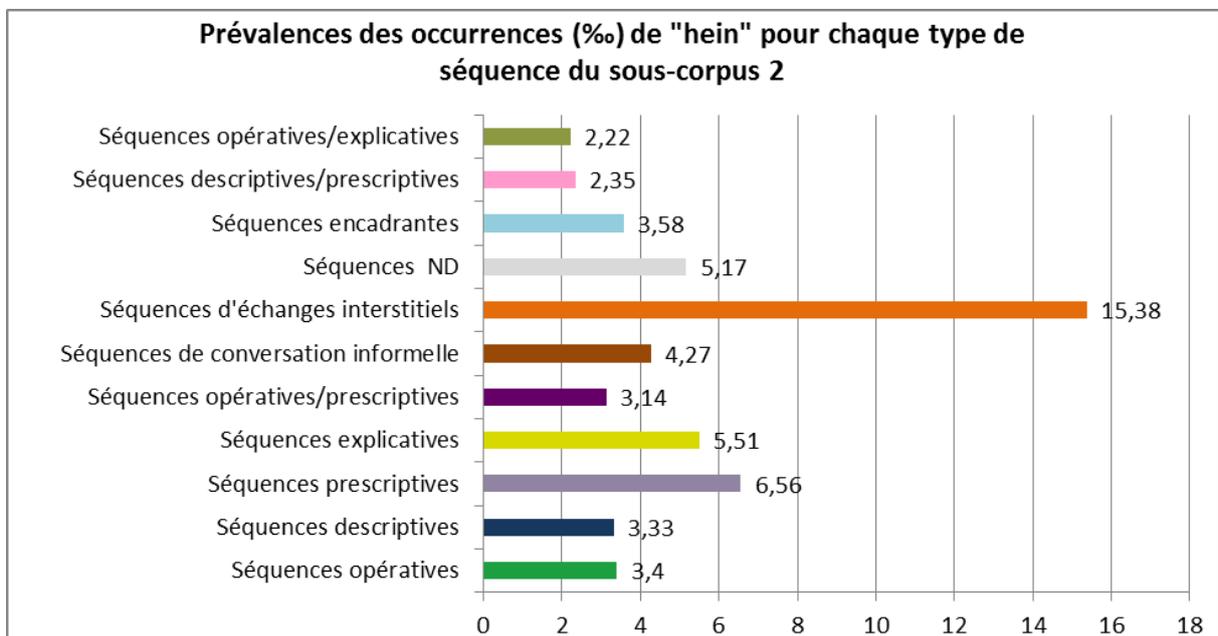
On peut visualiser ces résultats sous la forme d'un graphique :

Graphique 9 : Nombres d'occurrences du marqueur "hein" par type de séquence dans le sous-corpus 2



Les analyses quantitatives montrent que les occurrences de ce critère sont plus nombreuses dans les séquences opératives, elles-mêmes les plus nombreuses dans le sous-corpus, puis dans les séquences descriptives (134) et enfin dans les séquences prescriptives (103).

Graphique 10 : Prévalences des occurrences du marqueur "hein" par type de séquence dans le sous-corpus 2



Mis à part la séquence d'échanges interstitiels qui compte une prévalence particulièrement élevée (15,38 ‰), les analyses montrent que la prévalence la plus élevée reste celle des séquences prescriptives (6,56). Ces analyses quantitatives mettent en évidence la forte récurrence du critère du marqueur « hein » dans les séquences prescriptives, puisque 81,8 % des séquences prescriptives en comptent au moins une occurrence, et dans les séquences que nous n'avons pu déterminer (séquences ND).

Ainsi, les analyses confirment le fait que le marqueur « hein » est une caractéristique de la séquence prescriptive, tout en apportant une nuance puisque ce critère est aussi récurrent dans les séquences descriptives et opératives.

4.2.3.1.2. Deuxième critère linguistique : l'emploi de « falloir »

Nous présenterons d'abord l'analyse des emplois du verbe « falloir » dans notre corpus, puis une analyse quantitative de ce critère au sein des séquences des conversations et des réunions de travail du sous-corpus 2.

a. Analyse qualitative du verbe « falloir »

Le verbe de modalité « falloir » exprime la nécessité de faire, le devoir de faire, l'obligation, c'est pourquoi il est souvent présent dans les séquences prescriptives. Il porte une valeur déontique et, comme l'explique A. J. Greimas, il définit la modalité déontique par le dispositif « devoir-faire » (1976 : 9). Dans le cadre de la sémiotique structurale, cet auteur a défini diverses modalités en partant de la notion d'acte de langage qui se manifeste dans l'énoncé. Il oppose la modalité du « devoir-faire » à l'interdiction et il la confronte à la modalité du « /vouloir-faire/ » (*Ibid*). Le ou les interlocuteurs ont soit le choix d'accepter, soit celui de refuser. A. J. Greimas explique ce phénomène linguistique :

Le sujet, doté de deux modalités distinctes, se trouve dans une position qui peut donner lieu soit à l'acceptation (en cas de compatibilité modale) soit au refus (en cas d'incompatibilité) du contrat, l'acceptation et le refus (~ assertion et négation) relevant de la performance cognitive qu'est la décision. (1976 : 104)

Ces utilisations des « modalités », au sens d'A. J. Greimas, par les locuteurs font partie de leur appropriation de la langue. Nous employons un certain nombre d'indices pour nous positionner par rapport à nos interlocuteurs et nos buts. Parmi ces indices, il y a les verbes (comme « pouvoir », « devoir », « aller », « vouloir », « falloir »), les modes (subjonctif, impératif par exemple) et les adverbes tels que « peut-être », « probablement » qui indiquent l'incertitude, la possibilité.

Le verbe « falloir » est employé pour formuler un ordre de façon moins menaçante pour les interlocuteurs que l'impératif. C'est à ce même titre que les participants emploient le conditionnel que nous analyserons dans la partie 4.3.3. (page 341). Ce mode est plus souvent employé dans les séquences opératives où nous observons la construction collaborative d'un objet textuel. En effet, les collègues emploient davantage ce mode pour faire une proposition ou suggérer une modification. Dans la séquence prescriptive, un locuteur va se placer en tant que donneur d'ordre et demander à ce que quelque chose soit fait, mais de façon indirecte, puisque le sujet est impersonnel.

« Falloir » ne se conjugue qu'à la troisième personne du singulier. De plus, l'observation de notre corpus nous a permis de constater que la plupart des emplois de ce verbe sont sans sujet. À l'oral, certains verbes peuvent être dispensés du sujet « il » impersonnel. C'est notamment le cas de « falloir » et de « valoir », contrairement au verbe « devoir » qui porte aussi une valeur déontique et qui est souvent utilisé avec « on ». Par exemple : « faut le faire » (CoDir 1, CCI) et « vaut mieux » (réunion de travail, OF).

Exemple 23.

- L1 alors ensuite autre point sur lequel je voudrais rappeler et insister c'est sur les trois dossiers par logement alors c'est pas facile + euh parce que on (n')a pas toujours euh les demandes nécessaires on (n')a pas toujours les moyens nécessaires mais en même temps cette contrainte là sur certains secteurs **il faut qu'**on s'en serve et ça c'est pas à noter au compte-rendu non plus ça c'est **il faut qu'**on s'en serve et en l'occurrence je prends l'exemple là de *V6* avec quelqu'un qui commence à nous fouttre le souk sur les attributions de logements hein euh: {Début : L1 s'adresse à L9} tu sais de qui je veux euh de qui je veux parler de quelqu'un de la mairie {Fin : L1 s'adresse à L9} et le meilleur moyen effectivement dans ces cas là pour contrecarrer ces exigences c'est de présenter trois dossiers + et de laisser à ce moment-là la commission la la cal hein prendre prendre la décision donc **il faut aussi** je veux dire à un moment donné c'est une contrainte c'est embêtant mais à des moments ça peut AUSSI nous servir on l'a déjà fait plus ou moins intuitivement en passant un dossier à côté d'un autre pour que certaines décisions soient prises et pour pouvoir montrer que on peut quand même pas faire euh euh faire des euh: des miracles mais pensez bien euh dans ces cas-là vous avez une difficulté sur euh sur un logement à utiliser le principe des trois dossiers pour euh pour pour vous en pour vous en sortir + ok [...] bien alors utilisez bien ces ces trois dossiers quand vous avez euh des difficultés hein c'est le faut **faut bétonner**
- (Extrait séquence 5, réunion ALRC, 8 juillet, GIS)

L1 est le chef du service ALRC (Activités Locatives et Relation Clients) et dirige la réunion dans laquelle participent, entre autres, les responsables des agences. Tout au long de la réunion, L1 donne des ordres à ces collaborateurs soit en employant l'impératif (« pensez bien » et « utilisez bien ces trois dossiers »), soit en s'aidant d'expressions modales « il faut » (« il faut qu'on s'en serve ») ou « faut + *infinitif* » (« faut bétonner »).

Ce verbe « falloir » est parfois employé avec des modes de modalisation tels que l'utilisation de « peut-être », du conditionnel, ou encore de formules telles que « je pense que », « je crois que ». Il peut être accompagné de formules d'atténuation intégrées à l'énoncé, comme dans les exemples suivants où L1 emploie « falloir » qu'il couple avec le modalisateur « peut-être » :

Exemple 24.

L1 bon ça laisse supposer ici que les questions posées dans l'enquête de satisfaction vont être particulièrement importantes alors on va pas alors **peut-être qu'il faut marquer** enquête de satisfaction qui va permettre de mesurer l'impact de l'opération de communication qu'on va faire euh: hein il y a peut-être quelques rubriques de cette nature-là à se noter euh: pour bien ancrer le fait que euh c'est qu'est-ce qu'on cherche
(Extrait séquence 39, CoDir 1, CCI)

Dans cet exemple, L1 introduit une forme de modalisation avec « peut-être » pour davantage adoucir sa requête indirecte.

Dans l'exemple suivant, L1 emploie « falloir » au conditionnel avec une autre forme de modalisation, à savoir « je crois que » :

Exemple 25.

L1 euh: et je pense que euh: faut réfléchir à: si on estime que le MIDEST on doit toujours y être présent euh à des formules de service qui permettent de de d'être encore meilleur on a beaucoup bossé sur la sur la logistique + tu sais avec *** le bu:s etc. et **je crois qu'il faudrait** en venir à travailler un peu sur le fond + alors c'est une suggestion je sais pas si c'est celle-là ou une autre mais euh
(Extrait séquence 47, CoDir 1, CCI)

Exemple 26.

L1 et et **je pense qu'il faudrait que tu ailles voir *B1*** + pour voir qu'est-ce que *B1* peut pondre + pour voir si éventuellement il y a pas des choses pertinentes et le fait de remplir *B1* qu'on tr- qu'on aura LES indicateurs à la sortie + et c'est un bon moyen d'utiliser l'outil
(Extrait séquence 27, CoDir 1, CCI)

L1 modalise sa demande avec « je crois que » et avec « je pense que » suivi de l'emploi du conditionnel dans les deux exemples précédents, ce qui n'empêche pas la modalité « devoir-faire » de s'accomplir.

b. Analyse quantitative des emplois du verbe « falloir »

Dans les analyses suivantes, nous verrons que l'emploi du verbe « falloir » est caractéristique de la séquence prescriptive, même s'il ne se présente que dans 90 % des séquences de ce type dans le sous-corpus 2.

Dans les analyses ci-dessous, nous présentons le nombre d'occurrences de ce critère pour chaque type de séquence de chaque activité langagière.

CoDir 1, CCI

Cette réunion comporte 19,4 % de séquences prescriptives dans lesquelles nous retrouvons systématiquement le verbe « falloir ».

Tableau 70 : Les manifestations du verbe « falloir » dans les séquences du CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifeste le verbe « falloir »		Nombre d'occurrences du verbe « falloir »	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	7	0	0	0	0
Séquences descriptives	31	15	48,3 %	37	2,91
Séquences prescriptives	14	14	100 %	104	8,51
Séquences opératives	4	3	75 %	18	5,50
Séquences explicatives	14	9	64,2 %	46	7,14
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	0	0	0	0
Séquences ND	1	1	100 %	4	2,51
TOTAL	72	42	58,3 %	209	5,76

L'emploi du verbe « falloir » est prédominant dans les séquences prescriptives, puisque 100 % de ces séquences comptent au moins une occurrence et présentent la prévalence la plus élevée, à savoir 8,51 %. Ce sont également ces séquences qui comptent le plus d'occurrences (104). Ensuite, les séquences explicatives attirent notre attention, puisque 64,2 % d'entre elles comptent 46 occurrences, avec une prévalence importante de 7,14 %, toutefois inférieure à celles des séquences prescriptives.

Les analyses quantitatives montrent que, dans cette réunion, le verbe « falloir » apparaît comme étant le critère caractéristique de la séquence prescriptive.

CoDir 2, entreprise de transport

Cette réunion ne comporte pas de séquence prescriptive, seulement une séquence opérative/prescriptive dans laquelle nous repérons 3 occurrences de « falloir ».

Tableau 71 : Les manifestations du verbe « falloir » par type de séquence du CoDir 2 (ets de transport)

Types de séquence dans le CoDir 2 (ets de transport)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifeste le verbe « falloir »		Nombre d'occurrences du verbe « falloir »	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	10	6	60 %	11	2,19
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences opératives	4	3	75 %	5	1,53
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	1	100 %	2	1,50
Séquences opératives/prescriptives	1	1	100 %	3	1,65
TOTAL	16	11	68,7 %	21	1,83

Dans cette réunion, le nombre d'occurrences du verbe « falloir » est plus important dans les séquences descriptives : 60 % d'entre elles enregistrent au total 11 occurrences et la prévalence la plus élevée (2,19 ‰). Par ailleurs, notons que 75 % des séquences opératives comptent une occurrence de ce verbe, avec et une prévalence de 1,53 ‰, inférieure à la prévalence des séquences descriptives et à celle de l'ensemble des séquences de cette réunion comportant une occurrence de ce critère. Les séquences ND et opératives/prescriptives compte également des occurrences et des prévalences plus faibles, également inférieures à la prévalence des séquences descriptives et à celle de l'ensemble des séquences de cette réunion comportant une occurrence de ce critère.

Dans cette réunion, le verbe « falloir » semble être caractéristique de la séquence descriptive.

CoDir 2, GIS

Tableau 72 : Les manifestations du verbe « falloir » par type de séquence d'un CoDir (GIS)

Types de séquence dans le CoDir 2 (GIS)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifeste le verbe « falloir »		Nombre d'occurrences du verbe « falloir »	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	1	0	0	0	0
Séquences descriptives	9	7	77,8 %	29	3,78
Séquences prescriptives	2	1	50 %	4	14,76
Séquences opératives	1	1	100 %	1	1,02
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences ND	1	1	100 %	1	2,09
Séquences opératives/prescriptives	5	5	100 %	36	4,96
TOTAL	20	15	75 %	71	4,26

Cette réunion ne présente que deux séquences prescriptives, ce qui représente 10 % de la réunion. Nous repérons le verbe « falloir » dans 50 % d'entre elles. Cette réunion compte 5 séquences opératives/prescriptives présentant toutes au moins une occurrence de ce verbe et un total de 36 occurrences, ce qui est le nombre d'occurrences le plus élevé. Les prévalences de ces séquences opératives/prescriptives sont assez fortes, à savoir 4,96 ‰, ce qui est supérieur à la prévalence de l'ensemble des séquences de cette réunion comportant au moins une occurrence du verbe « falloir ». Par ailleurs, 50 % des séquences prescriptives comprenant des occurrences du verbe « falloir », présentent une prévalence particulièrement élevée, à savoir 14,76 ‰, en raison de son faible nombre de mots. Pour ce qui est des séquences descriptives : 77,8 % d'entre elles comptent au moins une occurrence du verbe « falloir » et dénombrent un nombre important d'occurrences (29). Même si la prévalence est de 3,78 ‰, elle reste inférieure à celle des séquences opératives/prescriptives et prescriptives. Cependant,

Déterminer de quel type de séquence le verbe « falloir » est la caractéristique semble délicat. Toutefois, les analyses quantitatives montrent que le verbe « falloir » est plus fréquent dans les séquences appartenant au type linguistique expositif, puisque nous repérons ce critère dans au moins 50 % des séquences descriptives et prescriptives, ainsi que dans les séquences opératives/prescriptives, partageant quant à elles deux types linguistiques (langage expositif et langage de co-action).

Réunion interne 1, CCI

Cette réunion comporte 26 séquences dont une seule est une séquence prescriptive. Celle-ci présente 9 occurrences.

Tableau 73 : Les manifestations de « falloir » par type de séquence de la réunion interne 1 (CCI)

Types de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifeste le verbe « falloir »		Nombre d'occurrences du verbe « falloir »	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	9	8	88,9 %	20	3,75
Séquences prescriptives	1	1	100 %	9	20,59
Séquences descriptives/prescriptives	1	1	100 %	9	21,13
Séquences opératives	10	6	60 %	22	5,86
Séquences explicatives	3	3	100 %	13	5,98
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	26	19	73 %	73	6,02

Les prévalences les plus importantes sont celles des séquences descriptives/prescriptives (21,13 ‰) et prescriptives (20,59 ‰). Les prévalences des autres types de séquence sont inférieures à la prévalence de l'ensemble des séquences de la réunion présentant au moins une occurrence du verbe « falloir ». Le verbe « falloir » se manifeste dans 100 % des séquences explicatives, mais avec une prévalence de 5,98 ‰, dans 88,9 % des séquences descriptives, avec une prévalence encore plus faible, et dans seulement 60 % des séquences opératives avec une prévalence de 5,86 ‰.

Les analyses quantitatives montrent que, dans cette réunion, les séquences prescriptives et descriptives/prescriptives, sont caractérisées par l'emploi du verbe « falloir »

Réunion des responsables formateurs, OF

Tableau 74 : Les manifestations du verbe « falloir » par type de séquence de la réunion des responsables formateurs (OF)

Types de séquence de la réunion des responsables formateurs (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifeste le verbe « falloir »		Nombre d'occurrences du verbe « falloir »	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	1	0	0	0	0
Séquences descriptives	1	0	0	0	0
Séquences prescriptives	2	1	50 %	3	2,53
Séquences opératives	21	17	81 %	48	2,54
Séquences explicatives	1	0	0	0	0
Séquences d'échanges interstitiels	3	0	0	0	0
Séquences ND	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences opératives/explicatives	1	1	100 %	4	2,96
Séquences opératives/prescriptives	5	5	100 %	17	2,93
TOTAL	36	24	66,7 %	72	2,64

Le verbe « falloir » est principalement présent dans les séquences opératives/explicatives et opératives/prescriptives, qui comportent toutes au moins une occurrence du verbe « falloir » ; elles ont les prévalences les plus élevées : 2,96 ‰ pour les séquences opératives/explicatives et 2,93 ‰ pour les séquences opératives/prescriptives. Par ailleurs, précisons que 81 % des séquences opératives comptent 48 occurrences au total, mais une prévalence de 2,54 ‰, et que 50 % des séquences prescriptives comptent aussi au moins une fois la présence de ce verbe, mais avec une prévalence de 2,53 ‰.

Dans cette réunion, le verbe « falloir » semble caractéristique des séquences opératives/prescriptives et opératives/explicatives.

Séance de travail, OF

Cette séance de travail ne comporte pas de séquence prescriptive, mais comporte trois séquences opératives/prescriptives.

Tableau 75 : Les manifestations du verbe « falloir » par type de séquence de la séance de travail (OF)

Types de séquence dans la séance de travail (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifeste le verbe « falloir »		Nombre d'occurrences du verbe « falloir »	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	2	1	50 %	1	4,29
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences opératives	19	14	73,6 %	48	3,79
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	7	1	14,2 %	1	4,12
Séquences de conversation informelle	3	0	0	0	0
Séquences ND	4	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	3	3	100 %	11	4,77
TOTAL	38	19	50 %	61	3,95

Dans cette séance de travail, les emplois du verbe « falloir » sont plus importants dans les séquences opératives/prescriptives, puisque 100 % de ces séquences comportent au moins une occurrence de ce verbe et offrent la prévalence la plus élevée, à savoir 4,77 ‰.

Partie 1 de la réunion de groupement 2, OF

Cette réunion ne comporte que 7 séquences (dont aucune n'est prescriptive), parmi lesquelles nous repérons deux séquences comportant chacune une occurrence du verbe « falloir ».

Tableau 76 : Les manifestations du verbe « falloir » par type de séquence de la partie de la réunion de groupement 2 (OF)

Types de séquence dans la réunion de groupement 2 (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifeste le verbe « falloir »		Nombre d'occurrences du verbe « falloir »	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	1	1	100 %	1	0,93
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences opératives	5	1	20 %	1	1,45
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	7	2	28,5 %	2	1,13

Dans cette réunion, le critère linguistique étudié se manifeste assez peu, puisque nous n'en relevons que deux occurrences, ce qui ne permet pas de parler de séquence caractéristique.

Activités langagières au sein du service RH, entreprise de transport

Ces activités langagières ont été découpées en 13 séquences dont une seule est caractérisée de séquence prescriptive. La plupart d'entre elles sont des séquences opératives. Le tableau suivant présente les occurrences des emplois du verbe « falloir » et les prévalences dans chaque type de séquence dans les interactions dans l'open space d'un service RH de l'entreprise de transport :

Tableau 77 : Les manifestations du verbe « falloir » par type de séquence dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)

Types de séquence dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifeste le verbe « falloir »		Nombre d'occurrences du verbe « falloir »	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	1	1	100 %	6	16,71
Séquences prescriptives	1	1	100 %	3	51,72
Séquences opératives	7	3	42,8 %	8	9,50
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	1	1	100 %	1	21,74
Séquences de conversation informelle	2	1	50 %	3	5,42
Séquences ND	1	1	100 %	1	7,14
TOTAL	13	8	61,5 %	22	11,01

Les séquences prescriptive et d'échanges interstitiels comptent des prévalences importantes en raison du faible nombre de mots :

- la séquence prescriptive compte 3 occurrences du verbe « falloir » et peu de mots (58), d'où une prévalence assez importante, à savoir 51,72 %.
- la séquence d'échanges interstitiels compte 1 occurrence du verbe « falloir » et peu de mots (46), d'où une prévalence également très élevée : 21,74 %.

Ces analyses montrent que les emplois de « falloir » se manifestent dans divers types de séquence relevant des trois types linguistiques : dans le « langage expositif » avec les deux séquences descriptive et prescriptive, dans le « langage de co-action » avec les séquences opératives, et dans le « langage péri-professionnel » avec les séquences d'échanges interstitiels et de conversations informelles.

Échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir, CCI

Pour ces échanges, qui ont eu lieu avant la réunion et lors de la pause du CoDir, nous avons identifié 6 séquences ; trois d'entre elles comportent les occurrences du verbe « falloir ».

Tableau 78 : Les manifestations du verbe « falloir » par type de séquence dans les échanges avant le CoDir et lors de la pause (CCI)

Types de séquence dans les échanges avant la réunion CoDir et lors de la pause (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifeste le verbe « falloir »		Nombre d'occurrences du verbe « falloir »	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	0	-	-	-	-
Séquences prescriptives	2	2	100 %	11	6,63
Séquences opératives	1	1	100 %	3	3,11
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	4	0	0	0	0
TOTAL	6	3	50 %	14	5,34

Les analyses montrent que le verbe « falloir » est caractéristique de la séquence prescriptive, puisque 100 % de ces séquences comptent au moins une occurrence et présentent la prévalence la plus élevée, à savoir 6,63 ‰. La séquence opérative présente une prévalence plus faible (3,11 ‰).

Conversation, OF

Parmi les 3 séquences qui constituent cette conversation d'ordre informel (2 séquences de conversation informelle et une séquence ND), une seule séquence de conversation informelle compte 2 occurrences du verbe « falloir » avec une prévalence de 8,55 ‰.

c. Conclusion des analyses des emplois du verbe « falloir »

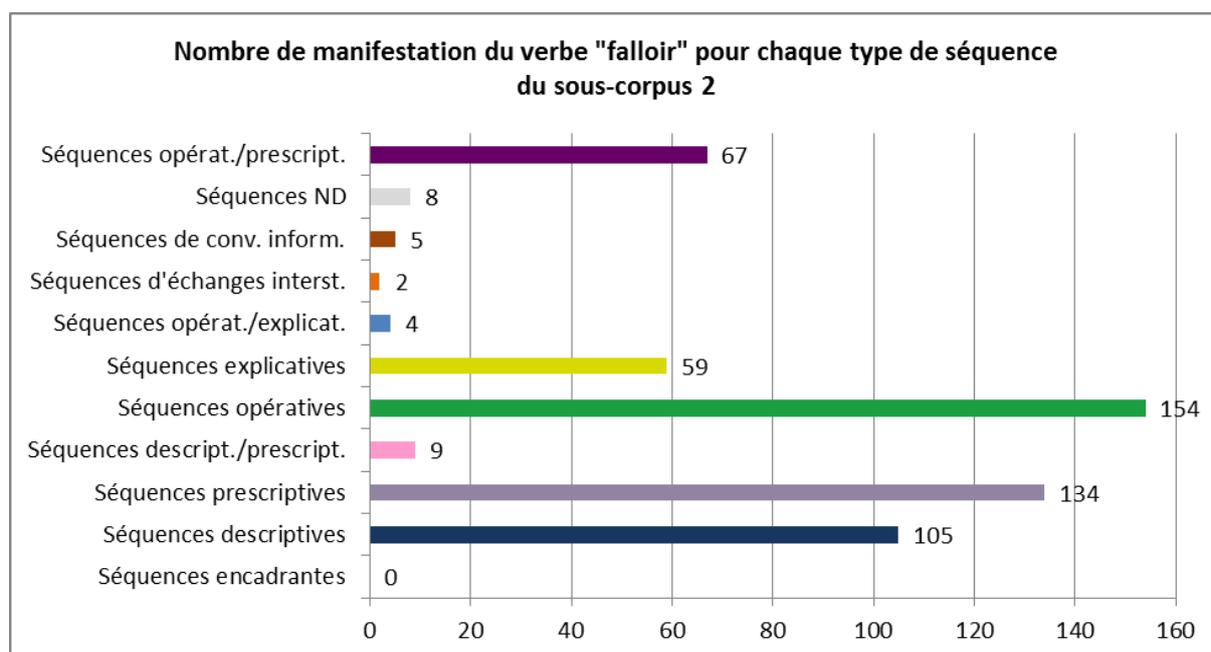
Les analyses quantitatives des emplois du verbe « falloir » dans les divers types de séquence et dans l'ensemble des réunions du sous-corpus 2 montrent que nous avons une prédominance de ce critère dans la séquence prescriptive.

Tableau 79 : Les manifestations du verbe « falloir » par type de séquence dans le sous-corpus 2

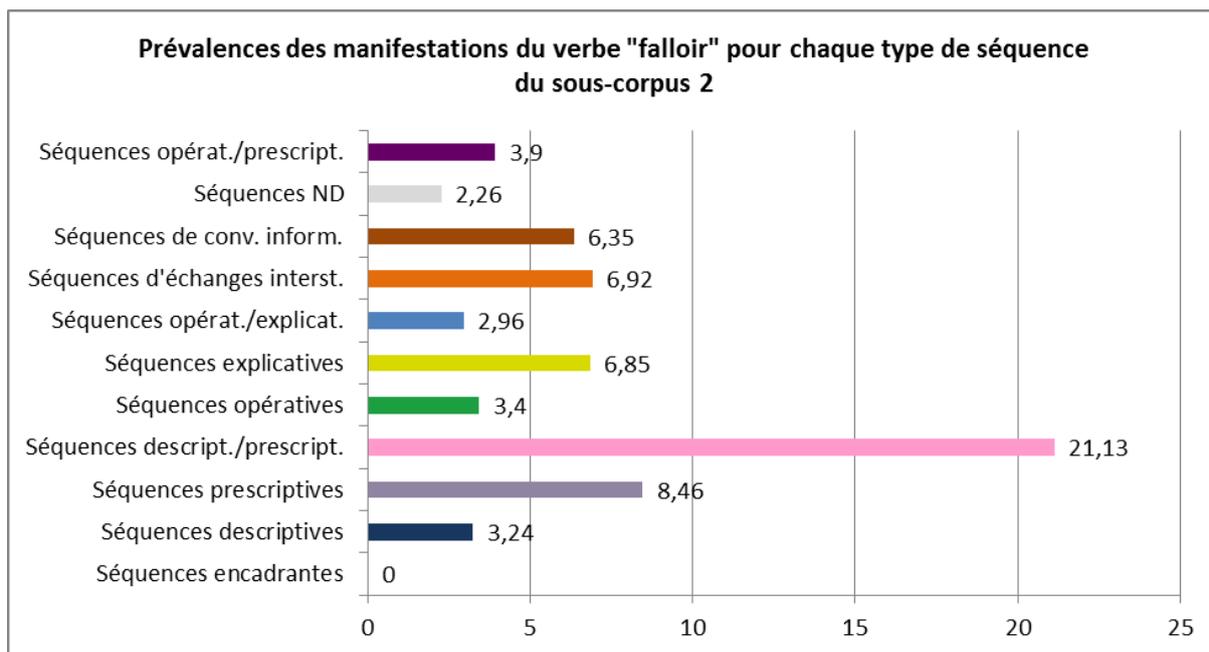
Types de séquence dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent « falloir »		Nombre d'occurrences	Nombre total de mots	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	9	0	0	0	0	0
Séquences descriptives	64	39	61 %	105	32 435	3,24
Séquences prescriptives	22	20	90 %	134	15 834	8,46
Séquences descriptives/prescriptives	1	1	100 %	9	426	21,13
Séquences opératives	72	49	68 %	154	45 357	3,40
Séquences explicatives	18	12	66,6 %	59	8 617	6,85
Séquences opératives/explicatives	1	1	100 %	4	1 353	2,96
Séquences d'échanges interstitiels	12	2	16,6 %	2	289	6,92
Séquences de conversation informelle	12	2	16,6 %	5	787	6,35
Séquences ND	10	4	40 %	8	3 546	2,26
Séquences opératives/prescriptives	14	14	100 %	67	17 195	3,90
Séquences NC	2	-	-	-	-	-
TOTAL	237	144	60,7 %	547	156 112	3,50

Les graphiques ci-dessous permettent de visualiser ces données :

Graphique 11 : Nombre de manifestations du verbe "falloir" pour chaque type de séquence



Graphique 12 : Prévalences des manifestations du verbe "falloir" pour chaque type de séquence



L'analyse quantitative du verbe « falloir » sur l'ensemble du sous-corpus 2 confirme qu'il s'agit d'un critère caractéristique des séquences prescriptives. En effet, 90 % de ces séquences comptent 134 occurrences de ce verbe, avec une prévalence importante de 8,46 %.

4.2.3.1.3. Troisième critère linguistique : l'emploi de l'impératif

Le mode l'impératif apparaît comme un critère remarquable dans les séquences prescriptives de notre corpus. Nous commencerons par présenter ce critère pour ensuite proposer une analyse qualitative dans l'ensemble des séquences des conversations et des réunions de notre sous-corpus 2, afin de vérifier son caractère typologisant.

a. Analyse qualitative des emplois de l'impératif

Malgré les emplois modalisés du verbe « falloir », les locuteurs emploient des formes impératives pour donner des instructions de façon plus directe et plus ferme. L'impératif est le mode grammatical qui exprime l'injonction ; il est souvent employé pour formuler un ordre,

mais peut être aussi utilisé pour exprimer d'autres valeurs telles que le conseil, l'interdiction, etc. Il est souvent employé à la deuxième du singulier (exemples 27 et 28), à la deuxième personne du pluriel (exemple 29) et à la première personne du pluriel (exemple 30), on peut le définir comme un critère de reconnaissance de la séquence prescriptive.

Exemple 27.

17. L1 dans dans le début > dans l'endogène tu devrais un truc dans tes cent cinquante visites par exemple *** c'est < intensif=
 18. L3 ouais >
 19. L1 =ent cinquante visites tu devrais **marque voir** sys- SYSTEMatiquement TOUS nouveaux dirigeants qui rentrent dans le département
 20. L3 ouais + ouais
 21. L1 hein systématiquement c'est-à-dire l'histoire de *Ppn30* patron de *E8* qui découvre qui nous dit qu'après quatre ans il pas vu quelqu'un
 22. L3 ouais
 23. L1 c'est GRAVE
 24. L3 hum c'est vrai
 25. L1 c'est GRAVE
 26. L3 hum
 (Extrait séquence 49, CoDir 1, CCI)

L1 commence son énoncé avec le conditionnel « tu devrais » qu'il abandonne pour l'impératif « marque ».

Exemple 28.

45. L3 bon écoute tu sais ce qu'on fait on lâche parce que moi on va dire à *Lp1* qu'il faut qu'elle finisse *Ppn48*
 46. L2 **attends** on va
 47. L3 c'est trop compliqué < moi j'ai-je
 48. L2 **attends** on a fait > on a fait les trois quart on va terminer hein on va se débrouiller on retourne à la thérapie du cheval {Rires de L2} **regarde prends** ton truc
 49. L3 *** la thérapie du cheval non mais elle était bonne l'expérience professionnelle
 50. L2 oui oui mais **attends**
 51. L3 faut qu'on retourne dans la formation < c'est là qu'on est un peu coincé
 (Extrait séquence 28, séance de travail, OF)

L2 tente de convaincre L3 de continuer le travail sur ce CV de *Ppn48*. Pour cela, L2 donne à L3, sa collaboratrice, un argument dans le tour 48 et emploie des formes impératives pour la forcer à achever la correction (tours 46 et 48).

Exemple 29.

43. L1 bon ben il faut regarder les DC7 de *S20* quand ils répondent à *** et puis savoir où est-ce qu'ils vont le chercher hein
 44. L3 hum
 45. L1 parce que: si c'est une attestation des impôts faut saisir le service des impôts compétent hein < moi j'ai ça en tête mais allez voir avec madame *Pn4* hein

46. L6 la question est de savoir qui le fait >
 47. L3 on va regarder ouais
 48. L1 hein **allez voir madame** *Pn4* < la spécialiste=
 49. L3 on va regarder >
 50. L1 =des documents administratifs là
 (Extrait séquence 18, CoDir, 9 juin, GIS)

Exemple 30.

36. L4 alors **soyons crus** ça c'est euh ta vision de la stratégie mais nos élus est-ce que c'est
 comme ça qu'ils ont cette lecture
 (Extrait séquence 26, CoDir 1, CCI)

L'emploi de l'impératif à la première personne du pluriel reste assez rare. Il permet de marquer l'implication des locuteurs, la collaboration des participants tout en imposant une certaine vision commune.

Exemple 31.

7. L1 **commençons** par *R3* euh on imaginera *R4* après donc on va essayer de réfléchir à des hypothèses d'organisation administrative pédagogique euh + en fonction des lots sur lesquels on sera retenu + alors **faisons** des hypothèses avec euh sachant en plus géographiquement c'est euh: c'est pas du tout la même ce sera pas du tout les mêmes la même organisation si on ne répond que sur un lot *R8* par exemple enfin bon donc voilà
 (Extrait séquence 2, réunion interne, OF)

Dans cet exemple tiré d'une réunion dans laquelle les collaborateurs doivent organiser la partie administrative d'un projet, l'emploi de l'impératif à la première personne du pluriel par L1 lui permet d'engager l'action et d'inciter au travail collaboratif.

b. Analyse quantitative des emplois de l'impératif dans le deuxième sous-corpus

Les analyses suivantes montrent que l'impératif est plus usuellement employé dans les séquences prescriptives. Dans l'analyse quantitative suivante, nous présentons, pour chaque activité langagière de notre sous-corpus 2, les manifestations de ce critère dans les séquences prescriptives et dans d'autres types de séquence où se manifestent cette caractéristique.

CoDir 1, CCI

Tableau 80 : Les manifestations des formes impératives par type de séquence du CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent des formes impératives		Nombre d'occurrences des formes impératives	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	7	3	42,8 %	5	24,75
Séquences descriptives	31	6	19,3 %	6	1,15
Séquences prescriptives	14	10	71,4 %	20	2,55
Séquences opératives	4	2	50 %	3	1,15
Séquences explicatives	14	3	21,4 %	4	1,93
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	1	100 %	1	0,63
TOTAL	72	25	34,7 %	39	1,99

Les analyses montrent que les emplois de verbes à l'impératif sont plus fréquents dans les séquences prescriptives, où plus de 71 % des séquences comportent au moins une forme impérative et présentent une prévalence élevée de 2,55 ‰. La prévalence des séquences encadrantes est la plus forte (24,75 ‰), mais seulement 42,8 % des séquences encadrantes comportent au moins une forme impérative.

Les analyses montrent que les formes impératives sont caractéristiques des séquences encadrantes et prescriptives, toutes deux appartenant au type linguistique « langage expositif ».

CoDir 2, entreprise de transport

Cette réunion ne comporte pas de séquence prescriptive. Nous repérons des formes d'impératives dans seulement 40 % des séquences descriptives. Ces séquences dénombrent 9 occurrences, avec une prévalence de 2,13 ‰.

CoDir 2, GIS

Cette réunion est dominée par les séquences descriptives. Nous comptons seulement deux séquences prescriptives.

Tableau 81 : Les manifestations des formes impératives par type de séquence du CoDir 2 (GIS)

Types de séquence dans le CoDir 2 (GIS)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent des formes impératives		Nombre d'occurrences des formes impératives	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	1	0	0	0	0
Séquences descriptives	9	0	0	0	0
Séquences prescriptives	2	1	50 %	3	4,82
Séquences opératives	1	0	0	0	0
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	5	2	40 %	5	2,53
Séquences NC	1	0	0	0	0
TOTAL	20	3	15 %	6	3,08

Seulement 40 % des séquences opératives/prescriptives et 50 % des séquences prescriptives présentent des formes impératives. Les séquences prescriptives présentent une prévalence importante, à savoir 4,82 ‰, contre 2,53 ‰ pour les séquences opératives/prescriptives.

Ainsi, les formes impératives semblent plutôt caractéristiques des séquences prescriptives.

Réunion interne 1, CCI

Cette réunion de travail est caractérisée par des séquences opératives, qui sont dominantes dans la réunion, et descriptives ; elle ne compte qu'une seule séquence prescriptive.

Tableau 82 : Les manifestations des formes impératives par type de séquence de la réunion interne 1 (CCI)

Types de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent des formes impératives		Nombre d'occurrences des formes impératives	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	9	1	11,1 %	2	1,87
Séquences prescriptives	1	0	0	0	0
Séquences descriptives/prescriptives	1	0	0	0	0
Séquences opératives	10	0	0	0	0
Séquences explicatives	3	2	66,7 %	2	1,65
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	26	3	11,5 %	4	1,75

Les analyses quantitatives de cette réunion montrent que la seule séquence prescriptive ne compte pas de formes impératives. Seules 2 séquences explicatives et une séquence descriptive manifestent quelques occurrences de formes impératives, ce qui est assez peu puisque cela ne représente que 11,5 % des séquences de la réunion. Les séquences explicatives sont plus nombreuses que les séquences descriptives à comporter des occurrences, mais ces dernières ont une prévalence plus élevée.

Dans cette réunion, le critère se manifeste assez peu, ce qui ne permet pas de parler de séquence caractéristique.

Réunion des responsables formateurs, OF

Cette réunion est majoritairement constituée de séquences opératives, dont la moitié comporte des formes impératives.

Tableau 83 : Les manifestations des formes impératives par type de séquence de la réunion des responsables formateurs (OF)

Types de séquence de la réunion des responsables formateurs (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent des formes impératives		Nombre d'occurrences des formes impératives	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	1	0	0	0	0
Séquences descriptives	1	0	0	0	0
Séquences prescriptives	2	2	100 %	6	4,17
Séquences opératives	21	14	66,7 %	33	2,14
Séquences explicatives	1	1	100 %	4	7,55
Séquences opératives/explicatives	1	1	100 %	2	1,48
Séquences d'échanges interstitiels	3	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	1	100 %	1	1,52
Séquences opératives/prescriptives	5	5	100 %	19	3,27
TOTAL	36	18	50 %	50	2,58

Nous comptons des formes impératives dans l'ensemble des séquences explicatives, prescriptives, opératives/explicatives, opératives/prescriptives et ND, ainsi que dans 66,7 % des séquences opératives où nous comptons le plus grand nombre d'occurrences (33).

Dans cette réunion, le critère linguistique étudié est plutôt caractéristique des séquences explicatives, puisque celles-ci présentent la prévalence la plus élevée (7,55 ‰), suivies des séquences prescriptives, avec une prévalence de 4,17 ‰ qui reste supérieure à la prévalence de l'ensemble des séquences de la réunion présentant au moins une forme impératives. La plupart des occurrences se manifestent dans les séquences appartenant au type linguistique « langage de co-action ».

Séance de travail, OF

Cette séance de travail ne comprend pas de séquence prescriptive, mais présente des formes impératives dans d'autres types de séquence.

Tableau 84 : Les manifestations des formes impératives par type de séquence d'une séance de travail (OF)

Types de séquence dans la séance de travail (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent des formes impératives		Nombre d'occurrences des formes impératives	Prévalence des occurrences (%)
Séquences descriptives	2	1	50 %	1	4,29
Séquences encadrantes	0	0	0	0	0
Séquences opératives	19	13	68,4 %	68	5,58
Séquences explicatives	0	0	0	0	0
Séquences prescriptives	0	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	3	2	66,6 %	2	14,60
Séquences d'échanges interstitiels	7	2	28,5 %	3	6,56
Séquences opératives/prescriptives	3	3	100 %	9	3,90
Séquences ND	4	0	0	0	0
TOTAL	38	21	55,2 %	83	5,42

100 % des séquences opératives/prescriptives comptent au moins une forme impérative, mais ont une faible prévalence (3,90 ‰). La prévalence la plus élevée se trouve être celle des séquences de conversation informelle qui se présentent comme les séquences caractéristiques des formes impératives, suivies des séquences opératives. Ces dernières comptent 68 occurrences, avec une prévalence supérieure à celle de l'ensemble des séquences de la séance de travail présentant au moins une forme impérative.

Partie 1 de la réunion de groupement 2, OF

Cette réunion est découpée en sept séquences, dont seulement deux séquences (descriptive et opérative) dénombrent une occurrence de forme impérative.

Tableau 85 : Les manifestations des formes impératives par type de séquence de la partie de la réunion de groupement 2 (OF)

Types de séquence dans la partie de la réunion de groupement 2 (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent des formes impératives		Nombre d'occurrences des formes impératives	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	1	1	100 %	1	0,93
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences opératives	5	1	20 %	1	2,10
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	7	2	28,5 %	2	1,29

Dans cette réunion, le critère se manifeste assez peu, c'est pourquoi nous ne parlons pas de séquence caractéristique.

Activités langagières au sein du service RH, entreprise de transport

Le tableau suivant présente les occurrences des emplois de formes impératives et de leur prévalence pour chaque type de séquence dans les interactions dans l'open space d'un service RH de l'entreprise de transport :

Tableau 86 : Les manifestations des formes impératives par type de séquence dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)

Types de séquence dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent des formes impératives		Nombre d'occurrences des formes impératives	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	1	0	0	0	0
Séquences prescriptives	1	0	0	0	0
Séquences opératives	7	1	14,2 %	4	6,25
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	2	2	100 %	2	3,31
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	13	3	23 %	6	4,82

La seule séquence prescriptive des activités langagières ne comporte pas de formes impératives. Une séquence opérative compte un nombre important d'occurrences (4) et présente une prévalence élevée, à savoir 6,25 ‰. 100 % des séquences de conversation informelle comptent une forme impérative, avec une prévalence plus faible : 3,31 ‰.

Dans cette réunion, les formes impératives sont plutôt caractéristiques des séquences opératives.

Échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir, CCI

Dans cette réunion découpée en 6 séquences, nous ne repérons aucune forme impérative.

Conversation, OF

Dans cette réunion, qui ne comportant que 3 séquences, nous ne repérons qu'une seule forme impérative dans une séquence de conversation informelle, avec une prévalence de 4,27 ‰

c. Conclusion des analyses des emplois de l'impératif

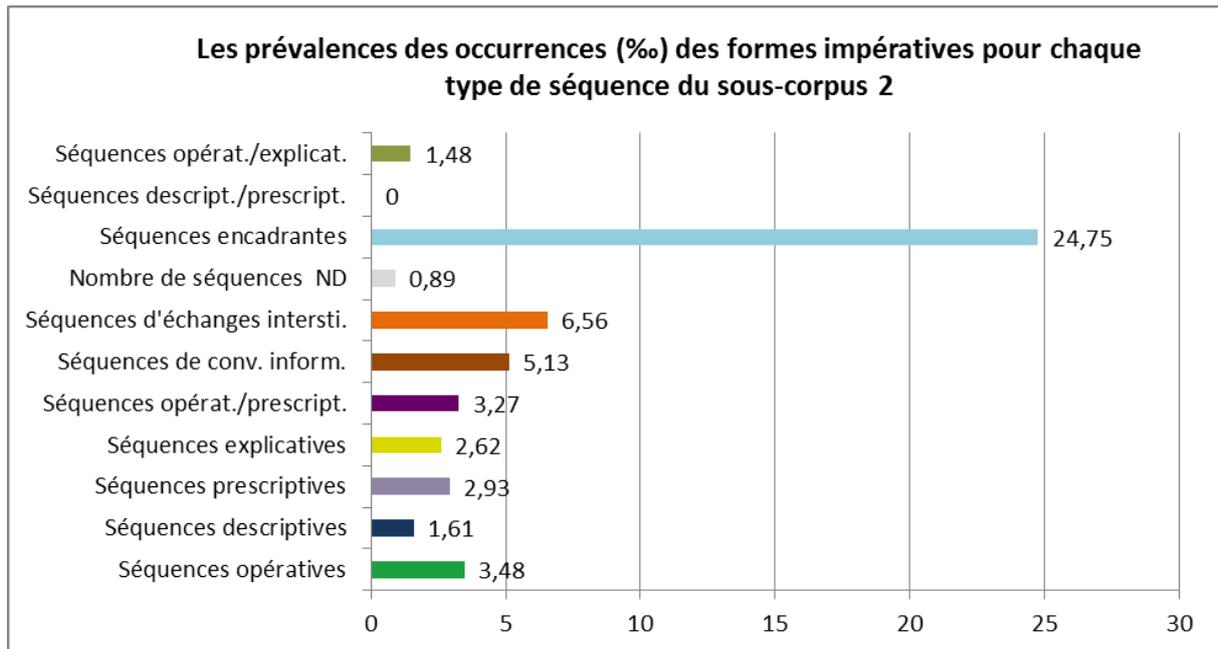
Les analyses quantitatives montrent que les emplois de l'impératif se présentent principalement dans les séquences prescriptives, la séquence opérative/explicative, puis dans les séquences opératives/prescriptives.

Tableau 87 : Les manifestations des formes impératives dans les types de séquence dans le sous-corpus 2

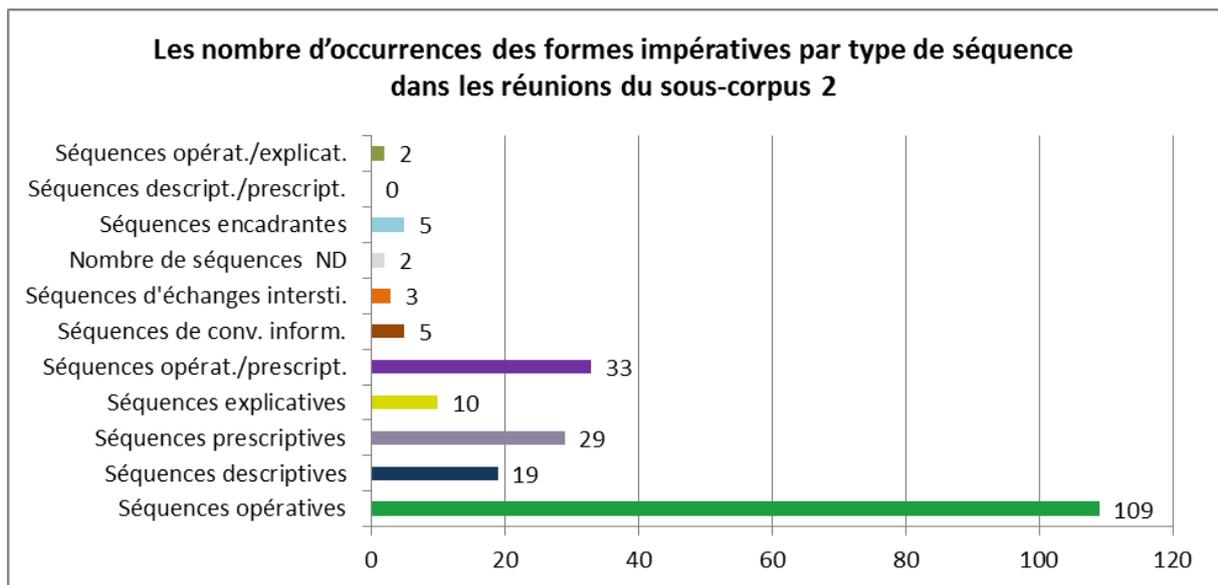
Types de séquence dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent des formes impératives		Nombre d'occurrences des formes impératives	Nombre total de mots	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	9	3	33,3 %	5	202	24,75
Séquences descriptives	64	13	17,1 %	19	11 833	1,61
Séquences prescriptives	22	13	45,4 %	29	9 914	2,93
Séquences descriptives/prescriptives	1	0	0	0	0	0
Séquences opératives	72	31	26,3 %	109	31 347	3,48
Séquences explicatives	18	6	33,3 %	10	3 813	2,62
Séquences opératives/explicatives	1	1	100 %	2	1 353	1,48
Séquences d'échanges interstitiels	12	2	16,6 %	3	457	6,56
Séquences de conversation informelle	12	5	41,6 %	5	975	5,13
Séquences ND	10	2	20 %	2	2 251	0,89
Séquences opératives/prescriptives	14	10	42,8 %	33	10 091	3,27
Séquences NC	2	0	0	0	0	0
TOTAL	237	86	27,4 %	217	72 236	3

Nous proposons ci-dessous une visualisation graphique de ces données :

Graphique 13: Prévalences des occurrences des formes impératives pour chaque type de séquence du sous-corpus 2



Graphique 14 : Nombre d'occurrences des formes impératives pour chaque type de séquence du sous-corpus 2



Ce dernier graphique montre que les séquences descriptives/prescriptives, puis les séquences prescriptives et opératives/prescriptives sont celles qui comportent le plus d'occurrences de formes impératives.

Les analyses montrent que les séquences opératives, puis descriptives et enfin prescriptives sont les séquences dans lesquelles se manifestent les formes impératives.

4.2.3.1.4. Quatrième critère : les énoncés à valeur injonctive

Nous conserverons notre méthode de présentation, c'est-à-dire d'abord l'analyse qualitative des énoncés à valeur injonctive, puis l'analyse quantitative de ce critère dans les diverses séquences de nos réunions de travail du sous-corpus 2.

a. Analyse qualitative des énoncés à valeur injonctive

Dans les séquences prescriptives, les locuteurs élaborent parfois des énoncés sur le mode injonctif, c'est-à-dire des énoncés qui ont l'aspect des formes impératives proche de celles que nous avons analysées précédemment. Parfois, dans les séquences prescriptives, les énoncés ont une valeur injonctive, construits non pas à partir de l'impératif ou en utilisant le verbe « falloir », mais à partir par exemple du mode de l'indicatif et de formes de modalisation pour introduire leur demande (« je pense que » par exemple) de façon adoucie ou bien à partir du conditionnel. Comme les énoncés à l'impératif, ces énoncés ont une fonction conative et sont destinés à faire agir un destinataire.

Quelques exemples de la manifestation du caractère injonctif des énoncés tirés d'extraits de nos séquences permettent d'illustrer notre propos :

Exemple 32.

L1 *V28* pardon *V28* oui oui *V28* alors à partir de quand vous allez quand vous téléphonez quand vous prévenez les mairies comme quoi il va y avoir les dossiers qui vont passer à la à la commissions **vous confirmez par fax** + ok là vous avez une trace
(Extrait séquence 4, réunion interne ALRC, GIS)

Le syntagme verbal à l'indicatif « vous confirmez par fax » porte une valeur injonctive. Il s'agit de donner un ordre sans employer l'impératif.

Exemple 33.

37. L1 ça serait bien à moins alors **ça ça serait bien sur une opération de cette nature que euh:: un vous avez déclenché deux vous avez fixé le cahier des charges trois l'observatoire rempli**
38. L2 hum
39. L1 ***
40. L6 < oui
41. L2 oui >

42. L1 **quatre vous vous chargez la gestion de l'entreprise**
 43. L2 hum
 44. L1 **hein ?**
 45. L2 hum
 46. L1 c'est-à-dire que l'observatoire est notre sous-traitant < entre guillemets
 47. L2 oui >
 48. L1 sur le contenu
 49. L2 oui parce que forcément c'est < ***
 50. L1 **mais que ça soit {sic}> vous qui l'envoyiez parce que auto- comme ça vous verrez**
 51. L2 hum
 52. L1 CONCRÈtement ça ça sortira de chez vous vous le < suivez:
 (Extrait séquence 38, CoDir 1, CCI)

Dans cet extrait, les tours de paroles de L1 portent une valeur injonctive. Le directeur fait le choix du temps du passé afin de projeter les résultats de la démarche qu'il voudrait voir L2 et L6 entreprendre. Ainsi, il les incite à agir.

Les énoncés injonctifs se différencient entre eux par la nature des rapports sociaux en place entre les locuteurs (position sociale, hiérarchie). Dans cet exemple, les injonctions sont énoncées par le directeur et ne sont pas réfutées, au contraire, L2 et L6 écoutent et acquiescent.

Exemple 34.

16. L1 ça c'est pour les contacts téléphoniques les bûchettes c'est pas pour les entretiens
 17. L2 ben: *{Rire de L1}* si par exemple euh: projet accompagné du premier accueil jusqu'au CFE
 18. L6 c'est UNE bûchette complète
 19. L1 c'est: euh ah oui en:
 20. LX < des bûchettes
 21. L1 **vous les mettez** dans les ** à ceux que > vous voyez
 22. L3 < une bûchette complète c'est une bûche *{Rires}*
 23. L2 oui mais pour les les les compter > après je regarde les créations d'entreprise qu'il y a euh aussi
 24. L1 oui
 (Extrait séquence 40, CoDir 1, CCI)

Dans le tour 21, L1 fait une proposition à L2 en utilisant l'indicatif, qui est un mode d'expression plus doux que l'impératif.

La séquence opérative est caractérisée non pas par l'ordre au sens strict comme dans la séquence prescriptive, même si c'est parfois modalisé, mais plutôt par l'invitation à agir par l'ordre et la suggestion permettant à chacun de progresser dans le travail.

b. Analyse quantitative des énoncés à valeur injonctive

Les analyses quantitatives suivantes présentent les manifestations des énoncés à valeur injonctive dans les séquences. Pour chaque type de séquence de chaque activité langagière du sous-corpus 2, nous présentons les nombres d'occurrences de ce critère (en valeur absolue), ainsi que leurs prévalences.

CoDir 1, CCI

Tableau 88 : Les manifestations d'énoncés injonctifs par type de séquence du CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les énoncés injonctifs		Nombre d'occurrences des énoncés injonctifs	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	7	4	57,1 %	9	35,57
Séquences prescriptives	14	10	71,4 %	28	2,86
Séquences descriptives	31	3	5,9 %	3	1,06
Séquences opératives	4	2	50 %	2	1,2
Séquences explicatives	14	2	14,2 %	7	2,73
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	72	21	29,1 %	49	2,88

Les énoncés à valeur injonctive se manifestent de façon assez importante dans les séquences encadrantes. En effet, 57,1 % d'entre elles comptent des énoncés à valeur injonctive et présentent une forte prévalence : 35,57 %. Nous remarquons également que 71,4 % des séquences prescriptives comptent au moins un énoncé à valeur injonctive. La prévalence est inférieure à celle des séquences encadrantes et de la prévalence générale des séquences de la réunion manifestant ce critère, mais est la seconde plus élevée.

Ainsi, les analyses montrent que ces genres d'énoncés sont récurrents dans les séquences encadrantes, puis dans les séquences prescriptives.

CoDir 2, entreprise de transport

Cette réunion compte 16 séquences dont 10 sont des séquences de type descriptives. Parmi ces 10 séquences descriptives, 6 séquences comptent au moins un énoncé à valeur injonctive. En somme, nous dénombrons 11 occurrences avec une prévalence de 3,01 %. Dans

cette réunion, les énoncés à valeur injonctive sont plutôt caractéristiques des séquences descriptives, dominantes dans la réunion.

CoDir 2, GIS

Cette réunion compte 20 séquences dont 9 sont des séquences de type descriptives. Dans cette réunion, les énoncés à valeur injonctive sont plutôt caractéristiques de la séquence encadrante.

Tableau 89 : Les manifestations d'énoncés injonctifs par type de séquence du CoDir 2 (GIS)

Types de séquence dans le CoDir 2 (GIS)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les énoncés injonctifs		Nombre d'occurrences des énoncés injonctifs	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	1	1	100 %	1	83,33
Séquences descriptives	9	3	33,3 %	3	0,82
Séquences prescriptives	2	1	50 %	3	4,82
Séquences opératives	1	0	0	0	0
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	5	1	20 %	1	0,96
Séquences NC	1	0	0	0	0
TOTAL	20	6	30 %	8	1,50

Les énoncés injonctifs sont, comme dans le CoDir 1 de la CCI, caractéristiques de la séquence encadrante. Dans cette réunion, la seule séquence de ce type compte une occurrence d'énoncé injonctif et présente une forte prévalence (83,33 ‰).

Par ailleurs, nous remarquons qu'une séquence prescriptive sur les deux compte trois occurrences, avec une prévalence de 4,82 ‰, inférieure à la séquence encadrante, mais supérieure aux deux autres types de séquence dans lesquelles se manifeste le critère.

Réunion interne 1, CCI

Tableau 90 : Les manifestations d'énoncés injonctifs par type de séquence de la réunion interne 1 (CCI)

Types de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les énoncés injonctifs		Nombre d'occurrences des énoncés injonctifs	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	9	1	11,1 %	1	1,28
Séquences prescriptives	1	0	0	0	0
Séquences descriptives/prescriptives	1	0	0	0	0
Séquences opératives	10	4	40 %	5	3,86
Séquences explicatives	3	0	0	0	0
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	26	5	19,23 %	6	2,89

Les énoncés à valeur injonctive sont caractéristiques de la séquence opérative, en effet, 40 % des séquences comptent au moins une occurrence de ce critère et présente la prévalence la plus élevée, à savoir 3,86 ‰. Cette prévalence est supérieure à celle de la séquence descriptive et à celle de l'ensemble des séquences de la réunion comportant au moins une occurrence.

Réunion des responsables formateurs, OF

Tableau 91 : Les manifestations d'énoncés injonctifs par type de séquence de la réunion des responsables formateurs (OF)

Types de séquence de la réunion des responsables formateurs (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les énoncés injonctifs		Nombre d'occurrences des énoncés injonctifs	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	1	1	100 %	1	1,83
Séquences descriptives	1	0	0	0	0
Séquences prescriptives	2	2	100 %	4	2,78
Séquences opératives	21	13	61,9 %	25	1,77
Séquences explicatives	1	1	100 %	2	3,77
Séquences opératives/explicatives	1	1	100 %	3	2,22
Séquences d'échanges interstitiels	3	1	33,3 %	1	30,30
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	5	3	60 %	10	3,44
TOTAL	36	22	61,1 %	46	2,20

Dans cette réunion, les énoncés à valeur injonctive sont plutôt récurrents dans les séquences prescriptives, explicatives et encadrante.

Les séquences prescriptives comptent 4 occurrences, avec une prévalence de 2,78 %. Toutefois, cette prévalence est faible si nous la comparons à celles des séquences explicatives. 100 % d'entre elles comptent 1 occurrence, avec une prévalence de 3,77 %. Par ailleurs, 60 % des séquences opératives/prescriptives comptent au moins un énoncé à valeur injonctive et présentent une prévalence de 3,44 %. Par ailleurs, la séquence d'échanges interstitiels de cette réunion comprend une prévalence des occurrences particulièrement élevée (30,30 %). Toutefois, seulement 33,3 % des séquences de ce type comportent une occurrence d'énoncé à valeur injonctive. Les séquences opératives sont celles qui comportent le plus d'occurrences d'injonctions, mais ont une faible prévalence des occurrences (1,77 %).

Dans cette réunion, les énoncés à valeur injonctive sont plutôt caractéristiques des séquences explicatives et opératives/prescriptives, dans la mesure où ces types de séquence comptent des énoncés à valeur injonctive de façon plus systématique, avec des prévalences des occurrences élevées.

Séance de travail, OF

Tableau 92 : Les manifestations d'énoncés injonctifs par type de séquence de la séance de travail (OF)

Types de séquence dans la séance de travail (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les énoncés injonctifs		Nombre d'occurrences des énoncés injonctifs	Prévalence des occurrences (%)
Séquences descriptives	2	1	50 %	1	1,91
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences opératives	19	12	63,1 %	40	4,16
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	3	1	33,3 %	4	30,30
Séquences d'échanges interstitiels	7	1	14,2 %	2	10,36
Séquences opératives/prescriptives	3	3	100 %	11	4,77
Séquences ND	2	0	0	0	0
Séquences NC	2	-	-	-	-
TOTAL	38	18	47,3 %	58	4,54

Dans cette séance de travail, les occurrences d'énoncés injonctifs sont plus nombreuses dans les séquences opératives, mais les prévalences des occurrences sont plus élevée dans la

séquence de conversation informelle (30,30 %) et la séquence d'échanges interstitiels (10,36 %). Les séquences opératives et opératives/prescriptives comptent davantage d'occurrences dans un plus grand nombre de séquences : plus de 63 % des séquences opératives et 100 % des séquences opératives/prescriptives. Les énoncés à valeur injonctive semblent plutôt caractéristiques de ces deux types de séquence.

Activités langagières au sein du service RH, entreprise de transport

Parmi les 13 séquences découpées dans les interactions de l'open space d'un service RH de l'entreprise de transport, seulement deux séquences comportent des énoncés valeur injonctive. Il s'agit de deux séquences opératives :

- la séquence opérative 1 compte 2 occurrences et présente une prévalence des occurrences de 13,42 % ;
- la séquence opérative 7 compte 1 occurrence, avec une prévalence des occurrences de 1,56 %.

Comme ce critère ne se présente que dans les séquences opératives (dans 28,6 % des séquences opératives), nous pouvons dire qu'il en est la caractéristique.

Aucune séquence de la partie 1 de la réunion de groupement 2 (OF), aucune séquence des échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir 1 (CCI) et de la conversation (OF) ne comporte d'énoncés à valeur injonctive.

c. Conclusion des analyses des énoncés à valeur injonctive

Sur l'ensemble des séquences du sous-corpus, 33,7 % comptent des énoncés à valeur injonctive.

Tableau 93 : Les manifestations d'énoncés injonctifs par type de séquence dans le sous-corpus 2

Types de séquence dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les énoncés injonctifs		Nombre d'occurrences des énoncés injonctifs	Nombre total de mots	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	9	6	66,6 %	11	811	13,56
Séquences descriptives	64	14	21,8 %	19	11 418	1,66
Séquences prescriptives	22	13	59 %	35	11 852	2,95
Séquences descriptives/prescriptives	1	0	0	0	0	0
Séquences opératives	72	33	45,8 %	75	27 418	2,74
Séquences explicatives	18	3	16,6 %	9	3 090	2,91
Séquences opératives/explicatives	1	1	100 %	3	1 353	2,22
Séquences d'échanges interstitiels	12	2	16,6 %	3	228	13,16
Séquences de conversation informelle	12	1	8,3 %	4	132	30,30
Séquences ND	10	0	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	14	7	50 %	22	6 263	3,51
Séquences NC	2	-	-	-	-	-
TOTAL	237	80	33,7 %	181	62 565	2,89

Les énoncés à valeur injonctive s'effectuent dans la majorité des séquences encadrantes (66,6 %) et des séquences prescriptives (59 %), avec des prévalences particulièrement élevées pour les séquences encadrantes. En effet, celles-ci présentent une prévalence des occurrences supérieure à celle de l'ensemble des séquences du sous-corpus 2 comportant au moins un énoncé à valeur injonctive pour les séquences prescriptives.

4.2.3.2. Analyse de deux séquences prescriptives

Nous allons procéder à l'analyse de deux séquences de notre corpus : les séquences 16 et 27 issues du comité de direction du 19 novembre de la CCI.

4.2.3.2.1. Analyse de la séquence n° 16 du CoDir 1, CCI

Séquence :

1. L6 alors **je pense qu'il > faut** leur euh parce que parce que il PEUT y avoir des co-financements via les pays ** dans le cadre des ORAC
2. L4 alors justement euh je voulais saisir l'opportunité du: projet qu'on a au niveau de la FEDERATION pour faire réémerger {sic} ces besoins là ce travail là
3. L6 par contre on est short au niveau des délais parce qu'ils ont déjà bien avancé leur programme: donc **il faut quand même: aller assez vite** pour ne pas < ***
4. L4 pour être clair > on est totalement à la bourre
5. L6 ouais
6. L4 on a été surpris euh parce que on a eu une démarche tout d'abord de la côte pour vérifier si ce qu'on voulait mettre en place c'était audible ou pas il nous a dit OUI c'est possible mais **appuyez-vous** au maximum sur les ORAC qui sont en train de se signer d'ici la fin de l'année
7. L1 hum
8. L6 par contre le promoteur /et, est/ c'est trente et un décembre signature trente et un décembre donc là **faut qu'on aille très très vite** qu'on mette un peu la charrue avant les bœufs **faut le faire** si on peut en bénéficier
- +
9. L1 et c'est forcément via les fiches action ?
10. L6 hum + c'est via les fiches: que je vous ai remis pour le projet de *CC1* de vous savez à la fin des documents
11. L3 ouais
12. L6 on avait mis deux fiches fiche opération fiche action donc la fiche action c'est souvent le pays ou alors le maître d'ouvrage qui l'a fait et elle permet de décliner derrière les opérations /bon, donc/ par exemple: ça pourrait être animation des réseaux la fiche: action et derrière fiche opération démarche qualité
13. L1 hum
14. L6 et /il, 0/ **faut la décliner** pays par pays c'est-à-dire que c'est la même fiche **faut préciser que** c'est une action départementale mais elle est proposée au pays Nord au pays *V4* et au pays de *V5* + **faut les préparer** je les vois je les vois assez régulièrement
15. L2 si dans la:
16. L4 de de la même < manière
17. L2 les mêmes fiches > je vous avais fait passer une fiche j'en ai envoyé une moi au pays de *D1* sur euh: l'accompagnement de la transmission d'entreprise + c'était cette fiche là + c'est tout récent
18. L6 c'est un réflexe qu'on (n')a pas eu forcément euh: c'est c'est effectivement *** une année charnière puisque c'était la phase de renouvellement des contrats la préparation des contrats à venir toutes les actions qu'on propose en interne peuvent être proposées aux pays ils prennent ou ils prennent pas mais si ils prennent on peut après dans le cas des négociations qu'ils ont avec l'État et la région recevoir des financements du moment que nous on est co-financeurs hein on peut être co-financeurs pour x pourcent et solliciter un financement euh pour le reste
19. L4 hum tout à fait
20. L6 et bon je sais que la Chambre d'agriculture elle a déjà fait passer tous ses projets euh + auprès des trois pays
21. L4 au risque de me répéter on est vraiment en retard sur ce dossier là et c'est un dossier très important parce que là on pourrait presque voir stratégies départementales
22. L6 absolument
23. L4 mais euh c'est **faut absolument qu'on aille dans ****
24. L6 on a un avantage en ayant trois pays très ouverts à nos à nos actions très demandeurs mais bon on (n')a pas forcément eu le réflexe de de de s'appliquer dans leur timing et dans leur euh:

Dans cette séquence, après l'exposé de son travail, L6 sollicite ses collaborateurs afin que ceux-ci demandent un co-financement pour la mise en place d'un projet. Sa première formulation est modalisée, puisqu'il introduit sa demande de façon indirecte avec « je pense que » (en gras dans le tour de parole 1), mais garde tout de même une valeur avec l'emploi de « falloir » :

- « faut aller quand même: assez vite », tour 3 ;

L4 se joint au discours de L6 pour insister sur la demande en utilisant un impératif : « appuyez-vous au maximum sur les ORAC », tour 6.

- « faut qu'on aille très très vite » et « faut le faire », tour 8 ;
- « /il, 0/ **faut la décliner** pays par pays c'est-à-dire que c'est la même fiche **faut préciser que** c'est une action départementale [...] **faut les préparer** », tour 14 ;
- « mais euh c'est **faut absolument qu'on aille** dans ** », tour 23.

Cette séquence est particulièrement marquée par le discours prescriptif de L6 qui incite ses collaborateurs à l'action, il recourt pour cela à des énoncés à valeur injonctive comprenant le verbe « falloir ».

4.2.3.2.2. Analyse de la séquence n° 27 du CoDir 1, CCI

Séquence :

1. L1 je pense que là-dedans on peut avoir des indicateurs enfin oui des indicateurs ou des temps de mesure qui t'intéressent toi et euh dont on ne va pas faire forcément usage auprès des élus
2. L7 bien évidemment
3. L1 mais c'est peut-être c'est intéressant pour toi que de savoir j'ai j'ai pris cet exemple là les dossiers de naturalisation comme ça le jour où tu le sauras une fois deux fois trois fois *** mais c'est peut-être intéressant effectivement de le savoir sans forcément aller très loin vis-à-vis des élus euh::
4. LX < ***
5. L1 c'est c'est une > façon de mesurer ce que l'on fait + ce qui n'est pas forcément idiot euh si ce n'est qu'il faut aussi quelque part s'engager à à à mettre les résul- les les enfin les chiffres < en face
6. L2 les indicateurs >
7. L7 hum
8. L1 et et je pense qu'il faudrait que tu ailles voir *B1* + pour voir qu'est-ce que *B1* peut pondre + pour voir si éventuellement il y a pas des choses pertinentes et le fait de remplir *B1* qu'on tr- qu'on aura LES indicateurs à la sortie + et c'est un bon moyen d'utiliser l'outil + parce qu'il faut qu'on /lui, 0/ trouve sa pertinence on est doté d'un outil qui manifestement a du mal ou ou fonctionne pas
9. L2 comme vous diriez qui emmerde ** *{Rires de L2, L1 et L4}*
10. L1 euh oh euh: on a d'autres=z=outils que de faire des BATons + hein et il faut utiliser *B1* justement pour faire ce truc-là alors je sais pas si il est paramétré il y a quand même un minimum de < paramétrage
11. L2 ah mais tout > est paramétré hein < tout il est prêt hein
12. L1 donc *B1* est paramétré > sur un certain nombre de CRITères dans le commerce < et cetera
13. L2 si il manque un > un critère un paramètre ça on le met bon le contrat de naturalisation je suis pas sûre qu'il y soit mais < bon euh
14. L1 ouais >
15. LX non non je je le note
16. L2 hein
17. L5 dossier de naturalisation j'en ai deux sur mon bureau *{Rires de L5}*
18. L2 oui mais bon après bon c'est
19. LX < ***
20. LX il y en a deux dans l'année ***
21. L2 après si au lieu que ce soit contrats > de naturalisation c'est peut-être mis euh bon partenariat ou je sais pas moi collectivité a- avis donné ou je sais pas en général ça peut intégrer plusieurs avis pas forcément que la naturalisation + tu l'as tu l'as eu la formation euh ?
22. L4 non pas du tout
23. L1 < ah non non non il connaît pas *Lp4* ne connaît pas du tout l'outil
24. L4 je pense que ça fait partie des choses qu'il faut que je fasse > qu'il faut que je fasse
25. L1 mais c'est un bon moyen de de de de relancer et de de de:
26. L2 et < oui si ***
27. L4 moi je suis preneur si c'est > un outil synthétique qui me permette de PRE-remplir les cases là + formidable + je prends
28. L1 par contre *** sur les dossiers euh
29. L4 disons que je reste cohérent entre *{Rires de L5}* ce que j'annonce et l'indicateur de mesure
30. L1 ça veut dire que tout le monde va devoir remplir dossier CDEC combien de temps j'ai passé dessus hein c'est ça l'indicateur
31. L4 c'est on peut être: quantitatif c'est-à-dire combien de dossiers CDEC et après combien de temps je vais passer dessus
32. L3 oui mais *Lp4* tu as le même souci que moi c'est de dire à quel moment un chargé de mission combien de dossiers peut-il suivre *{Le téléphone de L6 sonne. Elle répond et sort}* on va dire c'est trente-huit dossiers etc. mais c'est
33. L7 < oui mais là
34. L3 non non mais > je suis d'accord avec toi moi non plus c'est < d'arriver à *** c'est ça
35. L2 mais là on est obligé de le faire pour tout le monde > *{Début : conversations de fond inaudibles}*

Ce qui nous intéresse particulièrement dans cette séquence, ce sont les tours de parole 5 à 16 où L1, le directeur de la CCI, se positionne en tant que tel dans les réunions CoDir. En effet, certaines séquences sont caractérisées par le caractère prescriptif de ses énoncés. Il prend souvent un temps pour recadrer les propos, conseiller, voire ordonner. Dans cet extrait, il demande à L2 d'utiliser la base de données *B1*. Dans un premier temps, il modalise sa demande avec « je pense que » suivi de l'emploi du conditionnel, puis il renforce sa demande en employant le subjonctif et le verbe « falloir » : « je pense qu'il faudrait que tu ailles voir *B1* » (tour de parole 8). Puis, il utilise des formes plus impératives en employant le verbe « falloir » et le marqueur « hein » dans le même tour parole : « parce qu'il faut qu'on /lui, 0/ trouve sa pertinence » et dans le tour de parole 10 : « hein et il faut utiliser *B1* ».

4.2.4. Le « langage expositif » : synthèse des types de séquence et de leurs caractéristiques linguistiques

Le type linguistique « langage expositif » est caractérisé par les trois types de séquence encadrante, descriptive et prescriptive identifiables à partir des critères que nous venons de développer.

Le tableau suivant synthétise l'ensemble des critères pour chaque type de séquence du type linguistique « langage expositif » :

Tableau 94 : les caractéristiques du type linguistique « langage expositif »

Type linguistique		Langage expositif (Faire voir)		
Types de séquence		Descriptive <i>Parler de</i>	Séquences encadrantes (Séquences d'ouverture et de clôture)	Prescriptive <i>Dire de faire</i>
Caractéristiques	1) Critère principal : les phases	- Phase d'ancrage - Phase d'aspectualisation - Phase de questionnement et de mise au point	Séquences courtes	
	2) Critère secondaire : caractéristiques linguistiques	Énoncés-titres Formes bi-nominales Marqueurs de structuration et organisateurs énumératifs Pronom sujet « nous » récurrent Adverbes de cadre Discours anticipatoire		« Hein » Verbe « falloir » Mode de l'impératif Énoncés à valeur injonctive
	3) Critères repérés lors des analyses de séquences, non répertoriés	Temps du passé Champ sémantique Formes de description (« il y a », « c'est »)		

Le type linguistique « langage expositif » met en évidence trois types de séquence (encadrante, expositive et prescriptive), caractérisées elles-mêmes par une liste de critères. Seule la séquence descriptive peut comprendre des phases et est caractérisée par un ensemble plus large de critères. Les séquences encadrantes sont reconnaissables par leur brièveté et sont principalement situées en début et fin de réunion ou pour annoncer les pauses et les reprises de réunion, mais ne comportent pas de critères linguistiques qui leur sont propres. Quant à la séquence prescriptive, elle est principalement caractérisée par l'action dire de faire, par l'incitation à l'action, et se trouve donc marquée par des critères relevant du mode de l'injonction comme les emplois du marqueur « hein », du verbe « falloir » et du mode de l'impératif.

La description du travail effectué où les locuteurs mettent en mots et détaillent leurs activités, les prescriptions opérées sur certains éléments décrits, ainsi que l'ouverture et la clôture des réunions (on ouvre explicitement une réunion et on invite les participants à écouter) constituent les marques du type linguistique « langage expositif ». Ce type linguistique peut être décrit dans des discours à propos de l'activité et se présente ainsi comme étant caractéristique d'un certain type de rapport entre langage et activité, caractérisé par l'exposé :

ainsi nous parlerons de type de discours « langage sur le travail » (nous reprenons la notion développée par A. Borzeix, 2005 [2001] : 62).

4.3 Le type linguistique « langage de co-action » : séquences et critères

Les observations de notre corpus et sous-corpus 1 ont mis en évidence un second type linguistique que nous avons nommé « langage de co-action ». Cette notion de « langage de co-action » renvoie au concept selon lequel le langage aide à effectuer ou effectue la tâche. L'activité est conduite par le langage. Nous avons emprunté cette notion de « co-action » à M. Lacoste et M. Grosjean (1999) qui déterminent les « échanges opérationnels de coaction » comme des échanges qui coordonnent l'activité entre les interactants. Leur recherche dans le travail en hôpital les a conduites à considérer des échanges qui ne peuvent être séparés de l'activité, « des échanges verbaux qu'on peut qualifier d'opérationnels dans la mesure où ils sont directement liés à la dispense des soins » (1999 : 58). Notre type linguistique « langage de co-action » est caractérisé par le fait que c'est « la parole elle-même qui constitue l'action » (*Ibid*).

Dans ce type linguistique, le concept d'action s'appuie sur les travaux du philosophe J. L. Austin (1962) qui a été amené à concevoir le langage comme action. En effet, il considère que parfois, « *dire* une chose, c'est la *faire*. Ou encore, des cas où *par le fait de dire*, ou *en disant* quelque chose, nous faisons quelque chose » (1962 : 47).

Enfin, dans la lignée de ce concept de J. L. Austin, nous nous inspirons des analyses de L. Karsenty et P. Falzon (1993) qui font émerger un « langage-action » (ou « langage opératif), qu'ils opposent au « langage-description » (« langage naturel »), c'est-à-dire un langage qui ne nous conduit pas à dire quelque chose, mais à faire quelque chose.

4.3.1. Première caractéristique : la négociation

Ce type linguistique est caractérisé par la négociation, qui constitue un critère déterminant dans ce type linguistique.

Selon la définition de « négociation » d'E. Roulet *et al.*⁷⁵, la négociation part d'une initiative qui engendre une réaction qui va, soit clore la négociation, soit relancer l'initiative. E. Roulet parle de « **complétude interactionnelle** » lorsqu'il y a un double accord entre interlocuteurs concernant la clôture d'une négociation ; il s'effectue suivant un processus en trois temps : initiative du locuteur, réaction de l'interlocuteur et accord du locuteur. Si la réaction est favorable, c'est un échange simple, à trois constituants, qui se déroule. Si la réaction est défavorable, le locuteur ne peut clore l'échange et doit relancer son initiative pour contrer la réaction défavorable et donc poursuivre la négociation jusqu'à ce qu'il y ait double accord.

Par ailleurs, nous nous sommes inspirée des analyses de C. Kerbrat-Orecchioni concernant la négociation :

E. Roulet et ses collaborateurs considèrent toutes conversations comme une vaste négociation, dans la mesure où sa construction repose sur un principe de « complétude interactionnelle » (ou double accord), laquelle repose elle-même sur un processus de négociation – ce que Roulet (1985 : 8) illustre par l'exemple d'échange suivant (extrait d'une conversation téléphonique) :

C : est-ce que le docteur pourrait passer chez madame Vesnouard à Mareuil

E : oui je le dirai

C : bien merci

(C. Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 95)

C. Kerbrat-Orecchioni précise que ce terme de « négociation » est polysémique et qu'il ne peut être employé que lorsqu'il y a un désaccord initial et que nous observons des situations de conflit et de la coopération.

La négociation est particulièrement présente dans les séquences opératives et explicatives puisque les collaborateurs vont travailler ensemble sur un projet et sont amenés à

⁷⁵ « Dans toutes les définitions que proposent les dictionnaires de la négociation, on retrouve l'idée d'une discussion entre interlocuteurs pour aboutir à un accord. Le processus peut être décrit tentativement ainsi : toute négociation a sa source dans un problème qui donne lieu à une *initiative* du locuteur ; cette initiative appelle une *réaction* qui peut être favorable ou défavorable, de l'interlocuteur. Si elle est favorable, le locuteur peut clore la négociation en exprimant à son tour son *accord*. La négociation donne lieu dans ce cas à un échange simple, à trois constituants, entre les interlocuteurs. Nous qualifierons de *complétude interactionnelle* la satisfaction de cette contrainte du double accord qui autorise la clôture d'une négociation (et par conséquent, de l'échange qui la constitue).

Si la réaction de l'interlocuteur est défavorable, la première condition de complétude interactionnelle n'étant pas remplie, le locuteur ne peut clore l'échange ; il va donc tenter de contrer cette réaction défavorable et de relancer son initiative, parfois sous une forme différente, et la négociation se poursuit, tant que la complétude interactionnelle n'est pas satisfaite par un double accord (fût-ce sur l'impossibilité d'aboutir à un accord) entre les interlocuteurs ; la négociation donne lieu alors à un échange complexe, qui peut compter cinq, sept constituants, voire davantage selon l'entêtement des interlocuteurs. » (1985 : 15)

négocier les désaccords et justifier des choix. Selon C. Kerbrat-Orecchioni, la négociation implique forcément un désaccord que l'on tente de résoudre par la coopération :

Pour qu'il y ait négociation il faut et il suffit d'une part, qu'il y ait désaccord initial ; et d'autre part, que les sujets en litige manifestent un certain désir (réel ou feint) de restaurer l'accord, désir sans lequel on sort d'une logique de négociation pour entrer dans celle du conflit avoué. Dans le cas par exemple du marchandage, qui peut être considéré comme une sorte de modèle en la matière, il y a bien divergence au départ entre les deux acteurs, le vendeur (qui veut obtenir le prix le plus haut) et le client (qui veut obtenir le prix le plus bas), mais ces buts individuels sont dominés par un but commun qui est la réussite de la transaction, à laquelle les deux parties vont s'employer en déployant tout un arsenal argumentatif visant à trouver un « arrangement » satisfaisant les deux parties. [...] Or c'est exactement le même principe qui préside au fonctionnement de toutes les négociations conversationnelles. (C. Kerbrat-Orecchioni, 2005a : 96)

Les individus vont collaborer afin de s'accorder et de faire progresser leurs tâches et leur activité. La négociation implique quelques procédures que C. Kerbrat-Orecchioni a énumérées (2005a : 94-96) :

- au départ, nous avons au moins deux « négociateurs », « un objet à négocier » et un état initial ;
- il s'agit ensuite pour les négociateurs de mettre en œuvre des procédures pour tenter de résorber le désaccord ;
- à l'issue de la négociation, il y a parfois un accord ou un compromis (état final).

La négociation constitue un processus qui vise à résoudre un différend.

C. Kerbrat-Orecchioni explique que la négociation se présente sous la forme d'un schéma où un locuteur A fait une proposition à un autre locuteur B. Celui-ci accepte ou bien conteste et fait une contre-proposition. Si A accepte la contre-proposition de B, alors nous avons affaire à un simple ajustement, dans le cas contraire, il y a cristallisation du désaccord et la négociation voit le jour⁷⁶. V. Traverso reprend cette notion de cristallisation du désaccord pour désigner « l'activité de mise en place de la négociation durant laquelle le désaccord se construit (ou se durcit), avec le maintien de chacun sur ses positions. Elle concerne donc les suites possibles après l'émergence d'un désaccord. » (2004 : 49).

⁷⁶ « (1) A fait à B une *proposition* (Prop) :

(2) B conteste cette proposition, en assortissant éventuellement cette contestation d'une contre-proposition (Contre-Prop) : il y a alors négociation potentielle, laquelle ne va pas nécessairement s'actualiser. En effet :

(3) Si A accepte immédiatement cette Contre-Prop (ou décide de passer outre plutôt que de se focaliser sur le différent), la négociation est en quelque sorte étouffée dans l'œuf : on dira que l'on a affaire à un simple ajustement.

Si A la rejette et maintient sa proposition initiale, il y a cristallisation du désaccord, et c'est l'amorce d'une négociation (que nous faisons donc par convention démarre avec le troisième tour). » (2004 : 23)

Ainsi, les locuteurs vont, soit rechercher une solution ensemble et se rallier ou trouver un compromis, soit poursuivre les échanges à partir d'argumentations. Dans certains cas, C. Kerbrat-Orecchioni parle de « ralliement spontané » lorsque l'un des locuteurs accepte la position de l'autre :

L'un des deux participants accepte de son plein gré de s'aligner sur la position de l'autre ; il « s'écrase », dit-on vulgairement, et « tombe d'accord » avec son partenaire. (C. Kerbrat-Orecchioni, 2005a : 102)

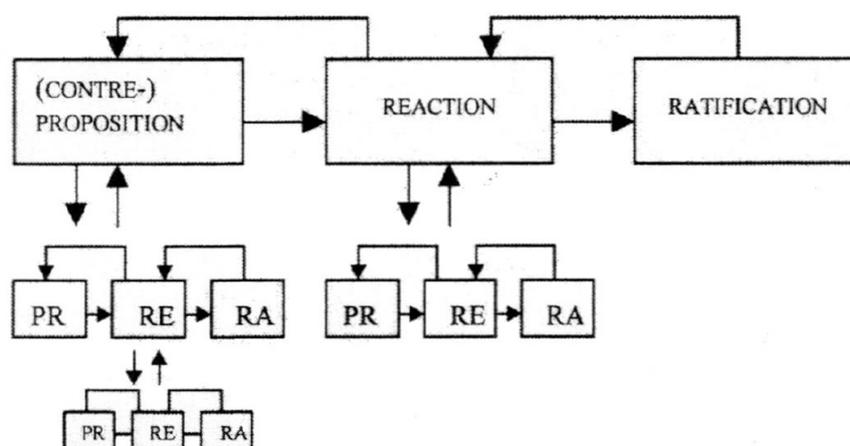
Au travail, tout est négociation, que ce soit dans les prises de parole, dans la place du scripteur, dans les points à aborder, dans l'élaboration des tâches ou dans les places des interactants :

Tout le matériel produit de par et d'autre durant l'interaction peut être considéré comme autant de propositions virtuelles que l'on soumet à l'évaluation d'autrui. Mais il va de soi qu'une petite partie seulement de ces propositions va donner lieu à contestation, donc à d'éventuelles négociations, la grande majorité d'entre elles étant sans autre forme de procès. (C. Kerbrat-Orecchioni, 2004 : 29)

L'objectif de la négociation au travail est d'amener à des consensus afin de permettre de mener au mieux les tâches et être plus performant.

Dans le cadre de l'analyse du discours, les chercheurs genevois (Roulet *et al.*) ont montré que dans l'interaction, les échanges des locuteurs sont sous-tendus par un schéma de négociation.

Schéma 5 : Schéma de négociation langagière (Roulet *et al.*, 1985)



La première ligne de ce schéma constitue la négociation principale, et la seconde les négociations secondaires.

La séquence de négociation s'effectue donc en 3 phases : phases de *proposition*, de *réaction* et de *ratification*. L. Filliettaz apporte des précisions sur ce phénomène :

Ce schéma montre que la communication procède toujours de la recherche d'un accord en vue duquel alternent des phases de proposition (C : j'aimerais un livre sur le vocabulaire français s'il vous plaît », de réaction (L : « les ouvrages scolaires sont sur le premier rayon à gauche ») et de ratification (C : merci). (2004 : 82)

Quelques exemples sous formes de schémas (schémas 6 et 7) permettent d'illustrer ce principe de négociation dans notre corpus.

Schéma 6 : Schématisation 1 d'une séquence de négociation

Proposition	{	[...]	L1	hum point cinq donc licenciement de *P3* donc [...] donc euh on va aller au licenciement économique
			L2	euh un licenciement économique alors que vous avez un intérimaire euh
Réactions	{		L1	il veut pas le poste + qu'est-ce qu'il faut faire
				/// {Réflexion des locuteurs}
			L8	ben oui
			L4	pourquoi il veut pas le poste
			L1	ah ben si il veut pas aller travailler au bâtiment trois puisque les horaires ne sont pas les mêmes ça fait une modification de son contrat de travail parce qu'il travaille en deux huit
			L5	euh en étant licencié sous forme économique s'il y a une forte reprise d'activité il serait prioritaire pour un réembauchage
Ratification	{	[...]	L1	hum bon ben je vais voir s'il y a pas d'autres idées en tête bon donc on valide ça

(Extrait séquence 4, CoDir 1, entreprise de transport)

Dans cet exemple, L1 propose un licenciement économique pour l'un des salariés, ce qui entraîne une réaction de quelques locuteurs, notamment de L2, L4 et L5. L1 prend en compte leurs propos (« je vais voir », dans le dernier tour de parole) avant de valider la décision.

La validation du licenciement d'un salarié (dans le dernier énoncé) a fait l'objet d'une longue discussion et négociation entre les interactants. On remarque par ailleurs que le double accord des locuteurs est implicite : les locuteurs n'approuvent pas explicitement leur accord.

Schéma 7 : Schématisation 2 d'une séquence de négociation

Proposition	[...]	1.	L3	c'est pas la peine de tout changer 2005 /parce que, puisque/ ça va être fini
		2.	L2	voilà donc il y a ça il y a le TDB et < la fiche mensuelle
		3.	L3	le TDB > voilà moi je pense que pour 2005 ça vaut pas le coup de < tout changer
Réaction		4.	L5	fiche mensuelle > et état < de ** à envoyer à *Lp4*
		5.	L2	oui c'est vrai > qu'à trois mois de la < fin
		6.	L3	à > trois mois de la fin on va pas tout bouleverser pour:
		7.	L7	deux mois
		8.	L5	< ouais
		9.	L2	ouais >
Ratification : accord		+		
		10.	L1	on est d'accord on laisse en état les:
		11.	L3	pour 2005 < ouais
		12.	L5	on > laisse pour 2005 ouais
		13.	L1	allez **
				+ {L1 prend des notes}

(Extrait de la séquence 3, réunion des responsables formateurs, OF)

Les interlocuteurs tentent de se mettre d'accord sur les documents à compléter et à remettre.

La décision est finalement prise et est actée par L1 qui prend des notes pour rédiger un compte-rendu. La « complétude interactionnelle », notion d'E. Roulet pour désigner le double accord entre interlocuteurs pour la clôture de la négociation, signale la fin de l'échange.

Un exemple plus ample permet d'illustrer le principe de négociation.

Exemple 35.

11. L4 toujours dans la notion d'action collective et pour répondre cette fois-ci plutôt euh à la demande du tourisme aux besoins du tourisme + nous allons éditer un certain nombre de plaquettes < *
12. L1 une > question avant
13. L4 oui
14. L1 je reviens sur de nouveau la carte de fidélité à *V1* dans le cadre du FISAC
15. L4 oui
16. L1 cinquante dossiers sachant que budgétairement euh leur ** à *V1* c'est *C7* est-ce que tactiquement on (n')a pas intérêt à laisser *C7*
17. L4 alors euh: tactiquement oui dans la mesure où notre budget réel serait de *C7*
18. L1 hum
19. L4 euh par contre les *C2* peuvent être intéressants comme un objectif de dynamique < globale
20. L1 hum hum >
21. L4 pour faire en sorte que euh *V1* à fortiori euh à priori du moins *V1* est une ville un peu plus importante c'est la ville la plus importante du département
22. L1 hum hum
23. L4 la base de travail de *V4* et de *V5* c'est une trentaine de cartes de fidélité donc je crois qu'il serait important qu'on se démarque < **
24. L1 alors ce > qu'on peut indiquer au en dessous de cinquante dossiers c'est mettre je mets entre parenthèses minimum trente
25. L4 minimum trente
26. L1 hein
27. L4 tout à fait alors au jour d'aujourd'hui nous sommes nous avons vingt huit dossiers qualifiés
28. L1 d'accord
29. L4 donc euh: d'ici le mois de février c'est-à-dire dernière semaine le lancement se: devrait se passer dernière semaine de février nous espérons bien obtenir une cinquantaine de dossiers supplémentaires sachant que nous en avons quarante qui oscillent entre le oui et le non
30. L1 d'accord + parfait merci
- +
31. L4 sur donc: l'aspect tourisme: donc un travail qui va être effectué cette année d'édition euh de plaquettes + alors euh première thématique les

- séminaires euh dans notre beau pays surtout avec une vision tourisme d'affaires euh les saveurs de *D1* et les camping-cars donc à chaque fois euh l'objectif c'est de faire un ETAT des lieux de la disponibilité et le diffuser auprès des professionnels d'abord dans notre réseau interne bien évidemment et d'aller les chercher à l'EXTErieur euh donc pour ça on s'appuiera euh c'est pas forcément euh noter mais c'est l'objet de la quatriunième {sic}quatrième ligne
32. L1 hum hum
33. L4 on s'appuiera effectivement sur une BASE de données pour définir des cibles de particuliers ou de tourisme d'affaires sachant que euh ceci fera l'objet d'un débat à l'intérieur à l'intérieur de la commission de tourisme c'est elle qui choisira quelles sont les cibles et quelle est la prospection que l'on pourra effectuer à ce sujet là
34. L1 d'accord
35. L4 < donc
36. L3 tourisme > d'affaires c'est quoi c'est visites d'entreprise et cetera
37. L4 voilà tout à fait c'est surtout euh l'accueil d'un certain nombre d'entreprises ayant déjà un ** endogène < qui existe
38. L3 hum ouais >
39. L4 mais qui n'ont pas < forcément de structures
40. L3 hum ouais >
41. L4 et donc on sera là pour les aider les orienter puis euh peut-être des entreprises plus périphériques qui souhaitent également découvrir notre pays
42. L3 hum
43. L1 il a raison *Lp3* parce que quand on marque pour définir des cibles de particuliers aux tourisms d'affaires euh or les tourisms d'affaires si on les intègre dans les adresses on n'a pas de support pour eux ah si séminaire(s) < tourisme
44. L3 si tu l- >
45. L1 ah ouais
46. L3 mais ça ça intègre également des délégations euh visiteurs étrangers des choses comme < ça
47. L4 oui oui > oui tout à fait tout à fait + l'idée étant de démontrer que nous avons des infrastructures
48. L3 < oui
49. L4 qui > sont à même de les accueillir + mais pour ça il faut communiquer autour de ça
50. L3 /hum, oui/

51. L4 donc la démarche c'est état des lieux
 52. L3 hum
 53. L4 mise en place de l'outil diffusion de l'outil
 54. L3 je peux t'aider moi sur ça
 55. L4 ah avec plaisir avec plaisir euh: alors j'ouvre une parenthèse on a on est allé récupérer ce qui se fait en *R3* c'est magnifique c'est un instrument de travail euh absolument euh c'est l'idéal pour nous c'est notre objectif si on voulait s'en inspirer fortement ce serait formidable
 56. L1 c'est c'est le le le bouquin sur euh: l'état de l'offre: en matière de tourisme d'affaires et cetera
 57. L4 tout à fait
 58. L3 oh la vache
 59. L4 non non mais à la à la mesure de nos moyens
{Rires de L1}
 60. L2 oui parce que ça coûte peut-être < plus de ***
 61. L1 c'est un super > document c'est euh c'est et puis là-bas il y a des infrastructures hein entre *V6* euh: ah euh non c'est pas non c'est pas *V6* < je me disais

62. L3 c'est pas c'est > pas encore *R3* *V6*
 63. L1 c'est pas *R3* mais euh
 64. LX c'est plutôt la *R4* c'est plutôt la *R4*
 65. L1 *V7*
 66. L3 *V7* non
 67. L4 si si il y a s'il y a un document d'excellence je crois que c'est celui-là
 68. L3 ouais
 69. L4 je crois qu'il faut vraiment s'en inspirer au moins du moins < dans sa construction
 70. L1 ça sera pas ça sera pas le > même prix *{Rires de L*}*
 71. L4 au moins dans sa construction
{Rires de L1}
 72. L4 au moins dans sa construction + la façon dont c'est décrit *{approx}*
 73. L1 ok
 +
 74. L4 voilà et puis dernier dernier élément
 (Extrait séquence 5, CoDir 1, CCI)

Avant d'analyser cet exemple 35 illustrant le concept de négociation, donnons quelques éléments contextuels de cet extrait issu du CoDir 1 de la CCI.

L'objectif de la réunion est de présenter le travail réalisé et celui en cours de réalisation ainsi que les projets des différents services de l'organisation. Ce qui est abordé lors de cette réunion est inscrit dans les documents supports que chaque participant a rédigés et distribués. Ces documents peuvent être modifiés collectivement lors de la réunion et corrigés par le locuteur après la réunion pour enfin permettre de présenter les plans d'action de la CCI du département au bureau. Les participants vont donc essayer d'être les plus précis possible en donnant le maximum d'informations claires.

Voici l'analyse que nous faisons de cet exemple 35 :

Dans un premier temps, nous allons analyser le démarrage de cette séquence. Dans les énoncés 6 à 7 et 14 à 18, les locuteurs proposent des modifications. Ces propositions de modifications prennent la forme de « négociations » au sens d'E. Roulet (1985).

L4 énonce un nouveau point (« l'édition de plaquettes publicitaires », énoncé 1) qu'il inscrit dans la continuité de ce qu'il a précédemment dit : « toujours dans la notion d'action collective » (tour de parole 1).

L4 replace le point énoncé dans son cadre en le rattachant à l'ensemble des actions menées au sein de son service mais dans la partie Tourisme (son service étant composé du Tourisme et du Commerce) : « pour répondre cette fois-ci plutôt euh à la demande du tourisme aux besoins du tourisme » (tour de parole 1). Le discours de L4 est précis dans le sens où il donne le maximum d'éléments nécessaires à la compréhension. L1 intervient alors et pose une question sur le point précédent, à savoir « les cartes fidélité ». Dans cette séquence, nous repérons donc une digression au cours de laquelle les locuteurs reviennent sur le point précédent.

Dans les tours de parole 2 à 18, le responsable L1 va proposer de modifier quelques éléments sur le document de travail de L4. L1 interrompt L4 (tour de parole 2) pour lui demander une précision (tour de parole 4) sur ce qu'il a précédemment présenté. Pour cela, il commence par donner un cadre à son propos : « je reviens sur de nouveau la carte de fidélité à *V1* dans le cadre du FISAC » (tour de parole 4).

L1 définit le cadre de sa question avant de donner une information à partir de laquelle il articule sa proposition de modification (en gras) :

6. L1 cinquante dossiers sachant que budgétairement euh leur ** à *V1* c'est *C7* est-ce que **tactiquement on (n')a pas intérêt à laisser *C7***
7. L4 alors euh: tactiquement oui dans la mesure où notre budget réel serait de *C7*
8. L1 hum

Il cadre sa question en introduisant une information nécessaire à la compréhension qu'il articule avec « sachant que ». Ainsi, il fait un rappel sur des informations qui sont indispensables et qui ont besoin d'être partagées par l'équipe.

E. Roulet et ses collaborateurs (1985) conçoivent le discours comme une négociation entre les interlocuteurs. Si nous reprenons cette conception, cette séquence constitue en effet une négociation. L'initiative de L1 dans le tour de parole 6 est immédiatement suivie d'une réaction favorable de L4 (tour de parole 5). L1 clôt alors la négociation en lui signalant son accord et le fait qu'il a pris acte des informations données (tour de parole 8). Cet échange peut être qualifié de « complétude interactionnelle », si nous reprenons la terminologie d'E. Roulet.

L'échange initié dans les tours de parole 14 à 18 présente l'aboutissement à un accord :

14. L1 alors ce > qu'on peut indiquer au en dessous de cinquante dossiers c'est mettre je mets entre parenthèses minimum trente
15. L4 minimum trente
16. L1 hein
17. L4 tout à fait alors au jour d'aujourd'hui nous sommes nous avons vingt huit dossiers qualifiés
18. L1 d'accord

Ces échanges des énoncés 57 à 63 présentent une négociation non-aboutie :

57. L4 si si il y a s'il y a un document d'excellence je crois que c'est celui-là
58. L3 ouais
59. L4 je crois qu'il faut vraiment s'en inspirer au moins du moins < dans sa construction
60. L1 ça sera pas ça sera pas le > même prix {Rires de L1}
61. L4 au moins dans sa construction
{Rires de L1}
62. L4 au moins dans sa construction + la façon dont c'est décrit {approx}
63. L1 ok
- +

Le tour de parole 59 est marqué par une initiative de L4 : il propose à ses collègues de prendre en compte un instrument de travail qui a fait ses preuves dans d'autres villes. Indirectement, il propose à ses collègues de se munir d'un outil de travail de ce genre. Dans le tour de parole suivant, L1 est défavorable à cette proposition ; la « complétude interactionnelle » n'est donc pas remplie. L4 tente alors de contrer cette remarque et relance

son initiative en la modulant par un modalisateur « au moins » qu'il répète à deux reprises à cause des rires de L1 (tour de parole 61 et 62).

La négociation ne donne pas place à un échange complexe, puisque L1 clôt ce thème par « ok » et une pause est marquée avant d'ouvrir vers un nouvel échange (tour de parole 64). La séquence se termine alors sur un non-accord, d'autant plus que la proposition de L4 a été énoncée à l'intérieur d'une incise discursive (parenthèse) :

49. L4 ah avec plaisir avec plaisir euh: alors j'ouvre une parenthèse on a on est allé récupérer ce qui se fait en *R3* c'est magnifique c'est un instrument de travail euh absolument euh c'est l'idéal pour nous c'est notre objectif si on voulait s'en inspirer fortement ce serait formidable

Dans ce type de réunion, les négociations n'aboutissent à une complétude interactionnelle que si elles permettent d'avancer dans les objectifs de la réunion. Elles portent généralement sur des propositions de modification des documents supports des participants. Ces négociations sont abandonnées si elles n'aboutissent pas à une complétude interactionnelle.

4.3.2. Deuxième caractéristique : l' « énonciation conjointe »

Les énonciations conjointes, les reprises et reformulation sont des phénomènes qui marquent la collaboration discursive entre les locuteurs. Nous appuierons nos analyses sur les études menées par V. André en 2006 dans le cadre de sa thèse et qui a fait l'objet d'un article en 2010⁷⁷. Nous présenterons dans un premier temps l'analyse qualitative de l'énonciation conjointe, puis nous procéderons à l'analyse quantitative de ce critère dans les séquences du deuxième sous-corpus.

⁷⁷ André V., 2010. « Eléments de construction collaborative du discours au sein de réunions de travail : la reprise et le couple *oui non*. », revue *Pratiques* n°147-148. Pages 199 à 222.

a. Analyse qualitative de l'énonciation conjointe

L'**énonciation conjointe** est un phénomène interactionnel qui a été mis en évidence par V. André (2006, 2010). Nous parlons d'énonciation conjointe lorsque qu'un locuteur commence une énonciation et que celle-ci est complétée par un autre locuteur :

Nous désignons par « énonciation conjointe » une construction discursive constituée de l'enchaînement de deux interventions, la seconde s'inscrivant dans le prolongement syntaxique ou discursif de la première. (2006 : 241)

Pour résumer son approche des phénomènes d'énonciation conjointe, elle propose le schéma suivant (2010) :

Schéma 8 : Schématisation de l'énonciation conjointe (V. André, 2006)

Énonciation conjointe { Premier locuteur : tour de parole 1
= 2 tours de paroles { Second locuteur : **complétion** / tour de parole 2

Ce phénomène a été mis en lumière par H. Sacks *et al.* dans la cadre de l'analyse conversationnelle, et ceux-ci ont proposé le terme de « **complétion** » (1974 : 703), H. Sacks (1995 [1992]) parle de « **joint sentence production** ». On retrouve aussi le terme de « collaborative sentences » chez G. Jefferson (1973), de « construction interactive d'une phrase » chez E. Gülich (1986). L. Mondada parle quant à elle de « complétion » (1999), qu'elle définit ainsi : « les énoncés sont construits par deux locuteurs où l'un poursuit ce que le premier avait commencé », définition de la « complétion » (1999 : 15) et de « **construction collaborative** » (2001 : 10). T. Jeanneret (2001) propose la notion de « **collaborative** », qu'elle définit comme une forme de collaboration permettant de résoudre des problèmes. L'idée que développe T. Jeanneret a retenu toute notre attention : elle explique que l'analyse de ce phénomène renvoie à une caractérisation du genre d'interaction au sein duquel il survient (2001 : 81). La détermination de l'interaction aurait un rôle dans la description de la construction conjointe, en raison de la langue parlée entre les locuteurs et de l'objet de l'interaction, c'est-à-dire ce qui se passe au sein de l'interaction (compte-rendu ou conversation familière par exemple). À partir de cette constatation, elle remarque plusieurs types de coénonciations selon le type d'interaction : par attachement et en réparation. Le type de coénonciation par attachement est caractérisé par le fait de compléter un énoncé, phénomène que l'on trouve notamment dans les conversations entre plusieurs locuteurs et

interviews écrites. Le type de coénonciation en réparation est caractérisé par une dimension d'air, que l'on relève dans une conversation exolingue.

Le point commun entre toutes ces études, c'est qu'elles identifient ce phénomène comme rendant compte d'une construction discursive collaborative entre deux locuteurs. Dans notre corpus de langage au travail, les énonciations conjointes se manifestent dans tous les types de séquence, et plus particulièrement et plus fréquemment dans les « séquences opératives » dont voici quelques exemples :

Exemple 36.

- 30. L2 est-ce que ça va jusqu'à préconiser des cabinets proposer des adresses
 - 31. L1 de toute façon on sera soumis < euh:
 - 32. L2 **à un appel d'offres** >
 - 33. L1 **à l'appel d'offres public**
 - 34. L3 ouais
- (Extrait de la séquence 9, réunion interne 1, CCI)

L2 complète le tour de parole de L1 qui le répète et le complète. La représentation de ce phénomène peut prendre la forme d'une grille, qui permet de visualiser la construction d'un énoncé :

Schéma 9 : Analyse en grille d'une énonciation conjointe

de toute façon on sera soumis < euh:	à un appel d'offres l'appel d'offres	public
--------------------------------------	---	--------

Cette représentation en grille a été développée par C. Blanche-Benveniste. Elle est caractérisée par deux axes paradigmatique et syntagmatique, et part de l'idée que la langue s'articulerait sur ces deux axes. Pour cela, elle s'appuie sur F. de Saussure :

On doit cette distinction fondamentale à F. de Saussure, qui avait isolé « deux axes naturels » pour l'analyse de la grammaire, sur lesquels il plaçait les *rappports associatifs*. [...] On a systématiquement représenté ces rapports par la suite, selon un axe horizontal et un axe vertical qu'on pourrait représenter ainsi:

c'est un problème d'enseignement
éducation
apprentissage

(1990b : 13)

À l'oral, comme à l'écrit, les locuteurs cherchent leurs mots, cependant il n'y a qu'à l'oral que nous pouvons nous en rendre compte, notamment lors des transcriptions. Dans la langue parlée, nous remarquons la présence de nombreux redits, qui sont en réalité des

marques d'hésitation et de recherche de mots, car l'oral se construit au fur et à mesure qu'il est produit. Ces hésitations et ces pauses ont un sens. À l'écrit, nous avons le temps de réfléchir, de choisir nos mots et les structures, alors qu'à l'oral nous réfléchissons pendant notre échange, d'où des hésitations marquées souvent avec « euh » entre autres, des pauses, des ponctuants comme « alors », des marqueurs discursifs comme « je dirai que » par exemple. Car une fois que c'est dit, c'est dit ; on ne peut reprendre ce qui a été dit pour essayer de corriger, mais contrairement à l'écrit nous ne pouvons pas effacer, gommer les énoncés. Ce sont ces répétitions qui constituent la recherche des mots et qu'on matérialise sur l'axe paradigmatique.

Les deux axes, paradigmatique et syntagmatique, reflètent correctement l'idée de C. Blanche-Benveniste :

L'étude du français parlé, c'est étudier des discours généralement non préparé à l'avance. Nous les composons au fur et à mesure de leur production, en laissant des traces de cette production. (1990a : 17)

Cette étude portant sur les axes syntagmatique et paradigmatique démontre que l'oral se construit de façon différente de l'écrit.

Exemple 37.

132. L3 hein {Début : L3 tape sur l'ordinateur} donc **animation:**
 102. L2 **sur la plateforme linguistique** < ***
 103. L3 sur la plateforme *** > à *V3* j'enlève le point: ensuite
 (Extrait séquence 35, séance de travail, OF)

Dans cet exemple, L2 complète le tour de parole de L3 qui est en train de taper à l'ordinateur. Nous remarquons dans cet exemple que l'énonciation conjointe est provoquée par un allongement vocalique qui témoigne de la recherche d'un terme.

Exemple 38.

102. L6 donc c'est quoi les trois indicateurs **résultats activité et**
 103. L7 < **qualité**
 104. L3 **qualité** >
 (Extrait séquence 26, CoDir 1, CCI)

Dans cet extrait, L6 tente de synthétiser ce qui vient d'être énoncé et souhaite mentionner les trois indicateurs de fonctionnement montrant la bonne santé des actions menées. L7 et L3 complètent simultanément l'énoncé de L6.

b. Analyse quantitative des énonciations conjointes

Afin d'effectuer une analyse quantitative des énonciations conjointes, nous considérerons la quotité de ce critère dans les séquences et calculerons les prévalences par rapport au nombre de tours de parole.

CoDir 1, CCI

Tableau 95 : Les manifestations des énonciations conjointes par type de séquence dans le CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les énonciations conjointes		Nombre d'énonciations conjointes	Prévalences des occurrences (%)
Séquences encadrantes	7	1	14,3 %	2	25
Séquences descriptives	31	1	3,2 %	1	2
Séquences prescriptives	14	2	14,3 %	3	2,26
Séquences opératives	4	1	25 %	1	0,96
Séquences explicatives	14	3	21,4 %	5	3,50
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	72	8	11,1 %	12	2,74

Les séquences encadrantes et explicatives sont les plus marquées par les énonciations conjointes. La prévalence de la séquence encadrante est particulièrement forte (25 ‰). Quant aux séquences explicatives, 21,4 % d'entre elles comptent au moins une énonciation conjointe et ont une prévalence élevée, à savoir 3,50 ‰.

Les analyses quantitatives montrent que, dans cette réunion, les énonciations conjointes sont caractéristiques des séquences explicatives et encadrantes.

Réunion interne 1, CCI

Tableau 96 : Les manifestations des énonciations conjointes par type de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)

Types de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les énonciations conjointes		Nombre d'énonciations conjointes	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	9	3	33,3 %	4	2,58
Séquences prescriptives	1	0	0	0	0
Séquences descriptives/prescriptives	1	0	0	0	0
Séquences opératives	10	4	40 %	8	2,81
Séquences explicatives	3	1	33,3 %	1	1,45
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conv.inf.	1	0	0	0	0
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	26	8	30,7 %	13	2,55

Dans cette réunion interne, 30,7 % des séquences comportent des énonciations conjointes. Les séquences opératives sont les plus caractérisées par ce phénomène. En effet, 40 % de ces séquences comptent au moins une énonciation conjointe et présentent la prévalence des occurrences la plus élevée, à savoir 2,81 ‰. Par ailleurs, 33,3 % des séquences descriptives comptent au moins une énonciation conjointe et présentent une prévalence des occurrences plus faible : 2,58 ‰. Enfin, ce critère se manifeste dans 33,3 % des séquences explicatives, qui présentent une prévalence encore plus faible : 1,45 ‰.

Ainsi, les analyses quantitatives montrent que, dans cette réunion interne, les énonciations conjointes sont caractéristiques des séquences opératives.

CoDir 2, entreprise de transport

Aucune séquence de ce CoDir ne comporte d'énonciations conjointes.

CoDir 2, GIS

Dans ce CoDir, une séquence descriptive (sur 9) compte une énonciation conjointe avec une prévalence de 1,12 ‰.

Réunion des responsables formateurs, OF

Tableau 97 : Les manifestations des énonciations conjointes dans les séquences de la réunion des responsables formateurs (OF)

Types de séquence dans la réunion des responsables formateurs (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les énonciations conjointes		Nombre d'énonciations conjointes	Prévalences des occurrences (%)
Séquences encadrantes	1	0	0	0	0
Séquences descriptives	1	1	100 %	1	1,75
Séquences prescriptives	2	1	50 %	1	0,68
Séquences opératives	21	2	9,5 %	7	3,63
Séquences explicatives	1	0	0	0	0
Séquences opératives/explicatives	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	3	1	33,3 %	1	14,29
Séquences ND	1	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	5	2	40 %	3	0,83
TOTAL	36	7	19,4 %	13	1,69

Lors de la réunion des responsables des formateurs, les énonciations conjointes se manifestent dans plusieurs types de séquence de façon éparse. Soit les prévalences sont élevées, mais le nombre de séquences dans lesquelles se manifeste le critère est faible (séquences d'échanges interstitiels et séquences opératives), soit le nombre de séquences par type est important et les prévalences sont faibles (séquences prescriptives et opératives/prescriptives). L'analyse quantitative présente les séquences d'échanges interstitiels comme étant celles pour qui le critère est le plus caractéristique.

Séance de travail, OF

Tableau 98 : Les manifestations des énonciations conjointes dans les séquences de la séance de travail (OF)

Types de séquence dans la séance de travail (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les énonciations conjointes		Nombre d'énonciations conjointes	Prévalences des occurrences (%)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	2	0	0	0	0
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences opératives	19	6	31,6 %	10	1,22
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	7	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	3	0	0	0	0
Séquences ND	2	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	3	2	66,7 %	3	1,69
Séquences NC	2	-	-	-	-
TOTAL	38	8	21 %	13	1,30

Les énonciations conjointes sont très clairement caractéristiques des séquences opératives/prescriptives, puisque 66,7 % d'entre elles comptent au moins une énonciation conjointe et leur prévalence des occurrences (1,69 ‰) est plus élevée que celle des séquences opératives (1,22 ‰) et que celle de l'ensemble des séquences de la réunion comprenant au moins une occurrence du critère (1,30 ‰).

Aucune séquence de la conversation et de la partie 1 de la réunion de groupement 2 à l'OF, des échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir une de la CCI, ainsi que des activités langagières au sein du service RH de l'entreprise de transport ne comporte d'énonciations conjointes.

c. Conclusion des analyses quantitatives des énonciations conjointes

Tableau 99 : Les manifestations des énonciations conjointes par type de séquence dans le sous-corpus 2

Types de séquence dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les énonciations conjointes		Nombre d'énonciations conjointes	Nombre total de tours de parole	Prévalences des occurrences (%)
Séquences encadrantes	9	1	11,1 %	2	8	25
Séquences descriptives	64	6	9,3 %	7	351	1,99
Séquences prescriptives	22	3	13,6 %	4	280	1,43
Séquences descriptives/prescriptives	1	0	0	0	0	0
Séquences opératives	72	13	18 %	26	1 402	1,85
Séquences explicatives	18	4	22,2 %	6	212	2,83
Séquences opératives/explicatives	1	0	0	0	0	0
Séquences d'échanges interstitiels	12	1	8,33 %	1	7	14,29
Séquences de conversation informelle	12	0	0	0	0	0
Séquences ND	10	0	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	14	4	28,5 %	6	540	1,11
Séquences NC	2	-	-	-	-	-
TOTAL	237	32	13,5 %	52	2 800	1,86

Le critère des énonciations conjointes est caractéristique des séquences explicatives, puis des séquences opératives (deux types de séquence appartenant au même type linguistique de langage de co-action). Ce sont en effet les types de séquence parmi lesquelles le nombre de séquences présentant des énonciations conjointes est le plus élevé.

Nous remarquons que 28,5 % des séquences opératives/prescriptives comptent des énonciations conjointes, mais celles-ci ont une faible prévalence (1,11 ‰), inférieure à la prévalence de l'ensemble des séquences du sous-corpus 2 présentant au moins une énonciation conjointe (1,86 ‰) et inférieur aux prévalences des séquences opératives (1,85 ‰) et explicatives (2,83 ‰).

Par ailleurs, les séquences descriptives comportent des énonciations conjointes et présentent une prévalence intéressante (1,99 ‰), mais elles ne sont que 9,3 % à compter une énonciation conjointe.

Les analyses quantitatives montrent que les énonciations conjointes sont caractéristiques des séquences explicatives, puis opératives et plus généralement du type linguistique de langage de co-action.

4.3.3. Le type linguistique « langage de co-action » : synthèse des types de séquence et de leurs caractéristiques linguistiques

Dans ce « langage de co-action », nous identifions deux types de séquence caractéristiques : les séquences opérative et explicative. Elles prennent place dans une activité collaborative et peuvent ainsi être mises en rapport avec la conception du langage-action.

Précisons que lorsque nous parlons de langage-action, nous employons un terme générique englobant deux dimensions distinctes :

- le langage qui réalise l'action, ce qui renvoie à la dimension praxéologique du langage (c'est agir en parlant) ;
- le langage qui accompagne l'action, où le langage aide à agir.

4.3.3.1. La séquence opérative et ses critères

Ce type de séquence est caractérisé par le langage-action. Il s'agit des moments où les collaborateurs utilisent le langage pour mener l'activité : ils sont face à l'ordinateur pour lire et corriger des CV, ils mettent en place un projet, d'élire un trésorier pour le CE ou manipulent et renomment des tableaux.

Ce type de séquence est marqué par la prise de décisions ; décisions collectives voire des élections. Les prises de décisions arrivent après des négociations plus ou moins longues et sont ainsi l'aboutissement du processus de négociation. Les comités direction sont parfois le lieu de prise de décisions qui permettront de poursuivre les actions. Par exemple, dans la séquence 15 du CoDir 2 de l'entreprise de transport, la responsable des ressources humaines négocie la mise en place d'un registre du personnel informatisé. À la suite d'échanges entre les participants et suite à l'argumentation de la responsable, le directeur donne l'accord et le note.

Prenons un autre exemple, dans la séquence 2 de cette même réunion, il s'agit pour les collaborateurs de se mettre d'accord sur le licenciement d'un salarié. Les participants réfléchissent à la façon d'effectuer ce licenciement, ce qui donne lieu à des phases conflictuelles. Le directeur approuve finalement une décision. Voici l'extrait de la séquence :

Exemple 39.

1. L2 faudrait peut-être réélire un un secrétaire et un trésorier
 2. L1 ça il ça n'a pas été fait ça
 3. L2 non ça peut se faire que qu'aujourd'hui
 - ++
 4. L1 alors vous avez des candidats
 5. L2 oui
 - +
 6. L1 alors quels sont les candidats désignés + ou qui se proposent
 7. L2 **{L2 lève la main} secrétaire**
 8. L1 **vous secrétaire**
 - ++
 9. L2 **oui**
 10. L5 *{s'adresse à L2}* c'est toi qui fais le compte-rendu ?
 11. L2 non je te laisse + tu fais ça tellement bien
 12. L3 < donc on fait toujours X
 13. L1 vous parlez vous parlez > vous parlez du CE là
 14. L2 du CE oui
 - ///
 15. L1 le trésorier c'était *P16* non
 16. L6 < c'est *P53*
 17. L1 ah oui oui >
 - ++
 18. L1 trésorière *P52* *P53* secrétaire
 19. L2 faut mettre un trésorier adjoint
 - +
 20. L1 il y en a plus beaucoup hein qui ? *P16*
 - ++
 21. L2 bien entendu **je renonce à la représentation syndicale au CE**
 - +
 22. L1 ça s'écrit ou ça se < XX
 23. L2 oh oui > ça s'écrit c'est important on aurait dû commencer par ça d'ailleurs
 - ///
 24. L1 renonciation à pardon
 25. L2 à la représentation syndicale du CE
- (Extrait séquence 2, CoDir 2, entreprise de transport)

Cet exemple 39 est un extrait de séquence visant à illustrer le langage comme moyen d'action. En effet, on assiste à l'élection d'un secrétaire et d'un trésorier pour la Comité d'Entreprise, ce qui se fait par la parole, mais aussi par le geste, car L2 lève la main pour se présenter comme secrétaire (tour de parole 8). Cet énoncé, et plus précisément sa déclaration « je renonce à la représentation syndicale au CE » dans le tour de parole 22, se présente comme un acte illocutoire dans la mesure où sa parole prend la forme d'un acte.

Ce type de séquence opérative est déterminé par des critères linguistiques, mais lorsque les collaborateurs rédigent ensemble un document, la séquence s'organise dès lors en trois phases majeures qui se suivent dans un ordre hiérarchique.

Nous allons présenter les phases qui structurent certaines séquences, puis nous nous concentrerons sur les phases métalinguistiques pour enfin présenter l'ensemble des critères linguistiques qui déterminent la séquence opérative.

4.3.3.1.1. L'organisation en phases de certaines séquences opératives

Certaines séquences opératives s'organisent en phases. Nous allons dans un premier temps présenter ces phases et en faire une analyse qualitative, puis nous proposerons une analyse quantitative qui mettra en lumière la manifestation de ces phases dans les séquences du deuxième sous-corpus.

a. Analyse qualitative de l'organisation des séquences opératives en phases

La séquence opérative est parfois dominée par l'élaboration collective d'un objet. Il s'agit par exemple de la rédaction collective d'un document, d'un travail à effectuer en groupe sur une même machine, etc. Le travail est alors le fruit d'une « construction collective », selon les termes de L. Mondada (1999). Cette construction collective est marquée par l'importante alternance des tours de parole des locuteurs. En effet, la distribution et l'alternance des tours de parole ne sont pas régulées par une seule personne (à savoir un « leader » comme c'est le cas dans certaines réunions), mais les participants organisent les tours en fonction de la construction du document de travail :

Afin de pouvoir procéder à la prise, au passage ou au maintien de la parole, les interlocuteurs (les énonciateurs *comme* les énonciataires) scrutent le déroulement du tour afin d'identifier / de produire de façon reconnaissable des points de complétude possible. Ils effectuent ainsi une analyse en temps réel d'une entité qui, de façon réflexive, est produite en étant sensible à ses interprétations, et qui prend forme au fil de son émergence temporelle et séquentielle, en étant réalisée par les activités conjointes de son producteur et de son récepteur. (L. Mondada, 1999 : 11)

L'analyse du langage doit être menée en même temps qu'une analyse de l'activité, d'où la nécessité d'une étude pluridisciplinaire.

Dans le cas de l'élaboration d'un document de travail, se produit une activité collaborative allant de la formulation à la rédaction. En effet, lors de la construction collective, il nous est possible de repérer le cheminement de la mise en mots, de la première formulation à la rédaction : « à partir d'une première formulation, proposée par un des partenaires ou élaborée à deux, on procède par corrections et expansions pour aboutir enfin à la version à inscrire. » (U. Krafft et U. Dausdenshön-Gay, 1999 : 59).

Parmi tous les écrits que nous repérons en situations professionnelles⁷⁸, nous repérons ce que B. Fraenkel appelle les « **écrits d'action** » qui sont les écrits qui se réalisent pendant le travail. Ils sont insérés dans les activités de production. L'élaboration d'écrits d'action forme une action qui fait l'objet des séquences opératives dans la mesure où le langage va permettre d'élaborer un document. Ce travail fait appel à une action conjointe où les collaborateurs vont coopérer pour l'accomplissement d'un but qui est la réalisation d'un écrit.

Pour l'analyse de la rédaction collaborative, nous nous appuyons sur les travaux de D. Apothéloz (2005). Selon lui, la rédaction collaborative s'articule autour de quatre phases : l'élaboration, la récapitulation, l'inscription et la lecture. Il s'inspire lui-même de R. Bouchard et M. M. de Gaulmyn (1997), lesquels déterminent cinq phases : la préformulation, la formulation, l'inscription, la lecture et l'enchaînement et la sanction :

Ces auteurs observent que la transition d'une phase à la suivante est généralement marquée par diverses interventions métacommunicationnelles, et fait parfois l'objet d'une négociation explicite. Du point de vue des objets textuels en cours de traitement, ces phases correspondent à différents statuts relativement à la distinction oral/écrit. Les statuts suivants peuvent être distingués :

- a. des objets oraux (OO), à savoir ceux qui sont produits dans la phase d'élaboration,
- b. des objets inscrits (OI), à savoir ceux qui sont matérialisés sur le papier, donc provisoirement stabilisés (par exemple l'inscription qui sert de support de lecture),
- c. des objets inscrits oralisés (OIO), à savoir ceux qui sont produits dans les phases de lectures, qu'il s'agisse de lecture pour le corédacteur ou de lecture pour soi,
- d. des objets oraux en cours d'inscriptions (OOI), à savoir ceux qui sont produits oralement pendant l'inscription, et destinés à instrumenter cette opération.

La succession de ces quatre statuts a lieu typiquement (ce qui ne veut pas dire toujours) dans l'ordre suivant :

OO > OOI < OI < OIO

(D. Apothéloz, 2005 : 170-171)

L. Filliettaz (2002 : 159) a analysé le processus d'écriture et a constaté un morcellement de ce qu'il nomme la « **transaction** » en une succession d' « **épisodes rédactionnels coordonnés** ». L'action de rédaction lui apparaît comme systématiquement précédée d'une phase de vérification dans laquelle un agent va solliciter une validation de ce

⁷⁸ Nous développerons ce point dans la partie 4.3.3.1.

qui vient d'être inscrit et suivie d'une phase d'évaluation où les participants vont négocier la qualité du travail réalisé et s'entendre sur des corrections ou sur l'enchaînement d'un nouvel épisode rédactionnel. Le processus de rédaction ne se limite donc pas aux actions d'écriture et fait appel à une gestion conjointe de la transaction de par l'accomplissement des étapes successives que sont les épisodes rédactionnels.

Les interactions professionnelles articulent en permanence des activités matérielles, des activités presque exclusivement verbales. J. Boutet, B. Gardin et M. Lacoste apportent des explications à ces processus : « Dans le quotidien du travail en effet se présentent pêle-mêle activités matérielles, pratiques sociales non langagières, manifestations plurisémiotiques (geste, parole, écriture). » (1995 : 14) Il y a donc un rapport d'interdépendance entre les faits de communication et la question de l'émergence des enjeux praxéologiques.

Ainsi, le type linguistique « langage de co-action » enlève des discours qui peuvent être considérés comme du « faire » et analysés comme une action. Cela évite de réduire l'organisation des activités à uniquement des procédés conversationnels et permet la réalisation des actions collectives.

b. Analyse quantitative de l'organisation des séquences opératives en phases

Cette organisation en phases des séquences opératives ne s'opère pas de façon systématique, mais uniquement dans les séquences de rédaction d'un document. Nous considérons que la séquence est organisée en phase lorsque se présente la phase d'élaboration, la phase autonymique, la phase d'inscription et la phase de lecture (ou reformulation).

Nous ne pouvons donner de nombres d'occurrences et ne pouvons calculer de prévalences de ce critère parce qu'il s'agit de phases comprenant un ensemble variable de mots. Ce qui est important dans l'analyse de ce critère, c'est la présence même de phases.

Sur 72 séquences opératives dans notre deuxième sous-corpus, 12 sont organisées en phases, soit 16,7 %.

Tableau 100 : Séquences opératives du sous-corpus 2 organisées en phases

Terrain de recherche	Réunion	Séquence
CCI	Réunion interne 1	Séquence 15
		Séquence 17
OF	Réunion des responsables des formateurs	Séquence 16
	Séance de travail	Séquence 18
		Séquence 19
		Séquence 20
		Séquence 22
		Séquence 24
		Séquence 26
		Séquence 28
		Séquence 35
Séquence 37		
<i>2 terrains de recherche</i>	<i>3 réunions</i>	<i>12 séquences</i>

D'autres critères viennent caractériser ces séquences opératives : la présence de phases métalinguistiques ainsi que des critères linguistiques.

4.3.3.1.2. Les phases métalinguistiques dans les séquences opératives

Nous présenterons l'analyse qualitative des phases métalinguistiques. L'analyse quantitative qui suivra viendra d'appuyer l'analyse qualitative de ces phases dans l'ensemble des séquences du deuxième un sous-corpus.

a. Analyse qualitative des phases métalinguistiques

Certaines séquences portent sur les problèmes de terminologie et sont donc l'objet d'un métalangage redéfinissant quelques notions. Ces termes ou expressions relèvent de connaissances spécialisées et peuvent ainsi être des objets de commentaires métadiscursifs. Les collaborateurs débattent sur les termes à employer dans tel ou tel contexte. Il s'agit pour les locuteurs d'expliquer des termes, les redéfinir, les nuancer et les comparer à d'autres dans un souci de clarté et de cohérence dans leur projet. Nous pouvons parler de langage au service du langage. Relevons quelques exemples :

Exemple 40.

1. L4 alors moi je comprends la démarche alors après **c'est sur des mots maître d'ouvrage maître d'œuvre** aussi c'est pareil je sais pas moi j'essaie le de me positionner sur le plan pratique parce que c'est clair que dans le dialogue euh à un moment donné on *** le le distingo hein ils vont s'appuyer sur nous mais après dans le dans la présentation du document est-ce que ça va pas prêter à confusion < je me pose une question hein je
 2. L1 parce que > je me demande même si il convient de parler du: de l'exercice du droit de préemption parce que là c'est pas un but c'est MOYEN + donc à la limite je crois pas que ça: que ça a quelque chose à voir ou à faire ici
- ///
3. L4 c'est un moyen et puis en même temps c'est une conséquence de l'élaboration de la * chez le développement commercial de la ville c'est-à-dire en forme de conclusion on dit euh c'est AU-DELA de mes préserves
 4. L1 oui mais nou- nous à notre niveau on (n')ira pas au-delà après la commune en tant que maître d'ouvrage elle utilise /ses, ces/ outils < elle utilise ***
 5. L4 donc là tu dis > en tant que maître d'ouvrage
 6. L1 c'est ah oui pour moi c'est la commune < qui est maître d'ouvrage tu vois
 7. L4 voilà >
- +
- (Extrait séquence 3, réunion interne 2, CCI)

Cet extrait présente une réflexion sur le langage dans la mesure où les locuteurs échangent autour de l'utilisation des mots.

Dans le premier tour de parole, L4 exprime clairement son problème sur deux notions : « maître d'ouvrage » et « maître d'œuvre » et montre qu'il réfléchit à ce problème de définition. Il emploie le pronom-sujet « je » suivi de verbes de doute et de verbes de modalité propositionnelle : « c'est pareil je sais pas moi j'essaie le de me positionner » (premier tour de parole, ligne 2), « je me pose une question hein » (premier tour de parole, ligne 5). L'emploi de « hein » présente une demande indirecte d'affirmation aux interlocuteurs du fait qu'il ne remet pas totalement en cause leur mauvais emploi du terme « maître d'ouvrage ».

Le locuteur L4 explicite sa difficulté à nuancer et différencier des lexèmes ; il énonce explicitement que son incompréhension porte sur le lexique :

« alors moi je comprends la démarche alors après **c'est sur des mots** maître d'ouvrage maître d'œuvre »
(tour de parole 1)

Il mène une réflexion sur le lexique en mettant en relation deux lexèmes « maître d'œuvre » et « maître d'ouvrage ». L4 exprime explicitement son problème de compréhension « c'est sur des mots » (premier tour de parole, ligne 1) et plus précisément la représentation des mots dans la réalité, autrement dit leur implication sur le terrain :

« aussi c'est pareil je sais pas moi j'essaie le de me positionner **sur le plan pratique** parce que c'est clair que dans le dialogue euh à un moment donné on *** le le distingo hein ils vont s'appuyer sur nous mais après dans le dans la présentation du document est-ce que ça va pas prêter à confusion < je me pose une question hein je » (tour de parole 1)

« Sur le plan pratique » renvoie à l'utilisation des mots sur le terrain avec les partenaires. Le locuteur travaille sur le langage à utiliser. Pour cela, il essaie de se représenter concrètement la tâche du maître d'œuvre et celle du maître d'ouvrage en s'appuyant sur son savoir et son expérience professionnelle afin d'employer les mots justes et d'anticiper sur la réalisation même du projet. Ainsi, tout se passe comme s'il y avait trois dimensions qui s'articulaient :

- la dimension « réelle » que L4 paraphrase par « sur le plan pratique » (premier tour de parole 1, ligne 2) ;
- la dimension « interactionnelle » que L4 paraphrase par « dans le dialogue » (premier tour de parole, ligne 3) ;
- la dimension « textuelle » qui comprend ce qui est écrit dans le document en construction et que L4 paraphrase par « dans la présentation du document » (premier tour de parole, ligne 4).

Le problème de L4 repose sur l'uniformisation des termes dans le discours, dans la réalité et sur les documents de travail qui seront à transmettre pour la réalisation du projet. Il exprime sa difficulté : « est-ce que ça va pas prêter à confusion < je me pose une question hein je ».

L1 s'appuie sur ce qu'a dit L4 et va plus loin en employant le marqueur de surenchérissement « même » :

« parce que > **je me demande même si** il convient de parler du: de l'exercice du droit de préemption parce que là c'est pas un but c'est MOYEN » (tour de parole 2)

L1 remet en cause tout le processus de réflexion en renvoyant les locuteurs à la notion de « droit de préemption » d'ailleurs remis en cause par L4 dans la séquence précédente. Pour cela, L1 emploie des verbes d'attitudes propositionnelles : « je me demande » et « je crois pas », introduisant une modalité du doute qu'il justifie ensuite par une simple juxtaposition introduite par « parce que » : « parce que là c'est pas un but c'est MOYEN » (tour de parole 2) et par la formulation d'une conclusion introduite par « donc ». Ainsi, L1 propose indirectement de supprimer la notion de « droit de préemption » : « je crois pas que ça: que ça a quelque chose à voir ou à faire ici » (tour de parole 2). Il modalise sa proposition qui prend une valeur de suggestion en employant la forme indirecte et une modalité propositionnelle « je crois pas que ». De ce fait, il n'impose pas son point de vue et ce qui justifie qu'on parle de travail de collaboration.

Après une longue pause lors de laquelle les locuteurs lisent les documents et réfléchissent, L4 reprend la réflexion (tour de parole 3) afin d'éclaircir les termes de façon

collective et y ajoute un élément en l'introduisant par un marqueur d'addition « et puis en même temps » :

« c'est un moyen **et puis en même temps** c'est une conséquence de l'élaboration de la * chez le développement commercial de la ville » (tour de parole 3)

Il essaie de « décortiquer » le sens des mots et ce qu'ils impliquent dans la réalité, afin de l'aider et d'aider ses collaborateurs à prendre une décision.

L1 essaie de résoudre le problème en procédant à une reformulation à l'aide de : « c'est-à-dire en forme de conclusion » (tour de parole 3). L1 reprend la parole afin de formuler une contradiction avec « oui mais » (tour de parole 4) : le « oui » indique bien qu'il ne réfute pas complètement l'explication de L4 et l'emploi de « mais » lui permet d'introduire une information allant à l'encontre des propos de L4 :

« oui mais nou- nous à notre niveau on (n')ira pas au-delà après la commune en tant que maître d'ouvrage elle utilise /ses, ces/ outils < elle utilise *** » (tour de parole 4)

L4 prend en compte les propos de L1 et synthétise son argument qu'il introduit par « donc » :

« donc là tu dis > en tant que maître d'ouvrage » (tour de parole 5)

L1 réaffirme ces propos résumés par L4, ce qui montre qu'il maintient la négociation et tente encore de convaincre L4 :

« c'est ah oui pour moi c'est la commune < qui est maître d'ouvrage tu vois » (tour de parole 6)

La réflexion sur les mots permet de déterminer les valeurs et les fonctions des mots dans des objectifs déterminés.

Prenons un exemple tiré d'une autre séquence :

Exemple 41.

L12 alors ce que je vous disais c'est c'est-à-dire euh euh on on utilise euh euh comment dire + on on utilise les les les les ce que les machines permettent de nous faire c'est-à-dire euh: euh: on on **je sais plus le terme** euh ben on force **il y a un terme spécial pour ** le mot forcer** c'est pas grave on force le noir et blanc c'est-à-dire que si on ne dit pas qu'on veut de la couleur c'est automatiquement

L1 hum

(Extrait séquence 4, revue de direction, GIS)

Malgré le désir d'être précis, L12 ne se souvient pas du mot approprié et les autres locuteurs ne lui proposent pas d'autres termes, peut-être parce que nous ne sommes pas dans une activité conjointe, mais dans une « activité à plusieurs » où L12 expose seul ses propositions pour le développement durable en revue de direction.

Ces extraits proposent des exemples d'activités métalinguistiques en séance de travail. La fonction de ces activités est de mettre en relief le savoir-dire spécialisé impliqué dans le discours. L'emploi de vocabulaires spécialisés, ce savoir-dire spécialisé, au sein d'une situation professionnelle peut donc être l'objet d'une activité métalinguistique, puisqu'il est constitué par le vocabulaire spécialisé.

Pour conclure sur l'analyse de ces phases, nous pouvons dire que la recherche de mots et la réflexion sur les termes à employer sont d'autant plus fréquentes et appellent à des discussions plus longues lorsque les collaborateurs-scripteurs effectuent un travail de rédaction. La mise en mots et le passage à l'écrit demandent aux collaborateurs de focaliser leur attention sur des points d'ordre méta-discursif ou méta-textuel, puisqu'il s'agit de réaliser quelque chose, un « produit ». Les échanges verbaux se trouvent être au service de la production d'un écrit. Les locuteurs doivent donc appréhender au mieux les termes et leurs référents et réaliser un certain travail conjoint d'élaboration sémantique.

b. Analyse quantitative des phases métalinguistiques

Parmi les 237 séquences du deuxième sous-corpus, 24 séquences comportent une phase métalinguistique. Nous les avons répertoriées dans le tableau ci-après :

Tableau 101 : Liste des séquences par réunion de travail comportant des phases métalinguistiques

Terrain de recherche	Réunion	Séquence	Type de séquence	Type linguistique
CCI	CoDir 1	Séquence 4	Descriptive	Langage expositif
		Séquence 7	Descriptive	Langage expositif
		Séquence 27	Prescriptive	Langage expositif
		Séquence 9	Prescriptive	Langage expositif
		Séquence 57	Explicative	Langage de co-action
	Échanges pendant la pause de la réunion du CoDir 1	Séquence 2	Conversation informelle	Langage péri-professionnel
	Réunion interne 1	Séquence 5	Explicative	Langage de co-action
		Séquence 9	Opérative	Langage de co-action
		Séquence 10	Explicative	Langage de co-action
		Séquence 10	Opérative	Langage de co-action
OF	Réunion des responsables formateurs	Séquence 2	Prescriptive	
		Séquence 5	Opérative	Langage de co-action
		Séquence 8	Opérative/ Explicative	Langage de co-action
		Séquence 10	Opérative	Langage de co-action
		Séquence 13	Opérative	Langage de co-action
		Séquence 16	Opérative	Langage de co-action
	Séance de travail	Séquence 18	Opérative	Langage de co-action
		Séquence 19	Opérative	Langage de co-action
		Séquence 20	Opérative	Langage de co-action
		Séquence 22	Opérative	Langage de co-action
		Séquence 24	Opérative	Langage de co-action
		Séquence 27	Échanges interstitiels	Langage péri-professionnel
GIS	CoDir 2	Séquence 4	Descriptive	Langage expositif

Sur les 24 séquences présentant une phase métalinguistique, 16 sont issues de séquences appartenant au type linguistique du langage de co-action (soit 66,7 %). Quant aux autres séquences, 6 sont prescriptives ou descriptives et donc issues du langage expositif, et 2 sont issues du langage péri-professionnelle : l'une est une séquence d'échange interstitiel et l'autre une séquence de conversation informelle lors de laquelle un locuteur fait un jeu de mots.

Tableau 102 : Manifestation des phases métalinguistiques par type linguistique et type de séquence du sous-corpus 2

Type linguistique	Nombre de séquences par type linguistique	Nombre de séquences par type linguistique comportant des phases métalinguistiques		Types de séquence dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences comportant des phases métalinguistiques
Langage expositif	96	6	6,25 %	Séquences descriptives	64	3
				Séquences encadrantes	9	0
				Séquences prescriptives	22	3
				Séquences descriptives/prescriptives	1	0
Langage de co-action	91	16	16,5 %	Séquences opératives	72	12
				Séquences explicatives	18	3
				Séquences opératives/explicatives	1	1
Langage péri-professionnel	24	2	8,3 %	Séquences de conversation informelle	12	1
				Séquences d'échanges interstitiels	12	1
Type ND	24	0	0	Séquences opératives/prescriptives	14	0
				Séquences ND	10	0
Type NC	2	-	-	Séquence NC	2	-
Total	237	24 séquences, soit 10,12 % de l'ensemble des séquences				

Les analyses quantitatives confirment le fait que les phases métalinguistiques se manifestent plutôt dans les séquences appartenant au type linguistique de co-action.

4.3.3.1.3. Les critères linguistiques caractérisant les séquences opératives

L'analyse du premier sous-corpus nous a permis de relever un certain nombre de critères linguistiques qui caractérisent les séquences opératives.

4.3.3.1.3.1. Premier critère : la négociation du rôle de scripteur

Avant de commencer la réunion de travail, les locuteurs négocient le rôle du scripteur. Les locuteurs vont nommer une personne qui se chargera de prendre en notes ce qui sera dit, décidé et gèrera la rédaction collective. Comme l'explique D. Apothéloz, « tout se passe parfois comme s'il y avait, dans le rôle du scripteur, quelque chose de la fonction de greffier. » (2005 : 172).

Dans certaines réunions, le rôle de greffier n'est pas discuté puisqu'une personne assiste à la réunion uniquement pour prendre des notes et rédiger ensuite le compte-rendu. C'est notamment le cas dans les CoDir de la CCI et au sein du GIS lors des réunions de direction. Dans les autres réunions et les autres organismes, la place de greffier est négociée. On peut en donner quelques exemples :

Exemple 42.

- L5 {s'adresse à L2} c'est toi qui fais le compte-rendu ?
L2 non je te laisse + tu fais ça tellement bien
(Extrait séquence 2, CoDir 2, entreprise de transport)

La prise en charge du compte-rendu nécessite la prise de notes tout au long de la réunion. L5 propose à L2 de faire le compte-rendu, mais celui-ci refuse. La décision se limite à ses deux tours de parole. L5 ne négocie pas ici la tâche.

Exemple 43.

- L3 moi je reçois des: des je reçois > des brochures je reçois mais bon donc là là il faut euh on peut leur donner des infos sur la formation donc ça c'est votre rôle aussi donc leur diffuser soit sur euh sur inf- sur informatique < ou par support=
L1 ** affiches >
L3 =tous les catalogues de formation qu'on a
L2 hum
L3 moi je euh: je sais pas toujours quoi en faire je le donne à *Pp71* {L4 revient} je le donne {L3 s'adresse à L2} voici ** pour le compte-rendu que tu vas faire
L2 que JE vais faire

L3 ouais
 L2 d'accord
 L3 donc on va revenir sur euh:
{Rires de L1, L2 et L4}
 LX < ***
 L2 vous avez décidé ça pendant que j'étais > vous avez décidé ça pendant que < j'étais pas là
 L3 ce qu'il faut c'est > que les gens sachent alors en *R3* ce sera *Lp2* en *R4* *Lp1* les locuteurs de la commission formation pour adresser toutes leurs demandes ou leurs questions d'accord
 L2 **je marque {L2 prend des notes}**
 L3 donc ça c'est charge à vous de communiquer auprès des gens
 L4 vous avez été désigné aussi d'office
 L3 ensuite c'est comment on communique la la: la: *Lp1* disait elle a des des + des infos d'organismes de formation qui mettent en place qui ont des catalogues hein c'est ça des des
 (Extrait séquence 4, comité de formation, OF)

L2 est désignée pour rédiger le compte-rendu de la réunion. La première partie de cet extrait porte sur sa désignation. Et c'est à partir de l'attribution de rôle que L2 décide de prendre des notes et ce tout le long de la réunion.

Exemple 44.

{L2 revient avec les photocopies et les distribue}
 1. L2 *{L2 rend les documents originaux à L3}* ça se sont vos originaux
 2. L3 ouais merci
 3. L2 *** on va voir si nos: ***
 ///
{L1 entre et reprend sa place}
 4. L1 alors fiche opération
 5. L2 on commence par la première fiche action < soutenir le
 6. L1 ** > fiche action
 7. L2 soutenir le commerce de centre-ville
 + *{Chacun regarde, lit les documents}*
 8. L1 on on écrit il y a qu'une seule personne qui écrit ou:
 9. L2 oui oui j'écris moi
 10. L4 d'accord
 11. L2 alors articulation avec la charte ça euh on on passe objectif de l'action euh quel est l'objectif de soutenir le commerce de centre-ville ?
 (Extrait séquence 7, réunion interne 2, CCI)

Il convient tout d'abord de situer cet extrait. Après avoir photocopié les fiches sur lesquelles les participants vont travailler, L2 suivi de L1, qui en avait profité pour téléphoner, reprennent leur place. Les membres de la réunion commencent à travailler sur leur projet d'étude d'urbanisme à partir des fiches action et opération à remplir. Dans cette séquence, ils remplissent la première fiche action.

Les participants remplissent la « fiche action »⁷⁹ qui est découpée en sept parties (sept cases sur la fiche) :

⁷⁹ Voir annexe 2.

- 1. Articulation avec la charte**
- 2. Objectif de l'action**
- 3. Public(s) visé(s)**
- 4. Étude préalable**
- 5. Description**
- 6. Résultats attendus**
- 7. Observations**

Dans cette séquence, les participants vont compléter ensemble les six premières cases.

Avant de commencer la réunion de travail, les locuteurs négocient le rôle du scripteur, c'est-à-dire la personne officiellement nommée qui va prendre en notes ce qui va être décidé et compléter les fiches. L1 demande si chacun écrit ou si une personne se charge de la tâche de scripteur : dans un premier temps, il emploie le pronom sujet « on », puis il emploie une structure impersonnelle « il y a qu'une personne qui écrit ou: » (tour de parole 8). L'allongement vocalique à la fin de cet énoncé indique qu'il s'agit d'une question.

La réponse positive de L2 « oui oui j'écris moi » (tour de parole 9) signale qu'elle accepte de prendre en charge cette tâche. Avec « oui oui », L2 affirme ce qui est supposé dans la question de L1 : le fait qu'une seule personne écrive. Sa réponse, complétée par « j'écris moi » et marquée l'insistance avec *je + moi*, indique que L2 accepte de façon explicite le rôle de scripteur. Cette prise en charge de la tâche est acceptée par L4 « d'accord » (tour de parole 10). Ce « d'accord » marque non seulement l'accord du locuteur, mais signale également la clôture de la 'micro-séquence' où l'on négocie le rôle de scripteur.

L2 prend alors des notes tout au long de la séquence et se charge de relire ce qui a été inscrit. Tous les points abordés seront suivis d'une pause plus ou moins longue lors de laquelle L2 écrira dans les cases des fiches « action » et des fiches « opération » les propositions retenues. En tant que scripteur, L2 prend en charge le suivi de lecture des fiches en énonçant le premier point de la fiche (correspondant à la première case).

Il est possible que, dans certaines réunions, l'ensemble des locuteurs prennent des notes et qu'aucune personne ne soit assignée à cette tâche. C'est ce qui se passe dans la première réunion interne de la CCI où il s'agit de la première réunion de réflexion et de recherche de pistes.

Dans notre sous-corpus, la négociation du scripteur ne s'effectue que dans deux séquences opératives issues du groupe de travail mené au sein de l'organisme de formation et

dans une séquence descriptive issue du comité de direction de l'entreprise de transport. Dans les comités direction de la CCI et du GIS, il y a une secrétaire qui assiste à la réunion pour prendre des notes et rédiger par la suite les comptes-rendus.

Comme ce critère n'est présenté que dans 1,2 % des séquences du corpus, il nous faudrait un sous-corpus plus étendu pour être en mesure de l'analyser davantage.

4.3.3.1.3.2. Deuxième critère : emploi d'un langage opératif

Nous présenterons l'analyse du langage opératif dans notre corpus, nous procéderons à une analyse quantitative de ce critère au sein des séquences des réunions de travail.

Le langage opératif fait appel à un lexique spécifique, à une syntaxe plutôt simple (constituée parfois d'un seul mot) et n'est employé que dans des situations habituelles (sans problème) de travail. Il s'agit de donner des informations précises, sans avoir besoin de formuler tous les éléments de façon explicite. Nous nous référons aux travaux de L. Karsenty et P. Falzon :

L'utilisation d'un langage opératif, dont les caractéristiques essentielles sont un lexique restreint, une monolexémie, l'existence de mots spécifiques ou rares, et une syntaxe restreinte et spécifique du domaine, n'est possible qu'en situation habituelle. Or, le caractère habituel de la situation implique que les participants au dialogue ont une représentation de la situation-problème (R-Pb), et une représentation des procédures nécessaires pour traiter et résoudre le problème (R-Sol^o) en grande partie communes. Dans ce contexte fortement partagé, il suffit de très peu d'indices pour communiquer une importante masse d'informations et pour assurer l'inter-compréhension. (L. Karsenty et P. Falzon, 1993 : 5)

Ils opposent le langage opératif au langage plus « naturel » utilisé quant à lui dans les situations plus conflictuelles qui font intervenir des justifications, des ajustements ou des négociations.

Ce langage opératif mêle ainsi l'activité et la parole. Sur ce point, M. Lacoste apporte un éclairage :

Le langage est parfois directement mêlé aux activités matérielles, aux conduites perceptives, gestuelles, cognitives, aux manipulations d'objets et d'outils. Dans cet univers où coexistent de multiples sources d'information – graphique, chiffres, images, écrans, tableaux d'information – la parole fonctionne en étroite relation avec l'environnement : commentaires exclamatifs d'un message apparaissant à l'écran, pointage d'un signal, instruction à exécuter immédiatement, guidage d'une activité dans l'espace. Elle sanctionne des événements techniques, elle les prolonge, les annonce, les interprète. Ce « langage d'action », elliptique, parfois codé, dépendant du contexte, contraint par l'espace-temps du travail, illustre la construction mutuelle de l'activité et de la communication dans une étroite réciprocité entre le dire et le faire. (2005 [2001] : 30)

M. Lacoste a analysé ce langage d'action (ou « parole d'action », 1995 : 452) sur les chantiers du bâtiment. Ce type de langage fait aussi référence au langage des pilotes dans la tour de contrôle par exemple ; dans nos réunions ou séances de travail, lors du déroulement d'une activité, nous avons pu le repérer dans certaines séquences.

Dans notre corpus, certaines séquences présentent un langage proche de ce langage opératif. Les discours des locuteurs en séance de travail utilisent parfois un langage que l'on pourrait qualifier d' « elliptique », c'est-à-dire, comme l'explique J. Boutet, « sans verbe et sans marque temporelle, sans termes lexicaux ordinaires » (1995 : 35). Elle parle également de « langage codifié, opératif » qui nécessite des connaissances partagées entre les locuteurs.

Quelques exemples de notre corpus peuvent illustrer ce type de langage :

Exemple 45.

- | | | |
|--------|------------------------|--|
| 23. L4 | <u>étude préalable</u> | => annonce du point suivant |
| 24. L2 | réalisée | => 'réponse'/proposition |
| 25. L4 | réalisée d'accord | => répétition + marque d'accord et de clôture du thème |
- (Séquence 6, réunion interne 2, CCI)

L4 annonce le point suivant de la fiche à remplir « étude préalable », L2 propose une réponse brève (un mot) et L4 accepte la réponse de L2 en marquant une répétition de la réponse de L2 : « réalisé ».

Exemple 46.

- | | |
|--------|-------------------------|
| 9. L1 | 58 64 |
| 10. L3 | merci |
| 11. L1 | 84 |
| 12. L2 | 84 ouais {à voix basse} |
| 13. L1 | 169 |
| 14. L2 | ouais |
| 15. L1 | 191 |
| 16. L2 | ouais |
- (Séquence 4, séance de travail, OF)

Le contexte permet aux locuteurs de saisir les informations et ont donc besoin de peu d'explicitation. Les collaborateurs sont en phase de travail et utilisent un langage codifié afin de transmettre un maximum d'informations tout en économisant le temps.

Nos analyses viennent donc compléter celles précédemment réalisées par L. Karsenty et P. Falzon (1993), J. Boutet (1995) et M. Lacoste (1995, 2005 [2001]).

Ce langage opératif relevé lors de l'analyse de nos corpus est présent dans 8 séquences des réunions du sous-corpus 2 : dans 6 séquences opératives, 1 séquence explicative et 1 séquence prescriptive.

Tableau 103 : Séquences du sous-corpus 2 dans lesquelles se manifeste un langage opératif

Terrain de recherche	Réunion	Type de séquence	Séquence	Nombre de mots
CCI	CoDir 1	Prescriptive	Séquence 71	694
	Réunion interne 1	Opérative	Séquence 9	659
		Explicative	Séquence 14	667
		Opérative	Séquence 19	156
Entreprise de transport	Interactions dans l'open space du service des ressources humaines	Opérative	Séquence 7	640
OF	Séance de travail	Opérative	Séquence 7	336
		Opérative	Séquence 13	407
		Opérative	Séquence 28	1 613
3 terrains de recherche	4 réunions	3 types de séquence	8 séquences	5 172

Sur 72 séquences opératives du sous-corpus 2, un langage opératif est utilisé dans 8,3 % des séquences. Ce type de langage ne se présente que très peu dans d'autres types de séquence : 4,5 % des séquences prescriptives et 5,5 % des séquences explicatives, en sachant que ces dernières appartiennent au même type linguistique (langage de co-action). Un sous-corpus plus large pourrait venir compléter cette analyse.

Notre analyse valide ce critère comme un critère caractérisant la séquence opérative.

4.3.3.1.3.3. Troisième critère : l'emploi du conditionnel et d'autres formes d'atténuation

Après avoir présenté l'analyse qualitative des énoncés à valeur injonctive, nous proposerons l'analyse quantitative de ce critère dans les diverses séquences du deuxième sous-corpus.

a. Analyse qualitative du conditionnel et les formes d'atténuation

Le conditionnel est la forme récurrente de la modalisation. Dans un travail collaboratif, la plupart des propositions et des requêtes explicites sont dotées d'une formulation syntaxique indirecte : « le conditionnel d'atténuation a deux volets, le conditionnel de politesse et le conditionnel d'incertitude. » (J. Moeschler et A. Reboul, 2001 : 166). Les locuteurs emploient un conditionnel de politesse afin de modaliser leur remarques et leurs propositions.

D'une façon générale, les stratégies indirectes provoquent des actes de parole euphémisés motivés par le tact et la politesse. L'approche de la politesse verbale de P. Brown et S. Levinson est la plus commune et contribue à préserver les faces⁸⁰ des locuteurs par les conventions de politesse le respect. P. Brown et S. Levinson (1987 : 162-163) expliquent que les stratégies indirectes renfermant l'emploi du conditionnel permettent de réduire la rudesse d'un acte de parole qui pourrait sembler trop directif. Le conditionnel se présente ainsi comme une manœuvre d'atténuation, un adoucisseur. Quelques exemples d'emploi du conditionnel tirés dans notre corpus viennent illustrer notre propos :

Exemple 47.

36. L2 si euh si on a des des questions à poser sur euh les CV pour voir un peu parce que je trouve que c'est pas très explicite tu vois au niveau de l'insertion
37. L1 et ben vous me les vous me les euh notez et vous me faites un envoi groupé après moi je reprendrai par formateur
38. L2 d'accord d'accord parce qu'**il faudrait garder** **
39. L3 parce que tu vois bon par exemple euh il y en a qui sont en caractère gras d'autres qui y sont pas: euh
40. L1 non **ce serait bien de** partir exactement sur euh la même chose je pense
41. L3 ah oui faut mais **faudrait savoir** déjà + après c'est le contenu mais bon quoi que tout le monde ait
42. L1 je pense qu'un comme ça **ce serait bien** < tout simple rester sur quelque chose de simple
43. L3 oui: *** > + bon parce que là il y a même pas de puces il y en a qui ont des puces il y en a qui en (n')ont pas il y en a qui euh qui sont < aérés avec euh:
44. L1 c'est pas très très grave je pense *Lp3* >
- (Extrait séquence 2, séance de travail, OF)

⁸⁰ La conception de la politesse telle que la développent P. Brown et S. Levinson se fonde sur la notion de « face » empruntée à E. Goffman. Tout être social possède deux faces : « la face négative » et la « face positive » (1987 : 61-62).

La « face négative » de P. Brown et S. Levinson correspond à ce qu'E. Goffman décrit comme « les territoires du moi ». Ce sont les propriétés de l'individu et de l'ensemble des prolongements corporels, matériels, spatiaux, affectifs. C'est notre territoire, notre 'bulle'. Ils la définissent ainsi : « the want of every 'competent adult member' that his actions be unimpeded by others. »

La « face positive » quant à elle correspond à l'ensemble des images valorisantes que les interlocuteurs construisent et tentent d'imposer. C'est l'élaboration et la projection de l'image de soi dans l'interaction. C'est ce que E. Goffman a appelé « la face ». Ils la définissent ainsi : « the want of every member that his wants be desirable to at least some others. »

Les terminologies de P. Brown et S. Levinson permettent de mettre en exergue le lien étroit entre les deux entités complémentaires.

Les propositions de modifications des CV sont formulées par les locutrices à l'aide du conditionnel et des formes impersonnelles qui permettent d'atténuer, de modaliser les propositions. Par ailleurs, les propositions sont parfois introduites par une modalisation énonciative, et plus précisément par un verbe d'opinion « je pense » qui nuance également les suggestions.

Exemple 48.

- L1 ok + ok + alors description < de l'opération
 L2 alors description **on pourrait mettre** > les deux: opérations qu'on va conduire c'est-à-dire euh:
 euh: améliorer euh l'urbanisme commercial
 L1 hum hum
 (Extrait séquence 7, réunion interne 2, CCI)

L2 utilise le conditionnel pour effectuer sa proposition. Par ailleurs, l'emploi de « on » par L2 marque une prise de distance par rapport à son engagement. Par ce pronom, le locuteur atténue la responsabilité de ses propos.

Exemple 49.

- L1 je sais pas enfin c'est comme ça que je le lis moi je sais pas si c'est ça ou on (n')en a peut-être pas
 moi je **j'indiquerais** quand même qu'il faut euh
 L4 mob- mobiliser tous les acteurs non là c'est pas vraiment de l'observation c'est une
 L1 ben il y a une obligation
 L4 in- in- incitatif
 L1 ouais ouais euh par contre moi **j'y mettrais bien** euh: trouver une coordination avec euh: le
 contrat de site lancé au niveau euh: du pays nord
 (Extrait séquence 8, réunion interne 2, CCI)

Les exemples 48 et 49 nous montrent que l'emploi du conditionnel permet aux locuteurs de modaliser leurs propositions. Le conditionnel d'atténuation apparaît comme un acte illocutoire déguisé. Contrairement à l'exemple précédent, L1 utilise le pronom « je » signalant ainsi la volonté du locuteur à assumer pleinement ses propos.

Dans l'exemple 48, L2 emploie le pronom-sujet « on » afin d'impliquer davantage ses collaborateurs. Dans l'exemple 49, L1 utilise la première personne du singulier, qui donne un caractère un peu plus injonctif, mais apporte un adoucissement grâce à l'emploi du mode conditionnel. Dans le cas d'un travail collectif, voire collaboratif, les locuteurs sont amenés à faire des propositions, des remarques, etc. et cela convoque l'emploi de formulations modalisées à partir notamment du mode du conditionnel. C'est pour cette raison que nous le considérons comme étant un critère linguistique important et parfois même déterminant dans la caractérisation de la séquence opérative.

En plus d'employer le conditionnel, les locuteurs ont parfois recours à d'autres formes de suggestion telles que « pourquoi pas imaginer », « il faut peut-être », « on pourrait ». Nous en donnons quelques exemples :

Exemple 50.

L7 **est-ce que: il serait pas bien** que:: comment pas le trente ou le trente et un mois le le mois suivant que vous venez tous ici les référents je ne sais quoi avec les documents et vérifier **peut-être** tranquillement et donner les infos échanger **peut-être** les infos
(Extrait séquence 25, Réunion des responsables formateurs, OF)

Dans cet exemple, le locuteur emploie le conditionnel et la forme négative pour modaliser sa proposition. Il emploie dans le même tour de parole l'adverbe modalisateur « peut-être » à deux reprises. Sa proposition prend ainsi une véritable valeur suggestive. De plus, il utilise le pronom « il » impersonnel, ce qui atténue la responsabilité de ses propos.

Certaines formules d'atténuation sont composées du verbe « pouvoir » comme « on peut essayer de », « on peut peut-être », etc. Les exemples suivants montrent que les locuteurs recourent à des procédés de politesse pour atténuer leurs demandes ou suggestions à leurs collègues.

Exemple 51.

L1 ok + ok + alors description < de l'opération
L2 alors description **on pourrait mettre** > les deux: opérations qu'on va conduire c'est-à-dire euh:
euh: améliorer euh l'urbanisme commercial
L1 hum hum
L2 et euh: + et accompagner les commerçants
(Extrait séquence 7, Réunion interne 2, CCI)

L2 fait une suggestion pour la rédaction de l'item « description » lorsqu'il s'agit de remplir la « fiche opération »⁸¹ utile à la mise en place d'un projet d'urbanisme. Il emploie le conditionnel et utilise le pronom-sujet « on » marquant ainsi une prise de distance par rapport à son engagement.

Exemple 52.

L2 alors **est-ce qu'on pourrait mettre euh** regarde parce que là on est euh dans les dans les descriptions euh: le contenu et là on est sur un lieu **est-ce qu'on pourrait pas mettre** le lieu en italique
(Extrait séquence 18, Séance de travail, OF)

⁸¹ Voir annexe 1.

Dans cet exemple, la locutrice emploie le même verbe au conditionnel que dans l'exemple précédent, mais elle utilise une forme interrogative qui accentue la proposition.

La plupart des occurrences de « pouvoir » expriment une possibilité abstraite. En effet, il ne s'agit pas pour les locuteurs d'accorder une valeur de « pouvoir » proprement dite, mais d'exprimer une demande ou une suggestion.

Au même titre que le « vous » de politesse, le conditionnel, l'emploi de l'adverbe modalisateur « peut-être », du verbe « pouvoir » permettent aux locuteurs d'atténuer leurs propositions, suggestions ou demandes. Il arrive même que certains locuteurs usent simultanément de plusieurs de ces formes.

b. Analyse quantitative des formes d'atténuation

L'analyse quantitative nous permet de confirmer le fait que les formes d'atténuation employées par les locuteurs pour effectuer une proposition, une demande ou une suggestion sont caractéristiques des séquences opératives. Nous présentons les analyses par type de séquence pour l'ensemble de notre deuxième sous-corpus.

CoDir 1, CCI

Tableau 104 : Les manifestations des formes d'atténuation par type de séquence dans le CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les formes d'atténuation		Nombre d'occurrences des formes d'atténuation	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	7	0	0	0	0
Séquences descriptives	31	19	61,3 %	61	3,73
Séquences prescriptives	14	13	92,8 %	38	3,96
Séquences opératives	4	3	75 %	10	4,51
Séquences explicatives	14	7	50 %	14	2,73
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	1	100 %	5	3,14
TOTAL	72	43	59,7 %	128	3,50

Les formes d'atténuation sont plus fréquentes dans les séquences prescriptives, opératives, puis descriptives.

75 % séquences opératives comptent au moins une forme d'atténuation et présente une prévalence des occurrences la plus élevée, à savoir 4,51 ‰. La prévalence des occurrences des séquences descriptives (3,73 ‰) est supérieure à la celle de l'ensemble des séquences de la réunion présentant au moins un forme d'atténuation (3,50 ‰), mais reste inférieure à celle des séquences opératives. Les formes d'atténuation apparaissent caractéristiques des séquences opératives avec un taux de séquences le plus élevé (75 % des séquences comptent au moins une forme d'atténuation), après les séquences prescriptives (92,8 %), mais aussi avec une prévalence des occurrences la plus forte.

Réunion interne 1, CCI

Le tableau ci-après nous permet de synthétiser les occurrences des formes d'atténuations, ainsi que les prévalences des occurrences de chaque type de séquence de la réunion :

Tableau 105 : Les manifestations des formes d'atténuation par type de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)

Types de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les formes d'atténuation		Nombre d'occurrences des formes d'atténuation	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	9	4	44,4 %	11	3,24
Séquences prescriptives	1	1	100 %	3	6,86
Séquences descriptives/prescriptives	1	1	100 %	2	4,69
Séquences opératives	10	9	90 %	29	5,71
Séquences explicatives	3	3	100 %	11	5,06
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	26	18	69,2 %	56	4,86

Les formes d'atténuation sont plus importantes dans les séquences opératives, où 90 % d'entre elles comptent au moins une forme d'atténuation, avec une prévalence des occurrences importante, à savoir 5,71 ‰. Cependant, 100 % des séquences prescriptives comptent au moins une forme d'atténuation et présente une prévalence plus importante

(6,86 ‰). Dans cette réunion de travail, les formes d'atténuation sont plutôt caractéristiques des séquences prescriptives.

CoDir 2, entreprise de transport

Tableau 106 : Les manifestations des formes d'atténuation par type de séquence dans le CoDir 2 (ets de transport)

Types de séquence dans le CoDir 2 (ets de transport)	Nombre de séquences type dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les formes d'atténuation		Nombre d'occurrences des formes d'atténuation	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	10	7	70 %	27	5,22
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences opératives	4	4	100 %	12	2,58
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	1	100 %	4	3
Séquences opératives/prescriptives	1	1	100 %	8	4,40
TOTAL	16	13	81,2 %	51	3,93

Dans ce CoDir, où les séquences descriptives sont prédominantes, les formes d'atténuation sont plus fréquentes dans les séquences descriptives. Bien que les séquences opératives comptent toutes au moins une forme, leur prévalence des occurrences (2,58 ‰) est inférieure à celles des séquences descriptives (5,22 ‰) et inférieure à la prévalence des occurrences de l'ensemble des séquences de la réunion présentant au moins une forme d'atténuation (3,93 ‰). La prévalence des occurrences des séquences descriptives est la plus élevée (5,22 ‰), mais seulement 70 % des séquences descriptives comptent une occurrence de formes d'atténuation. Les séquences opératives/prescriptives se présentent comme étant les séquences dont les formes d'atténuation sont caractéristiques. En effet, 100 % d'entre elles comportent des formes d'atténuation et présentent une prévalence de 4,40 ‰.

CoDir 2, GIS

Nous avons répertorié les occurrences et prévalences des occurrences des formes d'atténuation par type de séquence dans le tableau ci-dessous :

Tableau 107 : Les manifestations des formes d'atténuation dans les séquences dans le CoDir 2 (GIS)

Types de séquence dans le CoDir 2 (GIS)	Nombre de séquences type dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les formes d'atténuation		Nombre d'occurrences des formes d'atténuation	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	1	0	0	0	0
Séquences descriptives	9	7	77,8 %	26	3,39
Séquences prescriptives	2	1	50 %	1	1,61
Séquences opératives	1	1	100 %	1	1,02
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences ND	1	1	100 %	1	2,09
Séquences opératives/prescriptives	5	5	100 %	22	3,03
TOTAL	20	15	75 %	51	3

Dans ce CoDir, où les séquences descriptives sont prédominantes comme dans le CoDir précédent, les formes d'atténuation sont plus fréquentes dans ces séquences descriptives. En effet, 77,8 % comportent au moins une forme d'atténuation. Elles totalisent 26 occurrences et présentent la prévalence des occurrences la plus élevée, à savoir 3,39 ‰. Par ailleurs, 100 % des séquences opératives/prescriptives comportent des formes d'atténuation et offrent une prévalence des occurrences de 3,03 ‰, ce qui est moins que la prévalence des séquences descriptives, mais elles sont légèrement plus élevée que la prévalence de l'ensemble des séquences de la réunion présentant au moins une forme d'atténuation.

Réunion des responsables formateurs, OF

Tableau 108 : Les manifestations des formes d'atténuation dans les séquences de la réunion des responsables formateurs (OF)

Types de séquence dans la réunion des responsables formateurs (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les formes d'atténuation		Nombre d'occurrences des formes d'atténuation	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	1	1	100 %	1	1,83
Séquences descriptives	1	0	0	0	0
Séquences prescriptives	2	0	0	0	0
Séquences opératives	21	16	76,2 %	72	2,80
Séquences explicatives	1	0	0	0	0
Séquences opératives/explicatives	1	1	100 %	7	5,17
Séquences d'échanges interstitiels	3	1	33,3 %	1	30,30
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	1	100 %	2	3,04
Séquences opératives/prescriptives	5	3	60 %	10	3,49
TOTAL	36	23	63,8 %	93	3,83

Cette réunion comprend une majorité de séquences opératives. Parmi ces séquences, 76,2 % comptent au moins une forme d'atténuation et dénombrent un nombre d'occurrences important (72). Cependant, la prévalence des occurrences reste peu élevée, 2,80 ‰, ce qui est inférieur aux prévalences des séquences d'échanges interstitiels (qui ne comptent toutefois qu'une forme d'atténuation) et à la prévalence des séquences opératives/explicatives présentant une prévalence des occurrences assez forte (5,17 ‰). Cette dernière appartient au même type linguistique que les séquences opératives.

Les analyses quantitatives montrent que les formes d'atténuation sont plutôt récurrentes dans les séquences opératives et opératives/explicatives.

Séance de travail, OF

Cette séance de travail compte 38 séquences dont la moitié est composée de séquences opératives.

Tableau 109 : Les manifestations des formes d'atténuation dans les séquences de la séance de travail (OF)

Types de séquence dans la séance de travail (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les formes d'atténuation		Nombre d'occurrences des formes d'atténuation	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	2	0	0	0	0
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences opératives	19	16	84,2 %	79	5,44
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	7	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	3	0	0	0	0
Séquences ND	2	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	3	3	100 %	16	6,93
Séquences NC	2	-	-	-	-
TOTAL	38	19	50 %	95	6,32

Les formes d'atténuation se manifestent dans 84,2 % des séquences opératives et dans 100 % des séquences opératives/prescriptives. La prévalence des occurrences de ces dernières (6,93 ‰) est plus importante que la prévalence des occurrences des séquences opératives (5,44 ‰).

Ainsi, les formes d'atténuation sont principalement caractéristiques de ces séquences, puis des séquences opératives.

Partie 1 de la réunion de groupement 2, OF

Nous avons répertorié le nombre d'occurrences des formes d'atténuation et les prévalences de ces occurrences pour chaque type de séquence dans le tableau suivant :

Tableau 110 : Les manifestations des formes d'atténuation dans la partie de la réunion de groupement 2 (OF)

Types de séquence dans la partie 1 de la réunion de groupement 2 (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les formes d'atténuation		Nombre d'occurrences des formes d'atténuation	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	1	1	100 %	3	2,79
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences opératives	5	5	100 %	18	7,63
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	7	6	85,7 %	21	6,11

Les formes d'atténuation sont clairement caractéristiques des séquences opératives. 100 % de ces séquences comptent au moins une forme d'atténuation et présentent une forte prévalence des occurrences, à savoir 7,63 %.

Activités langagières au sein du service RH, entreprise de transport

Tableau 111 : Les manifestations des formes d'atténuation dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)

Types de séquence dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les formes d'atténuation		Nombre d'occurrences des formes d'atténuation	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	1	1	100 %	1	2,79
Séquences prescriptives	1	0	0	0	0
Séquences opératives	7	2	28,5 %	2	2,72
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	2	1	50 %	1	1,81
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	13	4	30,7 %	4	2,43

D'une façon générale, ces activités langagières comprennent peu de séquences dans lesquelles se manifestent des formes d'atténuation (30,7 % des séquences de la réunion). La séquence descriptive est plus propice à l'usage de formes d'atténuation : 100 % des séquences

de ce type, avec une prévalence des occurrences la plus élevée, à savoir 2,79 ‰. Par ailleurs, 28,5 % des séquences opératives comportent une forme d'atténuation, avec une prévalence proche de celle des séquences opératives, mais tout de même inférieure, à savoir 2,72 ‰. Mais, ces séquences opératives ne sont que 28,5 % où l'on trouve le critère étudié.

Il semblerait dès lors que les formes d'atténuation soient caractéristiques de la séquence descriptive.

Échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir 1, CCI

Tableau 112 : Les manifestations des formes d'atténuation dans les échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans les échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les formes d'atténuation		Nombre d'occurrences des formes d'atténuation	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	0	-	-	-	-
Séquences opératives	1	0	0	0	0
Séquences prescriptives	2	1	50 %	2	2,46
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	3	1	33,3 %	1	4,35
TOTAL	6	2	33,3 %	3	2,88

Les formes d'atténuation ne se manifestent pas dans la séquence opérative, mais dans deux séquences seulement (soit 33,3 % des séquences) : une séquence prescriptive et une séquence de conversation informelle. Le critère est plus récurrent dans la séquence prescriptive, malgré une prévalence des occurrences plus faible (2,46 ‰).

Conversation, OF

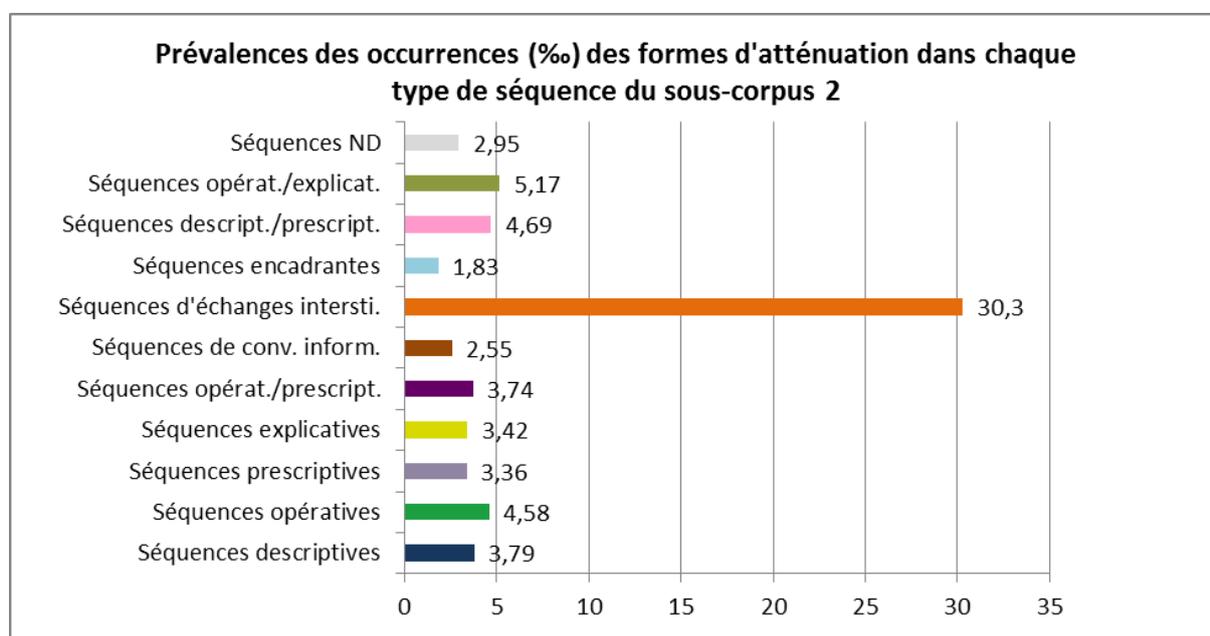
Nous n'avons pas relevé de formes d'atténuation dans les séquences de la conversation.

c. Conclusion des analyses quantitatives des formes d'atténuation

Tableau 113 : Les manifestations des formes d'atténuation par type de séquence dans le sous-corpus 2

Types de séquence dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les formes d'atténuation		Nombre d'occurrences des formes d'atténuation	Nombre total de mots	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	9	1	11,1 %	1	546	1,83
Séquences descriptives	64	39	60,9 %	129	34 038	3,79
Séquences prescriptives	22	16	72,7 %	44	13 095	3,36
Séquences descriptives/prescriptives	1	1	100 %	2	426	4,69
Séquences opératives	72	56	77,7 %	223	48 668	4,58
Séquences explicatives	18	10	55,5 %	25	7 303	3,42
Séquences opératives/explicatives	1	1	100 %	7	1 353	5,17
Séquences d'échanges interstitiels	12	1	8,33 %	1	33	30,30
Séquences de conversation informelle	12	2	16,6 %	2	783	2,55
Séquences ND	10	4	40 %	12	4 064	2,95
Séquences opératives/prescriptives	14	12	85,7 %	56	14 959	3,74
Séquences NC	2	-	-	-	-	-
TOTAL	237	143	60,3 %	502	125 268	4,01

Graphique 15 : Prévalences des occurrences (‰) des formes d'atténuation dans chaque type de séquence du sous-corpus 2



Les prévalences des occurrences des formes d'atténuation les plus fortes sont celles des séquences opératives (4,58 ‰) et celles des deux séquences ambivalentes (séquence descriptive/prescriptive et séquence opérative/explicative). Les prévalences des occurrences de ces trois types de séquence sont supérieures à la prévalence des occurrences de l'ensemble des séquences du sous-corpus 2 comportant au moins une forme d'atténuation (4,01 ‰).

Ainsi, les analyses montrent que les formes d'atténuation se manifestent comme un critère partagé entre trois types de séquence, et comme un critère caractéristique du type « langage de co-action » dans la mesure où les séquences opératives/explicatives et opératives appartiennent à ce même type linguistique.

Même si nous observons de nombreuses occurrences dans les séquences descriptives, celles-ci ne se manifestent que dans 60,9 % de ces types de séquence, et présentent une prévalence plus faible (3,79 ‰). Nous remarquons que les séquences d'échanges interstitiels présentent une prévalence particulièrement élevée (30,30 ‰). Toutefois, seulement 8,33 % de ces séquences sont concernées par une forme d'atténuation, ce qui ne nous autorise pas à considérer les formes d'atténuation comme caractéristiques de ce type de séquence.

Les analyses confirment que les formes d'atténuation sont caractéristiques de la séquence opérative. C'est donc dans le langage réalisant l'activité que les locuteurs emploient davantage de formes d'atténuation, contrairement au langage destiné à parler des activités (langage expositif).

4.3.3.1.3.4. Quatrième critère linguistique : présence de la deixis

Nous commençons par présenter l'analyse qualitative des déictiques, puis nous procéderons à une analyse quantitative des occurrences de ce critère ainsi que les prévalences des occurrences dans les divers types de séquence du deuxième sous-corpus.

a. Analyse qualitative des déictiques

Une partie des analyses J. Simonin-Grumbach (1975) effectuée dans la continuité d'E. Benveniste (1966) avait démontré une forte présence d'indices de l'énonciation dans certains types de discours. En effet, E. Benveniste, puis J. Simonin-Grumbach ont distingué

des textes relevant du type « discours » et d'autres relevant du type « histoire »⁸² et ce à partir, entre autres, de la mise en relation avec la situation d'énonciation et par les occurrences de ce qu'ils nomment des « shifters ». Le type « discours » est caractérisé par le fait qu'il y a, dans les textes, des éléments qui nous mettent en relation avec l'instant d'énonciation.

Les marqueurs déictiques ne prennent sens que dans un « ici et maintenant », dans le cadre de la situation d'énonciation que J. Simonin-Grumbach appelle « sit£ » (versus « sitE ») : il s'agit d'une situation d'énoncé où le repérage se fait par le texte lui-même et non par la présence d'éléments extralinguistiques (1975 : 87). Nous nous appuyons sur ces travaux pour étudier comment la déixis dans notre corpus se manifeste dans notre corpus.

La présence de déictiques est caractéristique des séquences opératives où dominent des manipulations puisque, dans l'activité professionnelle, et plus largement dans les séances de travail où les collaborateurs construisent un projet, un certain nombre de documents sont manipulés et retravaillés et donc cités et/ou pointés. Par exemple :

Exemple 53.

« moi moi je serais d'avis > de faire les modifs tout de suite parce que on va pas d'abord les marquer **là** et puis après les refaire **là** » (tour de parole 26)
(Extrait séquence 16, séance de travail, OF)

Le premier marqueur déictique « là » renvoie aux CV (comme documents papier) et le second « là » renvoie aux fichiers informatiques. Ces éléments supposent un environnement partagé.

Exemple 54.

L2 et L3 travaillent conjointement sur l'harmonisation des CV des formateurs du centre de formation. Face à l'ordinateur, elles apportent ensemble des corrections sur les CV. Dans cet extrait, leur attention se porte sur les numéros de départements à préciser (*N4*).

1. L3 j'ai supprimé le premier + j'ai supprimé **celui-là** déjà + pour pas remettre encore **là**
2. L2 attends qu'est-ce que tu as supprimé ?
3. L3 j'ai supprimé **celui-là** tu vois
4. L2 d'accord
5. L3 de manière à laisser **celui-là**
6. L2 oui mais **là** tu es pas à *V45* tu es à *S6* donc normalement tu dois **le** laisser
7. L3 alors on le laisse allez zou {L3 tape à l'ordinateur} + *N4*
8. L2 voilà et après
9. L3 **celui-là** j'enlève
10. L2 non **celui-là** tu **le** laisses

⁸² Cf chapitre 1, point 1.2.1.

11. L3 encore mais on l'a déjà marqué là
 12. L2 *V45* non non non on (n') est pas *V45* {Rires de L2}
 13. L3 oh:
- (Extrait de la séquence 26, séance de travail, OF)

Les collaborateurs manipulent des documents et sont inévitablement amenés à les citer, les pointer, ce qui justifie l'utilisation de déictiques. Nous relevons dans cet extrait 5 occurrences du démonstratif « celui-là » et 2 occurrences du marqueur déictique « là ». Ces éléments nous renvoient à une situation réelle de travail dans laquelle les agents manipulent des objets (documents ou autres).

Exemple 55.

1. L5 et vous vous avez pas plein d'onglets **en bas** avec groupe qui commence à telle date groupe à telle date **tout ça**
 2. L2 non
 3. L5 non ** je te l'ai < montré le truc hein
 4. L2 oui oui tu me l'a >
 5. L1 d'accord
 6. L5 quinze places et puis euh si tu as pas le quinze tu sais plus où les mettre les gens puisqu'ils sont venus sur *** date d'après donc tu peux plus les mettre dans le date là
 7. L3 si *P1* avait fait un truc **comme ça** sur *V1* avec des onglets nous après nous on utilise **ces deux-là** quoi
 8. L2 on utilise que **celui-là** hein
 9. L5 ben ouais mais nous on voulait utiliser **celui-là** elle nous a dit que nous NON c'était pas possible < parce qu'on avait
 10. L2 et pourquoi >
 11. L5 trop de groupes ou je sais pas quoi
- (Extrait séquence 5, réunion des responsables formateurs, OF)

Cet extrait est riche en marqueurs déictiques. Nous repérons à la fois un marqueur de lieu « en bas » (tour de parole 1) et des marques qui font références à des éléments présents dans l'énonciation comme « tout ça » (tour de parole 1) et « comme ça » avec des démonstratifs (« ces deux-là » et « celui-là »).

Exemple 56.

- L3 [...] alors où est-ce que j'ai vu parce que **là** c'est pas écrit je l'ai lu quelque part même que j'ai trouvé ça euh lourd le fait de devoir envoyer à l'issu de chaque module le prestataire transmet le livrable correspondant au bénéficiaire *** doit être signé par les deux parties la remise du livret conditionne le début du module suivant mais on doit l'adresser quand même au conseiller pour + pour que le conseiller puisse avoir le: le déroulement savoir où il en sont en fait où est-ce que j'ai vu ça c'est pas **là**
- ///
- L2 dans la partie technique + * technique particulière
- (Extrait séquence 6, réunion de réflexion et d'organisation pour les nouveaux appels d'offres, OF)

Dans cet extrait, les locuteurs cherchent une information dans un des documents à partir duquel ils travaillent pour organiser les futures prestations à mettre en place. Les deux

marqueurs déictiques « là » désignent le document qui est d'ailleurs en partie lu dans cet extrait (partie soulignée).

À l'oral, des gestes et des actions accompagnent les échanges qui sont marqués par un ensemble de marques déictiques qui reflètent la manipulation des objets dans l'activité. Lorsque les agents sont en situation de travail, ils voient et manipulent les mêmes éléments. Ainsi, lorsque l'un d'eux dit « celui-là », « c'est pas là », « on l'a déjà marqué là », c'est précisément la situation d'énonciation qui leur permet de savoir de quoi il s'agit et de comprendre. Les déictiques sont plus récurrents dans les séquences de manipulation d'objets que dans des séquences de type expositive, puisqu'il s'agit de pointer des éléments, de revenir dessus pour les expliciter, les modifier et/ou les supprimer.

Par ailleurs, les séances de travail de notre corpus comptent moins de participants (entre deux et cinq) qu'une réunion du comité de direction ou une revue de direction où il faut compter en moyenne entre sept et dix personnes. La manipulation d'objets ou le pointage d'éléments sur une feuille par exemple est donc plus aisé.

b. Analyse quantitative des déictiques dans le deuxième sous-corpus

L'analyse quantitative nous permet de confirmer le fait que les déictiques utilisés par les locuteurs sont caractéristiques des séquences opératives. Nous présentons les analyses par type de séquence pour des séquences de notre deuxième sous-corpus.

CoDir 1, CCI

Tableau 114 : Les manifestations des déictiques par type de séquence dans le CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les déictiques		Nombre d'occurrences des déictiques	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	7	0	0	0	0
Séquences descriptives	31	9	29 %	17	2,51
Séquences prescriptives	14	6	42,8 %	12	1,89
Séquences opératives	4	1	25 %	2	1,19
Séquences explicatives	14	0	0	0	0
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	72	16	22,2 %	31	2,09

Dans cette réunion, les séquences les plus concernées par les déictiques sont les séquences prescriptives, puisque 42 % d'entre elles comptent au moins un déictique et présentent une prévalence des occurrences de 1,89 ‰. Cependant, la prévalence des occurrences la plus élevée est celle des séquences descriptives (2,51 ‰). Par ailleurs, seulement 25 % des séquences opératives présentent des déictiques, avec une prévalence plus faible (1,19 ‰).

Ainsi, il semblerait que dans ce CoDir, les déictiques soient la caractéristique des séquences prescriptives, appartenant au même type linguistique que les séquences opératives.

Réunion interne 1, CCI

Tableau 115 : Les manifestations des déictiques par type de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)

Types de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les déictiques		Nombre d'occurrences des déictiques	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	9	2	22,2 %	8	8,83
Séquences prescriptives	1	0	0	0	0
Séquences descriptives/prescriptives	1	0	0	0	0
Séquences opératives	10	0	0	0	0
Séquences explicatives	3	1	33,3 %	2	2,09
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0	0	0
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	26	3	11,5 %	10	5,36

Aucune séquence opérative ne comporte de déictiques. 22,2 % des séquences descriptives présentent au moins un déictique, avec la prévalence des occurrences la plus élevée, à savoir 8,83 ‰. 33,3 % des séquences explicatives présentent ce critère, mais avec une prévalence plus faible (2,09 ‰).

L'analyse quantitative de cette réunion montre que les déictiques ne sont pas caractéristiques des séquences opératives comme nous l'avons constaté dans le sous-corpus 1, mais des séquences descriptives.

CoDir 2, GIS

Parmi les 20 séquences du CoDir, seulement 50 % des séquences prescriptives comportent des déictiques ; elles présentent une prévalence de 3,22 ‰.

Réunion des responsables formateurs, OF

Tableau 116 : Les manifestations des déictiques dans les séquences de la réunion des responsables formateurs (OF)

Types de séquence dans la réunion des responsables formateurs (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les déictiques		Nombre d'occurrences des déictiques	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	1	0	0	0	0
Séquences descriptives	1	0	0	0	0
Séquences prescriptives	2	1	50 %	3	2,53
Séquences opératives	21	12	57,1 %	153	12,97
Séquences explicatives	1	1	100 %	3	5,66
Séquences opératives/explicatives	1	0	0	0	0
Séquences d'échanges interstitiels	3	0	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-	-
Séquences ND	1	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	5	2	40 %	11	3,44
TOTAL	36	16	44,4 %	170	9,16

Dans cette réunion, ce sont dans les séquences opératives que le nombre d'occurrences des déictiques (153), ainsi que la prévalence des occurrences (12,97 ‰) sont les plus importants. 57,1 % d'entre elles comportent au moins un déictique.

Ainsi, les déictiques constituent la caractéristique des séquences opératives de cette réunion des responsables des formateurs.

Séance de travail, OF

Tableau 117 : Les manifestations des déictiques dans les séquences de la séance de travail (OF)

Types de séquence dans la séance de travail (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les déictiques		Nombre d'occurrences des déictiques	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	2	1	50 %	1	4,29
Séquences prescriptives	0	-	-	-	-
Séquences opératives	19	15	78,9 %	168	13,14
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	7	1	14,2 %	1	16,13
Séquences de conversation informelle	3	0	0	0	0
Séquences ND	2	0	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	3	3	100 %	10	4,33
Séquences NC	2	-	-	-	-
TOTAL	38	20	54,6 %	180	11,70

Les déictiques sont caractéristiques des séquences opératives dans la mesure où 78,9 % de ces séquences comptent au moins un critère, qu'elles comptent le plus grand nombre d'occurrences (168) et que leur prévalence des occurrences est élevée (13,14 ‰). Cette prévalence est en effet plus importante que celle de l'ensemble des séquences de la réunion comprenant au moins un déictique. Toutefois, la prévalence des séquences d'échanges interstitiels est plus importante, mais seulement 14,2 % des séquences de ce type comportent une occurrence du critère.

Ainsi, nous pouvons dire que, dans cette séance de travail, les déictiques sont caractéristiques des séquences opératives.

Activités langagières au sein du service RH, entreprise de transport

Tableau 118 : Les manifestations des déictiques dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)

Types de séquence dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les déictiques		Nombre d'occurrences des déictiques	Prévalence des occurrences (‰)
Séquences encadrantes	0	-	-	-	-
Séquences descriptives	1	1	100 %	1	2,79
Séquences prescriptives	1	0	0	0	0
Séquences opératives	7	4	57,1 %	18	10,63
Séquences explicatives	0	-	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	1	1	100 %	1	21,74
Séquences de conversation informelle	2	1	50 %	4	7,23
Séquences ND	1	0	0	0	0
TOTAL	13	7	53,8 %	24	9,05

Dans les séquences des activités langagières, la prévalence de la séquence d'échanges interstitiels est élevée (21,74 ‰). En outre, l'analyse quantitative met en avant les séquences opératives, où 57,1 % comptent le plus grand nombre d'occurrences (18) et présentent une prévalence des occurrences tout de même élevée, à savoir 10,63 ‰. Cette prévalence est moins élevée que celle de la séquences d'échanges interstitiels, mais plus élevée que la prévalence de l'ensemble des séquences comportant au moins une occurrence.

Les analyses quantitatives montrent que, dans les échanges au sein du service RH, les déictiques sont caractéristiques des séquences d'échanges interstitiels et des séquences opératives.

Échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir 1, CCI

Parmi les six séquences des échanges qui ont eu lieu avant la réunion et pendant la pause du CoDir 1, 66,7 % des séquences de conversation informelle présentent au moins un déictique. Les prévalences des occurrences de ces séquences sont de 5,76 ‰.

Les séquences du CoDir 2 de l'entreprise de transport, ainsi que les séquences de la partie de la réunion entre deux organismes de formation à l'OF ne comportent pas de déictiques.

c. Conclusion des analyses quantitatives présentant les déictiques

Tableau 119 : Les manifestations des déictiques par type de séquence dans le sous-corpus 2

Types de séquence dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences dans lesquelles se manifestent les déictiques		Nombre d'occurrences des déictiques	Nombre total de mots	Prévalence des occurrences (%)
Séquences encadrantes	9	0	0	0	0	0
Séquences prescriptives	22	9	40,9 %	18	8 419	2,14
Séquences descriptives	64	13	20,3 %	27	8 260	3,27
Séquences opératives	72	32	44,4 %	341	27 954	12,20
Séquences descriptives/ prescriptives	1	0	0	0	0	0
Séquences explicatives	18	2	11,1 %	5	1 488	3,36
Séquences opératives/ explicatives	1	1	100 %	11	1 353	8,13
Séquences de conversation informelle	12	3	25 %	6	848	7,08
Séquences d'échanges interstitiels	12	3	25 %	3	133	22,56
Séquences ND	10	0	0	0	0	0
Séquences opératives/ prescriptives	14	8	57,1 %	30	8 116	3,70
Séquences NC	2	-	-	-	-	-
TOTAL	237	71	30 %	441	65 576	7,80

Les analyses quantitatives du deuxième sous-corpus confirment les analyses qualitatives : la présence des déictiques est caractéristique de la séquence opérative. En effet, nous remarquons dans le tableau ci-après que la prévalence la plus élevée est celle des séquences opératives. Ces séquences comptent par ailleurs le plus grand nombre d'occurrences de déictiques.

4.3.3.1.3.5. Cinquième critère linguistique : omniprésence des écrits professionnels et leur influence sur les discours

Nous présenterons dans un premier temps une analyse des écrits professionnels, puis nous exposerons la place de leurs usages dans les séquences de notre deuxième sous-corpus.

a. L'usage des écrits professionnels dans le langage au travail

Les constructions complexes que nous pouvons repérer dans certains discours reflètent l'influence de l'écrit, qui est très présent dans les réunions de travail. En effet, les réunions de travail sont le lieu d'interactions qui reposent à la fois sur les modes de l'oral et de l'écrit. Notre transcription met en évidence cette imbrication de l'oral et de l'écrit, car nous avons souligné les parties lues et fait des commentaires sur les diverses manipulations de documents assez fréquentes (lecture de documents ou courriers, rédaction de tous types, correction de manuscrits, etc.). Nous avons essayé de différencier les parties du discours relevant de l'écrit (comme la lecture) dans le traitement de nos données :

Le risque majeur est de traiter sur le même plan un discours qui prend forme dans un débat et un discours qui prend forme dans une écriture et de considérer les échanges oraux comme référence unique de toutes pratiques de discours. (A. Witko, 2001 : 203)

Dans notre corpus, nous relevons des séquences de travail où les locuteurs élaborent des textes, ce qui nous a conduit à mener une étude sur le processus collaboratif d'un écrit (cf point 4.3.3.1.1). Ce travail nous a permis de rendre compte de l'importante place de la communication écrite. Les écrits organisent l'interaction. D'autres réunions de travail, telles que les comités de direction, s'appuient dans un premier temps sur un ordre du jour qui fixe au préalable les points à aborder et les questions, sur des documents préalablement rédigés ; dans un deuxième temps sur des documents préalablement rédigés de façon autonome par les participants, qui constituent le support de leur discours et permettent une mise en commun du contexte. Ces supports sont amenés à être corrigés, voire modifiés, pour une présentation ultérieure à une instance supérieure. Il nous semble impossible d'analyser les données orales sans prendre en compte la dimension écrite largement présente dans le travail et notamment dans des réunions de direction où les participants travaillent à partir de divers supports tels que des comptes-rendus, des projets en cours d'élaboration, des dossiers ou encore des courriers. Et inversement, il est particulièrement difficile d'analyser les écrits au travail indépendamment de l'oral, les analyses des situations de travail en témoignent. B. Fraenkel explique d'ailleurs que « l'observation des situations montre le chevauchement constant de l'oral et de l'écrit » et présente un « caractère hybride » (2005 [2001] : 123).

En observant notre corpus, nous remarquons une diversité de supports écrits qui prennent place au sein des activités langagières, ce qui vient confirmer le « caractère hybride » des réunions de travail développé par B. Fraenkel :

L'exemple des réunions de travail, si fréquentes en entreprise, présentent aussi ce caractère hybride : bien qu'elles soient réservées en principe à l'échange de paroles, les écrits y sont cependant présents comme ressources cognitives et communicationnelles et elles s'achèvent la plupart du temps par la rédaction d'un compte-rendu. Enfin les écrits affichés représentent une part importante de l'environnement : les tableaux notamment sont à la fois des ressources cognitives, ils permettent de savoir qui fait quoi, mais ce sont aussi des ressources interactionnelles qui structurent l'échange de paroles. (2005 [2001] : 123)

Les réunions de travail s'appuient sur des supports qui participent à la construction du sens et nous invitent à nous intéresser à la « matérialité du langage » (B. Fraenkel, *Ibid*).

M. de Montmollin a travaillé sur des discours publiés, présentés sous forme d'articles ou d'actes. Ces discours portent sur l'organisation du travail et non sur le travail lui-même. Il distingue les discours « pour » le travail et les discours « sur » le travail, ces deux types de discours se différenciant encore des discours « dans » le travail. Selon lui, les discours « pour » l'organisation réunissent les textes prescriptifs où sont notées les règles, les instructions détaillées et dans lesquelles est décidé qui fait quoi, où, comment. Le but de ces discours « pour » l'organisation est de déterminer les fonctionnements et les structures, mais aussi éventuellement de les améliorer. Quant aux discours « sur » l'organisation, ils rassemblent les enquêtes, les réflexions, etc. c'est-à-dire les discours « qui ne prescrivent rien mais commentent ce que les autres font, et souvent s'en désolent. » (2001 : 11). Ces discours « décrivent les fonctionnements et les structures » (2001 : 18) et ont donc une fonction plus descriptive.

B. Fraenkel, quant à elle, distingue les écrits destinés au public et ceux à usage interne, c'est-à-dire les documents non diffusés et non diffusables au grand public. Elle remarque également, et c'est sur ce point que nous souhaitons nous attarder, qu'il existe d'autres écrits qui circulent, qui, même s'ils ne sont pas archivés, ont une grande importance dans le déroulement des activités de travail. Il s'agit des brouillons, post it, etc., tous ces petits bouts de papiers qui marquent la progression des tâches et d'une activité. Ces écrits qui s'exécutent pendant le travail, B. Fraenkel les nomme des « **écrits d'action** » : « les écrits d'action qui se font pendant le travail, qui l'accompagnent, l'organisent en assurent la traçabilité immédiate. » (2005 [2001] : 114). Ces types d'écrits sont particulièrement présents dans les réunions internes (ou « séances », « groupe » de travail, selon les terminologies que donnent les organisations pour désigner les réunions où les participants réalisent un écrit). Nous avons repéré un certain nombre d'écrits au travail répondant à des besoins et des buts divers et variés. Nous pouvons les répertorier dans un tableau.

Tableau 120 : La diversité des supports écrits dans notre corpus

Supports écrits au travail	Caractéristiques
Bilan des activités de service	Ces documents sont réalisés individuellement avant la réunion. Ils subiront des modifications lors de la réunion avant d'être envoyés ultérieurement au Bureau. Nous les retrouvons lors des réunions CoDir.
« Documents trame » ⁸³ (comme les « fiches opération » et « fiches action » utilisées au sein d'une réunion interne à la CCI)	Ils sont présents lors des séances de travail dans le cadre de l'élaboration d'un projet. Ils servent de modèle et sont à compléter. Il s'agit d'écrits d'actions.
Notes des participants	Relève d'une action individuelle. La prise de notes est fréquente dans toutes les réunions.
Comptes-rendus de réunions	Ces documents seront validés lors des réunions suivantes, puis archivés.
Courriers	Ils peuvent servir de supports (être lus et discutés lors des réunions). Ces supports ne sont pas retravaillés et seront archivés.
Support informatique. Documents projetés en réunions à l'aide d'un vidéoprojecteur	Ces documents projetés sur le mur servent de supports pour le suivi d'une présentation. Ils sont le fruit d'un travail individuel, voire collectif dans le cas d'une présentation à plusieurs.
Support informatique. Travail de documents sur ordinateur, projetés à l'aide d'un vidéoprojecteur.	L'activité de travail dans les réunions internes peut se dérouler à partir d'un support informatique. Les tâches sont effectuées sur informatique.

Les supports peuvent également être informatiques (comme les diapositives). Les pratiques d'écriture diffèrent selon les organisations et le type de leurs activités. Nous remarquons que chaque support est identifié dans un type de réunion et correspond ainsi à un type de discours. En effet, les bilans des activités de service, les comptes-rendus et parfois les courriers sont récurrents dans les comités direction ou dans les premières séquences de réunions internes pour servir d'appuis aux réunions, alors que les documents que nous avons nommés « documents trame » ainsi que les notes des participants sont plutôt présents dans les réunions internes, où il y a d'ailleurs peu de participants (moyenne de 4), ce qui permet de se retrouver autour de documents à manipuler.

L'existence du cadre écrit préforme le déroulement de l'activité langagière. Dans le langage en milieu professionnel, non seulement l'oral et écrit sont liés, mais ils entretiennent un lien de complétude :

⁸³ Nous nommons « documents trame » les documents types à compléter qu'utilisent les participants.

Dans certains milieux professionnels où la communication (dans son acception la plus large) est l'outil de travail quasi-absolu, d'autres formes d'écrits jouent aussi un rôle fondamental en servant avant tout de support à l'oral pour mettre en mots, le plus efficacement possible et sans ambiguïté, les 'pratiques langagières' au travail (Boutet, 1995, 2001). (P. Vergely, 2009 : 117)

L'écrit vient soutenir les interactions langagières. Écrit et oral sont des composants presque indissociables du travail. Quelques exemples extraits de notre corpus mettent en lumière cette part d'écrit au travail :

Exemple 57.

{L5 distribue à chacun un document, celui-ci étant projeté sur le mur à l'aide du vidéo-projecteur.}

L3 [...] alors je vous ai euh: remis euh au clair un petit peu les éléments qu'on qu'on avait vu hier + avec euh:: + **une première partie** qui est qui serait la proposition initiale + **telle qu'on pourrait l'écrire** au niveau de la réponse par fax + avec un rappel du prix proposé de 650 je vous rappelle c'est ce qu'on avait mis dans l'appel d'offres au départ euh: un nombre d'heure annuel total travaillé donc j'ai repris les **différents éléments qui sont demandés au niveau des fax qu'on retrouve là au niveau du mur**

(Extrait séquence 2, réunion de groupement 3, OF)

Cet exemple présente des éléments qui expliquent l'omniprésence des supports écrits dans la réunion. Tout d'abord, « une première partie » justifie l'organisation du texte ; « telle qu'on pourrait l'écrire » prouve la proximité du document présenté avec un document plus officiel à remettre à une institution supérieure ; « j'ai repris les différents éléments qui sont demandés au niveau des fax » montre l'exigence, dans ce contexte précis (un fax est à envoyer pour une première réponse aux appels d'offres), d'une architecture de document et le fait que celui qui présenté en est proche. Enfin, « qu'on retrouve là au niveau du mur » fait expressément référence au document projeté sur le mur.

Exemple 58.

L5 alors tout **ce qui est en vert** ce sont des variables qu'on peut bouger + on peut toucher 75 % les dix heures de face à face etc. **ce qui est jaune** c'est plutôt des résultats

(Extrait séquence 3, réunion de groupement 3, OF)

Dans cet exemple, les éléments « ce qui est en vert » et « ce qui est en jaune » font clairement référence à des parties de textes.

Exemple 59.

1. L1 le deuxième point à améliorer concerne l'urbanisme commercial alors moi j'ai pas de définition précise de l'urbanisme commercial faudra qu'on=
2. L3 alors
3. L1 =qu'on redéveloppe ça euh ensemble
4. L3 hum hum
5. L1 euh il y a un manque dans certains types de commerces ainsi que des locaux non occupés *** de faire l'objet d'une réflexion plus vaste sur l'aide à l'installation des commerçants donc là ça nous renvoie à la trans- à la création reprise donc avec *Pp66* + plusieurs solutions peuvent être envisagées comme cela se fait sur d'autres territoires une solution et l'achat des murs par la collectivité qui relouerait par la suite à des commerçants souhaitant s'installer cette solution possède deux atouts elle offre une possibilité moins coûteuse pour le commerçant souhaitant s'implanter et cela permet également à la collectivité de gérer les enseignes qu'elle souhaite voir s'implanter sur son territoire enfin la nécessité d'animer le centre-ville a été évoquée à travers des opérations commerciales et ludiques régulières /et. 0/ il faut travailler sur la qualité des commerces et donc avec les commerçants + diversifier l'offre commerciale une action peut être menée immédiatement action six du contrat de site dédié aux renforcements des moyens d'intervention de *Com1* donc euh *Com1* c'est euh la structure euh qui fait des prêts d'honneur < pour l'installation=
6. L3 hum hum >
7. L1 =des commerçants et donc effectivement il était question d'augmenter le capital de *Com1* dans le cadre du du contrat de site + le problème qui est soulevé sur la communauté de communes *CC1* est le manque de diversité dans l'offre commerciale *Com1* a mis en place avec la ville de *V5* un prêt d'honneur pour inciter plusieurs types de commerçants à s'installer la communauté de communes *CC1* devrait donc travailler avec *Com1* pour envisager une solution adapter à notre territoire donc là on est vraiment sur euh la la transmission OU la création d'entreprise par rapport à la diversi- diversité de l'offre mais il y a certainement d'autres pistes
8. L3 oui
9. L1 euh aujourd'hui c'est c'est ça qu'il faudrait qu'on voit
10. L3 hum
11. L1 c'est sans revenir sur ce qui a été dit
12. L2 hum
13. L1 comment est-ce qu'on peut élargir des horizons pour donner plus de matières plus de < corps
14. L3 hum >
15. L1 et plus de pertinence au final à au plan d'action + l'autre débat porte sur la transformation de commerce en logements qui diminue ainsi les possibilités d'installation *V3* la ville de *V3* propose de vérifier son droit de préemption afin de prévoir un futur usage lors de sessions de reprises de commerces lors des ateliers de juin une demande de grandes enseignes avait été soulevée en réponse à cela il y est envisagé de participer au salon des < de la franchise
16. L3 salon de la > franchise à *V13* non
17. L1 à *V13* en mars + la visite de la communauté de communes *CC1* à ce salon permettrait de présenter le territoire aux investisseurs potentiels dans la même optique il faudra prendre contact avec des promoteurs hein dans cette perspective la CCI mère devra réaliser un état du foncier pour être vendeur de son territoire ainsi qu'à l'état des lieux des commerçants enfin il faut poursuivre les contacts avec les associations de commerçants
18. L3 c'est très intéressant alors maintenant en relisant tout ça je me dis on a énormément de pistes un peu en vrac qu'il faut maintenant remettre dans un bon ordre afin de définir un véritable plan stratégique

(Extrait séquence 4, réunion interne 1, CCI)

Dans cet extrait, nous avons une importante partie de transcription soulignée qui correspond à de la lecture de la part d'un locuteur : L1 reprend ce qui avait été rédigé lors de la dernière réunion de travail. Il s'agit pour les collaborateurs de reprendre ce qui avait été réalisé la fois dernière afin de continuer le travail et éventuellement de corriger cette première étape rédactionnelle. D'ailleurs, le dernier énoncé de L3 introduit la prochaine phase de travail « alors maintenant en relisant tout ça je me dis on a énormément de pistes un peu en vrac qu'il faut maintenant remettre dans un bon ordre afin de définir un véritable plan stratégique ».

Exemple 60.

1. L4 sur donc: l'aspect tourisme: donc un travail qui va être effectué cette année d'édition euh de plaquettes + alors euh première thématique les séminaires euh dans notre beau pays surtout avec une vision tourisme d'affaires euh les saveurs de *D1* et les camping-cars donc à chaque fois euh l'objectif c'est de faire un ETAT des lieux de la disponibilité et le diffuser auprès des professionnels d'abord dans notre réseau interne bien évidemment et d'aller les chercher à l'EXTERIEUR euh donc pour ça on s'appuiera euh c'est pas forcément euh noter mais c'est l'objet de la quatrième {sic} quatrième ligne
 2. L1 hum hum
 3. L4 on s'appuiera effectivement sur une BASE de données pour définir des cibles de particuliers ou de tourisme d'affaires sachant que euh ceci fera l'objet d'un débat à l'intérieur à l'intérieur de la commission de tourisme c'est elle qui choisira quelles sont les cibles et quelle est la prospection que l'on pourra effectuer à ce sujet là
 4. L1 d'accord
 5. L4 < donc
 6. L3 tourisme > d'affaires c'est quoi c'est visites d'entreprise et cetera
 7. L4 voilà tout à fait c'est surtout euh l'accueil d'un certain nombre d'entreprises ayant déjà un ** endogène < qui existe
 8. L3 hum ouais >
 9. L4 mais qui n'ont pas < forcément de structures
 10. L3 hum ouais >
 11. L4 et donc on sera là pour les aider les orienter puis euh peut-être des entreprises plus périphériques qui souhaitent également découvrir notre pays
 12. L3 hum
 13. L1 il a raison *Lp3* parce que quand on marque pour définir des cibles de particuliers aux tourisms d'affaires euh or les tourisms d'affaires si on les intègre dans les adresses on n'a pas de support pour eux ah si séminaire(s) < tourisme
 14. L3 si tu l- >
 15. L1 ah ouais
 16. L3 mais ça ça intègre également des délégations euh visiteurs étrangers des choses comme < ça
 17. L4 oui oui > oui tout à fait tout à fait + l'idée étant de démontrer que nous avons des infrastructures
 18. L3 < oui
 19. L4 qui > sont à même de les accueillir + mais pour ça il faut communiquer autour de ça
 20. L3 /hum, oui/
 21. L4 donc la démarche c'est état des lieux
 22. L3 hum
 23. L4 mise en place de l'outil diffusion de l'outil
 24. L3 je peux t'aider moi sur ça
 25. L4 ah avec plaisir avec plaisir euh: alors j'ouvre une parenthèse on a on est allé récupérer ce qui se fait en *R3* c'est magnifique c'est un instrument de travail euh absolument euh c'est l'idéal pour nous c'est notre objectif si on voulait s'en inspirer fortement ce serait formidable
 26. L1 c'est c'est le le le bouquin sur euh: l'état de l'offre: en matière de tourisme d'affaires et cetera
 27. L4 tout à fait
- (Extrait séquence 6, CoDir 1, CCI)

Chaque locuteur prépare préalablement un document écrit reprenant toutes les informations qui constitueront leur discours lors de la réunion. Ce document est ensuite diffusé à l'ensemble des participants de la réunion qui peuvent ainsi suivre les discours de chacun. Il constitue de ce fait un support pour tous les interlocuteurs. Deux exemples illustrent la présence de ce document :

1) Dans tour de parole 11, L4 fait référence, dans son discours, à ce document :

- 11. L4 [...] euh donc pour ça on s'appuiera euh **c'est pas forcément euh noté mais c'est l'objet de la quatriunième {sic} quatrième ligne**
- 12. L1 hum hum
- 13. L4 on s'appuiera effectivement sur une BASE de données pour définir des cibles de particuliers ou de tourisme d'affaires sachant que euh ceci fera l'objet d'un débat à l'intérieur à l'intérieur de la commission de tourisme c'est elle qui choisira quelles sont les cibles et quelle est la prospection que l'on pourra effectuer à ce sujet là

L4 fait le lien entre son discours et le document que possèdent les participants pour une parfaite compréhension et un parfait suivi de ce qui est énoncé.

2) Après que L4 a précisé le terme « tourisme d'affaires » à la demande de L3 (tours de parole 6 à 12), L1 soutient la remarque de L3 qu'il met en relation avec ce qu'a écrit et dit L4 dans le tour de parole 3.

« on s'appuiera effectivement sur une BASE de données pour définir des cibles de particuliers ou de tourisme d'affaires » (tour de parole 3)

Dans le tour de parole 13, « quand on marque » et la reprise textuelle « pour définir des cibles de particuliers aux tourisms d'affaires » font précisément référence à ce que L4 a écrit sur son document.

« il a raison *Lp3* parce que quand on marque pour définir des cibles de particuliers aux tourisms d'affaires euh or les tourisms d'affaires si on les intègre dans les adresses on n'a pas de support pour eux ah si séminaire(s) < tourisme » (tour de parole 13)

Les écrits professionnels occupent une place importante dans les activités de travail. Les réunions de travail présentent un important enchevêtrement de l'oral et de l'écrit. Les participants viennent avec leurs notes, qu'ils sont ensuite amenés à lire et à expliquer. S. Pène explique que l'oral dans les réunions de travail comporte des règles de l'écrit :

Quand on assiste à des réunions de travail, on observe en fonction de quels critères l'expression orale d'un responsable d'étude est louée : il faut parler brièvement, ne pas s'attarder à des précautions

oratoires, reprendre les éléments de synthèse de l'étude qu'on a rédigée, les orienter dans le sens d'une aide à la décision : quel problème se posait, quelle solution est préconisée, quelle action est à prévoir, selon quel calendrier, avec quels moyens ? La démarche tend à manifester d'abord des résultats massifs, puis à les remettre en contexte, pour les nuancer, les expliquer. Cette structuration est bien différente de celles que trouve le continuum verbal spontané. Par la préparation et par la recherche d'une ressemblance avec une composition de l'écrit, elle traque les boucles, les incidences, les piétinements de la parole. (1995 : 115)

Cet extrait de l'article de S. Pène met en avant l'existence d'un support écrit dans le cadre des discours expositifs et renforce l'idée de différenciation entre la structure du discours et des discours plus spontanés. Les discours des locuteurs semblent donc être influencés par les écrits professionnels, et d'une façon plus générale par l'écrit. Nous avons observé que, dans ces discours, les énoncés présentent davantage de constructions complexes comptant des conjonctions, des pronoms relatifs, divers compléments. Les trois exemples suivants illustrent ce phénomène linguistique :

Exemple 61.

« deuxième opération autour de la carte de fidélité euh et ce dans le prolongement des actions qui ont eu lieu en n moins un sur *V2* et *V3* » (Séquence 4, CoDir 1, CCI)

Cet énoncé présente un groupe nominal accompagné d'un complément et coordonné avec « et ce » suivi d'une forme bi-nominale introduisant une relative.

Exemple 62.

« puis euh deuxième AXE de travail qui va être important pour nous cette année c'est euh la mise en place de la charte de qualité avec un objectif départemental de quatre vingt /*, 0/ dossiers dont je vous soumetts la répartition » (Séquence 4, CoDir 1, CCI)

Cet exemple 62 présente un énoncé-titre articulé à une relative et suivi d'un présentatif avec « c'est » introduisant deux compléments et une relative comprenant également un complément.

Exemple 63.

« j'ai mis comme résultat attendu soixante quinze tickets gagnants puisque en fait si on fait le budget à l'envers c'est un peu que ce CE QUE cela nous coûte à travers un certain nombre de repas à gagner pour *C11* euros » (Séquence 4, CoDir 1, CCI)

Ce troisième exemple présente un syntagme verbal suivi d'un complément et d'une subordination comprenant une proposition conditionnelle.

Par ailleurs, la plupart des verbes ont pour sujet des groupes nominaux. Voici deux exemples :

Exemple 64.

- « ces *C5* euros sont un rapport entre quatre vingt fois cent les *C6* euros sont en fait euh le budget que la CCI met sur la table pour accompagner les dossiers des commerçants » (L4, séquence 4, CoDir 1, CCI) ;

Cet exemple présente trois syntagmes nominaux sujets (en gras dans l'exemple).

- « donc avec **une REgle** qui est liée euh je dirais à la à la DENSIté de l'association c'est-à-dire **les GROSSES associations** ont budget global de *C4* euros et les plus petites **le budget** oscille entre *C9* et *C10* » (L4, séquence 4, CoDir 1, CCI)

Cet exemple présente quatre syntagmes nominaux sujets.

Ces énoncés complexes et organisés portent les caractéristiques d'un discours qui, sur les plans syntaxique et lexical, relèveraient plutôt de l'écrit et sembleraient se rattacher à un écrit oralisé. Les séquences dans lesquelles nous remarquons une utilisation de constructions complexes offrant aux locuteurs-auditeurs beaucoup d'éléments et de précisions, sont des séquences qui portent l'empreinte de l'écrit.

Notre analyse quantitative portera sur l'usage des supports de travail dans les situations de travail de notre deuxième sous-corpus.

b. Analyse quantitative portant sur l'usage d'écrits professionnels

Nous avons observé, pour chaque séquence du deuxième sous-corpus, les manipulations de documents dans les réunions, c'est-à-dire les lectures de documents de tous types (lettre, rapport, compte-rendu, prise de notes, etc.) et de tous supports (papier ou numérique), et autres manipulations comme la correction ou la rédaction de documents de tous types. Dans certaines séquences des réunions, les documents sont présents mais ne sont pas utilisés ou pointés. Dans les analyses quantitatives suivantes, nous portons notre attention sur la proportion de séquences (par type) dans lesquelles nous repérons la manifestation d'écrits professionnels.

CoDir 1, CCI

Tableau 121 : L'usage des écrits professionnels par type de séquence dans le CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles sont utilisés des écrits professionnels	
Séquences encadrantes	7	2	28,5 %
Séquences descriptives	31	12	38,7 %
Séquences prescriptives	14	8	57,1 %
Séquences opératives	4	3	75 %
Séquences explicatives	14	1	7,1 %
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-
Séquences ND	1	0	0
TOTAL	72	26	36,1 %

L'analyse quantitative des manipulations de documents au sein de cette réunion montre que les séquences qui en sont le plus caractéristique sont les séquences opératives. En effet, 75 % d'entre elles sont marquées par l'utilisation d'un écrit professionnel.

CoDir 2, entreprise de transport

Dans cette réunion, que nous avons découpée en 16 séquences (10 séquences descriptives, 4 opératives, 1 opérative/prescriptive et 1 ND), seulement une séquence descriptive est marquée par la manipulation d'un écrit professionnel, soit 6,2 % des séquences de la réunion et 10 % des séquences descriptives.

CoDir 2, GIS

Tableau 122 : L'usage des écrits professionnels dans les séquences dans le CoDir 2 (GIS)

Types de séquence dans le CoDir 2 (GIS)	Nombre de séquences type dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles sont utilisés des écrits professionnels	
Séquences encadrantes	1	0	0
Séquences descriptives	9	2	22,2 %
Séquences prescriptives	2	1	50 %
Séquences opératives	1	0	0
Séquences explicatives	0	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0
Séquences ND	1	0	0
Séquences opératives/prescriptives	5	0	0
TOTAL	20	3	15 %

Les manipulations de documents au sein de cette réunion sont assez peu fréquentes puisque 3 séquences seulement sont marquées par des manipulations de documents, ce qui représente 15 % de la réunion. Nous remarquons que la séquence prescriptive est la plus représentative de cette caractéristique.

Réunion interne 1, CCI

Tableau 123 : L'usage des écrits professionnels par type de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)

Types de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles sont utilisés des écrits professionnels	
Séquences encadrantes	0	-	-
Séquences descriptives	9	5	55,5 %
Séquences prescriptives	1	0	0
Séquences descriptives/ prescriptives	1	0	0
Séquences opératives	10	2	20 %
Séquences explicatives	3	1	33,3 %
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-
Séquences de conversation informelle	1	0	0
Séquences ND	1	0	0
TOTAL	26	8	30,7 %

L'analyse quantitative des manipulations de documents au sein de cette réunion montre que les séquences qui en sont le plus caractéristique sont les séquences descriptives puisque plus de 55 % d'entre elles sont marquées par la manipulation d'un ou plusieurs écrit(s) professionnel(s).

Réunion des responsables formateurs, OF

Tableau 124 : L'usage des écrits professionnels dans les séquences de la réunion des responsables formateurs (OF)

Types de séquence dans la réunion des responsables formateurs (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles sont utilisés des écrits professionnels	
Séquences encadrantes	1	0	0
Séquences descriptives	1	1	100 %
Séquences prescriptives	2	2	100 %
Séquences opératives	21	13	61,9 %
Séquences explicatives	1	1	100 %
Séquences opératives/explicatives	1	1	100 %
Séquences d'échanges interstitiels	3	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-
Séquences ND	1	0	0
Séquences opératives/prescriptives	5	5	100 %
TOTAL	36	23	63,9 %

La réunion est particulièrement marquée par des manipulations de documents, puisque nous observons l'usage de documents dans 63,9 % des séquences de la réunion, parmi lesquelles 100 % des séquences descriptives, explicatives, prescriptives, opératives/prescriptives et opératives/explicatives, mais également 61,9 % des séquences opératives, type dominant dans la réunion.

Les écrits professionnels, nous remarquons qu'ils sont davantage présents dans les séquences du type linguistique ND (comprenant les séquences opératives/prescriptives), puis le type linguistique « langage expositif ».

La séance de travail, OF

Tableau 125 : L'usage des écrits professionnels dans les séquences de la séance de travail (OF)

Types de séquence dans la séance de travail (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles sont utilisés des écrits professionnels	
Séquences encadrantes	0	-	-
Séquences descriptives	2	1	50 %
Séquences prescriptives	0	-	-
Séquences opératives	19	17	86,5 %
Séquences explicatives	0	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	7	1	14,3 %
Séquences de conversation informelle	3	1	33,3 %
Séquences ND	2	0	0
Séquences opératives/prescriptives	3	3	100 %
Séquences NC	2	-	-
TOTAL	38	23	60,5 %

La réunion est marquée par des manipulations de documents, puisque nous observons l'usage de documents dans plus de 60 % des séquences. Parmi ces séquences, 100 % des séquences opératives/prescriptives sont marquées par l'usage d'écrits professionnels, suivies de 86,5 % des séquences opératives. Nous pouvons considérer ces deux types de séquence comme étant caractérisés par les écrits professionnels.

Les activités langagières au sein du service RH, entreprise de transport

Tableau 126 : L'usage des écrits professionnels dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)

Types de séquence dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences dans lesquelles sont utilisés des écrits professionnels	
Séquences encadrantes	0	-	-
Séquences descriptives	1	1	100 %
Séquences prescriptives	1	0	0
Séquences opératives	7	4	57,1 %
Séquences explicatives	0	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	1	0	0
Séquences de conversation informelle	2	0	0
Séquences ND	1	0	0
TOTAL	13	5	38,4 %

L'analyse quantitative des manipulations de documents au sein des interactions dans l'open space d'un service RH met en évidence les séquences descriptives et opératives. La seule séquence descriptive est marquée par l'usage d'écrits professionnels ainsi que 57,1 % des séquences opératives.

Les séquences de la première partie de la réunion entre deux organismes de formation à l'OF ainsi que les séquences de la conversation à l'OF ne comportent aucun écrit professionnel.

c. Conclusion des analyses quantitatives portant sur l'usage d'écrits professionnels

Tableau 127 : L'usage des écrits professionnels par type de séquence dans le sous-corpus 2

Types de séquence dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences dans lesquelles sont utilisés des écrits professionnels	
Séquences encadrantes	9	2	22,2 %
Séquences descriptives	64	23	35,9 %
Séquences prescriptives	22	11	50 %
Séquences descriptives/prescriptives	1	0	0
Séquences opératives	72	39	54,2 %
Séquences explicatives	18	3	16,7 %
Séquences opératives/explicatives	1	1	100 %
Séquences d'échanges interstitiels	12	1	8,3 %
Séquences de conversation informelle	12	2	16,7 %
Séquences ND	10	0	0
Séquences opératives/prescriptives	14	8	57,1 %
Séquences NC	2	-	-
TOTAL	237	90	38 %

Les séquences les plus marquées par l'usage d'écrits professionnels sont deux types de séquence que nous avons identifiés après coup, lors des premières analyses quantitatives du sous-corpus 2. Parmi les types de séquence déterminée lors de l'analyse qualitative du sous-corpus 1, les analyses confirment le fait que les écrits professionnels sont caractéristiques des séquences opératives, puisque plus de 54 % d'entre elles sont marquées par l'usage de ces écrits.

4.3.3.1.3.6. Un critère transversal : le fort degré d'interactivité

Nous présenterons dans un premier temps le degré d'interactivité, puis nous procéderons à l'analyse quantitative de ce critère dans les diverses séquences de notre deuxième sous-corpus.

a. Analyse qualitative du degré d'interactivité

Les séquences appartenant à des séquences relatives au type linguistique « langage de co-action » peuvent laisser une impression de tours de parole chaotiques. Lors d'un travail d'élaboration, les tours de parole ne sont pas toujours régulés. Chacun fait des propositions dans le but de construire quelque chose et laisse place à des discours plus interactifs que dans les séquences descriptives. Nous nous approchons ainsi des conversations et reprenons ce qu'explique E. A. Schegloff :

For the student of talk in interaction, discours (still minimally defined as a spate of talk composed of more than one sentence or other fundamental unit) is more usefully treated as one type of production in conversation (on other speech-exchange situation). (1982 : 71)

La nature des prises de parole et les chevauchements conduisent à un rapprochement entre certains discours et la conversation, considérée comme une sorte de prototype en ce qui concerne le degré élevé d'interactivité. Quelques exemples extraits de notre corpus illustrent ce fort degré d'interactivité :

Exemple 65.

22. L2 et et pourquoi on on > devrait marquer plus tu vois parce que là ça fait pas très technique < accompagnement=
23. L3 ouais alors >
24. L2 =objectif projet objectif emploi
{Début : L3 écrit à l'ordinateur}
25. L2 accompagnement prestations ANPE objectif
26. L3 donc accompagnement de prestations
27. L2 ANPE
28. L3 objectif projet
29. L2 objectif emploi
30. L3 je suis un peu fâchée avec les majuscules
31. L2 toujours aussi moi on perd un temps fou avec ça
32. L3 objectif emploi voilà {Fin : L3 écrit à l'ordinateur} accompagnement de prestations
{L3 écrit à l'ordinateur} < ANPE
33. L2 ANPE >
34. L3 objectif projet objectif emploi responsable d'une formation qualifiante dans les métiers de *DA1* sur le bassin de *V34*
35. L2 et d'une action organisation sur l'emploi sur le secteur de *V36* suivi pédagogique professionnel administratif
{Début : L3 écrit à l'ordinateur}
36. L2 < bon après
37. L3 faut le valoriser > attends attends attends faut réorganiser ça
(Extrait séquence 22, séance de travail, OF)

Cet extrait nous montre que, dans le cadre d'un travail collaboratif, les énoncés sont fréquemment chevauchés, mais ils sont aussi plus courts que dans les discours expositifs dans les réunions CoDir par exemple.

Exemple 66.

36. L7 bon là on dirait que ça commence à coincer là
37. L1 on va décider quoi < de de
38. L7 oui alors > pourquoi il y a on (n')utilise pas le même < **
39. L3 parce que > les onglets c'est vrai mais quand les gens sont pas rentrés faut repartir dans < l'onglet euh
40. L5 ben voilà tu vois >
41. L3 qui qui < correspond
42. L5 elle avait fait > un onglet en fait < par rapport
43. L1 est-ce qu'il est simple < est-ce qu'il est /simple, bien/ d'utilisation
{Échanges entre L6 et L2} >
44. L3 celui-là il est simple > < celui-là il est simple
45. LX il est très < bien >
46. LX tout > sur la même page < c'est bien
47. L5 et là > tu les mets à la suite et t'as tout < ***
48. L2 moi je les mets à la < suite >
49. L3 voilà >
50. L2 je mets < la situation ça fait comme un tableau de bord quoi
51. L3 c'est vrai que *P1* avait fait des onglets par info- >
52. LX < infos col.
53. L3 < par groupe >
54. LX voilà exactement > < ***
55. L3 par exemple > il y a un groupe de trente heures elle va mettre elle va dire celui-là il est rentré ça fait qu'il va rester un nombre de gens et si on s'en rappelle plus ne on va cliquer dans < l'onglet pour ***
56. L5 ben oui tu vois quoi >
(Extrait séquence 5, réunion des responsables formateurs, OF)

Cet extrait présente un grand nombre de chevauchements : 14 chevauchements sur 21 tours de parole. Il nous est même parfois difficile de repérer quels sont les locuteurs (nous avons dû nommer certains locuteurs non-identifiés « LX »).

Exemple 67.

1. L3 alors en matière > de bûchettes c'est ce que je disais tout à l'heure bon la bûchette quand c'est une bûchette complète c'est une bûche là je dis ça c'est anecdotique {Rires de L2} et donc si ça foire c'est une embûche et: si ça marche là /0, */
2. L2 exact
3. L3 et conclusion ça embûche un coin mais:
{Rires de L2}
+
(Séquence 2, CoDir 1, CCI)

Dans ces exemples, les tours de parole ne sont pas distribués par un leader. Il s'agit de conversations entre collègues, des échanges sans lien direct avec le travail. Les locuteurs échangent sur des sujets plus personnels.

Il est important de signaler que nous retrouvons ce critère dans les séquences de type « langage péri-professionnel »⁸⁴ où s'instaure une dynamique qui tend à l'informel. Il s'agit de conversations se situant donc en dehors des tâches de travail. Les échanges, entre au moins deux locuteurs, portent sur des sujets qui ne constituent pas une présentation formelle de leur travail à leurs collègues et supérieur(s) hiérarchique(s), et qui ne partagent pas la fonction de travail (élaboration de quelque chose). Ces séquences, telles que nous les avons repérées, sont des conversations se situant en dehors des tâches de travail.

b. Analyse quantitative du degré d'interactivité

Afin d'effectuer une analyse quantitative du degré d'interactivité, nous analyserons la quotité de chevauchements dans les séquences par rapport au nombre de tours de parole, comme nous l'avons fait pour l'analyse quantitative des énonciations conjointes. Ainsi, les calculs des prévalences s'effectueront en fonction du nombre de tours de parole et non du nombre de mots.

⁸⁴ Voir analyses dans la partie 4.4.

Tableau 128 : Les manifestations des chevauchements dans chaque type de séquence du sous-corpus 2

Type linguistique	Types de séquence	Nombre de séquences dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences dans lesquelles se réalisent des chevauchements		Nombre de chevauchements	Nombre total de tours de parole	Prévalences des chevauchements (%)
Langage expositif	Descriptives	64	57	89 %	466	2 387	19,52
	Prescriptives	22	21	95,4 %	261	1 157	22,56
	Encadrantes	9	3	33,3 %	3	17	17,65
	Descriptives/ Prescriptives	1	1	100 %	5	31	16,13
Langage de co-action	Opératives	72	68	94,4 %	1 515	5 659	26,77
	Explicatives	18	17	94,4 %	153	657	23,29
	Opératives/ Explicatives	1	1	100 %	71	200	35,50
Langage péri-professionnel	Conversation Informelle	12	5	41,7 %	16	127	12,60
	Échanges Interstitiels	12	9	75 %	20	135	14,81
Type linguistique ND	Opératives/ Prescriptives	14	14	100 %	467	1 524	30,64
	ND	10	7	70 %	76	355	21,41
Séquences NC		2	-	-	-	-	-
TOTAL		237	203	85,6 %	3 053	12 249	24,92

Les prévalences les plus élevées sont celles des séquences opératives/explicatives (35,50 %) et opérative/prescriptives (30,64 %), opératives (26,77 %) et explicatives (23,29 %) dont la prévalence est tout de même inférieure à celle du sous-corpus 2. Ce sont ces mêmes types de séquence, englobant avec elles les séquences prescriptives, qui ont le plus de séquences comprenant des chevauchements.

Les analyses quantitatives des chevauchements confirment donc les analyses qualitatives et nous permettent de dire que, dans notre sous-corpus 2, les séquences opératives (comprenant les séquences opératives/prescriptives et opératives/explicatives) sont celles qui portent le degré d'interactivité le plus fort.

Trois degrés d'interactivité se dégagent dans le deuxième sous-corpus :

- un degré faible dans les séquences du type linguistique « langage péri-professionnel » ;
- un degré relatif dans les séquences du type linguistique « langage expositif » ;
- un degré élevé dans les séquences du type linguistique « langage de co-action ».

4.3.3.2. La séquence explicative

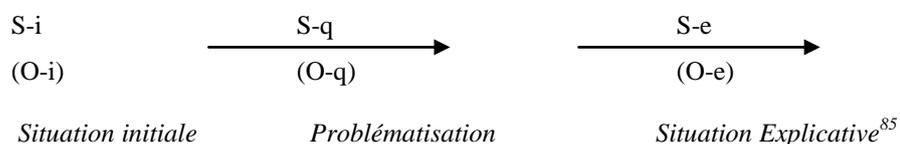
Nous procéderons à l'analyse qualitative des phases de la séquence explicative qui se présente comme le critère déterminant de ce type de séquence, nous poursuivrons par l'analyse de 3 séquences explicatives.

4.3.3.2.1. Critère principal de la séquence explicative : les phases

L'objet de la séquence explicative est la recherche collective d'une explication. Elle se structure en plusieurs niveaux que nous nommons « phases ». L'explication intervient lors d'un problème avant ou lors de l'accomplissement de la tâche. Les collaborateurs s'arrêtent un moment pour dénouer une difficulté de compréhension. Les explications sont apportées par un ou plusieurs locuteur(s) prenant la parole pour expliquer le calcul des perspectives budgétaires. L'explication est bien souvent construite collectivement.

J.-B. Grize a démontré que l'explication possédait une structure spécifique (1981, 1990). J.-M. Adam s'est appuyé sur ces travaux (1992 : 132) :

Pour J.-B. Grize, « la structure générale d'une séquence explicative » (1990 : 107) est la suivante : un premier opérateur (POURQUOI) fait passer d'une schématisation S-i, qui présente un objet complexe (O-i), à une schématisation S-q, qui fait problème (objet problématique O-q), puis un second opérateur (PARCE QUE) permet de passer de S-q à une schématisation explicative S-e (O-e). La séquence explicative de Grize est la suivante :



Comme le précise D. Coltier, l'explication se décompose en trois moments :

Une phase de questionnement, une phase résolutive et une phase conclusive. Bien entendu, ces trois moments du T.E. (texte explicatif) n'apparaissent pas nécessairement, ni dans cet ordre, et la phase de questionnement ne contient pas obligatoirement une interrogative indirecte. (1986 : 8)

Nous utiliserons les terminologies et concepts de phases proposés par J.B. Grize (1990) et D. Coltier (1986) pour effectuer l'analyse de nos séquences explicatives.

Afin d'exemplifier l'organisation des phases dans une séquence, nous proposerons d'analyser la séquence 3 du C.A. au sein de l'organisme de formation, où nous reprendrons cette schématisation de J.-B. Grize, validée par J.-M. Adam, et nous nous appuyerons sur les phases déterminées par D. Coltier.

⁸⁵ Nous avons ajouté les éléments sous les schémas.

Séquence 3, CA, Organisme de Formation

L5	parce que quand on atteignait *** à l'époque on était:	1. L1 bon on passe à autre chose
L3	hum hum	2. L4 bon on peut passer aux perspectives 2008 on va passer aux perspectives 2008
L5	c'était déjà une bonne année {Rires de L5}	
L3	oh la vache c'est impressionnant	
L5	oui < c'est plus ***	
L5	c'est pour ça se passe pas non plus sans sans mailles hein	

3. L4 {s'adresse à L1} c'est lié ? >
4. L1 en terme d'activité < ouais
5. L4 en > terme d'activité oui
- +
6. L4 c'est pour toi
7. L1 c'est pour euh nous
8. L4 c'est pour vous
9. L1 perspectives 2008
10. L4 perspectives 2008 + en terme d'activités
- +
11. L6 surtout pas le plein=N=emploi
- +
12. L1 non on a un
{Rires de L2}
13. L1 toute toute l'activité de de: bon
14. L2 c'est pas < demain la veille
15. L3 non justement > c'est ça que je te dis moi + ben si hein + parce qu'avec
le: il va y avoir l'ANPE
16. L1 là on va::
17. L3 tu peux hein
18. L1 perspectives 2008 on va essayer de jouer la prudence euh et de tabler
sur un:: comment sur une baisse < hein
19. L5 hum >
20. L1 on va essayer de l'établir à *C18* ou *C19* je sais plus < ce qu'on a
dit
21. L5 voilà ouais >
22. L3 ah ouais
23. L5 *C19* on va on on va oui on va tourner vers les eaux là quoi

24. L2 prudence
25. L5 prudence
26. L3 c'est par prudence ou parce que c'est
27. L5 c'est c:'est par prudence euh
28. L3 hum
29. L5 parce que:
30. L2 ben on sait pas ce qui va se passer avec < l'ANPE ASSEDIC=
31. L5 voilà c'est ça >
32. L2 =et tout ça < les décisions=
33. L5 c'est ça >
34. L4 ouais les décisions ministérielles
35. L2 =ministérielles euh il faut
36. L4 ***
- +
37. L2 < c'est
38. L1 encore moi c'est pas trop les > décisions < ministérielles sur les
39. L6 non c'est pas ça >
40. L1 parce que les les < MONTANTS
41. L7 il s'agit > bien des perspectives il s'agit pas: d'un objectif euh + je je je
comprends pas là
42. L2 non mais quand < {Début : échanges parallèles inaudibles} tu fais
quand tu fais un bud- un budget prévisionnel euh si tu le fais élevé
{Fin : échanges parallèles inaudibles} et puis que tu fonces < dans tes
dépenses comme ça
43. L5 ben voilà hein >
44. L2 à l'arrivée de la fin de l'année euh tu boucles pas ton budget
45. L5 voilà < donc euh
46. L2 c'est ça le > problème tu comprends vaut mieux être prudent puis
réaliser plus
47. L1 puis les < éléments
48. L5 de toute façon les > les budgets on les a toujours faits avec prudence et
jusque maintenant ben: euh < on s'est jamais planté sur ***
49. L2 tu comprends en limitant ton budget tu as le le premier point achat > tu
tu le freines en début d'année + ça veut dire ça au lieu de le laisser
partir
50. L7 2006 on prévoit pour les perspectives 2007 un prévisionnel de *C8* et
quelques
51. L2 hum
52. L4 hum hum
53. L7 ça c'est les faits

54. L5 parce qu'on avait les éléments pour le faire
55. LX hum
56. L5 dans ce sens-là on savait que de toute façon < on en serait pas loin
57. L2 aujourd'hui on sait pas >
58. L5 aujourd'hui on sait pas
+
59. L1 tu oublies l'appel d'offres ANPE dans ta *
60. L5 voilà
61. L1 on peut tout perdre hein
+
62. L1 < c'est pas une euh:
63. L7 ah non mais > je sais moi c'est c'est c'est des questions hein < c'est-à-dire que LA
64. L1 c'est::
65. L2 voilà >
66. L7 2007 /*, 0/ 2008 + bon on on prévoit euh *C19*
67. L1 par < prudence
68. L7 au lieu de: >
69. L2 voilà < par prudence
70. L7 de *C15* et > QUELQUES
71. L2 oui
72. L7 ça veut dire il y a il y a pour moi il y a il y a un recul en arrière quoi
73. LX ben
74. L7 et < qu'est-ce qu'on maîtrise
75. L2 non
76. LX non non >
77. L7 qu'est-ce qu'on maîtrise pas < ***
78. L1 l'ANPE > ben c'est c'est < tu maîtrises la moitié du du
79. L5 l'ANPE c'est cin- c'est cinquante > pourcent du: du chiffre d'affaires < quand même hein
80. L1 il y a plusieurs hypothèses > il y a un appel d'offres qui est lancé là sur < lequel on a bossé qui modifie complé-
81. L2 ouais + et ils vont les changer >
82. L1 voilà complètement la la donne actuelle tu sais ce qu'on a maintenant ce sera plus du tout on avait une habilitation régionale pour trois ans là ça sera plus le cas ils vont faire des LOTS
83. L2 hum
84. L1 d'accord des lots par bassins il y aura euh enfin bon plein de lots d'accord euh il y a moins de prestations elles sont regroupées euh et sur UN LOT ils habilitent UN organisme
85. L2 ouais
86. L1 peut-être deux peut-être trois d'accord donc tu es pris ou tu es pas pris et on connaît les critères d'attribution c'est le prix c'est euh bon on va se battre pour avoir les meilleurs dossiers possibles mais donc IMAGINONS euh: c'est là qu'il faut être bon ça rentrera en vigueur à partir du premier mai 2008 ça donc on sait qu'on a quasiment quatre mois d'acquis donc ça fait < partie
87. L5 voilà >
88. L1 de notre euh: de nos calculs
89. L6 admettons il y a: > il y a une dizaine de lots on est retenu sur deux < par exemple
90. L2 et puis > ils vont obliger des organismes à travailler < ensemble
91. L1 ensemble >
92. L5 oui
93. L1 bon ça on l'a déjà anticipé < *** vous en parler
94. L2 < mettre les compétences ensemble comme on a pu le faire sur *R4*
95. L5 *** >
96. L1 voilà ben ça voilà euh donc < euh: voilà
97. L2 je l'ai vu sur internet tout ça > j'ai été fouiller {sic} un peu
98. L1 voilà donc euh:
99. L2 et ben si
100. L1 prudence quand même on < alors
101. L3 oui mais > qui c'est
102. L2 tu vas sur < le site de l'ANPE hein ils t- ils t'expliquent tout ça {Échanges inaudibles} >
103. L1 donc + prudence parce que euh:: + il y a il y a *R4* aussi *R4* euh je sincèrement moi je PENSE qu'on aura euh qu'on va décrocher des des choses nouvelles en *R4* en *R3* il faut être réaliste on même si on était habilité sur tout ce qu'on devait avoir on pourra DIFFICILEMENT faire mieux parce qu'on a: on a beaucoup il faut être réaliste quoi on est le premier opérateur- donc en *R3* on pourra difficilement faire mieux euh on pourra faire mieux en *R4* ça j'en suis convaincue bon < voilà

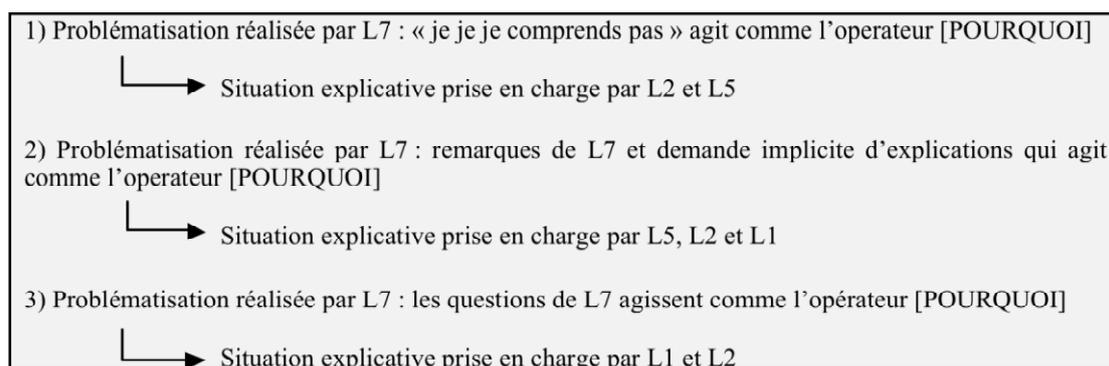
De la séquence 3 issue du Conseil d'Administration de l'organisme de formation, nous faisons l'analyse suivante.

Dans cette séquence, L1 présente les perspectives de l'année 2008. Pour cela, il utilise de nombreuses formes du type « on va + *infinitif* » (« **on va essayer** de jouer la prudence euh et de tabler sur un:: comment sur une baisse », énoncé 18 ; « on va essayer de l'établir à *C18* ou *C19* », énoncé 20). L'usage du « on » ainsi que l'emploi du futur donne une tonalité d'annonce sur la situation à venir.

Au fil de cette séquence, L7 (formateur et représentant syndical) fait part de son incompréhension face aux perspectives annoncées pour l'année à venir par le directeur L1, ce qui entraîne plusieurs situations explicatives. Cette séquence présente donc une part importante de justifications et d'explications (par L1, L4 et L5) de la décision de la direction. Les interactions de cette séquence se construisent à partir des remarques, des interrogations et des questions de L7.

Un schéma reprend les trois problématisations de L7 suivies des situations explicatives que nous détaillerons et analyserons par la suite :

Schéma 10 : Les problématisations et situations explicatives dans la séquence 3 du CA (organisme de formation)



1) Première problématisation de L7

La première problématisation est constituée d'une phase de questionnement (a), d'une phase résolutive (b) et d'une phase conclusive (c).

a. Phase de questionnement :

L7 fait part de son incompréhension : « il s'agit > bien des perspectives il s'agit pas: d'un objectif euh + je je je comprends pas là » (tour de parole 41)

L7 insiste sur la différence, l'opposition des deux lexèmes « perspectives » et « objectifs » qui sont au centre du point énoncé et qui lui posent un problème. Après une pause, L7 verbalise alors son incompréhension dans « je je je comprends pas là » qui agit comme l'opérateur (POURQUOI) de J.-B. Grize (1981), indirecte dans ce cas précis. Il s'agit d'une demande indirecte d'explication.

b. Phase résolutive :

L2 et L5 initient ensemble une explication, ce qui engendre situation explicative correspondant à la phase résolutive de D. Coltier (1986) :

50. L7 il s'agit > bien des perspectives il s'agit pas: d'un objectif euh + je je je comprends pas là
 51. L2 non mais quand < {Début : échanges parallèles inaudibles} tu fais quand tu fais un bud-
 un budget prévisionnel euh si tu le fais élevé {Fin : échanges parallèles inaudibles} et
 puis que tu fonces < dans tes dépenses comme ça
 52. L5 ben voilà hein >
 53. L2 à l'arrivée de la fin de l'année euh tu boucles pas ton budget
 54. L5 voilà < donc euh
 55. L2 c'est ça le > problème tu comprends vaut mieux être prudent puis réaliser plus
 56. L1 puis les < éléments
 57. L5 de toute façon les > les budgets on les a toujours faits avec prudence et jusque maintenant
 ben: euh < on s'est jamais planté sur ***
 58. L2 tu comprends en limitant ton budget tu as le le premier point achat > tu tu le freines en
 début d'année + ça veut dire ça au lieu de le laisser partir

Dans le tour de parole 47, « c'est ça le problème » souligne l'aspect problématique, et la proposition « vaut mieux prudent puis réaliser plus » présente une sorte d'injonction dans le but de répondre à la problématique, de se justifier et de convaincre ainsi L7.

L2 éclaircit le point que L7 ne comprend pas et pour cela, il emploie le pronom sujet « tu ». Dans le cadre d'une explication, cet emploi porte une valeur spécifique ; ce « tu » porte une valeur de « on » et peut renvoyer à l'emploi du déictique « on ». Le fait d'utiliser le « tu » permet d'interpeller davantage l'interlocuteur. Le pronom « tu » (et parfois le pronom « vous » de politesse) ne désigne pas l'allocutaire. Il s'agit d'une stratégie de mise en place opérant une séparation d'avec la situation d'énonciation. Cet emploi permet d'établir une complicité avec le collaborateur dans la construction d'une situation imaginaire. C. Kerbrat-Orecchioni parle d'un « énullage de personne » (1980 : 71). Cet emploi est également justifié par le fait que les locuteurs se connaissent bien et travaillent ensemble depuis plusieurs années. Ce pronom-sujet accompagne des verbes d'action tels que « faire », « foncer », « boucler », « freiner » :

« **tu fais** quand tu fais un bud- un budget prévisionnel euh si tu le fais élevé [...] et puis que **tu fonces** < dans tes dépenses comme ça [...] à l'arrivée de la fin de l'année euh **tu boucles** pas ton budget [...] en limitant ton budget tu as le le premier point achat > **tu le freines** en début d'année » (tours de parole 42 à 49)

Le discours de L2 est marqué par la présence d' « organisateurs temporel » au sens de J.-M. Adam et F. Revaz (1989). « Quand », « et puis », « à l'arrivée » marquent une succession d'actions et aident le locuteur à structurer et ordonner le discours. J.-M. Adam et F. Revaz considèrent ces organisateurs comme des caractéristiques du texte descriptif en mettant en avant l'hypothèse selon laquelle la ponctuation et les connecteurs jouent un rôle essentiel dans l'organisation sémantico-pragmatique du discours. Nos analyses montrent que les organisateurs utilisés dans le discours d'une séquence explicative jouent ce même rôle d'organisation sémantico-pragmatique du discours.

L'explication de L2 est appuyée par L5 : « ben voilà hein » (tour de parole 44) et « voilà donc euh » (tour de parole 46). L5 ajoute une constatation introduite par « de toute façon » à valeur de conclusion :

« de toute façon les > les budgets on les a toujours faits avec prudence et jusque maintenant ben: euh < on s'est jamais planté » (tour de parole 48)

L5 justifie les choix qui ont été faits lors de la rédaction des prospectives en se référant à l'expérience collective à l'aide de l'adverbe « toujours » et de la proposition « on s'est jamais planté » où le pronom-sujet employé renvoie à l'organisme.

Certains marqueurs soulignent les mouvements argumentatifs. Par exemple, L2 emploie à deux reprises le marqueur discursif « tu comprends » lorsqu'il explique le calcul des perspectives financières de l'année 2008 à L7. Cette tournure sollicite l'écoute et s'assure de son maintien. Comme le précise W. Settekorn, il s'agit d'une particule à fonction de recherche d'approbation discursive (RAD) (1977), terme qu'il a repris à E. Gülich (selon A. Auchlin, 1981 : 148).

c. Phase conclusive :

L2 synthétise son explication et l'introduit par le marqueur discursif « tu comprends » :

« tu comprends en limitant ton budget tu as le le premier point achat > tu tu le freines en début d'année + ça veut dire ça au lieu de le laisser partir » (tour de parole 49).

L2 synthétise l'explication en apportant une justification présentée avec un rapport causal : « en limitant ton budget tu as le le premier point achat > tu tu le freines en début d'année ».

2) Deuxième problématisation de L7 :

« 2006 on prévoit pour les perspectives 2007 un prévisionnel de *C8* et quelques [...] ça c'est les faits » (tour de parole 50)

L7 constate un fait et demande une justification de façon implicite, car il exprime une incohérence entre les prospectives annoncées et les chiffres dont il dispose. La phase résolutive (tour de parole 54 et 56, en gras) est introduite par L5 à l'aide de l'emploi de l'opérateur « parce que » en tête d'énoncé. L5 et L2 tentent de se justifier. La répétition du commentaire de L2 par L5 (tours de parole 57 et 58) donne un effet d'insistance.

- 50. L7 2006 on prévoit pour les perspectives 2007 un prévisionnel de *C8* et quelques
- 51. L2 hum
- 52. L4 hum hum
- 53. L7 ça c'est les faits
- 54. L5 **parce qu'on avait les éléments pour le faire**
- 55. LX hum
- 56. L5 **dans ce sens-là on savait que de toute façon < on en serait pas loin**
- 57. L2 aujourd'hui on sait pas >
- 58. L5 aujourd'hui on sait pas

Pour l'explication, L5 introduit une relation logique ; « on avait les éléments pour le faire » sous-entend qu'aujourd'hui nous n'avons pas/plus les éléments pour le faire. L'énoncé de L2 « aujourd'hui on sait pas » est donc complémentaire à l'explication de L5.

L1 intervient pour ajouter une information concernant les offres ANPE et les risques pour l'organisation de perdre tous les marchés :

- 50. L7 2006 on prévoit pour les perspectives 2007 un prévisionnel de *C8* et quelques
- 51. L2 hum
- 52. L4 hum hum
- 53. L7 ça c'est les faits
- 54. L5 parce qu'on avait les éléments pour le faire
- 55. LX hum
- 56. L5 dans ce sens-là on savait que de toute façon < on en serait pas loin
- 57. L2 aujourd'hui on sait pas >
- 58. L5 aujourd'hui on sait pas
- +
- 59. L1 tu oublies l'appel d'offres ANPE dans ta *
- 60. L5 voilà
- 61. L1 on peut tout perdre hein

L1 appuie son information avec le marqueur interactif « hein » permettant à L1 de réclamer l'attention des locuteurs.

3) Troisième problématisation de L7 :

Cette troisième problématisation de L7 se construit sur plusieurs tours de parole. L7 reprend les chiffres énoncés par la direction sous la forme d'une constatation. Le marqueur de reformulation « bon » qu'il emploie lui permet d'apporter une sorte de récapitulatif et une conclusion introduite par « ça veut dire que ». Il pose de nouveau des questions et donne le chiffre de l'année précédente qu'il compare à celui prévu pour l'année suivante. Après cette constatation L7 pose des questions sur les raisons et les justifications de ces précisions. Trois de ses tours sont chevauchés par un locuteur qui justifie ces chiffres (en gras) :

- 66. L7 2007 /*, 0/ 2008 + bon on on prévoit euh *
- 67. L1 **par < prudence**
- 68. L7 au lieu de: >
- 69. L2 **voilà < par prudence**
- 70. L7 de *C8* et > QUELQUES
- 71. L2 **oui**
- 72. L7 ça veut dire il y a il y a pour moi il y a il y a un recul en arrière quoi
- 73. LX ben
- 74. L7 et < qu'est-ce qu'on maîtrise
- 75. L2 non
- 76. LX non non >
- 77. L7 qu'est-ce qu'on maîtrise pas < ***

Nous repérons une phase de questionnement (a), une phase résolutive (b) et une phase conclusive (c) :

a. Phase de questionnement :

Après la question directe, introduite par un marqueur interrogatif, (« qu'est-ce qu'on maîtrise pas »), L1 donne une explication plus détaillée (en gras) :

- 77. L7 qu'est-ce qu'on maîtrise pas < ***
- 78. L1 **l'ANPE > ben c'est c'est < tu maîtrises la moitié du du**
- 79. L5 l'ANPE c'est cin- c'est cinquante > pourcent du: du chiffre d'affaires < quand même hein
- 80. L1 **il y a plusieurs hypothèses > il y a un appel d'offres qui est lancé là sur < lequel on a bossé qui modifie complé-**
- 81. L2 ouais + et ils vont les changer >
- 82. L1 **voilà complètement la la donne actuelle tu sais ce qu'on a maintenant ce sera plus du tout on avait une habilitation régionale pour trois ans là ça sera plus le cas ils vont faire des LOTS**
- 83. L2 hum
- 84. L1 **d'accord des lots par bassins il y aura euh enfin bon plein de lots d'accord euh il y a moins de prestations elles sont regroupées euh et sur UN LOT ils habiliteront UN organisme**
- 85. L2 ouais

86. L1 **peut-être deux peut-être trois d'accord donc tu es pris ou tu es pas pris et on connaît les critères d'attribution c'est le prix c'est euh bon on va se battre pour avoir les meilleurs dossiers possibles mais donc IMAGInons euh: c'est là qu'il faut être bon ça rentrera en vigueur à partir du premier mai 2008 ça donc on sait qu'on a quasiment quatre mois d'acquis donc ça fait < partie**
87. L5 voilà >
88. L1 de notre euh: de nos calculs

Cette partie en gras constitue la phase explicative. L1 répond à la problématisation de L7.

b. Phase résolutive :

L1 décline la façon dont va se déterminer les formations en 2008, faisant suite à la réponse que l'organisme aura de l'appel d'offres. Cette explication est marquée par des marqueurs discursifs d'appel :

- l'emploi de « tu sais » engage des connaissances supposées partagées par le co-énonciateur et implique que l'autre devrait savoir sans que l'on attire son attention dessus ;
- les trois marqueurs d'écoute « d'accord » permettent à L1 de solliciter l'écoute de L7.

Lors de cette explication, L1 emploie à trois reprises le pronom « tu » à valeur de « on » : « tu maîtrises la moitié du du », « donc tu es pris ou tu es pas pris ». Le reste du temps, il emploie le pronom sujet « on ».

Le discours explicatif de L1 pourrait sembler se confondre avec un discours expositif. Mais, comme l'expliquent B. Combettes et R. Tomassone :

Expliquer nous semble constituer une intention particulière qui ne se confond pas avec informer ; le texte explicatif a sans doute une base informative, mais se caractérise, en plus, par la volonté de faire comprendre les phénomènes : d'où, implicite et explicite, l'existence d'une question comme point de départ, que le texte s'efforcera d'élucider. Le texte informatif, en revanche, ne vise pas à établir une conclusion : il transmet des données, certes organisées, hiérarchisées [...]. (1988 : 6)

Il s'agit bien dans cette séquence, et plus précisément dans cette problématisation, d'une situation explicative, car elle est particulièrement adressée à L7 suite à ces questions.

c. Phase conclusive :

Une fois que les locuteurs ont répondu aux problématisations de L7, L1 tente de conclure le point :

« donc + prudence parce que euh:: + il y a il y a *R4* aussi *R4* euh je sincèrement moi je PENSE qu'on aura euh qu'on va décrocher des des choses nouvelles en *R4* en *R3* il faut être réaliste on même si on était habilité sur tout ce qu'on devait avoir on pourra DIFFICILEMENT faire mieux parce qu'on a: on a beaucoup il faut réaliste quoi on est le premier opérateur- donc en *R3* on pourra difficilement faire mieux euh on pourra faire mieux en *R4* ça j'en suis convaincue bon < voilà » (tour de parole 103)

La clôture est introduite par « donc » et est suivie du lexème « prudence », notion dont il avait été question en début de séquence renvoyant à la façon dont il faut faire les prospectives de l'année à venir. Ce mot se présente donc comme le mot clef du point abordé et donne à cette séquence un effet de bouclage.

L1 appuie la notion de « prudence » par l'emploi de « je pense » et de deux « parce que ». Dans cette explication, L1 emploie le pronom sujet « on », ce qui lui permet d'inclure l'ensemble de l'organisation, ce qui justifie une réelle implication de la part de celui qui l'énonce, reflète une collaboration dans le travail et donne l'image d'un travail collectif. Mais L1 s'implique aussi personnellement. En effet, il utilise la première personne du singulier, « moi je pense », « j'en suis convaincue » et emploie l'adverbe « sincèrement », qui permet au locuteur d'engager sa franchise.

Cette séquence est caractérisée par un besoin d'explications d'un locuteur et par des explications collectives : « chaque fois que des personnes se parlent, on peut entendre des questions et des réponses. Ces deux types d'énonciations se réalisent en des points différents de la "séquence". » (E. Goffman, 1987 : 11). Dans cette séquence, l'objectif principal est de faire comprendre une idée, un concept ou un agissement, c'est d'ailleurs ce qu'a précisé J.-B. Grize : « Dans ce type de séquence, l'énonciateur vise à faire comprendre un phénomène, donc à modifier un état de connaissance. » (1981, cité par M.-J. Bessom, 1993 : 47).

L'analyse quantitative des séquences explicatives du sous-corpus 2 confirme le fait que cette organisation en phases caractérise le type de séquence explicative dans la mesure où l'ensemble des séquences explicatives du sous-corpus 2 sont organisées à partir de ces phases.

4.3.3.2.2. Analyses de séquences complètes

Nous allons maintenant présenter l'analyse complète de trois séquences illustrant le type linguistique « langage de co-action » : deux séquences issues du groupe de travail de l'organisme de formation (séquences 11 et 13) et une issue d'une réunion interne 2 de la CCI (séquence 10).

4.3.3.2.2.1. Première analyse : séquence n° 11 issue de la séance de travail, organisme de formation (OF)

Le contexte :

La première partie de cet enregistrement est une réunion entre deux formatrices et leur supérieure. Cette dernière leur donne quelques informations quant à l'état de l'appel d'offres auquel leur organisme est en train de répondre. Jusqu'à présent l'organisme obtenait tous les trois ans une habilitation pour les formations de la région. Dans la suite de cet enregistrement, L2 et L3 travaillent ensemble sur l'harmonisation des CV des formateurs du centre de formation pour les joindre à l'appel d'offres. Face à l'ordinateur, elles apportent donc ensemble des corrections sur les CV.

Séquence 11 :

8. L3 alors la première donc *Ppn42* + bon moi déjà euh: ben au niveau de la forme ça tient la route sauf que je mettrais le nom de famille en lettres majuscules < comme tous les autres hein déjà
9. L2 oh oui oui oui > ouais
10. L3 moi je pense < que
{L1 entre dans le bureau}
11. L1 désolé > j'ai rencontré *Pp30*
12. L3 tu crois pas qu'on devrait faire les modifs tout de suite dessus
13. L2 oui
14. L1 sur le sur le < ben oui je pense que vous:
15. L3 on perdra moins de temps > hein
16. L2 alors tu sais ce qu'on fait on les on fait < une première lecture=
17. L3 on fait les modifs >
18. L2 =et puis après on fait les modifs
19. L1 les personnes habilitées au 31 < janvier *
20. L3 parce que là > on pourrait faire d'office direct hein
21. L1 donc à savoir pareil il y en a qui ne font plus partie de nos: {Le téléphone de L1 sonne}
22. L3 oui mais moi je sais pas qui qui ne fait plus partie qui fait partie
23. L2 après dans les {L1 répond au téléphone}
24. L3 ah ben oui ça d'accord mais euh
25. L2 après dans les autres régions on va pas savoir
26. L3 sachant que il y en a que je connais pas
- +
27. L2 ben oui
28. L3 ***
29. L2 ah oui
30. L3 il paraît qu'elle est plus là
31. L2 oui elle est elle est conseiller ANPE
- +
32. L2 < après je sais pas
33. L3 moi moi je serais d'avis > de faire les modifs tout de suite parce que on va pas d'abord les marquer là et puis après les refaire là
34. L2 oh non non juste une première lecture rapide tu vois
35. L3 allez on y va alors moi je ferais ça déjà M E I L majuscule + donc tu vois il y en a qui ont des: je suis pointilleuse mais 16 virgule ***
36. L2 d'accord mais tu vois moi ce qui me gêne c'est euh par exemple ici je trouve que ça devrait je mettrais plus *OF* à la ligne
37. L3 hum
38. L2 parce que ça coupe
39. L3 c'est pour ça moi je ferai d'office on va passer un temps fou à relire le machin alors que le truc y nous on on le voit tout de suite
40. L2 j'utilise *** tu viens ici ?
41. L3 oh oui tu veux pas le faire ?
42. L2 oh non tu vas beaucoup plus vite que moi + tu veux ma place ?
43. L3 ah non non non
- {L1 raccroche le téléphone}

Nous faisons l'analyse suivante de la séquence n° 11 issue du groupe de travail de l'organisme de formation.

Avant cette séquence, les formatrices ont imprimé les CV sur lesquels elles allaient travailler. Puis, elles ont commencé à travailler sur l'uniformisation des CV. L3 regarde dans un premier temps la forme des CV et fait une première remarque qu'elle introduit avec l'ouvreur « alors », introduisant une intervention qui initie un échange.

Cette séquence est marquée par l'emploi du conditionnel d'atténuation pour nuancer les requêtes et propositions des méthodes de travail. Voici quelques exemples dans les tours de paroles de L3 :

- « ça tient la route sauf que je mettrais le nom de famille en lettres majuscules » (premier tour de parole) : **énoncé à valeur suggestive**
- « tu crois pas qu'on devrait faire les modifs tout de suite dessus [...] on perdra moins de temps > hein » (tour de parole 5)
- « parce que là > on pourrait faire d'office direct hein » (tour de parole 13) : **énoncé à valeur suggestive**
- « moi moi je serais d'avis > de faire les modifs tout de suite parce que on va pas d'abord les marquer là et puis après les refaire là » (tour de parole 26) : **énoncé à valeur suggestive**
- « allez on y va alors moi je ferais ça déjà M E I L majuscule + » (tour de parole 28)
- « c'est pour ça moi je ferais d'office on va passer un temps fou à relire le machin alors que le truc y nous on on le voit tout de suite » (tour de parole 32) : **énoncé à valeur suggestive**.

Ces propositions de requêtes explicites, qui appellent à la collaboration, sont dotées d'une formulation syntaxique indirecte qui utilisent le conditionnel de politesse afin de rendre compte d'une modalisation dans l'assertion. C'est un moyen pour le locuteur d'atténuer, d'adoucir les remarques, commentaires ou demandes ; il est possible de recourir aussi à la négation :

« tu crois pas qu'on devrait faire les modifs tout de suite dessus » (tour de parole 5)

L3 propose une méthode de travail : « tu » suivi de « on » avec conditionnel : L3 pense qu'il serait plus efficace et plus rapide de faire les corrections directement sur l'ordinateur. L2 n'accepte pas et propose de faire d'abord une lecture des CV avec un travail sur papier pour ensuite reporter les modifications sur fichier informatique :

- « alors tu sais ce qu'on fait on les on fait < une première lecture= » (tour de parole 9)
- « d'accord mais tu vois moi ce qui me gêne c'est euh par exemple ici je trouve que ça devrait je mettrais plus *OF* à la ligne » (tour de parole 29).

L3 revient à sa première proposition en l'introduisant par « parce que » pour marquer son désaccord avec la proposition de L2 :

« parce que là > on pourrait faire d'office direct hein » (tour de parole 13).

Après une rupture causée par L1 engendrant une discussion autour d'un autre thème, L3 revient sur la méthode de travail :

L3 : « moi moi je serais d'avis > de faire les modifs tout de suite parce que on va pas d'abord les marquer là et puis après les refaire là » (tour de parole 26).

On remarque une dislocation (« moi je ») qui marque une insistance avec l'emploi du conditionnel pour modaliser la proposition qui est suivie par une justification amenée par « parce que ». Mais la proposition de L3 est de nouveau refusée par L2 : « oh non non juste une première lecture rapide tu vois » (tour de parole 27). Cet énoncé témoigne une réaction de rejet.

L3 abandonne la négociation et accepte la méthode de L3 en employant une modalité injonctive « allez on y va », puis elle propose aussitôt une modification du premier CV, qu'elle introduit par le marqueur d'ouverture « alors » indiquant que le travail commence :

« alors moi je ferais ça déjà M E I L majuscule + donc tu vois il y en a qui ont des: je suis pointilleuse mais 16 virgule *** » (tour de parole 28)

L3 fait donc une proposition et apporte la modification sur le document. Nous observons une intrication entre le *dire* et le *faire* qui donne une valeur actionnelle à l'énoncé. La proposition et la mise en œuvre sont liées ; le langage accompagne l'action.

L3 se sert d'une remarque de L2 (tours de parole 29 et 31) pour suggérer de nouveau sa méthode (tour de parole 32) :

- 29. L2 d'accord mais tu vois moi ce qui me gêne c'est euh par exemple ici je trouve que ça devrait je mettrais plus *OF* à la ligne
- 30. L3 hum
- 31. L2 parce que ça coupe
- 32. L3 c'est pour ça moi je ferais d'office on va passer un temps fou à relire le machin alors que le truc y nous on on le voit tout de suite

Dans le tour de parole 32, L3 explicite son désaccord, ce qui engendre une phase de négociation dans laquelle L3 met en œuvre une stratégie afin d'arriver à un accord. L2 accepte, mais demande à L3 de prendre en charge la tâche en prenant sa place devant l'ordinateur :

22. L2 j'utilise *** tu viens ici ?
 23. L3 oh oui tu veux pas le faire ?
 24. L2 oh non tu vas beaucoup plus vite que moi + tu veux ma place ?
 25. L3 ah non non non

Les deux locutrices négocient la place du scripteur : L2 la propose à L3. Comme celle qui écrit à l'ordinateur doit se placer devant celui-ci, L2 propose alors sa place à L3 qui refuse.

Dans cette séquence, domine la dynamique accord/désaccord, en œuvre au sein des diverses propositions de méthodes de travail pour la modification et l'uniformisation des CV.

L. Mondada explique ce phénomène :

La dynamique de l'accord et du désaccord est constitutive des activités de co-conception, où le désaccord fonctionne comme un moteur de recherche d'alternatives et de critique ou de justification des solutions proposées ou rejetées et l'accord permet une stabilisation des solutions retenues. (2005 : 137)

Cette dynamique de l'accord et du désaccord renvoie à un langage accompagnant l'activité. L'emploi du conditionnel dans des propositions reflète un travail collectif ; on suggère à l'autre des façons de faire. Cette dynamique accord et recherche d'accord nous conduit à la notion de « négociation » au sens de C. Kerbrat-Orecchioni (2005a).

Il résulte de cette séquence la mise en place d'un cadre de nature conjointe dans lequel les deux collaboratrices font converger leurs engagements de sorte à pouvoir assumer les actions collaboratives. Plus particulièrement, L2 et L3 déterminent le travail à réaliser et coopèrent de ce fait à l'harmonisation des CV. Le travail se trouve provisoirement suspendu (tour de parole 4) lorsque L1 entre dans le bureau et fait une remarque.

Cette séquence est également marquée par l'emploi des pronoms-sujets « je » et « on » caractérisant le langage dans l'action. Les emplois du pronom-sujet « je » sont suivis :

- soit de verbes d'action au conditionnel présent :

L3 : « alors la première donc Aicha Raméis + bon moi déjà euh: ben au niveau de la forme ça tient la route sauf que **je mettrais** le nom de famille en lettres majuscules < comme tous les autres hein déjà » (tour de parole 1) ;

L3 : « moi moi **je serais d'avis** > de faire les modifs tout de suite » (tour de parole 26) ;

L2 : « d'accord mais tu vois moi ce qui me gêne c'est euh par exemple ici je trouve que ça devrait **je mettrais** plus *OF* à la ligne » (tour de parole 29) ;

L3 : « allez on y va alors moi **je ferais ça** déjà M E I L majuscule » (tour de parole 28) ;

L3 : « c'est pour ça moi **je ferais d'office** on va passer un temps fou à relire le machin alors que le truc y nous on on le voit tout de suite » (tour de parole 32).

- soit de verbes d'attitudes propositionnelles (exprimant un état) :

L3 : « moi **je pense** < **que** » (tour de parole 3) ;

L1 : « sur le sur le < ben oui **je pense que** vous: » (tour de parole 7) ;

L3 : « oui mais moi **je sais pas** qui qui ne fait plus partie qui fait partie » (tour de parole 15) ;
L3 : « sachant que il y en a que **je connais pas** » (tour de parole 19) ;
L2 : « après **je sais pas** » (tour de parole 25) ;
L2 : « d'accord mais tu vois moi ce qui me gêne c'est euh par exemple ici **je trouve que** ça devrait je mettrais plus *OF* à la ligne » (tour de parole 29).

- soit, plus rarement, pour narrer ou faire un commentaire :

L1 : « désolé > **j'ai rencontré** *Pp30* » (tour de parole 4) ;
L3 : « donc tu vois il y en a qui ont des: **je suis pointilleuse** mais 16 virgule *** » (tour de parole 28).

L'emploi du pronom-sujet « on » renvoyant aux deux collègues (L2 et L3) est principalement suivi de verbes d'actions (11 occurrences) dont voici quelques exemples :

L3 : « tu crois pas qu'**on devrait faire les modifs** tout de suite dessus » (tour de parole 5) ;
L3 : « **on perdra** moins de temps > hein » (tour de parole 8) ;
L3 : « **on fait** les modifs » (tour de parole 10) ;
L3 : « parce que là > **on pourrait faire** d'office direct hein » (tour de parole 13) ;
L2 : « après dans les autres régions **on va pas** savoir » (tour de parole 18) ;
L3 : « moi moi je serais d'avis > de faire les modifs tout de suite parce que **on va pas** d'abord les marquer là et puis après les refaire là » (tour de parole 26).

On observe l'emploi, plus rare, du pronom-sujet « tu professionnel » (utilisé la plupart du temps entre collègues) marquant un ancrage dans l'interaction et dans l'action. Ce « tu » est accompagné des verbes d'action « vouloir » et « venir » :

33. L2 j'utilise *** **tu viens** ici ?
34. L3 oh oui **tu veux pas** le faire ?
35. L2 oh non **tu vas beaucoup plus vite** que moi + **tu veux ma place**

Ce « tu » est également accompagné de verbes à modalités propositionnelles et dans des marqueurs discursifs :

L3 : « **tu crois** pas qu'on devrait faire les modifs tout de suite dessus » (tour de parole 5) ;
L2 : « alors **tu sais** ce qu'on fait on les on fait < une première lecture= » (tour de parole 9).

Dans cet énoncé, « tu sais », accompagné du connecteur discursif « alors » à valeur consécutive, permet à L2 de négocier la façon de faire avec L3. Il s'agit d'annoncer une proposition.

L2 : « oh non non juste une première lecture rapide tu vois » (tour de parole 27)

Dans cet énoncé, le marqueur « tu vois » permet de négocier un désaccord.

Nous remarquons une utilisation prédominante des pronoms-sujets « je » et « on », lequel peut être remplacé par « nous », « nous » dont nous ne relevons d'ailleurs aucune occurrence.

La séquence est marquée par l'emploi de déictiques référant aux objets présents lors de l'activité :

L3 : « moi moi je serais d'avis > de faire les modifs tout de suite parce que on va pas d'abord les marquer là et puis après les refaire là » (tour de parole 26)

Le premier « là » renvoie aux CV, comme document papier et le second « là » renvoie aux fichiers informatiques. Ces documents écrits et les objets sont des composants à part entière de l'interaction en milieu de travail ; ils sont manipulés et nommés tout au long des échanges, comme l'expliquent J. Boutet et B. Gardin : « force est de reconnaître qu'on a affaire à un enchevêtrement de pratiques sémiotiques, et en premier lieu de l'oral et de l'écrit, ce qu'on a proposé de nommer la "plurisémioticité" au travail (J. Boutet, 1993a). » (2001 : 105).

Cette analyse démontre que cette séquence regorge de critères linguistiques justifiant une séquence opérative, et plus largement un type linguistique « langage de co-action » dans la mesure où le langage est mêlé à l'activité collaborative et où il s'agit d'une activité co-constructive d'un objet (correction, modification et uniformisation de CV).

4.3.3.2.2.2. Seconde analyse : séquence n° 13 issue de la séance de travail de l'organisme de formation (OF)

Séquence 13 issue de la séance de travail de l'organisme de formation

- | | | | | | |
|-----|----|---|-----|----|--|
| 1. | L1 | je vous donne je vous donne euh: la liste des personnes euh qui travaillent plus dans l'administratifs que dans l'insertion < ou dans la linguistique | 31. | L1 | après euh *Pp30* a dit qu'il verrait euh comment faire si il in- si: il souligne le fait qu'il y a des coordinateu:rs des responsa:bles |
| 2. | L2 | oui oui > | 32. | L3 | ben ça serait peut-être bien de montrer quand même qu'il y a une organisation euh administrative et= |
| 3. | L1 | comme ça ça vous aidera alors on y va on reprend donc *Pn33* le numéro 9 *Ppn33* | 33. | L1 | oh oui |
| 4. | L2 | d'accord | 34. | L3 | =pédagogique liées |
| 5. | L1 | numéro 27 monsieur *Pn30* + *Ppn34* donc 387 | 35. | L1 | donc du coup ce qu'il va faire c'est qu'il va déjà euh travailler tous les CV et après il va tout organiser donc pour l'instant il nous laisse dans < la liste des CV |
| 6. | L2 | oui | 36. | L2 | donc on ne met euh > on ne met pas en titre par exemple coordinatrice euh: non ça on le met pas |
| 7. | L1 | euh *Pnp35* + *Pnp36* < *Pnp37*- | 37. | L1 | non: < non *** on en (n')a pas= |
| 8. | L3 | donne > moi les numéros | 38. | L3 | pour l'instant on reste > |
| 9. | L1 | 58 64 | 39. | L1 | =tu vois *Pp37* on l'a mise en dans dans l'administratif euh on verra après comment comment < il va |
| 10. | L3 | merci | 40. | L2 | comment il va *** les: oui > |
| 11. | L1 | 84 | 41. | L1 | voilà ouais ouais comment il va structurer |
| 12. | L2 | {à voix basse} 84 ouais | 42. | L2 | ouais |
| 13. | L1 | 169 | 43. | L1 | hein parce qu'il faut aussi que |
| 14. | L2 | ouais | 44. | L2 | hum |
| 15. | L1 | 191 | 45. | L1 | que ça soit euh de manière égale |
| 16. | L2 | ouais | 46. | L3 | elle est quel numéro < *Pp37* |
| 17. | L1 | 195 on change de feuille 220 | 47. | L1 | parce que > tu vois si il met euh responsable secteur *V1* coordinatrice administratif *V1* et puis finalement on se retrouve sans PERSONNE sur *V2* euh en *R4* euh < et cetera donc= |
| 18. | L2 | hum hum | 48. | L2 | ah oui oui oui > |
| + | | | 49. | L1 | =il faut qu'il < organis- |
| 19. | L1 | non: 236 + 274 c'est tout à la fin en fait 274 74 en fait on voit plus le 2 + c'est *Pp38* *Lp3* et enfin *Pnp39* 276 voilà + toutes ces personnes font partie du personnel administratif | 50. | L2 | donc ça on s'en > occupe pas < du tout |
| 20. | L2 | d'accord | 51. | L1 | non > non non on travaille déjà sur les CV euh et ce sera bien |
| 21. | L1 | voilà | 52. | L2 | d'accord |
| 22. | L3 | *Pp40* euh: 48 | ++ | | |
| 23. | L1 | non | | | |
| 24. | L3 | non ? | | | |
| 25. | L1 | non ni moi ni *Pp40* ni *Pp40* ni moi | | | |
| 26. | L3 | d'accord | | | |
| 27. | L1 | hum < bon ben | | | |
| 28. | L3 | ben voilà > c'est ça c'est *P35* que j'ai oublié | | | |
| 29. | L1 | nous restons présentes dans l'appel d'offres | | | |
| 30. | L3 | oh ben oui | | | |
| ++ | | | | | |

Voici l'analyse que nous faisons de la séquence n° 13 issue du groupe de travail de l'organisme de formation.

Dans cette séquence, se met en place un cadre conjoint dans lequel les participants font converger leur engagement afin d'assumer une action collaborative. L1 commence par déterminer l'action à réaliser : « je vous donne je vous donne euh: la liste des personnes euh qui travaillent plus dans l'administratifs que dans l'insertion < ou dans la linguistique » (tour de parole 1). Dans ce premier énoncé, le langage accompagne la parole, puisque L1 liste aussitôt le nom des personnes. L1 se justifie ensuite brièvement : « comme ça ça vous aidera » (tour de parole 3) :

1. L1 je vous donne je vous donne euh: la liste des personnes euh qui travaillent plus dans l'administratifs que dans l'insertion < ou dans la linguistique
2. L2 oui oui >
3. L1 comme ça ça vous aidera alors on y va on reprend donc *Pp33* le numéro 9 *Ppn33*
4. L2 d'accord

Les trois participantes coopèrent ensuite à la réalisation d'une liste de personnes. L2 approuve cette activité (tour de parole 2, 4, 6), ce qui permet à L1 de se lancer dans la liste des noms, tâche qu'elle introduit par l'emploi d'un énoncé à valeur injonctive : « on y va on reprend » (tour de parole 3). Chaque participant a en sa possession un document avec la liste des formateurs. Nous avons d'ailleurs relevé quelques références à ce document :

L1 : « + 274 **c'est tout à la fin** en fait 274 74 en fait on voit plus le 2 + » (tour de parole 20)

L2 donne le numéro correspondant à la personne, ainsi que son nom et son prénom. Ses énoncés relèvent d'un langage elliptique, sans verbe. Au début de l'énumération, nous avons un énoncé comportant une répétition du nom de la personne en début et en fin de syntagme, le prénom de la personne ainsi que son numéro introduit par le numéro x » : « *Pn33* le numéro 9 *Ppn33* » (tour de parole 3). Puis, nous avons le nom de la personne et son numéro introduit par « numéro x » : « numéro 27 monsieur *Pn30* » (tour de parole 5), puis le nom de la personne et son numéro : « *Ppn34* donc 387 » (tour de parole 5). Alors que L1 décide de ne donner que les noms et prénoms des personnes : « euh *Pnp35* + *Pnp36* < *Pnp37*- » (tour de parole 7), L3 utilise l'impératif pour demander à L1 de ne pas lui donner les noms des personnes et leurs numéros, mais uniquement leurs numéros : « donne > moi les numéros » (tour de parole 8). L1 donne alors les numéros des personnes :

17. L1 **58 64**
 18. L3 merci
 19. L1 **84**
 20. L2 **84** ouais {à voix basse}
 21. L1 **169**
 22. L2 ouais
 23. L1 **191**
 24. L2 ouais
 25. L1 **195** on change de feuille 220
 [...]

 23. L3 *Pp40* euh: 48
 24. L1 non

Il s'agit d'un langage d'action, comme en témoigne l'utilisation d'un langage opératif ne pouvant être compris qu'en contexte. Les énoncés sont composés de chiffres et ne sont pas syntaxiquement structurés, seul le contexte et la connaissance de la tâche nous permettrait de comprendre de quoi il s'agit. Dans cet extrait, le langage accompagne l'action et on comprend que la parole ici ne peut être analysée indépendamment de l'action. Il y a donc une interdépendance entre l'activité et la parole.

L'emploi du temps du présent des verbes d'action justifie le fait que les participants sont dans l'activité et qu'ils 'font en disant' :

- L1 : « je vous donne je vous donne euh: la liste des personnes euh qui travaillent plus dans l'administratifs que dans l'insertion < ou dans la linguistique » (tour de parole 1) ;
 L1 : « comme ça ça vous aidera alors on y va on reprend donc *Pn33* le numéro 9 *Ppn33* » (tour de parole 3) ;
 L3 : « donne > moi les numéros » (tour de parole 8) ;
 L1 : « 195 on change de feuille 220 » (tour de parole 17) ;
 L1 : « non: 236 + 274 c'est tout à la fin en fait 274 74 en fait on voit plus le 2 » (tour de parole 20).

L'emploi du temps du présent, ainsi que les énoncés injonctifs (« donne > moi les numéros », énoncé 8 ; « 195 on change de feuille 220 », énoncé 17) motivent un langage d'action, une parole se manifestant lors de l'activité et démontrant l'implication des participants dans l'action. On relève une parole qui accompagne l'activité matérielle, « la déclenche, la guide, la scande, l'évalue », comme l'explique J. Boutet. Cette dernière précise :

Il y a un enchaînement entre geste et parole, entre parole et acte, qui tous se répondent. Ce « langage d'action », souvent composé d'ordres brefs (« vas-y »), d'indications spatio-temporelles (« ici », « plus-haut »), d'évaluations (« c'est bon »), est caractérisé par sa dépendance à la situation immédiate, son lien direct à un implicite événementiel (ce qui se voit, ce qui se fait). (1995b : 25)

Par ailleurs, l'emploi des « oui » et « ouais » de L2 montrent que les formatrices suivent l'énumération des personnes et permet à L1 d'enchaîner/de continuer cette énumération. La fin de l'énumération de L1 et des prises de notes des autres participants (L2 et L3) sont marquées par l'emploi du conclusif « voilà » formulé à deux reprises :

20. L1 non: 236 + 274 c'est tout à la fin en fait 274 74 en fait on voit plus le 2 + c'est *Pp38* *Lp3*
et enfin *Pnp39* 276 voilà + toutes ces personnes font partie du personnel administratif
21. L2 d'accord
22. L1 voilà

L3 demande ensuite si une certaine personne fait aussi partie de cette liste en usant du même langage elliptique que précédemment. L1 lui répond et apporte un complément d'information dans un tout autre type de langage avec le pronom-sujet « nous » renvoyant à L1 et à *Pp40* sur laquelle porte la question de L3, un verbe et deux compléments :

23. L3 *Pp40* euh: 48
24. L1 non
25. L3 non ?
26. L1 non ni moi ni *Pp40*- ni *Pp40* ni moi
27. L3 d'accord
28. L1 hum < bon ben
29. L3 ben voilà > c'est ça c'est *Ppn35* que j'ai oublié
30. L1 nous restons présentes dans l'appel d'offres
31. L3 oh ben oui

Cet emploi permet d'établir une distinction nette entre les participants du groupe de travail et les personnes dont il est question et qui ne sont pas présentes.

L'emploi du langage elliptique, induit une faible proportion de pronoms-sujet. Seul « je » est utilisé et accompagné de verbes d'action :

L1 : « je vous donne je vous donne euh: la liste des personnes euh qui travaillent plus dans l'administratifs que dans l'insertion < ou dans la linguistique » (tour de parole 1)

L3 : « ben voilà > c'est ça c'est *Ppn35* que j'ai oublié » (tour de parole 29)

Nous repérons l'emploi d'un pronom-sujet « on » renvoyant aux trois participants qui travaillent ensemble ; il est employé avec un verbe désignant une action. Ce syntagme verbal appartient au langage d'action que nous avons évoqué précédemment : « 195 on change de feuille 220 » (L1, énoncé 17).

Cette séquence présente un langage d'action en place dans un cadre conjoint où les collaboratrices font avancer une tâche, ce qui nous permet de parler du type de séquence opérative.

4.3.3.2.2.3. Troisième analyse : séquence n° 10 issue de la réunion interne 2 de la CCI

Nous allons analyser une séquence extraite de la réunion interne (réunion de trois services) à la CCI.

Séquence n° 10 issue de la réunion interne 2 de la CCI

- +
1. L2 alors comment on décrit le contexte ?
2. L1 ben le contexte c'est euh le contexte comment que- *** on avait dit
3. L2 euh par exemple on a mis euh intitulé de l'opération réaliser une étude d'urbanisme c'est rattacher à l'action soutenir le commerce de centre-ville
4. L1 oui ah ben le contexte c'est euh alors je sais pas si c'est la bonne formulation mais dans l'esprit vous allez me dire le contexte c'est redonner les moyens au centre-ville d'assumer ses fonctionnalités commerciales par une étude portant sur l'ENSEMBLE des points urbanistiques y référant
5. L2 ça c'est la description de la de l'action de l'étude
6. L4 ouais mais là encore une fois tu resitues ça sur un enjeu COMMERCIAL
7. L1 mais parce que quelque part on est quand même dans la: la fiche action COMMERCe
8. L4 OUI mais au préalable tu nous dis que c'est un cabinet d'urbanisme < de le prendre en charge
9. L1 oui oui >
10. L4 donc euh je dirais euh que tu dois le redéfinir plus GLOBalement DONT le commerce
11. L1 hum
12. L4 on est d'accord
13. L1 ah oui oui oui < tout à fait oui
14. L4 on est d'accord > alors tu tu situes ça en expliquant qu'il faut que ça soit au niveau des FONCTIONnalités commerciales c'est bien ce que tu as dit
15. L1 de l'ensemble des fonctionnalités DONT le commerce
16. L4 des fonctionnalités DONT le commerce
17. L1 après c'est une question de:
18. L4 d'accord formulé comme ça je suis d'accord
19. L1 on on ouais c'est une question de formulation hein c'est
- ++
20. L4 faut faire en sorte que le centre-ville redevienne un lieu de vie ?
21. L1 < ouais
22. L2 ça c'est > l'objectif
23. L1 ben
24. L4 le centre-ville doit redevenir un < lieu de vie un lieu de vie euh:
25. L1 bénéf- bénéficiant d'une: d'une > d'une réelle identité en fait
26. L4 voilà
27. L1 ou re- alors ça ça serait l'objectif redonner une identité à au centre-ville euh de *V3*
- ++
28. L4 euh redevienne un lieu de vie CENTRAL alors on on < peut mettre
29. L2 le contexte > pour moi ça fait référence à ce qu'on a aujourd'hui c'est-à-dire euh: la: le le fait qu'il y a du dysfonctionnement
30. L4 oui
31. L1 < hum
32. L2 hein > il y a du dysfonctionnement par rapport à la au sens de circulation: voilà=
33. L1 hum
34. L2 =euh: pour moi le contexte c'est euh=
35. L1 < ***
36. L2 =la situation > d'aujourd'hui
37. L1 le centre-ville
38. L2 mais mais nous nous c'est peut-être une interprétation que je fais < du mot hein
39. L4 non non non mais moi > je suis d'accord

40. L1 < ben en fait c'est
41. L4 c'est redonner > à au centre-ville euh: sa sa sa < son identité=
42. L1 ça c'est l'objectif >
43. L4 =d'un lieu de vie fonctionnel
44. L1 ça c'est l'objectif
45. L4 c'est c'est pas une vie et c'est pas fonctionnel
46. L1 le contexte c'est ce constat en fait je suis d'accord
47. L2 ouais c'est < ça=
48. L1 ouais >
49. L2 =aussi pour toi hein < le contexte c'est notre situation
50. L1 le contexte c'est c'est alors >
51. L4 actuelles
52. L1 < qu'on voudrait
53. L2 voilà > qu'on voudrait corriger quoi
54. L1 on pourrait même dire le diagnostic a fait émerger
55. L2 hum {Début : L2 prend en notes}
56. L1 le diagnostic territorial a fait émerger un certain < nombre de
57. L2 attends –tends –tends > va pas aussi vite < parce que
58. L1 non mais je > je me débrouille la bobine pour voir si c'est cohérent euh: le diagnostic territorial a fait apparaître ou émerger un certain nombre de dysfonctionnements au sein du centre-ville de *V3* de nature urbanistique + qui entravent peut-être entraver c'est le mot le mot qui est un peu fort qui euh freine
59. L4 ralentie
60. L1 voilà qui freine l'activité ou le le: le dynamisme euh:
61. L4 le développement
62. L1 le dynamisme ouais le développement euh ben déjà le dynamisme de ce qui existe
63. L4 oui c'est même pas le développement ça on en est au ***
64. L1 qui freine le dynamisme des activités économiques
65. L4 hum
66. L1 au sens large + je sais pas ce que vous en pensait ?
67. L4 hum
++
68. L1 pas de réponse tant pis
69. L2 attends j'écris je peux pas
70. L4 ***
71. L1 < ***
- {Fin : L2 prend en notes}
72. L2 alors je: > j'ai mis le diagnostic territorial a fait apparaître des dysfonctionnements dans l'organisation urbaine du centre-ville qui freine le dynamisme économique
73. L1 pas mal
74. L2 ouais c'est ce que tu as dit < peut-être un petit=
75. L1 *** >
76. L2 =peu plus court mais
77. L1 c'est bien non mais c'est l'esprit hein on est d'accord

Voici l'analyse que nous faisons de la séquence n° 10 issue de la réunion interne 2 de la CCI.

Pour l'analyse de cette séquence, nous allons procéder à un découpage en extraits :

- Extrait 1 : analyse de tours de parole 1 à 3 ;
- Extrait 2 : analyse de tours de parole 4 à 19 ;
- Extrait 3 : analyse de tours de parole 54 à 65.

Extrait 1 : analyse de tours de parole 1 à 3

Après une courte pause servant de transition, la séquence s'ouvre sur le premier point de la fiche opération qui est « le contexte ». En tant que scripteur, L2 annonce le point suivant en formulant une question ouverte avec l'interrogatif « comment » : « alors comment on décrit le contexte ? » (premier tour de parole). Elle emploie l'ouvreur « alors » pour indiquer que l'on s'apprête à aborder un nouveau point. Dans sa question, L2 utilise le pronom-sujet collectif « on » référant à tous les participants de la réunion (elle et ses collègues), accompagné d'un verbe d'action au présent, ce qui constitue un énoncé à valeur injonctive. Cet emploi témoigne d'une réelle implication de la part de L2 et illustre une demande de collaboration dans le travail en incitant la participation de tous les locuteurs. Par son énoncé à valeur injonctive, L2 mène les participants dans l'action.

Après la question de L2, L1 essaie donc de répondre en proposant une idée en quelques lignes à inscrire. Alors qu'il commence son énoncé par le marqueur « ben » indiquant une évidence, nous relevons une perturbation verbalisée avec « euh » suivi de la répétition du thème « le contexte » et avec « comment que » qui indique une recherche de mots. « On avait dit » renvoie à un discours antérieur et donc à un élément de la mémoire discursive :

« ben le contexte c'est euh le contexte comment que- *** on avait dit » (tour de parole 2)

Face à cette incertitude et ce manque de clarté, L2 réagit par un feed-back en décidant de récapituler le titre de la « fiche opération » en cours de rédaction et ce qui a été précédemment noté dans la « fiche action ». Son énoncé est amorcé par « par exemple », qui n'introduit pas une illustration, mais qui donne une information complémentaire : elle donne le titre de la « fiche opération » et explique que cette fiche est rattachée à la « fiche action » qu'elle définit :

« euh par exemple on a mis euh intitulé de l'opération réaliser une étude d'urbanisme c'est rattacher à l'action soutenir le commerce de centre-ville » (tour de parole 3)

Ce récapitulatif aide L1 à formuler une proposition introduite par « ah ben » intervenant comme une marque d'évidence. Avant de formuler son idée, L1 introduit un marqueur d'ouverture « alors » qui annonce l'introduction d'une proposition de description du contexte.

La question de L2 dans le premier tour de parole (« alors comment on décrit le contexte ? ») instaure un cadre de nature conjointe dans lequel les participants vont faire converger leurs engagements de sorte à pouvoir entreprendre une action collaborative. Les participants vont collaborer afin de répondre à la question de la définition du contexte. Ce premier travail s'inscrit dans une activité plus large qui est celle des fiches à compléter pour l'élaboration d'un projet d'urbanisme.

Extrait 2 : analyse de tours de parole 4 à 19

Les énoncés 4 à 19 constituent une séquence imbriquée dans laquelle se déroule une construction collective où les collaborateurs s'attèlent à l'élaboration d'un projet d'urbanisme. Nous allons nous appuyer sur les travaux de D. Apothéloz (2005) pour l'analyse de la rédaction collaborative dans cette séquence qui, comme nous l'avons expliqué en 1.2.1, se réalise en quatre phases (l'élaboration, la récapitulation, l'inscription et la lecture).

L1 fait une proposition pour la description du contexte :

« oui ah ben le contexte c'est euh alors je sais pas si c'est la bonne formulation mais dans l'esprit vous allez me dire le contexte c'est redonner les moyens au centre-ville d'assumer ses fonctionnalités commerciales par une étude portant sur l'ENSEMble des points urbanistiques y référant » (tour de parole 4)

Sa proposition est modalisée ; en effet, « je sais pas si c'est la bonne formulation » comporte un groupe verbal ayant pour effet de relativiser son point de vue.

Dans l'énoncé « mais dans l'esprit vous allez me dire », L1 demande à ses collaborateurs de ne pas s'attacher à la forme de la proposition, mais à son contenu. Cela correspond à la phase d' « élaboration ». L2 et L4 formulent des critiques par rapport à cette proposition. Ces critiques constituent une véritable réflexion qui conduira plus tard une nouvelle élaboration de la part de L1 (dans le tour de parole 58).

Dans ces énoncés, L4 est en désaccord avec la proposition de L1 et il pointe ce qui lui semble l'incohérent :

4. L1 oui ah ben le contexte c'est euh alors je sais pas si c'est la bonne formulation mais dans l'esprit vous allez me dire le contexte c'est redonner les moyens au centre-ville d'assumer ses fonctionnalités commerciales par une étude portant sur l'ENSEMBLE des points urbanistiques y référant
5. L2 ça c'est la description de la de l'action de l'étude
6. L4 ouais mais là encore une fois tu resitues ça sur un enjeu COMMERCIAL
7. L1 mais parce que quelque part on est quand même dans la: la fiche action COMMERCe
8. L4 OUI mais au préalable tu nous dis que c'est un cabinet d'urbanisme < de le prendre en charge
9. L1 oui oui >
10. L4 donc euh je dirais euh que tu dois le redéfinir plus GLOBalement DONT le commerce
11. L1 hum
12. L4 on est d'accord
13. L1 ah oui oui oui < tout à fait oui
14. L4 on est d'accord > alors tu tu situes ça en expliquant qu'il faut que ça soit au niveau des FONctionnalités commerciales c'est bien ce que tu as dit
15. L1 de l'ensemble des fonctionnalités DONT le commerce
16. L4 des fonctionnalités DONT le commerce
17. L1 après c'est une question de:
18. L4 d'accord formulé comme ça je suis d'accord
19. L1 on on ouais c'est une question de formulation hein c'est

Les énoncés de L4 rejetant la proposition de L1 portent une valeur injonctive :

- « tu dois le redéfinir plus GLOBalement » (tour de parole 10) ;
- « alors tu tu situes ça en expliquant qu'il faut que ça soit au niveau des FONctionnalités commerciales » (tour de parole 14).

L'emploi de verbes de modalité employés par L4 vise à faire changer la façon de penser de L1 et l'amener à formuler une autre proposition. M.-J. Bessom explique que les séquences injonctives conduisent l'interlocuteur vers un comportement attendu :

La séquence injonctive révèle une intention particulière de l'énonciateur, qui répond à une question implicite de l'ordre du 'comment faire', entraînant ainsi le destinataire vers un comportement déterminé, vers un agir s'imposant comme une nécessité pour atteindre un certain résultat, une certaine efficacité. [...] Il s'agit de recommander, voire d'imposer au destinataire, des modes de faire que celui-ci doit connaître et mettre en pratique pour obtenir le résultat attendu. (1993 : 51-52)

En outre, la plupart des mots clefs dans les énoncés de L4 sont ponctués de fortes intonations (signalées par les petites majuscules), ce qui semble renforcer la valeur injonctive (tours de parole 6 et 10).

Lorsque L1 tente de se justifier, L4 lui présente un élément contradictoire qu'il introduit par un couple où deux éléments sont opposés : « ouais mais » (tour de parole 6 et 8). Les deux locuteurs, L1 et L4, aboutissent finalement à un accord qui est marqué par la répétition par L4 de l'énoncé de L1 (tours de parole 15 et 16), puis par l'accord explicite dans le tour de parole 18 (« d'accord formulé comme ça je suis d'accord »).

Pour en revenir brièvement sur le couple « oui mais », nous pouvons citer C. Kerbrat-Orecchioni qui a analysé les copules « oui non si » :

En ce qui concerne la forme « oui », on rappellera qu'elle reçoit le plus souvent dans le dialogue une simple valeur d'« enregistrement » (ou de « régulation ») [...] Il s'agit là d'une véritable polysémie du morphème « oui » (polysémie qui affecte semblablement « d'accord »). (2001 : 99)

Le « oui » est une apparente approbation et le « mais » permet au locuteur d'apporter une nuance. Cela se rapproche de l'analyse que V. André (2006) a menée sur le couple « oui non » dans des réunions de travail : « L'actualisation de ce couple peut avoir des effets particuliers dans les interactions verbales et notamment du point de vue de la mise en place de la construction collective et collaborative du discours. » (2006 : 410). Elle s'appuie sur les analyses de P. Périn (1983) qui identifie le premier élément linguistique « oui » comme portant d'une ou plusieurs valeur(s) : une valeur systémique, identifiable à un feed-back, une valeur relationnelle ou pragmatique destinée à indiquer son approbation à l'autre, ainsi qu'une valeur référentielle indiquant que nous savons bien de quoi il s'agit, de quoi nous sommes en train de parler. V. André reprend cette classification en démontrant que les effets pragmatiques apportés par le couple *oui non* peuvent être différents :

- les éléments *oui* et *non* ont chacun leur propre valeur pragmatique ;
- seul l'élément *oui* est significatif et *non* sert simplement de charnière ou de position intermédiaire entre deux séquences ;
- le couple, dans son intégralité, a une valeur pragmatique particulière. (2006 : 411)

Les unités linguistiques « oui » et « non » peuvent donc être prises isolément ou ensemble. Il nous semble possible d'effectuer un parallèle avec le couple « oui mais » dans notre corpus où « oui » permet d'introduire une opinion divergente de façon adouci et polie⁸⁶, et « mais » permet d'introduire ladite opinion.

Pour terminer l'analyse de cet extrait de tours de parole, nous repérons, dans les énoncés 5 à 19, une critique de la proposition de L1 par L4, où L4 exprime son désaccord au sein d'une séquence injonctive qui aboutira en fait à un accord entre les locuteurs.

Extrait 3 : analyse des tours de parole 54 à 65

Ayant été désignée comme scripteur au début de la réunion, L2 écrit pendant que L1 construit le texte :

⁸⁶ Cette dimension de politesse est d'ailleurs soulignée par V. André : « Nous pouvons donc supposer qu'il est moins agressif, plus respectueux et plus « poli » ou plus adapté à la situation de montrer, par exemple, son désaccord à l'aide d'une intervention initiée par *oui non* plutôt que par une formule plus directe telle que *pas du tout* ou *certainement pas* ou simplement *non*. » (2006 : 412)

58. L1 non mais je > je me débrouille la bobine pour voir si c'est cohérent euh: le diagnostic territorial a fait apparaître ou émerger un certain nombre de dysfonctionnements au sein du centre-ville de *V3* de nature urbanistique + qui entravent peut-être entraver c'est le mot le mot qui est un peu fort qui euh freine
59. L4 ralentie
60. L1 voilà qui freine l'activité ou le le: le dynamisme euh:
61. L4 le développement
62. L1 le dynamisme ouais le développement euh ben déjà le dynamisme de ce qui existe
63. L4 oui c'est même pas le développement ça on en est au ***
64. L1 qui freine le dynamisme des activités économiques
65. L4 hum
66. L1 au sens large + je sais pas ce que vous en pensait ?
67. L4 hum

L1 précise qu'il est en train d'élaborer une proposition et qu'il ne faut prendre en compte que le contenu et non la forme : « non mais je je me débrouille la bobine pour voir si c'est cohérent euh: ».

Une analyse en grille permet de visualiser (plus facilement) la construction du texte :

Schéma 11 : Construction collaborative du texte : analyse en grille

le diagnostic territorial a fait apparaître ou émerger un certains nombre de dysfonctionnements au sein du centre ville de *V3* de nature urbanistique	qui entravent qui freinent qui freinent	le dynamisme le développement le dynamisme ouais le développement le dynamisme	l'activité des activités économiques
---	---	--	--

L'axe syntagmatique permet de dégager la construction linéaire du texte. Quant à l'axe paradigmatique, il fait apparaître les différentes recherches de mots dans la construction du discours.

Cet extrait est marqué par la construction collaborative des énoncés et par la rédaction collaborative d'un texte. Les énoncés sont parfois ponctués de recherches de mots signalées par « euh » et/ou par des allongements vocaliques (tours de parole 58 et 60 par exemple). À la suite de ces recherches de mots, se produisent des phénomènes d'énonciation conjointe où les locuteurs complètent le tour de parole de leur collaborateur. Un des collaborateurs complète le tour en proposant un syntagme.

Par ailleurs, toujours dans le cadre de la construction d'un objet textuel (rédaction sur la fiche « opération »), ces énoncés constituent également ce que D. Apothéloz appelle un « épisode autonymique » (2005 : 174), où les participants construisent interactivement une

séquence du texte-cible. Le texte-cible ici est la rédaction du point « contexte » dans la « fiche action ». Un épisode autonymique nommé « les phases conversationnelles au cours desquelles les deux rédacteurs construisent interactivement une séquence du texte-cible, et où leurs énonciations ne consistent pratiquement qu'en reformulations de fragments de ce texte, que ceux-ci soient proposés, répétés, amendés, annulés, etc. ».

Dans l'extrait suivant tiré de notre séquence, voici deux exemples (en gras dans l'extrait) d'énonciation conjointe permettant aux locuteurs de construire ensemble une séquence de texte-cible :

58. L1 non mais je > je me débrouille la bobine pour voir si c'est cohérent euh: le diagnostic territorial a fait apparaître ou émerger un certain nombre de dysfonctionnements au sein du centre-ville de *V3* de nature urbanistique + qui entravent peut-être entraver c'est le mot le mot qui est un peu fort **qui euh freine**
59. L4 **ralentie**
60. L1 voilà qui freine l'activité ou le **le: le dynamisme euh:**
61. L4 **le développement**
62. L1 **le dynamisme ouais le développement** euh ben déjà le dynamisme de ce qui existe
63. L4 oui c'est même pas le développement ça on en est au ***
64. L1 qui freine le dynamisme des activités économiques
65. L4 hum
66. L1 au sens large + je sais pas ce que vous en pensez

En observant ces recherches de formulation, ces tours de parole complétés, et d'une façon plus générale l'alternance des tours de parole, nous remarquons que ces échanges présentent des « énonciations conjointes » (ou « complétions »), dans la mesure où un tour de parole vient compléter un tour de parole antérieur. Ce phénomène interactionnel montre d'une collaboration entre deux locuteurs.

Du point de vue de la rédaction collaborative d'un objet textuel (rédaction sur la « fiche opération »), ces énoncés peuvent être qualifiés d'« énoncés collaboratifs ». De plus, nous repérons des reformulations visant à préciser un terme : ainsi L4 propose « ralentie » au lieu de « freine » (tour de parole 59) et « développement » au lieu de « dynamisme » (tour de parole 61), mot qui sera repris par L1 afin de marquer son écoute.

Dans l'énoncé 64, L1 répète la phrase qui sera inscrite dans le texte cible (« qui freine le dynamisme des activités économiques »). Il s'agit de répéter afin de poursuivre.

Ces phénomènes de reprises et de reformulations s'inscrivent dans un processus de construction collaborative du discours et de construction d'un objet textuel. Cet extrait de séquence ci-dessus constitue donc une phase d'élaboration dans la rédaction collaborative.

Lors de ces constructions collaboratives, L2 prend des notes à partir des propositions de L2 et L4. D'ailleurs, lorsque L1 demande l'avis à ses collaborateurs sur ce qu'il vient de proposer, L2, qui prend alors des notes, répond qu'elle est occupée à écrire (tour de parole 69) :

- 64. L1 qui freine le dynamisme des activités économiques
- 65. L4 hum
- 66. L1 au sens large + je sais pas ce que vous en pensait ?
- 67. L4 hum
- ++
- 68. L1 pas de réponse tant pis
- 69. L2 attends **j'écris je peux pas**

L2 inscrit ce que les locuteurs proposent. Cela correspond à la phase d' « inscription » déterminée D. Apothéloz, dans laquelle ce même auteur définit le statut « des objets inscrits (OI), à savoir ceux qui sont matérialisés sur le papier, donc provisoirement stabilisés (par exemple l'inscription qui sert de support à la lecture » (2005 : 170).

Voici un autre exemple, issu notre corpus, de complétude interactionnelle :

- 60. L1 voilà qui freine l'activité ou **le le: le dynamisme euh:**
- 61. L4 **le développement**
- 62. L1 **le dynamisme ouais le développement** euh ben déjà le dynamisme de ce qui existe

L4 propose un terme pour remplacer « dynamisme ». L1 répète le syntagme « le développement » (tour de parole 62) afin de montrer à L4 qu'il prend sa suggestion en compte.

Les phénomènes de reformulation et de reprise interviennent dans le processus de construction collaborative.

Quelques phénomènes de reprise corroborent ce processus collaboratif. En effet, dans le cadre de l'élaboration du texte, L1 répète souvent certains termes clefs dans le processus de construction :

- 56. L1 voilà **qui freine l'activité** ou le le: **le dynamisme euh:**
- 57. L4 **le développement**
- 58. L1 **le dynamisme** ouais **le développement** euh ben déjà **le dynamisme** de ce qui existe
- 59. L4 oui c'est même pas **le développement** ça on en est au ***
- 60. L1 **qui freine le dynamisme** des activités économiques
- 61. L4 hum

Cela démontre que la construction s'opère progressivement. L'analyse en grille des énoncés des collaborateurs met en évidence ce phénomène :

Tableau 129 : Construction collaborative : analyse en grille

qui freine	le dynamisme le développement le dynamisme ouais le développement	l'activité
qui freine	le dynamisme	des activités économiques

L1 entreprend la construction d'une relative dans laquelle le locuteur insère des syntagmes, en collaboration avec un autre locuteur. Par ailleurs, les répétitions des divers syntagmes sont importantes pour progresser dans la formulation. En effet, selon D. Apothéloz ces répétitions « ont un rôle central » :

Elles [les répétitions] permettent au formulateur de montrer qu'il s'approprie tout ou partie d'une formulation proposée par son partenaire, autrement dit de « *construire un discours monologique dans la forme dialogale* »⁸⁷, pour reprendre l'heureuse expression de M.-M. Gaulmyn (1987). (2005 : 183)

L'élaboration documentaire fait partie du travail rédactionnel. La rédaction des différents points de ces fiches va donner naissance à plusieurs formulations et plusieurs commentaires de la part de l'ensemble des locuteurs.

Les reformulations et les relectures

Les reformulations et les relectures sont des phénomènes de coopération dans le processus de rédaction d'un texte-cible.

L2 reprend ce qu'elle a écrit et s'inscrit ainsi dans la phase de reformulation et relecture :

« alors je: > j'ai mis le diagnostic territorial a fait apparaître des dysfonctionnements dans l'organisation urbaine du centre-ville qui freine le dynamisme économique » (tour de parole 72)

L'emploi du connecteur discursif « alors » permet de relier deux énonciations : les formulations et la relecture des prises de notes des formulations. Ensuite, L2 amorce sa lecture par « j'ai mis » qui renvoie à ce qu'elle a pris comme notes. Il s'agit ici du statut « OIO » déterminé par D. Apothéloz : « les objets inscrits oralisés (OIO), à savoir ceux qui sont produits dans les phases de lecture, qu'il s'agisse de lecture pour le corédacteur ou de lecture pour soi » (2005 : 170). Cet énoncé fait partie de la dernière étape de la phase de relecture.

⁸⁷ Éléments mis en italique par D. Apothéloz.

Cette relecture de L2 donne lieu à des marques d'évaluation de la part de ses collaborateurs :

- 72. L2 alors je: > j'ai mis le diagnostic territorial a fait apparaître des dysfonctionnements dans l'organisation urbaine du centre-ville qui freine le dynamisme économique
- 73. L1 pas mal
- 74. L2 ouais c'est ce que tu as dit < peut-être un petit=
- 75. L1 *** >
- 76. L2 =peu plus court mais
- 77. L1 c'est bien non mais c'est l'esprit hein on est d'accord

Ces marques d'évaluations positives (tours de parole 73 et 77) sont suivies de l'accord explicite de L1 qui clôt la rédaction du point et conduisent les locuteurs à passer à la suite du travail.

L'ensemble de ces éléments de complétude interactionnelle, reprises, reformulations et relecture sont autant de caractéristiques déterminant une séquence d'élaboration coopérative d'un texte. Cette séquence présente une construction collaborative d'une partie de document de travail pour la mise en place d'un projet et prend ainsi place dans l'ensemble de la construction collective.

Dans les énoncés 54 à 65, nous repérons des énoncés collaboratifs. En effet, les locuteurs construisent collectivement le texte pourtant sur la case « contexte » de la fiche opération. Cet extrait semble présenter un langage comme travail. Comme l'explique L. Karsenty et P. Falzon, « cette vision du dialogue comme activité collaborative peut être mise en rapport avec la conception du langage-action. » (1993 : 3).

Dans cette séquence, nous repérons plusieurs constructions collaboratives, ainsi que les phases de construction de l'objet textuel déterminées par D. Apothéloz.

Nous repérons dans notre séquence les quatre types de statuts (*OO, OI, OOI, OIO*)⁸⁸ :

⁸⁸ Nous avons développées ces notions dans le point 4.3.3.

Tableau 130 : Les phases de l'activité de rédaction

4. L1 oui ah ben le contexte c'est euh alors je sais pas si c'est la bonne formulation mais dans l'esprit vous allez me dire le contexte c'est redonner les moyens au centre ville d'assumer ses fonctionnalités commerciales par une étude portant sur l'ENSEMBLE des points urbanistiques y référant	} Première élaboration de L1 = phase d'élaboration (« objets oraux (OO) »)
5. L2 ça c'est la description de la de l'action de l'étude	
6. L4 ouais mais là encore une fois tu resitues ça sur un enjeu COMMERCIAL	} Rectification de L2
7. L1 mais parce que quelque part on est quand même dans la: la fiche action COMMERCe	
8. L4 OUI mais au préalable tu nous dis que c'est un cabinet d'urbanisme < de le prendre en charge	
9. L1 oui oui >	
10. L4 donc euh je dirais euh que tu dois le redéfinir plus GLOBalement DONT le commerce	
11. L1 hum	
12. L4 on est d'accord	
13. L1 ah oui oui oui < tout à fait oui	
14. L4 on est d'accord > alors tu tu situes ça en expliquant qu'il faut que ça soit au niveau des FONctionnalités commerciales c'est bien ce que tu as dit	
15. L1 de l'ensemble des fonctionnalités DONT le commerce	
16. L4 des fonctionnalités DONT le commerce	
17. L1 après c'est une question de:	
18. L4 d'accord formulé comme ça je suis d'accord	
19. L1 on on ouais c'est une question de formulation hein c'est	
++	
20. L4 faut faire en sorte que le centre ville redevienne un lieu de vie ?	} Seconde élaboration sous forme interrogative de L4
21. L1 < ouais	
22. L2 ça c'est > l'objectif	} Rectification de L2
23. L1 ben	
24. L4 le centre ville doit redevenir un < lieu de vie un lieu de vie euh:	} Enoncés collaboratifs
25. L1 bénéf- bénéficiant d'une: d'une > d'une réelle identité en fait	
26. L4 voilà	
27. L1 ou re- alors ça ça serait l'objectif redonner une identité à au centre ville euh de *V3*	} Modification de la deuxième élaboration sous forme interrogative
++	
28. L4 euh redevienne un lieu de vie CENTRAL alors on on < peut mettre	} Ajout d'un élément dans la deuxième élaboration
29. L2 le contexte > pour moi ça fait référence à ce qu'on a aujourd'hui c'est-à-dire euh: la: le le fait qu'il y a du dysfonctionnement	
30. L4 oui	
31. L1 < hum	
32. L2 hein > il y a du dysfonctionnement par rapport à la au sens de circulation: voilà =	
33. L1 hum	
34. L2 euh: pour moi le contexte c'est euh =	
35. L1 < ***	
36. L2 = la situation > d'aujourd'hui	
37. L1 le centre ville	
38. L2 mais mais nous nous c'est peut-être une interprétation que je fais < du mot hein	
39. L4 non non non mais moi > je suis d'accord	

Voici un tableau récapitulatif de la construction de notre séquence :

Tableau 131 : Constitution de la séquence

élaboration => (OO)	Rectifications => / remarques	autres élaborations et autres rectifications	} => inscription (OI) -> (OOI)	} => lecture => (OIO)	<i>continuation de l'activité de travail</i>

La place du métadiscursif

Cette séquence présente une part importante de mots spécifiques relatifs à l'organisme et à ses différents services, d'où quelques confusions chez les locuteurs entre « contexte » et « objectif », ce qui témoigne de l'importance du choix des mots dans la construction collective. L'usage du métadiscursif permet aux locuteurs de construire leur texte, de les commenter et les corriger, les modifier en travaillant sur l'exactitude des mots. Voici quelques exemples :

Dans le tour de parole 57, L1 recherche le mot adapté : « c'est le mot le mot qui est un peu fort ».

D'autres énoncés portent sur la formulation même des mots. Par exemple, L1 corrige sa proposition en l'introduisant par une formulation de prise en charge énonciative portant sur l'action de dire :

« **je sais pas si c'est la bonne formulation** mais dans l'esprit vous allez me dire » (tour de parole 4)

Nous repérons d'autres exemples mettant en avant l'emploi de formulations de prise en charge énonciative :

- « donc euh **je dirais** euh que tu dois le redéfinir plus GLObalement DONT le commerce » (tour de parole 10) ;

- « **on pourrait même dire** le diagnostic a fait émerger » (tour de parole 54).

Le métadiscursif aide à soulever les ambiguïtés. En effet, à la suite des redéfinitions, nous relevons des énoncés tels que :

17. L1 après c'est une question de:

18. L4 d'accord **formulé comme** ça je suis d'accord

19. L1 on on ouais c'est une question de formulation hein c'est

Ou :

« mais mais nous nous **c'est peut-être une interprétation que je fais < du mot** hein » (L2, énoncé 38).

Ces moments de réflexion sur les mots employés et à employer sont importants dans la construction d'un objet textuel.

L'utilisation de nominalisations et de formes spécifiques : caractéristique d'un langage professionnel :

La séquence présente de nombreuses nominalisations (28 occurrences), dont voici quelques exemples : « fonctionnalités commerciales », « dysfonctionnement », « circulation », « interprétation », « urbanistique », « développement », « dynamisme », « organisation ». Ces nominalisations sont principalement employées pour préparer la rédaction du texte et constituent un trait caractéristique souvent utilisé dans les discours scientifiques⁸⁹, mais aussi dans divers documents de travail : elles reflètent un langage professionnel.

Par ailleurs, notre séquence ne présente que très peu de formes bi-nominales ou d'énoncés-titres, comme c'était le cas dans les séquences relevant du type linguistique « langage expositif ». Cependant, nous relevons des syntagmes *nom + adjectif* tels que « fonctionnalités commerciales », « points urbanistiques », « diagnostic territorial » (tour de parole 56, 57, 72), « organisation urbaine » ou encore « dynamisme économique » (tour de parole 72). Ces formes semblent proches des formes bi-nominales et semblent se présenter comme une caractéristique des langues de spécialités.

Les emplois des pronoms-sujets

L1 emploie cinq occurrences du pronom-sujet « on ». Ce pronom, référant à l'ensemble des participants, accompagne des verbes d'action au passé (« ben le contexte c'est euh le contexte comment que- *** on avait dit », tour de parole 2), des verbes au présent (« mais parce que quelque part on est quand même dans la: la fiche action COMMERce », tour de parole 7 ; « c'est bien non mais c'est l'esprit hein on est d'accord », tour de parole 77), ainsi que deux modaux au conditionnel s'inscrivant dans l'activité d'élaboration de l'objet textuel (« < qu'on voudrait », tour de parole 52 ; « on pourrait même dire le diagnostic a fait émerger », tour de parole 54). Ces divers emplois marquent l'action menée par l'ensemble des collaborateurs.

⁸⁹ Cf point 4.2.2.2.

L1 emploie par ailleurs quatre occurrences du pronom-sujet « je », dont trois de ces pronoms sont suivis de verbes d'attitudes propositionnelles qui traduisent son implication et ses prises de position dans le travail en cours :

- « oui ah ben le contexte c'est euh alors **je sais pas si** c'est la bonne formulation mais dans l'esprit vous allez me dire le contexte c'est redonner les moyens au centre-ville d'assumer ses fonctionnalités commerciales » (tour de parole 4) ;
- « le contexte c'est ce constat en fait **je suis d'accord** » (tour de parole 46) ;
- « au sens large + **je sais pas** ce que vous en pensait ? » (tour de parole 66).

L'une des occurrences du pronom-sujet « je » accompagne un verbe d'action au présent où L1 s'explique sur ce qu'il fait :

« non mais je > **je me débrouille** la bobine pour voir si c'est cohérent euh: le diagnostic territorial a fait apparaître ou émerger un certain nombre de dysfonctionnements au sein du centre-ville de *V3* de nature urbanistique + qui entravent peut-être entraver c'est le mot le mot qui est un peu fort qui euh freine » (tour de parole 58)

Le discours de L1 présente une seule occurrence de « vous » qui renvoie à ses collaborateurs et apportant un verbe à valeur injonctive :

L1 : « alors je sais pas si c'est la bonne formulation mais dans l'esprit **vous allez me dire** le contexte c'est redonner les moyens au centre-ville d'assumer ses fonctionnalités commerciales » (tour de parole 4).

Cette utilisation lui permet d'introduire une proposition.

L4 emploie quant à lui cinq occurrences du pronom-sujet « tu » lorsqu'il s'adresse à L1, dont quatre sont accompagnés de verbes d'action :

- « OUI mais au préalable **tu nous dis que** c'est un cabinet d'urbanisme < de le prendre en charge » (tour de parole 8) ;
- « on est d'accord > alors tu **tu situes ça** en expliquant qu'il faut que ça soit au niveau des FONctionnalités commerciales c'est bien ce que tu as dit » (tour de parole 14)

et un est accompagné d'un modal à valeur d'obligation :

« donc euh je dirais euh que **tu dois le redéfinir** plus GLObalement DONT le commerce » (tour de parole 10).

Ces emplois montrent que les locuteurs sont dans l'action. Ils tentent de s'accorder pour avancer dans leur projet. Les temps des verbes sont au passé afin de relater ce qui vient d'être fait, mais aussi au présent car les locuteurs sont engagés dans l'activité de travail.

L4 utilise également trois occurrences du pronom-sujet « on » dont un seul suggère une action et renvoie à l'ensemble des participants : « euh redevienne un lieu de vie CENTRAL alors on **on < peut mettre** » (tour de parole 28).

Les deux autres pronoms « on » avancent l'explicitation de l'accord des locuteurs L4 et L1 : « on est d'accord » (tours de parole 12 et 14). Ces emplois de « on » par L4 marque le travail collaboratif.

Pour ce qui est du discours de L3, il présente quatre occurrences du pronom-sujet « on » ; il est accompagné de verbes d'action et se réfère à l'ensemble des participants. Certains verbes sont au passé, ce qui permet aux locuteurs de reprendre ce qui vient d'être fait. D'autres verbes sont au présent, temps grammatical qui permet de désigner l'activité de travail.

L3 emploie également quatre occurrences du pronom-sujet « je » accompagné de verbes d'action dont deux concernent l'activité de rédaction et le troisième concerne l'activité plutôt réflexive (« mais mais nous nous c'est peut-être une interprétation que je fais < du mot hein », tour de parole 38) et le dernier accompagne un verbe d'attitude propositionnelle (« attends j'écris je peux pas », tour de parole 69).

Nous ne relevons qu'une seule occurrence de « tu » adressé à L1 qui a fait une proposition : « ouais c'est ce que **tu as dit** < peut-être un petit= » (tour de parole 74).

Dans l'activité de construction collective, les locuteurs emploient principalement le pronom-sujet « on » dans la réflexion et dans les actes de rédaction et ils utilisent le pronom-sujet « je » lorsqu'il s'agit de faire part de points de vue personnels.

Cette séquence est le lieu d'une rédaction collaborative du paragraphe « contexte » dans la fiche opération. L'emploi d'énoncés collaboratifs s'explique par le fait que les locuteurs travaillent collectivement sur la rédaction du texte. Cette séquence appartient au type linguistique « langage de co-action », type qui met en avant l'utilisation du langage pour mener l'activité. Le langage permet la construction d'une activité de travail, qu'il s'agisse de la rédaction d'un projet ou d'un quelconque document ou la réalisation collective d'une tâche.

Pour conclure sur l'ensemble des analyses et sur les études de séquences complètes, nous pouvons dire que le type linguistique « langage co-action » est caractérisé par l'action, par la dynamique « faire », où l'activité s'accomplit au moyen de la parole. Il y a action dans la construction collective d'une tâche, dans la rédaction collaborative d'un texte, mais aussi dans la négociation, dans les prises de décision et dans les injonctions du supérieur

hiérarchique. Le type linguistique « langage de co-action » se met en place lorsqu'un changement s'opère au sein du travail : quelque chose se construit, un projet est en train de naître, une personne est élue ou encore une règle est instaurée.

4.3.4. Synthèse des critères du type linguistique « langage de co-action »

Le tableau suivant présente l'ensemble des caractéristiques du type linguistique « langage de co-action » :

Tableau 132 : Les critères du type linguistique « langage co-action »

Types linguistiques		Langage de co-action (Réalise l'activité)	
Types de séquence		Opérative (langage-action)	Explicative (Recherche collective d'une explication)
Caractéristiques	1) Critère principal : les phases	<ul style="list-style-type: none"> - phase d'élaboration - phase autonymique - phase d'inscription - phase de lecture/ reformulation Phases métalinguistiques	<ul style="list-style-type: none"> - phase de questionnement - phase résolutive - phase conclusive - phase d'information(s) complémentaire(s)
	2) Critère secondaire : caractéristiques linguistiques	Négociation du rôle du scripteur Langage opératif Emploi de formes d'atténuation Emploi des pronoms-sujets « je » et « on » Les déictiques Énonciations conjointes, reprises et reformulations Omniprésence des écrits professionnels	
	3) Critère transversal : le degré d'interactivité	Élevé	
	4) Mode actionnel	Activité fortement engageante Actions conjointes Finalité du cadre : enjeu commun Soumis à peu de mécanisme de planification	

Ce tableau reprend l'ensemble des critères que nous venons de présenter et d'analyser pour les deux types de séquence (opérative et explicative). Nous présentons également dans ce tableau les éléments du cadre actionnel dans le chapitre 2 de la partie 1. Ces deux séquences sont caractérisées par des activités fortement engageantes. Les collaborateurs s'engagent plus que dans les autres types d'activités et s'investissent ensemble avec l'objectif de parvenir à un but commun : la rédaction, voire la mise en place, d'un projet si nous nous référons à la réunion interne de la CCI ou un travail d'uniformisation de CV dont le but commun dominant est la réponse à un appel d'offres. Ces réunions se mettent en place sans que les discours de chacun ne soient planifiés.

4.4 Le type linguistique « langage péri-professionnel » : séquences et critères

À partir de l'observation de notre corpus et du premier sous-corpus, nous avons pu identifier un troisième type linguistique que nous nommons « le langage péri-professionnel » pour désigner les échanges informels sur le lieu de travail et qui relèvent de la fonction phatique du langage. Le type linguistique « langage péri-professionnel » est caractérisé par des conversations plutôt informelles portant sur des thèmes ne concernant pas ou pas directement le travail.

Dans ce « langage péri-professionnel », nous identifions deux types de séquence caractéristiques : les séquences d'échanges interstitiels et les séquences de conversations informelles. Ces séquences ont en commun le trait de l'informel. Nous proposerons ensuite l'analyse de trois séquences relevant du type linguistique « langage péri-professionnel » avant de procéder à une synthèse.

4.4.1. Détermination de critères linguistiques dans les séquences

Nous présenterons les deux types de séquence et les critères qui les caractérisent. Chaque critère fera l'objet d'une analyse qualitative et quantitative au sein des séquences de notre deuxième sous-corpus.

4.4.1.1 La séquence d'échanges interstitiels

Pour nommer les échanges informels au travail, M. Grosjean parle d' « échanges interstitiels » :

Il y a des échanges purement conversationnels que nous avons appelés « interstitiels » parce qu'ils se glissent généralement dans les interstices d'échanges opérationnels de coaction ou qu'ils accompagnent l'action sans lien apparent avec elle : c'est l'infirmière qui parle de glaïeuls de son jardin à un malade tout en lui faisant un pansement. (M. Grosjean, 2005 [2001] : 149)

Ces échanges s'opposent aux types linguistiques *opératif* et *expositif* dans la mesure où il s'agit d'une activité uniquement langagière, c'est-à-dire sans activité de travail et sans lien direct avec le travail. Dans les autres types de discours que nous avons développés, le langage conduit des activités de travail : activité collective ou individuelle.

Les séquences d'échanges interstitiels sont caractérisées par leur brièveté. L'analyse de ces séquences dans le sous-corpus 2 indique qu'elles comptent en moyenne 107 mots, ce qui est plus que la séquence encadrante qui en compte en moyenne 94 et moins que la séquence de conversation informelle (en moyenne 166). Ces trois types de séquence sont les plus brèves, les autres comptent au moins plus de 420 mots.

4.4.1.2 La séquence de conversation informelle

Avant, après les réunions, lors des pauses et parfois lors des réunions, les locuteurs entreprennent des conversations informelles. Le temps passé au travail compte des moments plus personnels/intimes entre les personnes.

Le temps passé au travail avec ses collègues tisse des liens entre les individus et les conduit à échanger sur des sujets sans lien direct avec le travail. Il peut s'agir des week-ends, des vacances, des conjoints, etc., mais il peut s'agir aussi de moments où l'on plaisante, des moments où les liens se nouent.

Nous proposons un exemple de conversation sur un thème informel lors de l'ouverture de réunion de travail au sein de l'OF :

Exemple 68.

1. L1 **ben d'abord euh bon + faut quand même souligner les les trois points de *V1* samedi**
- +
2. L3 ah au foot au foot hum oui
3. L1 soulignons-le quand même hein
4. L3 ouais + ils gagnaient euh deux deux zéro à *V41* c'est ça deux un
5. L1 CONTRE *V41*
6. L3 deux un CONTRE *V41*
7. L1 hum
8. L2 < c'est important
9. L3 c'est vrai > je suis hein
- +
10. L1 donc à partir de là j'ai plus grand-chose à dire
11. L3 oui *V42* aussi a fait **
12. L1 oui d'accord < mais ils ont pas de points
13. L3 donc ils ont pas creusé > l'écart
14. L2 on est à quatre points de *V43*
15. L3 c'est vrai
16. L1 ouais exactement < tout reste ouvert
17. L2 on va aller chez > on va aller chez eux à la fin du mois
18. L1 ouais
19. L3 et *V44* hier trois un ?
20. L1 < quatre deux
21. L2 quatre deux >
22. L3 quatre deux ?
23. L1 ouais quatre deux
24. L3 je me suis endormie avant
25. L2 beau match hein
26. L1 {L1 s'adresse à L3} hein ?
27. L3 je me suis endormie au trois un

(Séquence 1, réunion de travail : réflexion et organisation des nouveaux appels d'offres, OF)

Cet extrait illustre une conversation informelle sur le thème du football entre trois locuteurs avant le début de la réunion. Les énoncés des locuteurs sont courts et s'enchaînent rapidement entre seulement les seuls adeptes de football, c'est-à-dire L1 et L3. On constate une liberté de parole plus importante par rapport aux discours au sein de la réunion, où les tours de parole et les thèmes sont gérés par un leader et font partie d'une activité professionnelle. Dans cette conversation, les locuteurs ne se positionnent pas en tant que direction de l'organisme de formation et trésorier de l'association, mais entre deux individus lambda partageant une même passion, à savoir celle du football.

La séquence de conversation informelle est caractérisée par l'apparition d'une phase narrative et par des ruptures humoristiques.

4.4.1.2.1 Premier critère : les phases narratives

Les séquences de conversation informelle sont parfois caractérisées par des phases narratives. Parfois, dans les réunions de travail, les interlocuteurs racontent une histoire ou une anecdote. Dans ce type de phases, nous repérons principalement le temps du passé, la première personne du singulier ainsi que des valeurs temporelles telles que « quand », « il y a ».

Dans le cadre de l'analyse du monologue narratif dans le théâtre classique, J.-M. Adam explique qu'il convient de décrire les « séquences monologiques » et de porter une attention particulière à leur insertion dans le dialogal :

Pour une linguistique textuelle, l'étude du monologue narratif présente un double intérêt : permettre, d'une part, de poser concrètement la question de l'insertion de séquences hétérogène du type :
[conversation [récit] conversation],
permettre, d'autre part, de penser la nature profondément dialogique des échanges narratifs. (J.-M. Adam, 1992 : 171-172)

Ce qui nous intéresse particulièrement est l'hétérogénéité au sein d'une séquence ; elle permet de mettre en lumière le découpage séquentiel. Une réunion de travail comporte des séquences de types divers : des séquences caractérisées par l'activité de travail, et d'autres par des moments plus informels dans lesquels s'intègrent des phases narratives d'anecdotes ou d'histoires plus ou moins personnelles. Prenons un exemple de phase narrative dans une séance de travail entre L2 et L3 au sein de l'organisme de formation. Au cours de l'activité, la conversation entre les deux collaboratrices glissent vers des échanges informels de nature personnelle. L3 parle de son beau-père alors que L2 rit et tente de recadrer assez vite le sujet et l'activité de travail afin de reprendre la tâche en cours (tour de parole 7).

Exemple 69.

1. L3 tu sais > mon beau-père **il était** alcoolique alors quand **il voyait** une bouteille quand **il voyait** une bouteille si c'était du onze degrés hum quand c'était du douze **il disait** hu:m c'est du douze c'est du bon {Rires de L2}
2. L2 regarde *Pp52* {L2 épèle le prénom}
3. L3 ouais
4. L2 le petit i il est pas paru
{L3 corrige}
5. L3 tu veux que je t- il est mort le pauvre homme à quatre vingt treize ans d'une pleurésie c'est-à-dire qu'**il avait** de l'eau dans les poumons mais alors le médecin **lui a dit** monsieur *Pn53* vous avez de l'eau dans vos poumons {L3 fait signe non avec son index} **j'ai jamais bu** d'eau
{Rires de L2}
6. L3 je t'assure même une aspirine **il les prenait** dans un verre de vin
{Rires de L2 et L3}

7. L2 là le le problème là j'ai j'ai l'impression est-ce que tu veux faire euh est-ce que ça fait partie d'animation et accompagnement de prestation là objectif projet ou c'est est-ce que tu développes cette phrase < là
(Séquence 36, séance de travail, OF)

Cet extrait constitue en effet le récit d'une anecdote réelle de L3 qui devient narrateur. Nous repérons le temps du passé (en gras dans l'extrait) qui se rapporte au récit. L3 se place à l'intérieur de l'histoire ; elle reproduit les gestes de son beau-père et utilise le discours direct (« il disait hu:m c'est du douze c'est du bon », tour 1 et « j'ai jamais bu d'eau », tour 5) pour reproduire ses paroles.

Comme nous avons procédé à une délimitation des séquences à partir, entre autres, d'une cohérence thématique, les parties comprenant des échanges portant sur des thèmes personnels, informels sont devenues des séquences. Elles sont caractérisées par leur brièveté et elles sont souvent recadrées par les participants au travail.

Le sous-corpus 2 se compose de 12 séquences de conversations informelles, qui comptent en moyenne 166 mots (contre une moyenne de 647 dans les autres types de séquence). L'analyse des séquences de conversation informelle nous montrent que certaines séquences comportent des phases narratives et d'autres sont caractérisées par des thèmes annexes du travail comme le café trop fort ou des commentaires sur le nombre de réunions par exemple. Dans le tableau ci-dessous, nous avons identifié les séquences de conversation informelle du sous-corpus 2, et présenté l'ensemble des thèmes conversationnels en précisant s'il se manifeste ou non des phases narratives :

Tableau 133 : Thèmes conversationnels des séquences de conversation informelle du sous-corpus 2

Terrain de recherche	Réunion	Séquence	Sujet de la conversation	Phase narrative <i>x oui</i>
CCI	Échanges avant le CoDir 1	Séquence 1	Échanges sur plusieurs points : le café qui a l'air fort, du nombre de réunions au quotidien et du prochain CoDir.	
	Échanges pendant la pause du CoDir 1	Séquence 2	Jeu de mots de L3.	
		Séquence 4	Commentaires sur les plateaux repas qui arrivent en salle de réunion.	
	Réunion interne 1	Séquence 16	Les locuteurs parlent des hommes et des femmes.	X
Entreprise de transport	Activités langagières au service RH	Séquence 2	L2 recherche une personne de l'entreprise et demande à L3 s'il sait où il est.	
		Séquence 5	L10 parle de l'absence de sa chef et de la dernière fois qu'elle l'a vu.	X
OF	Séance de travail	Séquence 25	Un formateur vient saluer les deux formatrices en train de travailler.	
		Séquence 31	Commentaires de L3 sur son stress et son intention d'arrêter de fumer.	X
		Séquence 36	L3 parle de son beau-père qui était alcoolique et mort d'une pleurésie.	X
	Conversation	Séquence 2	Échanges entre les locuteurs au sujet du café un peu trop fort de L3.	
		Séquence 3	Conversation au sujet d'un manque de formateurs sur un site.	
GIS	CoDir 2	Séquence 2	Échanges sur le mauvais temps des vacances de L3.	X

Parmi les 12 séquences de conversation informelle, seulement 5 (soit 41,7 % des séquences) comportent des phases narratives, c'est-à-dire le récit d'une histoire ou d'une anecdote.

Les séquences de conversation informelle sont caractérisées par une dimension phatique avec des thèmes de conversation qui se situent en-deça de l'activité de travail.

4.4.1.2.2 Deuxième critère : la rupture humoristique

Nous présenterons tout d'abord l'analyse qualitative de la rupture humoristique, puis l'analyse quantitative de ce critère dans l'ensemble des séquences des réunions de travail viendra appuyer l'analyse qualitative.

a. L'analyse qualitative portant sur la rupture humoristique

L'analyse du corpus a mis en lumière des ruptures humoristiques dans l'ensemble des réunions de travail, mais de façon plus récurrente dans les séquences de conversation informelle. Ces cas de ruptures humoristiques se présentent comme une pause dans le travail. Ce genre de "transgressions", qui sont récurrentes, donne une tonalité particulière aux réunions. En effet, elles permettent d'installer un climat plus détendu et favorisent le rapprochement entre les participants :

Les ruptures humoristiques sont des initiatives 'transgressives', hors du cadre proposé, mais qui concernent tous les participants. L'apparition de l'humour, et quelquefois même de l'ironie, permettent de traiter ce qui est difficile à traiter et favorisent le renforcement du groupe. (M.-C. Perez De Souza et E. Silva, 1999 : 144)

Les ruptures humoristiques sont à l'initiative des locuteurs, et dans certains cas, il s'en faut de peu pour provoquer une rupture humoristique. Quelques exemples tirés de notre corpus permettent d'illustrer notre propos :

Exemple 1.

1. L1 allez *Lp4* c'est *Lp4* qui démarre donc je vous invite à prendre son document < euh=
 2. L4 **c'est > pour me réveiller**
 3. L1 =budget 2008 CCI *D1* donc ce que je vous avais dit dans un premier temps on va parcourir les documents euh les projets euh de plan(s) d'action qui vont être présentés au bureau [...]
- (Extrait séquence 2, CoDir 1, CCI)

Le tour de parole 2 présente une rupture humoristique, la réunion ayant lieu à la première heure ; premier à prendre la parole pour exposer le travail de son service, L4 se permet de faire une petite remarque humoristique. Cela montre que la réunion se déroule dans un climat plutôt serein, qui sera maintenu si certains locuteurs ponctuent de façon modérée la réunion de quelques ruptures humoristiques.

Exemple 2.

- L1 je suis en train d'organiser de de faire des fiches de proposer une architecture de fichee parce que on peut euh enfin je sais pas encore je raisonne vous dites **si je dis une connerie je suis hein comme Bartz** {Début : L1 prend l'accent de Bartz} coach j'ai dit **une connerie** {Fin : L1 prend l'accent de Bartz} vous me recadrez mais on pourrait imaginer un système de CHAPEAU en disant voilà les arses {sic} on prend les axes on les décrit
- (Extrait séquence 4, réunion interne 2, CCI)

Cette rupture humoristique (en gras dans l'exemple) est notamment caractérisée par l'accent que L1 prend pour demander à ses collaborateurs de le corriger s'il se trompe. Cette rupture est encadrée par deux syntagmes verbaux à valeur injonctive « vous dites » et « vous me recadrez » qui ouvrent puis clôt la rupture, ce qui montre la brièveté de ce type d'interruption.

Exemple 3.

1. L1 bon on a une avocate qu'on paie pour ça après est-ce qu'on lui fait confiance ou pas - pas tête baissée mais bon euh on essaie de de: de prendre le maximum d'avis pour euh:
2. L3 hum hum hum >
3. L1 pour pas se faire avoir pour pas se faire euh + voilà hein je: < j'espère
4. L3 **elle est > bonne l'avocate ou quoi ou e:lle est**
5. L2 **j'en sais rien je te dirai ça**
6. L4 **elle est quoi**
7. L3 elle est bonne: euh: + elle a travaillé déjà avant sur des trucs ou:
{Rires de L2 et d'autres locuteurs}
8. L3 ah: c'est pas: vrai
9. L2 **non mais tu l'as jamais vu c'est pour ça**
10. L3 ouais non mais: > non
11. LX si
12. L3 non
13. L2 **c'est une rouquine: tout euh:**
14. L1 bien *Lp2* < ***
15. LX **grande >**
{Rires de L2}
(Séquence 4, CA 1, OF)

La rupture humoristique est provoquée de façon inconsciente par L3 dans le tour de parole 4 alors qu'il s'interroge sur les compétences de l'avocate en charge d'une affaire sur laquelle les locuteurs échangeaient. Le sens de « bonne » dans la question « elle est bonne l'avocate ou quoi » (tour de parole 4), est alors détourné par quelques autres locuteurs : le sens de « bonne » n'est pas pris dans le sens « compétente professionnellement », mais « bien roulée », « jolie », etc. Ce détournement de sens provoque des rires chez ses collaborateurs et une description de l'avocate de la part de certains locuteurs : « c'est une rouquine » (tour de parole 13), « grande » (tour de parole 15).

Les ruptures humoristiques, marquant des micro-pauses dans le travail, permettent de détendre l'atmosphère de la réunion et de souder davantage le groupe.

b. Analyse quantitative de la rupture humoristique

Dans les analyses quantitatives suivantes, nous présentons le nombre de ruptures humoristiques au sein des séquences de réunions de travail. Nous ne pouvons calculer de prévalence dans la mesure où il s'agit de "moments" comprenant un ensemble variable de mots. Ce qui est important dans l'analyse de ce critère, c'est la présence même de rupture(s) humoristique(s).

CoDir 1, CCI

Tableau 134 : Les manifestations de ruptures humoristiques par type de séquence dans le CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences qui présentent des ruptures humoristiques		Nombre de ruptures humoristiques
Séquences encadrantes	7	3	42,8 %	3
Séquences prescriptives	14	2	14,3 %	2
Séquences descriptives	31	5	16,2 %	6
Séquences opératives	4	1	25 %	1
Séquences explicatives	14	3	21,4 %	5
Séquences d'échanges interstitiels	1	1	100 %	2
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-
Séquences ND	1	0	0	0
TOTAL	72	15	20,8 %	19

Les ruptures humoristiques sont plus importantes dans la séquence d'échanges interstitiels qui en compte deux. De plus, 42,8 % des séquences prescriptives comportent une rupture humoristique. Les séquences descriptives comptent 6 ruptures humoristiques, mais dans seulement 16,2 % des séquences de ce type. Ainsi, il semble que, pour cette réunion, les ruptures humoristiques sont caractéristiques des séquences d'échanges interstitiels.

Réunion interne 1, CCI

Tableau 135 : Les manifestations de ruptures humoristiques par type de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)

Types de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences qui présentent des ruptures humoristiques		Nombre de ruptures humoristiques
Séquences encadrantes	0	-	-	-
Séquences descriptives	9	0	0	0
Séquences prescriptives	1	0	0	0
Séquences descriptives/ prescriptives	1	0	0	0
Séquences opératives	10	3	30 %	3
Séquences explicatives	3	0	0	0
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	1	100 %	1
Séquences ND	1	1	100 %	1
TOTAL	26	4	15,4 %	5

Les ruptures humoristiques sont peu présentes dans cette réunion, dans la mesure où seulement 15,4 % des séquences comportent une rupture.

Nous observons que 100 % des séquences de conversation informelle et des séquences ND présentent ce phénomène. Quant aux séquences opératives, elles ne sont que 30 % à comporter des ruptures humoristiques.

Les analyses montrent que les ruptures humoristiques sont plutôt caractéristiques de la séquence de conversation informelle et de la séquence que nous n'avons pu classer dans un type de séquence.

CoDir 2, GIS

Tableau 136 : Les manifestations de ruptures humoristiques dans les séquences du CoDir 2 (GIS)

Types de séquence dans le CoDir 2 (GIS)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences qui présentent des ruptures humoristiques		Nombre de ruptures humoristiques
Séquences encadrantes	1	0	0	0
Séquences descriptives	9	1	11,1 %	1
Séquences prescriptives	2	0	0	0
Séquences opératives	1	0	0	0
Séquences explicatives	0	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-
Séquences de conversation informelle	1	1	100 %	1
Séquences opératives/prescriptives	5	1	20 %	1
Séquences ND	1	0	0	0
TOTAL	20	3	15 %	3

La séquence caractéristique des ruptures humoristiques est la séquence de conversation informelle. Les deux autres types de séquence comportent trop peu de séquences et de ruptures humoristiques pour en être caractéristiques.

Réunion des responsables formateurs, OF

Tableau 137 : Les manifestations de ruptures humoristiques dans les séquences de la réunion des responsables formateurs (OF)

Types de séquence dans la réunion des responsables formateurs (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences qui présentent des ruptures humoristiques		Nombre de ruptures humoristiques
Séquences encadrantes	1	0	0	0
Séquences descriptives	1	0	0	0
Séquences prescriptives	2	0	0	0
Séquences opératives	21	4	19 %	5
Séquences explicatives	1	0	0	0
Séquences opératives/explicatives	1	0	0	0
Séquences d'échanges interstitiels	3	0	0	0
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-
Séquences opératives/prescriptives	5	2	40 %	2
Séquences ND	1	0	0	0
TOTAL	36	6	16,7 %	7

Les séquences de cette réunion comportent assez peu de ruptures humoristiques. Seulement 16,7 % de séquences de la réunion en comptent, dont 19 % de séquences opératives et 40 % de séquences opératives/prescriptives.

Selon les analyses quantitatives, les ruptures humoristiques semblent plutôt caractéristiques de ces types de séquence.

Séance de travail, OF

Tableau 138 : Les manifestations de ruptures humoristiques dans les séquences de la séance de travail (OF)

Types de séquence dans la séance de travail (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences qui présentent des ruptures humoristiques		Nombre de ruptures humoristiques
Séquences encadrantes	0	-	-	-
Séquences descriptives	2	0	0	0
Séquences prescriptives	0	-	-	-
Séquences opératives	19	8	42,10 %	12
Séquences explicatives	0	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	7	2	28,6 %	2
Séquences de conversation informelle	3	0	0	0
Séquences opératives/prescriptives	3	1	33,3 %	1
Séquences ND	2	0	0	0
Séquences NC	2	-	-	-
TOTAL	38	11	28,9 %	15

Dans cette séance de travail entre deux formatrices, les ruptures humoristiques sont plus fréquentes dans les séquences opératives. En effet, 42,10 % de ces séquences comportent au moins une rupture humoristique, ce qui fait de ce critère une des caractéristiques des séquences opératives.

Partie 1 de la réunion de groupement 2, OF

Tableau 139 : Les manifestations de ruptures humoristiques dans la partie 1 de la réunion de groupement 2 (OF)

Types de séquence dans la partie 1 de la réunion de groupement 2 (OF)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences qui présentent des ruptures humoristiques		Nombre de ruptures humoristiques
Séquences encadrantes	0	-	-	-
Séquences descriptives	1	0	0	0
Séquences prescriptives	0	-	-	-
Séquences opératives	5	1	20 %	1
Séquences explicatives	0	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-
Séquences de conversation informelle	0	-	-	-
Séquences ND	1	1	100 %	1
TOTAL	7	2	28,6 %	2

Cette réunion ne comporte pas de séquences relevant du type linguistique « langage péri-professionnel ». Les séquences dominantes sont les séquences opératives. 20 % d'entre elles comportent une rupture humoristique. La seule séquence ND comporte également une rupture humoristique et se présente comme la séquence caractéristique de ce phénomène.

Échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir 1, CCI

Tableau 140 : Les manifestations de ruptures humoristiques dans les échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir 1 (CCI)

Types de séquence dans les échanges avant la réunion et pendant la pause (CCI)	Nombre de séquences dans la réunion	Nombre de séquences qui présentent des ruptures humoristiques		Nombre de ruptures humoristiques
Séquences encadrantes	0	-	-	-
Séquences descriptives	0	-	-	-
Séquences prescriptives	2	0	0	0
Séquences opératives	1	0	0	0
Séquences explicatives	0	-	-	-
Séquences d'échanges interstitiels	0	-	-	-
Séquences de conversation informelle	3	2	66,7 %	2
TOTAL	6	2		2

Les ruptures humoristiques ne se présentent que dans des séquences de conversation informelle, elles sont donc caractéristiques de ce type de séquence. 66,7 % de ce type de séquence comptent une rupture humoristique.

Conversation, OF

La conversation a été découpée en trois séquences : deux séquences de conversation informelle et une séquence ND. Les deux séquences de conversation informelle comportent toutes deux une rupture humoristique. Ainsi, la rupture humoristique est caractéristique de ce type de séquence.

Activités langagières au sein du service RH, entreprise de transport

Parmi les séquences des activités langagières au sein du service RH, une seule séquence (sur 13) comporte une rupture humoristique. Il s'agit d'une séquence que nous n'avons pu déterminer.

Pour le CoDir 2 qui a eu lieu au sein de l'entreprise de transport, aucune séquence ne comporte de ruptures humoristiques.

c. Synthèse sur les ruptures humoristiques

Tableau 141 : Les ruptures humoristiques dans les types de séquence dans le sous-corpus 2

Types de séquence dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences dans le sous-corpus 2	Nombre de séquences qui présentent des ruptures humoristiques		Nombre de ruptures humoristiques
Séquences encadrantes	9	3	33,3 %	3
Séquences descriptives	64	6	9,4 %	7
Séquences prescriptives	22	2	9 %	2
Séquences descriptives/prescriptives	1	0	0	0
Séquences opératives	72	17	23,6 %	22
Séquences explicatives	18	3	16 %	5
Séquences opératives/explicatives	1	0	0	0
Séquences d'échanges interstitiels	12	3	25 %	4
Séquences de conversation informelle	12	6	50 %	6
Séquences ND	10	3	30 %	3
Séquences opératives/prescriptives	14	4	28,6 %	4
Séquences NC	2	-	-	-
TOTAL	237	47	19,8 %	56

Les ruptures humoristiques se présentent dans moins de 20 % des séquences du sous-corpus 2 et de façon assez éparse. Toutefois, les séquences les plus marquées par ce critère sont les séquences de conversations informelles, puisque 50 % d'entre elles comportent une rupture humoristique, ce qui confirme notre analyse qualitative de ce critère et le valide comme étant caractéristique de ce type de séquence.

4.4.2. Analyse de séquences complètes

Afin d'illustrer l'ensemble des analyses des séquences du type linguistique « langage péri-professionnel », nous proposons l'analyse de trois séquences :

- Séquence n° 5 issue de la réunion interne 2 à la CCI ;

- Séquence n° 5 issue des interactions qui ont eu lieu au sein du service des Ressources Humaines de l'entreprise de transport ;

- Séquence n° 6 issue du CoDir 2 de la CCI.

Pour analyser ces séquences, nous relèverons des critères qui ne figurent pas parmi les critères caractéristiques de la séquence, car nos observations et analyses n'ont pu les compter parmi les critères récurrents et caractéristiques des séquences d'échanges interstitiels ou de conversation informelle.

4.4.2.1 Première analyse : séquence n° 5 issue de la réunion interne 2, CCI

Le contexte :

Il s'agit d'une conversation entre L1 et L4, en présence de L3, pendant que L2 est partie faire des photocopies des fiches de travail (« fiches action » et « fiches opération »).

Séquence 5 :

1. L1 j'ai j'ai un rendez-vous le lundi trois
2. L4 par contre moi j'ai un rendez-vous à: *V12* donc euh
3. L1 ah il faut que tu y ailles là
4. L4 non pas maintenant
5. L1 ouais
6. L4 mais euh à onze heure et demi
7. L1 ouais ok ok
8. L1 lundi trois neuf heures trente
- +
9. L4 je vois ** cet après-midi ***
10. L1 non
11. L4 non /très bien, 0/

///

{L1 sort téléphoner}

Dans cette séquence, les interlocuteurs sont deux collègues de travail. L'un des participants est parti faire des photocopies des fiches de travail pour les collaborateurs de la réunion en cours. Le temps d'attente est alors marqué par des échanges informels entre L1 et L4 ayant pour thème les rendez-vous des locuteurs car L4 en a un après cette réunion. Il s'agit d'une conversation informelle menée sur le lieu de travail, lors d'une interruption de la réunion, et qui reste cependant en lien avec l'activité professionnelle. Il ne s'agit donc, ni d'un langage accompagnant l'activité, ni d'un langage pour exposer le travail.

Par ailleurs, les seuls pronoms-sujets employés sont les « je » et « tu », ce qui témoigne qu'il s'agit d'une conversation plutôt familière.

L'ensemble des déictiques spatio-temporel de la séquence indique que les échanges se déroulent dans un « ici et maintenant » :

- 3. L1 ah il faut que tu y ailles **là**
- 4. L4 non **pas maintenant**
- 5. L1 ouais
- 6. L4 mais euh à **onze heure et demi**
- 7. L1 ouais ok ok
- 8. L1 **lundi trois neuf heures trente**
- +
- 9. L4 je vois **** cet après-midi *****

Cette conversation informelle ne comporte pas de rituel d'ouverture ou de fermeture, mais se situe dans ce que nous pourrions nommer une « interruption » de la réunion où les locuteurs attendent le retour de leur collaboratrice pour reprendre le cours de la réunion.

4.4.2.2 Seconde analyse : séquence n° 5 des interactions langagières dans l'open space du service des Ressources Humaines au sein de l'entreprise de transport

Le contexte :

Nous sommes lundi matin. Aujourd'hui, les employés de l'entreprise doivent élire les représentants syndicaux. L'organisation de cette journée de vote devait être dirigée par la responsable des Ressources Humaines. Cependant, celle-ci a appris le vendredi précédent son licenciement et devait recevoir sa lettre recommandée quelques jours plus tard. Ses collègues, avec qui elle ne s'entendait pas, doivent s'occuper des élections à sa place et font quelques prédictions sur son absence de ce matin-là.

- L9 Technicien de paie ;
 L3 Employée qui enregistre les frais et les disques des chauffeurs routiers ;
 L10 Assistante RH ;
 L2 Élu secrétaire du CE et membre titulaire collègue ouvrier/employé de délégué du personnel et du comité d'entreprise.

Séquence 5 :

1. L3 ça va mon petit *Lp9*
 2. L9 ça va et toi
 3. L3 ça va et elle est pas là hein
 4. L10 ben non elle viendra pas
 5. L9 elle viendra plus là c'est fini
 6. L10 eh j'ai eu un doute je vais te dire quand et c'est con hein des fois la vie
 7. L3 {en riant} c'est con des fois la vie
 8. L10 quand je suis partie j'ai fait au rev- jeudi soir quand j'ai fait au revoir /comme ça, 0/ elle m'a entendue et là elle a fait ça
 9. L9 qui ça
 10. L3 qui ça
 11. L10 elle
 12. L9 /quand, que/ et quand tu as dit quoi
 13. L10 jeudi soir quand je suis partie j'ai dit au revoir je suis arrivée là < je lui ai dit au revoir
 14. L3 tiens on va arroser la copine >
 15. L10 elle a tourné la tête elle m'a pas répondu ben tient elle qui dit que je suis mal polie euh ça m'a surpris
 16. L9 attends je vais appeler *Pp201* *** aujourd'hui alors *** + {L9 s'adresse à L3} je peux je peux l'appeler là pour le
 17. L3 ah ouais va y s'il te plaît *Lp9* {Rires}
 18. L10 ben oui
- {L10 continue son discours en s'adressant à L2}
19. L10 elle va se mettre en arrêt maladie
- {L9 téléphone}
20. L9 {Début : L9 parle pendant les tonalités du téléphone} tient la voilà alors là par contre là par contre elle te colle son délire imagine elle arrive {Fin : L9 parle pendant les tonalités}

21. L9 allô - bonjour - ça va bien - ah bah là elle la joue	22. L10 ben moi je lui
---	------------------------

<p>elle elle elle la joue mal là + ah bah pour le moment elle est pas là hein elle la joue mal là de toute façon par rapport à *Ln202* par rapport à tout ça par rapport à *Ln202* j'en étais sûr qu'elle serait pas là aujourd'hui + enfin bon en attendant il est que huit heure vingt trois mais euh c'est pas c'est pas ses habitudes de de d'arriver en retard + comme elle a c'est les élections et puis indirectement elle pense que on va pas y arriver comme c'est elle qui a tout fait elle se ***</p> <p>+ +</p>	<p>dirais ***</p> <p>23. L3 regarde il est huit heures et demi il arrive déjà l'autre oh: oh lalalala</p> <p>24. L10 dépêche-toi faut qu'on aille enlever les urnes</p> <p>{Échanges inaudibles}</p>
---	--

25. L10 tu sais *Lp9* ce qu'elle veut + c'est qu'elle soit annulée
26. L9 ouais
27. L10 c'est qu'elle soit annulée c'est tout hein
28. L9 ce ce qu'elle voudrait en fait c'est c'est que ça soit annulé mais de toute façon euh

<p>29. L9 elle nous a toujours mis en de côté on a déjà on a déjà fait ça hein de toute façon faut le faire hein</p> <p>+</p>	<p>30. L3 {L3 s'adresse à L10} pourquoi tu dis qu'on aurait une ** ou je sais pas quoi</p> <p>31. L10 *** au bâtiment trois ou on le fait ici</p> <p>32. L3 pourquoi on le fait pas là ?</p> <p>33. L10 ou alors on le fera ici</p>
---	---

34. L10 {L10 s'adresse à L9} *Lp9* ça se fera au bâtiment trois * sur place
35. L9 bah là on a besoin de quoi réellement on a besoin de rien parce que nous il faut que je recherche juste là les listes et tout ça où elle a foutu ça
36. L10 {L10 s'adresse à L9} c'est là
37. L9 euh apparemment c'est à côté on va refaire le tri de tout tout ce qu'il y a et puis on va reprendre ça de toute façon euh on peut toujours euh non mais on va

{Entrée du secrétaire du CE, L2, dans le bureau qui se représente aux élections}

<p>38. L9 {au téléphone} *** on fera le point sur son par contre ouais *** + ben je sais pas le vote on le fait pas ici là ***</p>	<p>35. L2 bonjour bonjour bonjour</p> <p>{Échanges inaudibles}</p> <p>36. L10 {L10 s'adresse à L2} elle est pas là notre chef</p> <p>37. L2 elle m'a dit qu'elle serait pas là</p> <p>38. L10 elle t'a dit qu'elle serait pas là</p> <p>39. L2 elle m'a dit je je ***</p> <p>40. L10 d'accord</p>
--	---

{L9, toujours au téléphone, demande une info à L10}

Voici l'analyse que nous pouvons faire de la séquence 5 des échanges qui ont eu lieu au sein du service des Ressources Humaines dans l'entreprise de transport.

Au sein de cette séquence, dans les tours de parole 1 à 15, les locuteurs constatent que leur responsable n'est toujours pas arrivée pour travailler et font part de leurs impressions. L'assistante RH justifie par une narration l'idée selon laquelle sa responsable ne se présentera pas à l'entreprise. Cette séquence présente en effet plusieurs indices relevant de la narration ; L10 raconte à ses collègues ce qui s'est passé la dernière fois qu'elle a vu la responsable.

Ces énoncés constituent une phase narrative dans laquelle nous relevons des indices temporels tels que « jeudi soir » (tours de parole 8 et 13) et 3 occurrences de la conjonction « quand » (tours de parole 8 et 13). Nous repérons également des verbes d'action au passé :

- « quand je suis partie j'ai fait au rev- quand j'ai fait au revoir /comme ça, 0/ elle m'a entendue et là elle a fait ça » (tour de parole 8)
- « quand je suis partie j'ai dit au revoir je suis arrivée là je lui ai dit au revoir » (tour de parole 13)
- « elle a tourné la tête elle m'a pas répondu » (tour de parole 15)

L'utilisation de verbes d'action, la dominance du temps du passé, mais aussi la juxtaposition des événements permettent par ailleurs d'identifier une phase narrative juxtaposition que nous pouvons mettre en valeur à l'aide de / :

- « quand je suis partie / j'ai fait au rev- / jeudi soir quand j'ai fait au revoir /comme ça, 0/ / elle m'a entendue et là elle a fait ça / » (tour de parole 8)
- « jeudi soir quand je suis partie / j'ai dit au revoir / je suis arrivée là / < je lui ai dit [...] au revoir / elle a tourné la tête / elle m'a pas répondu / ben tiens elle qui dit que je suis mal polie euh ça m'a surpris » (tours de parole 10-15)

La deuxième partie de la séquence est caractérisée par une interactivité plus importante : L10 échange à la fois avec un interlocuteur au téléphone et sa collègue dans le bureau. Les tours de parole ne sont pas réglés et nous repérons un certain nombre de chevauchements (tours de parole 13 à 14, 25 à 29). Cette séquence n'apporte pas d'informations nouvelles et ne permet pas d'avancer dans l'activité : le langage se situe au sein de l'activité, mais il ne permet ni de commenter les tâches, ni de les faire avancer. Il s'agit d'échanges interstitiels, en lien avec la situation de travail, mais pas avec l'activité de travail.

Lors de cette conversation informelle, les locuteurs ont arrêté de travailler un instant pour discuter de la situation et notamment de l'absence de la responsable, celle-ci étant nommée à vingt-trois reprises par « elle ». Voici quelques exemples : « elle est pas là » (tour

de parole 3), « elle viendra pas » (tour de parole 4), « elle viendra plus là » (tour de parole 5), « elle a tourné la tête elle m'a pas répondu » (tour de parole 15), « elle la joue mal là » (tour de parole 20), « elle nous a toujours mis de côté » (tour de parole 25).

L'ensemble de cette séquence est caractérisé par l'emploi d'un registre familier et l'absence d'un technolecte, c'est-à-dire un langage professionnel comprenant un champ lexical reflétant le milieu de travail. Nous pouvons relever un terme affectif « ça va mon petit *Lp9* » (tour de parole 1), des rires, ainsi que des expressions familières : « c'est con des fois la vie » (tour de parole 6), « elle te colle son délire » (tour de parole 20), « elle la joue mal là » (tour de parole 20). Les mots employés dans cette séquence ne permettent ni de déterminer un technolecte, ni même un champ sémantique particulier.

Ainsi, cette séquence présente le type linguistique « langage péri-professionnel » dans la mesure où le langage ne commente pas et ne constitue pas l'activité de travail, mais s'imisce dans le contexte professionnel.

4.4.2.3 Troisième analyse : séquence n° 6 extraite du CoDir 2 de la CCI

Nous proposons d'analyser la séquence n° 6 extraite du CoDir 2 qui s'est déroulé au sein de la CCI.

1.	L6	voilà alors euh bon monsieur il m'a même pas dit bonjour <i>{Rires de certains locuteurs}</i>
2.	L7	fallait lui faire la bise
3.	L1	à votre réunion parce que c'était à la Chambre des métiers
4.	L6	oui en fait quand je suis arrivée son bureau était fermé <i>{Rires de L6}</i> puis après j'ai j'ai reconnu son pas dans le couloir je lui tournais le dos je dis tiens ça c'est mon père *Pn61* je l'ai revu après bonjour
		+
5.	L1	il a pas répondu
6.	L6	si mais euh
7.	L1	< ah
8.	L6	il est > pas venu: euh on s'est pas euh
9.	L8	il t'a pas touché
10.	L6	non
		<i>{Rires des locuteurs}</i>
11.	L6	<i>{en riant}</i> je ne veux pas qu'il me touche
12.	L1	il ne vous a pas touché
13.	L7	aucun contact physique
14.	L1	c'est épidermique
15.	L6	<i>{en riant}</i> oui ça je le sens voilà donc

Dans cette courte séquence extraite d'un CoDir 2 qui s'est déroulé à la CCI, nous remarquons beaucoup de rires de la part des participants, ce qui laisse sous-entendre une atmosphère plutôt décontractée et un thème éloigné de l'activité.

Nous repérons 13 occurrences de verbes d'action au passé ne portant pas sur le travail, mais sur un fait divers : « il m'a même pas dit bonjour » (tour de parole 1) ; « quand je suis arrivée son bureau était fermé » (tour de parole 4) ; « il a pas répondu » (tour de parole 5). Ces traits sont caractéristiques du récit.

De plus, la narration de L6 porte des repères temporels : « quand » et « puis après » (tour de parole 4). Ainsi, nous qualifions cette séquence de séquence d'échanges interstitiels.

Ces trois séquences sont marquées par des conversations sans lien direct avec le travail et amenant plusieurs phases de rires de la part de l'ensemble des participants. Elles ne présentent pas d'occurrences du pronom-sujet « nous ». Les locuteurs emploient un langage plutôt naturel, proche de celui que nous employons au quotidien, s'opposant à un langage de spécialité des organisations. Les enjeux de ce type d'échanges sont faiblement engageants dans la mesure où les participants sont en-deçà de l'activité de travail. Ainsi, ces séquences viennent illustrer le langage péri-professionnel.

4.4.3. Le type linguistique « langage péri-professionnel » : synthèse sur les types de séquence et de leurs caractéristiques linguistiques

L'ensemble des analyses de nos corpus nous permet de proposer ce tableau synthétique des types de séquence et de leurs critères dans le cadre du type linguistique « langage péri-professionnel ».

Tableau 142 : Les critères du type linguistique « langage péri-professionnel »

Types linguistiques		Langage <i>péri-professionnel</i>	
Types de séquence		Séquence d'échanges interstitiels	Séquence de conversation informelle
Caractéristiques	1) Critère principal : les phases		Phase narrative
	2) Critère secondaire : caractéristiques linguistiques		Ruptures humoristiques
	3) Les critères repérés lors de l'analyse illustrative de 3 séquences	Langage naturel Pronom « je » et « tu »	
	4) Mode actionnel	Enjeux faiblement engageants Réalizations moins contraintes, non soumises à des mécanismes de plan	

CHAPITRE 5 :

La détermination des types de discours dans des situations de travail à partir de la dominance des types de séquence et des types linguistiques

Les analyses des critères linguistiques des discours des deux sous-corpus nous ont permis de déterminer des types de séquence afin de tenter de typologiser les discours en situation de travail. Les analyses montrent des discours dirigés par des types d'activité de travail et d'activités langagières différentes.

Dans ce chapitre, nous ferons la synthèse de l'organisation des types de discours, des types de séquence et des types linguistiques et déterminerons l'ensemble des types de séquence et des types linguistiques dominants pour l'ensemble des activités langagières du sous-corpus 2 dans le but de préciser le type discours. Nous préciserons ensuite le cadre actionnel de chaque discours et proposerons une typologie des discours en situation de travail.

5.1. Synthèse des types de séquence et des types linguistiques déterminés dans notre corpus

Les analyses qualitatives nous ont permis de déterminer sept types de séquence et trois types linguistiques que les analyses quantitatives ont pu confirmer. Les séquences peuvent donc être explicative, opérative, descriptive, encadrante ou séquence d'échanges interstitiels ou de conversation informelle. Ces séquences sont déterminées par certains critères que nous avons détaillés et répertoriés. Ces types de séquence composent trois types linguistiques ; chaque type linguistique comporte au moins deux types de séquence et reflète un type particulier de réunion et d'activité.

Tableau 143 : Types linguistiques et types de séquence

Rapport langage et activité	Langage comme travail		Langage sur le travail			Langage dans le travail	
Types linguistiques	Langage de co-action (<i>Réalise l'activité</i>)		Langage expositif (<i>Faire voir</i>)			Langage péri-professionnel	
Types de séquence	Opérative	Explicative	Descriptive	Séquences encadrantes	Prescriptive	Séquences d'échanges interstitiels	Séquence de conversations informelle

Les discours étant découpées en séquences, c'est la récurrence d'un type de ces séquences qui nous permet de déterminer le type linguistique dominant des réunions de travail et donc le type de discours. À partir des types de séquence repérés dans un discours et à partir du type dominant de séquence, nous déterminons le type linguistique du discours.

Nos analyses ont montré que les échanges en situation de travail offrent trois grands types linguistiques :

- Un type linguistique où le travail est en train de se faire. L'objectif est alors de produire du langage pour produire un travail (rédiger un texte, remplir des fiches, constituer un dossier par exemple) : les participants font en disant. Nous parlerons de « langage de co-action ». Ainsi, ce type linguistique est symbolisé par l'action de FAIRE.

Bien souvent, nous remarquons des échanges réflexifs autour du lexique à utiliser. Ces séquences métalinguistiques semblent apparaître dans les discours lorsque les collaborateurs structurent/construisent quelque chose, lorsqu'ils recherchent les mots justes et qu'ils tentent de les redéfinir et se mettre d'accord pour éviter toute ambiguïté.

- Un type linguistique où les participants parlent de leur travail : de ce qui a été réalisé, de ce qui est en train de se faire et de ce qui se réalisera. Il s'agit d'une sorte d'exposé. Nous le nommons « langage expositif ». On utilise le langage pour dire ce que l'on a fait / ce que l'on fait faire et proposer des actions. Ainsi, ce type linguistique est symbolisé l'action d'EXPOSER.
- Un type linguistique « langage péri-professionnel », caractérisé par les échanges conversationnels tendant vers l'informel : conversations 'à côté' du travail, en deçà de l'activité de travail. Il peut s'agir des échanges interstitiels (entre les tâches), des ruptures humoristiques pendant l'activité de travail, mais aussi des conversations en arrivant le matin, en allant déjeuner et en partant le soir, les conversations entre deux

réunions, pendant les pauses ou à la machine à café. Ce type linguistique illustre la fonction phatique du langage.

Les types linguistiques concordent avec les différents types de langage dans le travail proposés par L. Karsenty et P. Falzon (1993) : « langage-action » (« langage opératif ») et « langage-description » (« langage naturel ») et les types de paroles proposés par M. Lacoste (1995 et 2005 [2001]) : « parole dans le travail », « parole sur le travail » et « parole comme travail ».

5.2. Caractérisation des types de discours dans les activités langagières au travail à partir des types de séquence et des types linguistiques dominants

Afin de déterminer le type de discours des réunions de travail, nous allons effectuer l'analyse quantitative des types de séquence et types linguistiques de l'ensemble des discours en situation de travail de notre sous-corpus 2.

Nous mentionnerons, pour chaque activité langagière, le type de séquence et le type linguistique dominant. Nous avons réparti les réunions par type d'activité : comités de direction, séance de travail (réunion interne, séance de travail) et échanges en dehors d'une activité de travail (conversations et échanges lors des pauses).

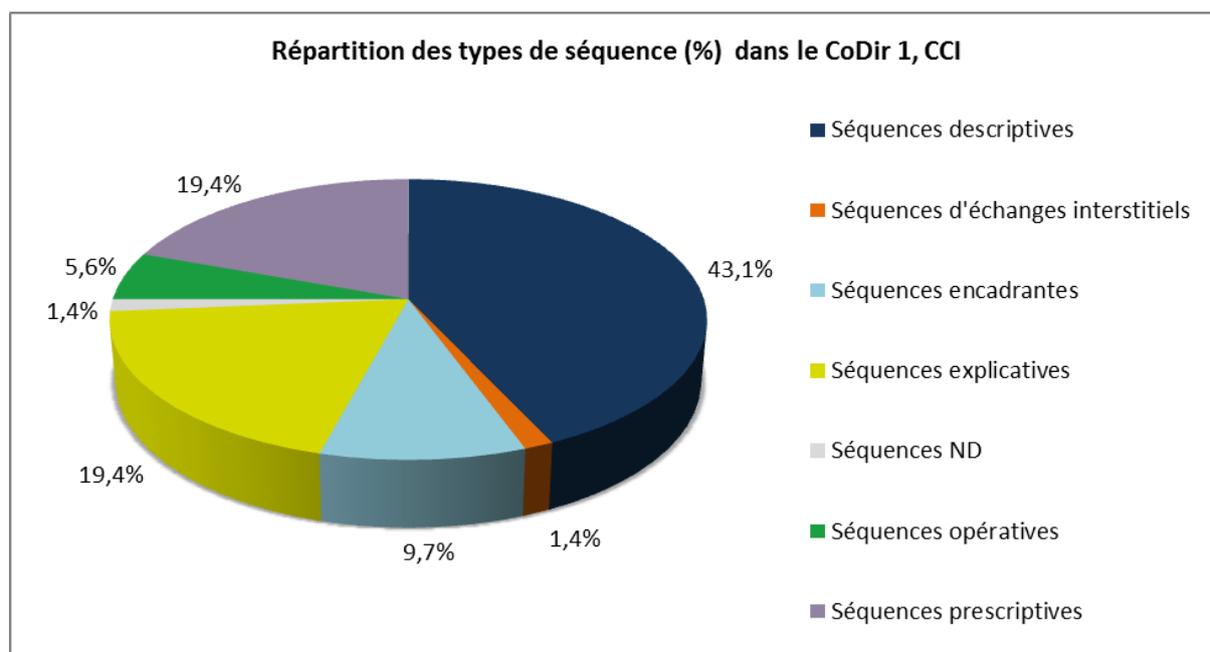
5.2.1. Types de séquence et types linguistiques dominants dans les comités direction (CoDir)

Nous proposons de déterminer les types de séquence et les types linguistiques dominants dans les trois comités direction de notre sous-corpus 2 : CoDir 1 au sein de la CCI, CoDir 2 de l'entreprise de transport et CoDir 2 du Groupe immobilier social.

5.2.1.1. Types de séquence et types linguistiques dominants dans le CoDir 1 de la CCI

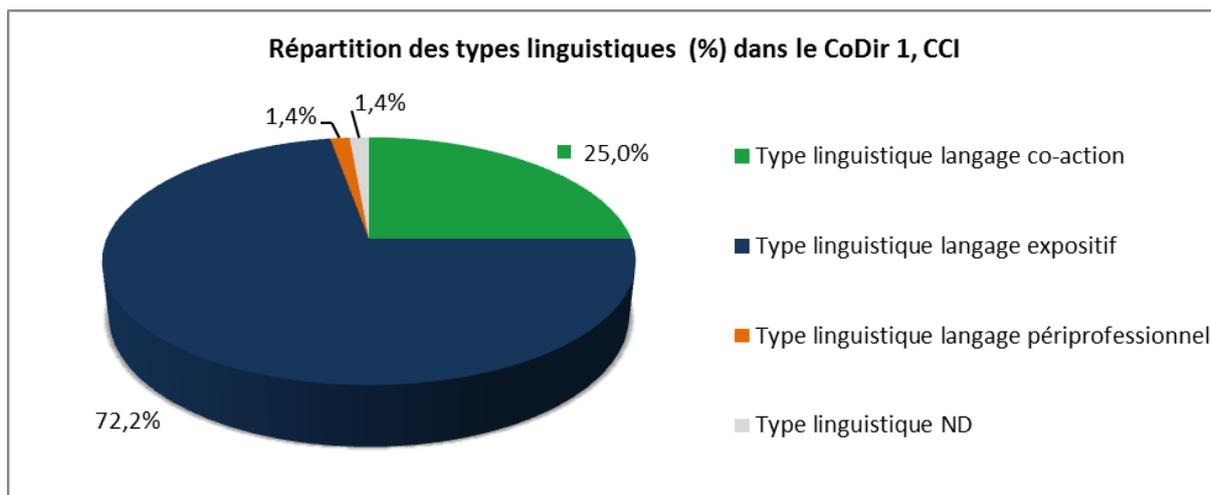
La réunion CoDir de la CCI est dominée par des séquences descriptives (43,1 %), suivies des séquences explicatives (19,4 %) et prescriptives (19,4 %). Les séquences encadrantes (9,7 %) sont peu nombreuses, mais leur présence permet tout de même de justifier le fait que le discours de ce type de réunion est organisé, structuré par les participants.

Graphique 16 : Répartition des types de séquence dans le CoDir 1 de la CCI



Le type linguistique dominant du CoDir se trouve donc être le langage expositif (72,2 %). Les participants font état de leurs activités, de leurs résultats et de leurs objectifs. Par ailleurs, cette réunion est marquée par 19,4 % de séquences explicatives et de quelques séquences opératives (5,6 %) relevant toutes deux d'un langage de co-action, type linguistique représenté à 25 % dans cette réunion. Nous ne pouvons nier ces moments où le langage réalise une tâche : les participants recherchent collectivement l'explication d'un terme, d'un projet, tentent de trouver une solution à un problème, justifient leur travail (séquences explicatives), ou bien, ils modifient leurs documents de travail (séquences opératives).

Graphique 17 : Répartition des types linguistiques dans le CoDir 1 de la CCI

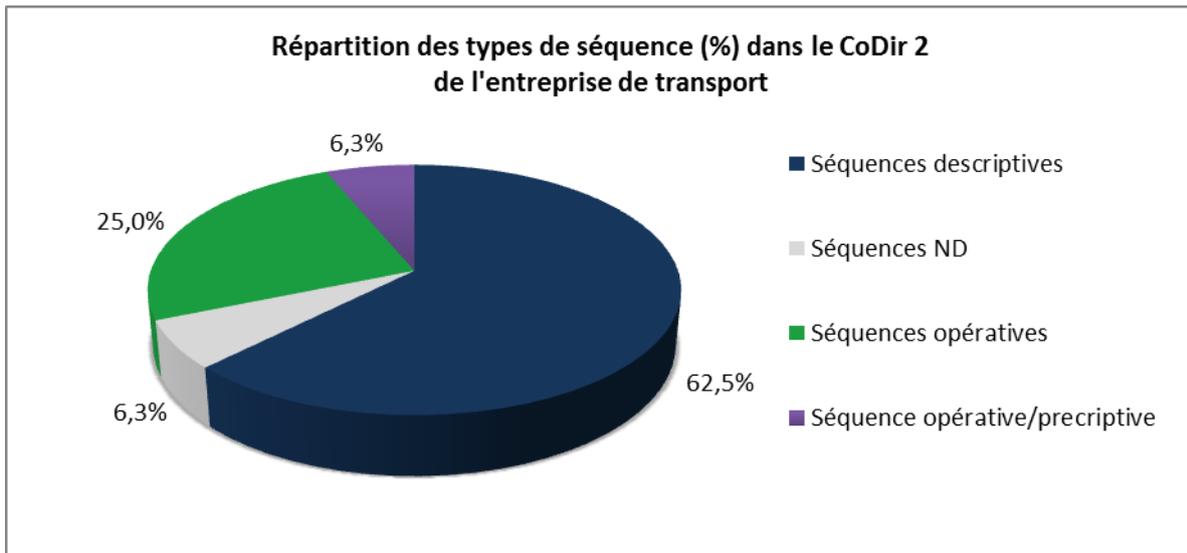


5.2.1.2. Types de séquence et types linguistiques dominants dans le CoDir 2 de l'entreprise de transport

Tout comme le CoDir précédent, le type de séquence majoritairement présenté est le type de séquence descriptive (62,5 %), appartenant au type linguistique du langage expositif. En effet, ce type de réunion a pour but d'exposer le travail réalisé, en cours et à faire.

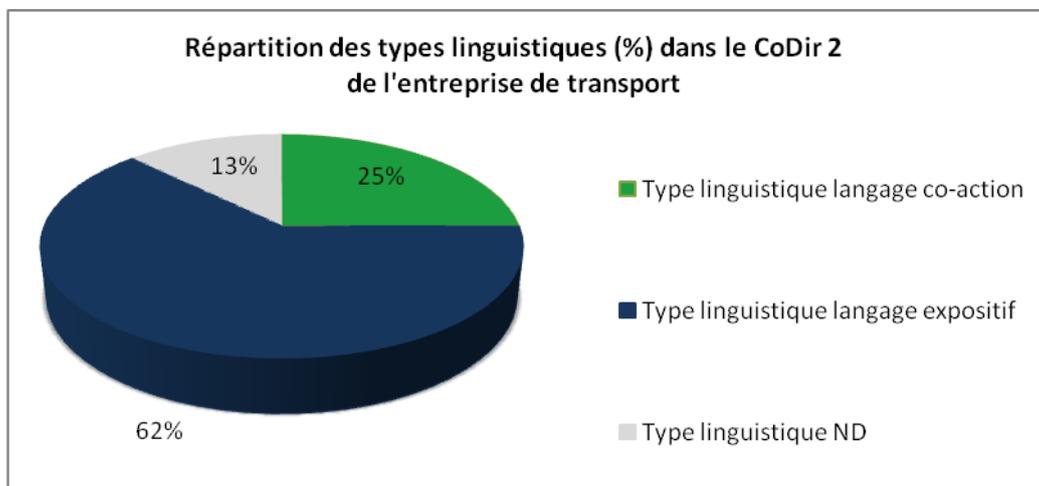
Nous repérons toutefois quelques séquences opératives (25 %) justifiant le fait que les collaborateurs emploient le langage afin de réaliser l'activité : dans cette réunion, les participants ont procédé à l'élection d'un secrétaire et d'un trésorier au CE et ont modifié un document de travail. Par ailleurs, cette analyse met en évidence un nouveau type de séquence : une séquence opérative/prescriptive (6,3 %) partageant, de manière égale, à la fois les critères de la séquence opérative et ceux de la séquence prescriptive.

Graphique 18 : Répartition des types de séquence dans le CoDir 2 de l'entreprise de transport



Le type linguistique dominant est le langage expositif (62,5 %) puisque nous repérons une majorité de séquences descriptives, suivi du langage de co-action (25 %). Il ne nous est pas possible de déterminer le type linguistique des séquences opératives/prescriptives dans la mesure où il est caractérisé par deux séquences appartenant à deux types linguistiques distincts (langage co-action et langage expositif). Nous le notons ND (non déterminé).

Graphique 19 : Répartition des types linguistique dans le CoDir 2 de l'entreprise de transport



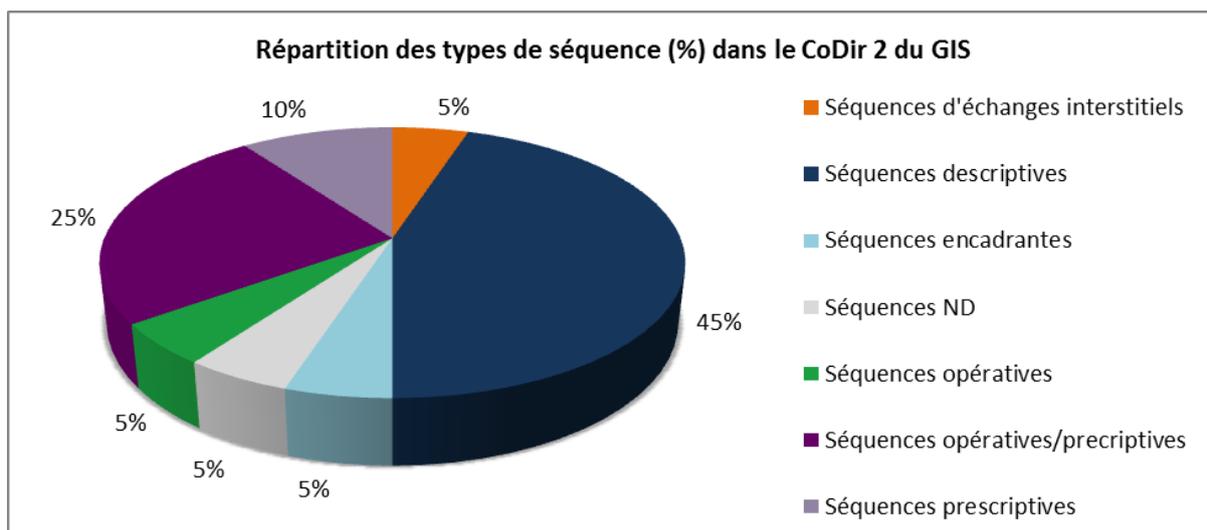
5.2.1.3. Types de séquence et types linguistiques dominants dans le CoDir 2 du Groupe Social Immobilier (GIS)

Cette réunion du CoDir est marquée par une importante hétérogénéité de types de séquence bien que le type de séquence dominant est, comme dans les deux CoDir précédents, la séquence descriptive (45 %).

Nous repérons également un type de séquence partageant à la fois les critères de la séquence opérative et ceux de la séquence prescriptive. Ce type de séquence était déjà apparu dans le CoDir de l'entreprise de transport.

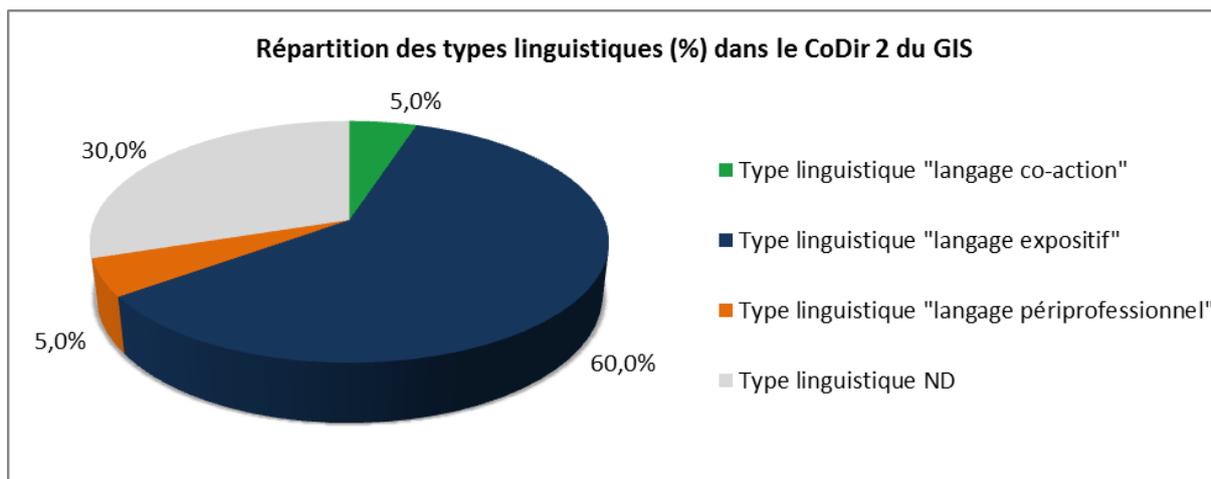
En outre, malgré une dominance de la séquence descriptive, ce CoDir est marqué par des séquences prescriptives (10 %) et encadrantes (5 %) appartenant au type linguistique « langage expositif », des séquences explicatives (5 %) appartenant au type linguistique « langage co-action », ainsi que des séquences de conversations informelles et d'échanges interstiels (5 %) appartenant au type linguistique « langage péri-professionnel ».

Graphique 20 : Répartition des types de séquence dans la CoDir 2 du GIS



Bien que dominé par la séquence descriptive (45 %) et le langage expositif (60 %), ce CoDir est marqué par un ensemble varié de types de séquence et donc de types linguistiques : langage co-action (5 %) et langage péri-professionnel (5 %), sans compter les séquences pour lesquelles nous ne pouvons clairement identifier le type linguistique (30 %).

Graphique 21 : Répartition des types linguistiques dans le CoDir 2 du GIS



Comme le montre le graphique ci-dessus, cette réunion CoDir au sein du GIS est dominée par le langage expositif.

L'ensemble de CoDir de trois organisations compte une majorité de séquences descriptives et est dominé par le langage expositif. Les participants, qui sont chargés de présenter et faire le point sur les travaux de leur service respectif et, de façon plus générale, des activités menées au sein de l'organisation, laissent place à un langage expositif. Par conséquent, nous pouvons avancer l'idée selon laquelle les réunions CoDir semblent présenter un type de discours spécifique : le « langage sur le travail ».

5.2.2. Types de séquence et types linguistiques dominants dans les réunions internes (ou « groupe », « séances » de travail)

Nous avons analysé plusieurs réunions internes et groupes de travail dont le but commun est la réalisation collective d'une activité, la réalisation d'un travail : rédaction d'un projet d'urbanisme (CCI), correction et uniformisation de CV (OF), mise au point, amélioration des aspects administratifs (OF), explicitation des souhaits à prendre en compte dans la démarche de regroupement d'organismes de formation (OF) et activités langagières menées lors de l'activité professionnelle au sein du service des Ressources Humaines (entreprise de transport).

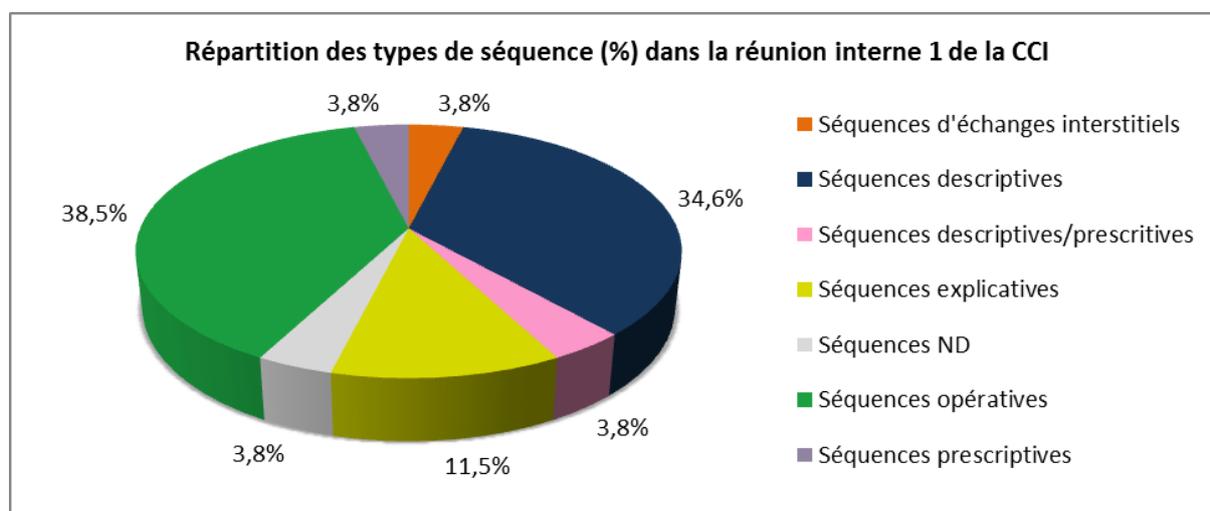
Nous proposons de déterminer les types de séquence et les types linguistiques dominants dans séances de travail.

5.2.2.1. Types de séquence et types linguistiques dominants dans la réunion interne 1 au sein de la CCI

Dans cette réunion, composée de 26 séquences, deux tendances se dégagent concernant les types de séquence et les types linguistiques : les séquences descriptives (34,6 %), relevant du langage expositif et les séquences explicatives (11,5 %) ainsi que des séquences opératives (38,5 %), relevant toutes deux du langage co-action. Les collaborateurs passent à la fois du temps dans l'exposé de leur travail, dans la prise de notes et dans l'élaboration d'un document de travail dans le cadre de la réalisation d'un projet d'urbanisme.

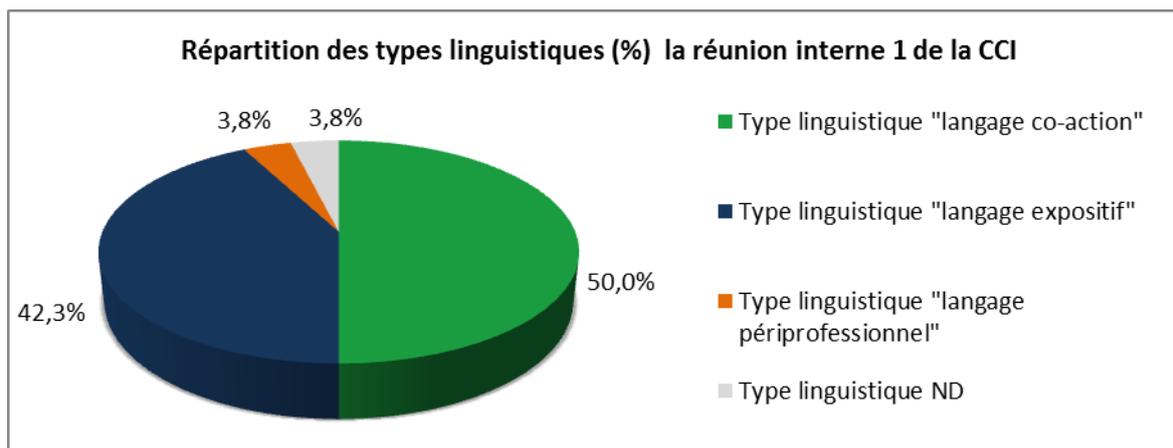
De plus, il émerge un nouveau type de séquence (1 séquence, soit 3,8 %), que nous nommons « séquence descriptive/prescriptive », car il partage les critères de la séquence descriptive et ceux de la séquence prescriptive, et appartient au type linguistique du langage expositif, tout comme les types de séquence dont elle se rapproche. Une séquence reste indéterminée par manque de critères récurrents : nous la notons ND.

Graphique 22 : Répartition des types de séquence dans la réunion interne 1 de la CCI



Le type linguistique dominant est le langage co-action (50 %), suivi de près du langage expositif (42,3 %).

Graphique 23 : Répartition des types linguistiques dans la réunion interne 1 de la CCI



Cette réunion est ainsi dominée par les séquences opératives, et donc par un langage de co-action.

5.2.2.2. Types de séquence et types linguistiques dominants dans la séance de travail de l'organisme de formation

Ce groupe de travail débute entre trois personnes : deux formatrices et leur responsable. Dans un premier temps, la responsable parle de l'appel d'offres auquel répond leur organisme de formation. Elle explique qu'il est nécessaire de reprendre tous les CV de tous les formateurs de l'organisme de formation, afin de les corriger, les mettre à jour et de les uniformiser. Elle donne donc les instructions, les objectifs de travail, puis s'en va, laissant les deux formatrices travailler sur les CV. Les deux formatrices s'emploient donc à cette tâche de correction et d'uniformisation des CV.

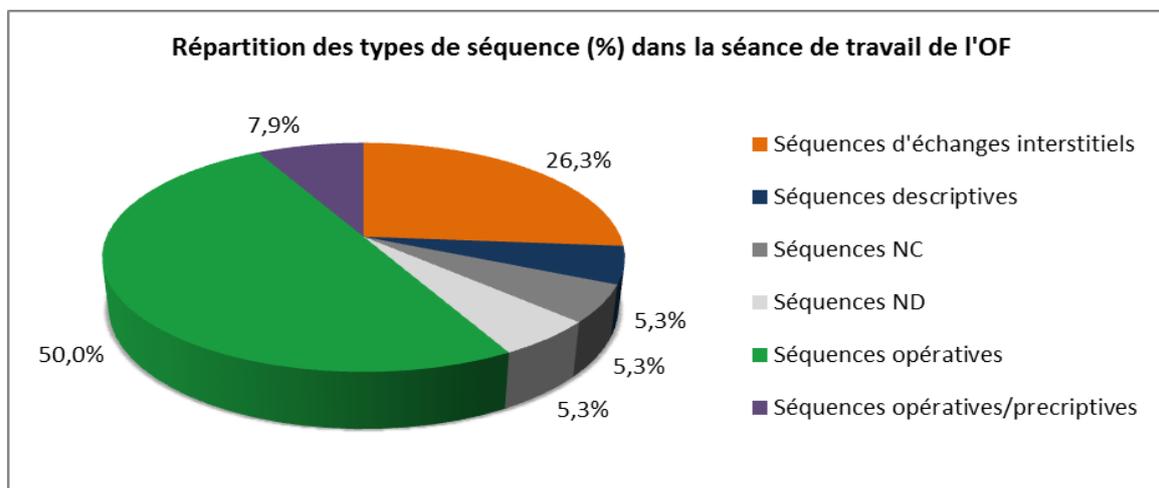
Cette séance de travail compte 38 séquences dont la moitié est composée de séquences opératives (50 %), ce qui justifie l'accomplissement d'un travail, d'une tâche par l'activité langagière.

D'autre part, certaines séquences sont caractérisées à la fois, de manière quasi égale, par les critères de la séquence opérative et ceux de la séquence prescriptive (7,9 %). Ce type de séquence était déjà présentes dans le CoDir de l'entreprise de transport et dans celui du GIS. Les séquences opératives/prescriptives ne correspondent pas à l'un des types linguistiques que nous avons déterminés.

Ce travail à deux, sur plus de deux heures, prend parfois un côté informel. En effet, les collaboratrices s'engagent parfois dans des conversations informelles, sans lien avec le travail (26,3 % des séquences).

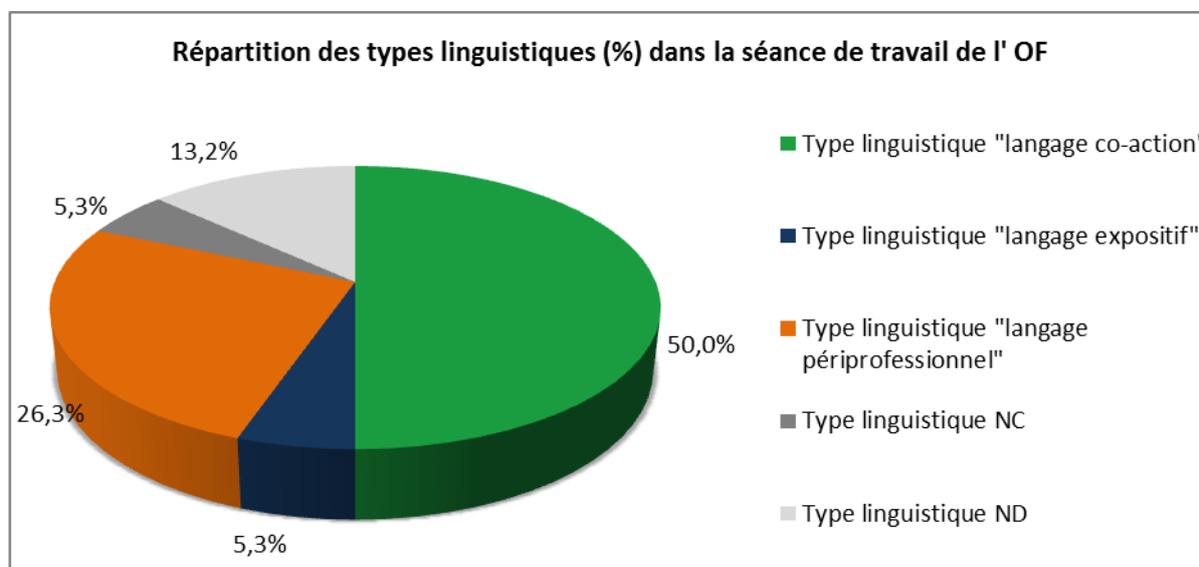
Certaines séquences n'ont pas été comptabilisées (NC) (5,3 %), car elles correspondent à des conversations téléphoniques.

Graphique 24 : Répartition des types de séquence dans la séance de travail de l'OF



Comme le montre le graphique ci-après, cette séance de travail est dominée par le langage co-action (50 %), suivi du langage péri-professionnel (26,3 %).

Graphique 25 : Répartition des types linguistiques dans la séance de travail de l'OF



Le groupe de travail est donc caractérisé par un langage d'action.

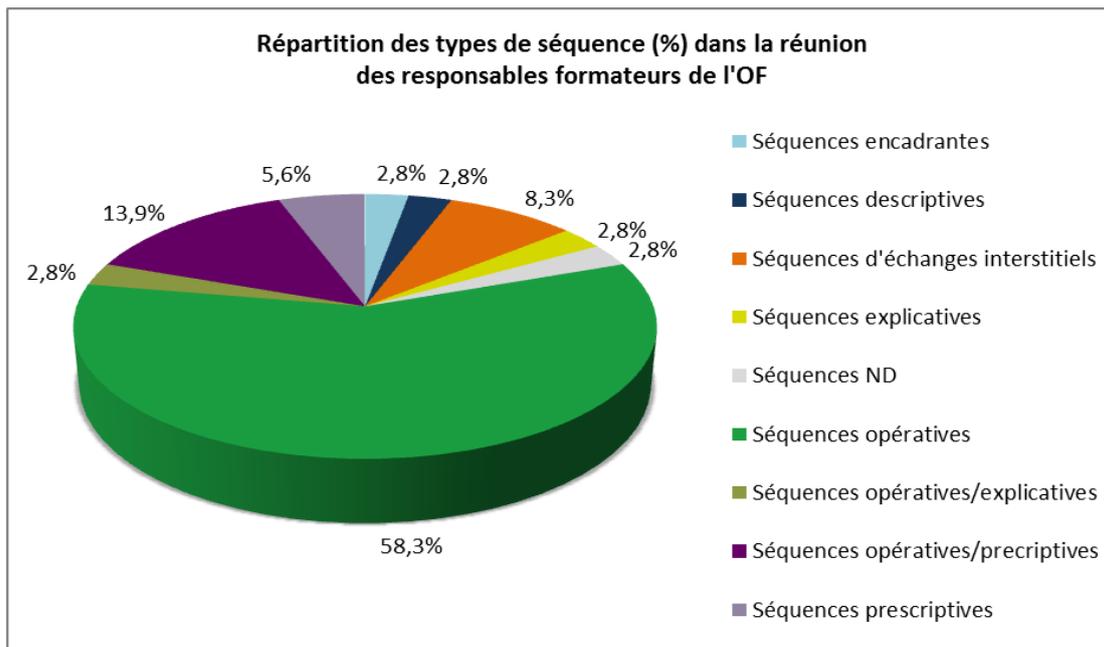
5.2.2.3. Types de séquence et types linguistiques dominants dans la réunion des responsables formateurs de l'organisme de formation

Cette réunion des responsables a pour but de faire le point sur les différents tableaux à remplir et à fournir à la fin de chaque mois par les formateurs et les responsables, et de mettre en place une nouvelle méthode de travail en revoyant les tableaux et la répartition des tâches. Cette réunion est marquée par l'hétérogénéité des types de séquence : en effet, tous les types de séquence sont présents. De plus, nous relevons deux types nouveaux de séquence :

- des séquences opératives/prescriptives (13,9 %), caractérisées à la fois par les critères de la séquence opérative et par ceux de la séquence prescriptive. Ce type de séquence est déjà apparue dans le CoDir de l'entreprise de transport et dans celui du GIS, ainsi que dans le groupe de travail de l'OF. Ce type de séquence ne dépend pas de l'un de nos types linguistiques défini ; il est difficile à déterminer puisque la séquence opérative et la séquence prescriptive appartiennent à deux types linguistiques différents. Leur type linguistique sera donc noté ND (non déterminé).
- des séquences opératives/explicatives (2,8 %), caractérisées à la fois par les critères de la séquence opérative et par ceux de la séquence explicative. Ces séquences dépendent du type linguistique « langage co-action ».

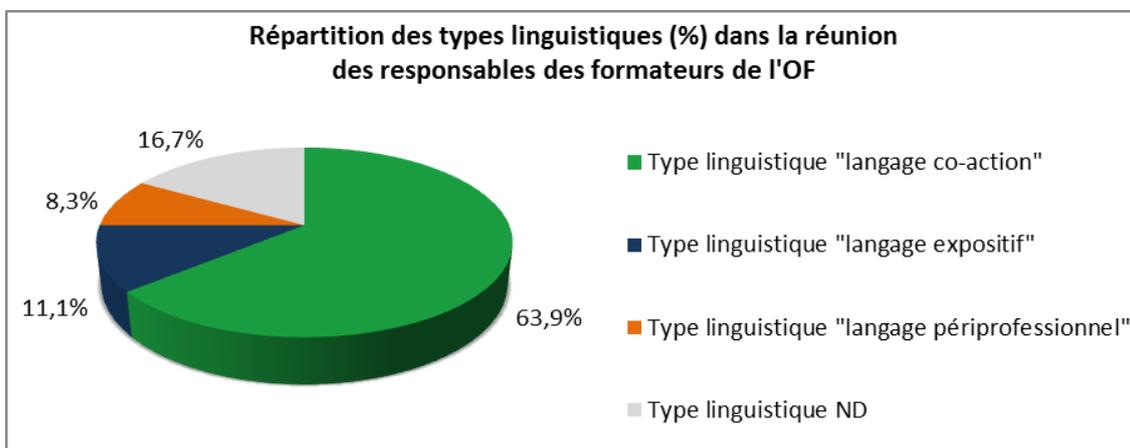
En dépit de cette hétérogénéité, cette réunion présente une majorité de séquences opératives (58,3 %).

Graphique 26 : Répartition des types de séquence dans la réunion des responsables des formateurs à l'OF



Tous les types linguistiques sont présents dans cette réunion, mais comme le montre le graphique ci-dessous, le type linguistique dominant est le langage co-action, représenté à 63,9 %.

Graphique 27 : Répartition des types linguistiques dans la réunion des responsables des formateurs à l'OF

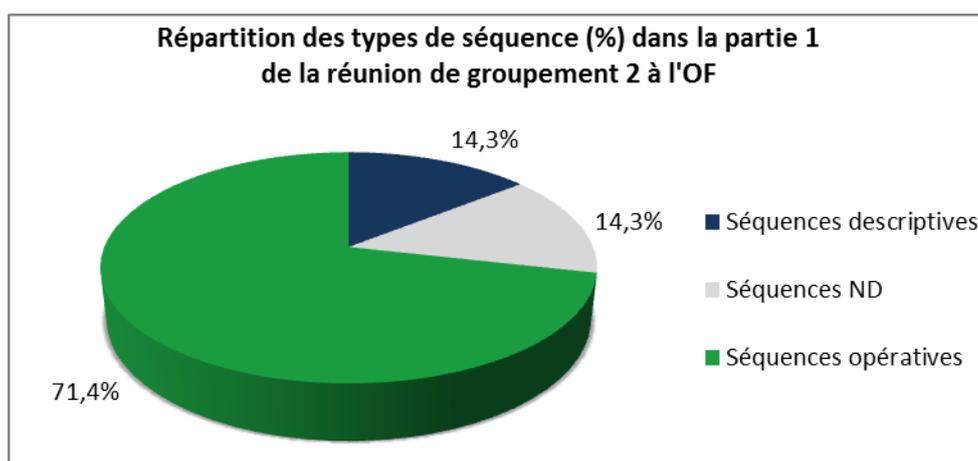


5.2.2.4. Types de séquence et types linguistiques dominants dans la première partie de réunion de groupement 2 au sein de l'organisme de formation

Cette première partie de réunion comprend trois locuteurs (deux de l'OF et un locuteur d'un autre organisme de formation) ; elle est composée de sept séquences lors desquelles, les locuteurs ont des échanges au sujet du regroupement de plusieurs organismes dans le but de répondre collectivement à un appel d'offres. Les locuteurs parlent de leur travail et de leurs souhaits pour ce groupement. La seconde partie de la réunion comprend en plus un membre d'un autre organisme de formation.

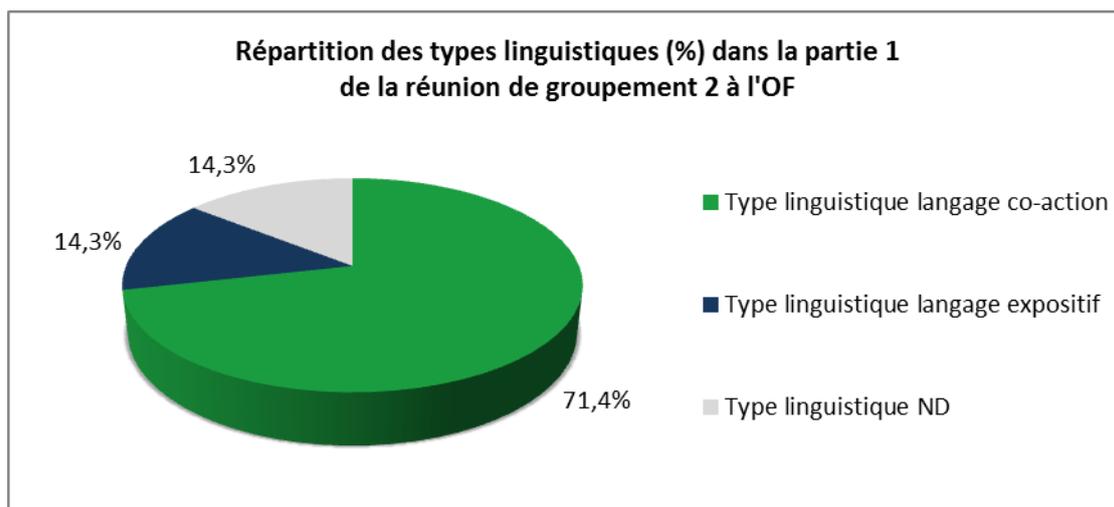
Cette première partie de réunion de travail est clairement dominée par des séquences opératives (71,4 %) et donc par le type linguistique « langage co-action ». Le seul autre type de séquence qui apparaît est la séquence descriptive (14,3 %). Quelques séquences (14,3 %) n'ont pu être déterminées à partir de nos critères et sont notées ND (non déterminées).

Graphique 28 : Répartition des types de séquence dans la partie 1 de la réunion de groupement 2 à l'OF



Deux types linguistiques apparaissent dans cette réunion : le langage de co-action, qui domine à 71,4 %, et le langage expositif (14,3 %).

Graphique 29 : Répartition des types linguistiques dans la partie 1 de la réunion de groupement 2 à l'OF



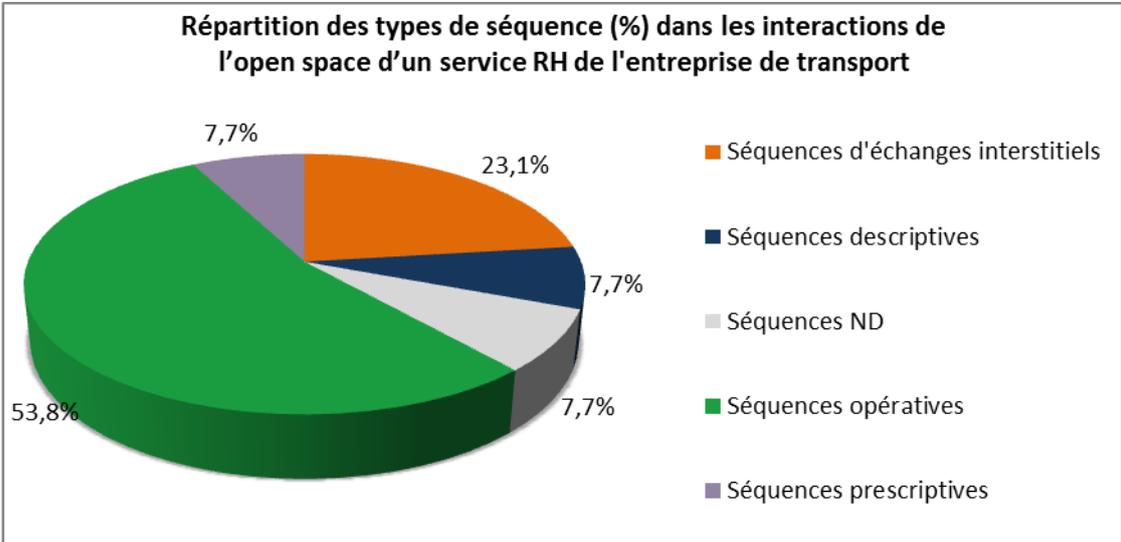
5.2.2.5. Types de séquence et types linguistiques dominants dans les interactions dans l'open space d'un service des Ressources Humaines de l'entreprise de transport

Nous avons effectué un enregistrement des activités langagières au sein du service des Ressources Humaines de l'entreprise de transport. Ce service est composé de quatre personnes, chacune installées à son bureau ; elles reçoivent parfois la visite de chauffeurs routier pour remettre les disques de la semaine, commander des chaussures de sécurité ou pour saluer les collègues. Ces collaborateurs travaillent ensemble ou seuls, discutent, téléphonent et organisent les élections qui ont lieu le matin de notre enregistrement, qui réunit donc l'ensemble de ces activités langagières. Comme nous l'avions expliqué dans la partie des analyses qualitatives, l'enregistrement s'effectue un jour où la directrice des Ressources Humaines ne se présente pas au travail. En effet, celle-ci a appris son licenciement. Lors de cette matinée, les locuteurs ont des échangent à ce sujet et tentent d'organiser les élections à la place de leur chef absente.

L'analyse quantitative de cet enregistrement, qui comporte treize séquences, montre une dominance des séquences opératives (53,8 %), puis des séquences de conversations informelles (23,1 %).

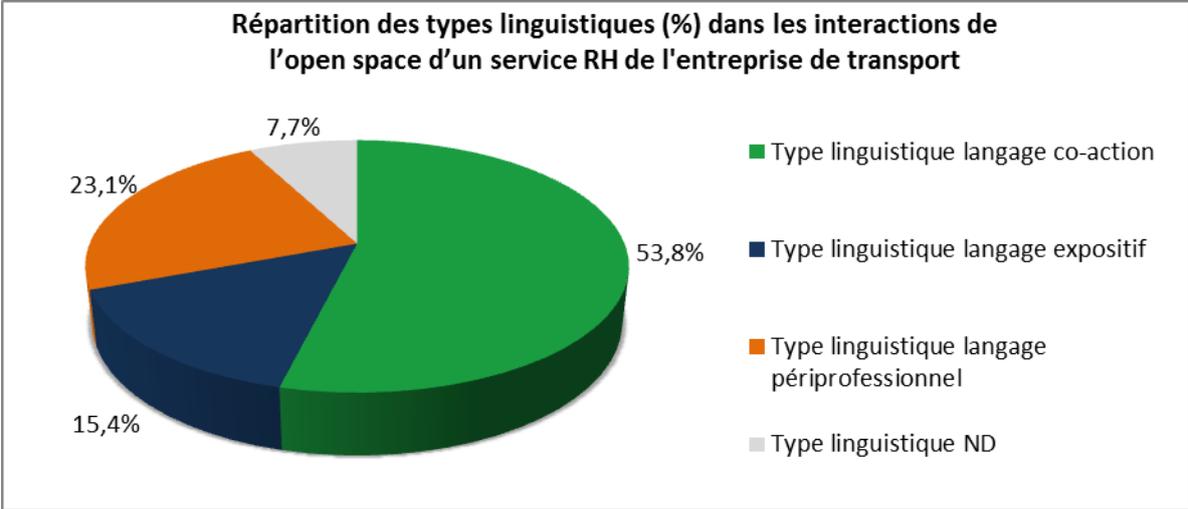
D'autres types de séquence viennent toutefois caractériser ces discours au travail : les séquences prescriptives (7,7 %) et descriptives (7,7 %) relevant du type de langage expositif, ainsi que des séquences que nous n'avons pas pu caractériser à partir de nos critères (7,7 %).

Graphique 30 : Répartition des types de séquence dans les interactions de l'open space d'un service RH de l'entreprise de transport



Le type linguistique dominant dans ces activités langagières est le langage co-action. Ainsi, ces activités, le langage est principalement employé pour réaliser l'action.

Graphique 31 : Répartition des types linguistiques dans les interactions de l'open space d'un service RH de l'entreprise de transport



L'ensemble des analyses quantitatives des diverses séances de travail et réunions internes met en exergue la dominance de séquences opératives. Ces types d'activités appellent à un langage de co-action, langage à partir duquel les participants effectuent l'action.

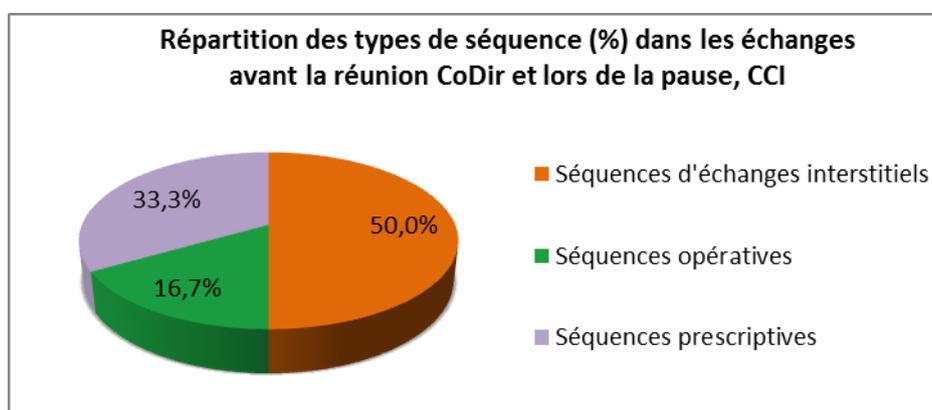
5.2.3. Types de séquence et types linguistiques dominants dans les échanges avant ou après les réunions de travail et lors des pauses

Nous proposons de déterminer les types de séquence et les types linguistiques dominants dans les échanges lors de la pause d'un CoDir (CCI) et avant une réunion (OF).

5.2.3.1. Types de séquence et types linguistiques dominants dans la pause du CoDir 1 de la CCI

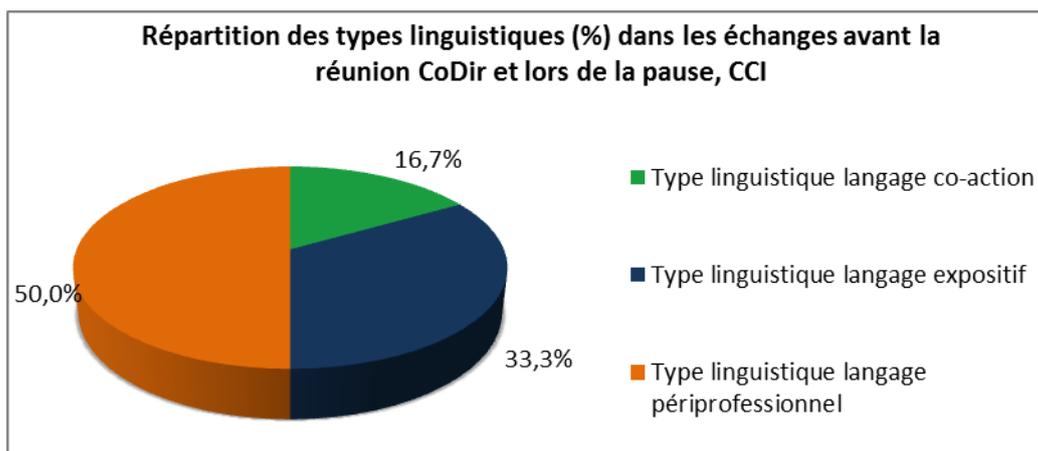
Les échanges entre deux locuteurs lors de la pause de la réunion CoDir au sein de la CCI ont été découpés cinq séquences, dont trois des séquences sont des séquences de conversations informelles. Lors de ces échanges, les locuteurs continuent à travailler puisque nous remarquons la présence d'une séquence opérative et d'une séquence prescriptive.

Graphique 32 : Répartition des types de séquence dans les échanges avant la réunion CoDir et lors de la pause, CCI



Comme le montre le graphique suivant, le type linguistique dominant de ces échanges est le langage péri-professionnel (50 %).

Graphique 33 : Répartition des types linguistiques dans les échanges avant la réunion CoDir et lors de la pause, CCI

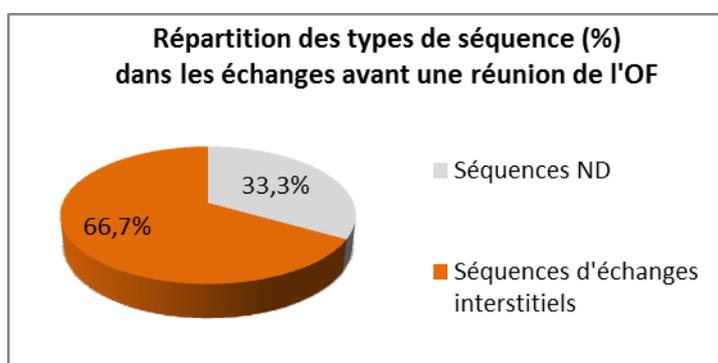


5.2.3.2. Types de séquence et types linguistiques dominants dans les échanges avant une réunion de l'organisme de formation

Ces échanges ne sont composés que de trois séquences :

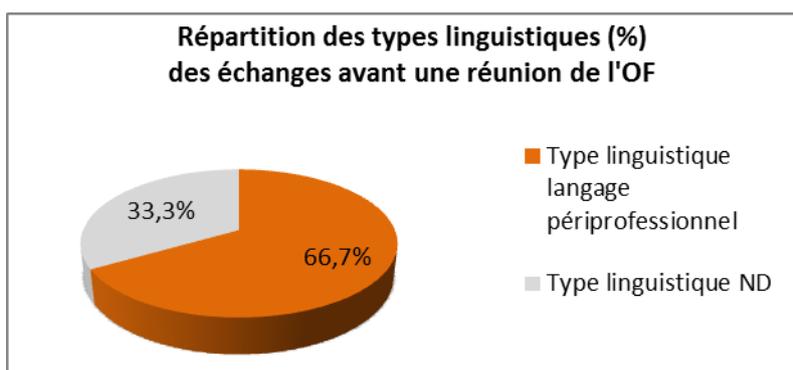
- deux séquences sont des séquences de conversations informelles où les locuteurs parlent de leur travail et de la mauvaise qualité du café qu'ils tentent de boire ;
- une séquence n'a pas pu être déterminée à partir de nos critères dont aucun n'a été repéré.

Graphique 34 : Répartition des types de séquence dans les échanges avant une réunion de l'OF



Le type de séquence dominant est la séquence de conversation informelle se rapportant au type de langage péri-professionnel.

Graphique 35 : Répartition des types linguistiques dans les échanges avant une réunion de l'OF



L'ensemble de ces analyses montrent que les CoDir, réunions où les locuteurs parlent de leur travail (réalisé, en cours et à faire), des objectifs et des résultats, sont dominés par les séquences descriptives et par le type linguistique « langage expositif ». Ainsi, nous pouvons dire que ces réunions de travail, caractérisées par des activités à plusieurs, correspondent au type de discours « langage sur le travail », dans la mesure où le langage qui sert à parler du travail, à le commenter et/ou à l'évaluer.

Quant aux séances de travail, telles que les réunions internes, elles sont principalement caractérisées par des séquences opératives et par le type linguistique de langage de co-action. Nous parlerons de type de discours « langage comme travail » où la réalisation d'une tâche est d'ordre langagier. Le langage réalise l'action ou aide à réaliser l'action. Dans ces réunions, les actions sont conjointes et l'activité est fortement engageante pour les participants.

Pour ce qui est des échanges en dehors de l'activité de travail, ils sont majoritairement caractérisés par des séquences de conversations informelles et donc par le type linguistique « langage péri-professionnel ». Ces échanges semblent correspondre au type de discours « langage dans le travail », que nous définissons à partir de M. Lacoste (2005 [2001]). Ce type de discours porte une dimension plus sociale, c'est-à-dire une fonction plutôt communicative et non une fonction principalement orientée vers l'activité de travail. D'ailleurs, ces conversations ont des enjeux faiblement engageants pour les participants.

D'autre part, le type d'analyse que nous menons permet de rendre compte de la composition des discours par les différents types de séquence et types linguistiques et de mettre en lumière l'hétérogénéité des discours en situation de travail. Même si le type

dominant est ce qui détermine le type de discours, cette analyse ne gomme pas ce qui fait la spécificité des discours, à savoir leur hétérogénéité.

Enfin, ce genre d'analyse peut être un bon outil pour l'analyse du travail prescrit et du travail réel. En effet, il nous permet de rendre compte du temps, et plus précisément de l'espace discursif, réservé à l'activité et aux tâches, et celui consacré aux conversations informelles.

5.3. Les types d'action caractérisant les types de discours

Les travaux de D. Vernant et de L. Filliettaz ont constitué un appui pour notre analyse des discours en situation de travail. À partir de leurs éléments typologiques, que nous adaptons à notre étude, nous proposons une typologie des actions pour la caractérisation des types de discours en situation de travail.

La définition des types d'activités et de leur cadre actionnel des discours permettra, en plus des critères linguistiques, de caractériser les types de discours.

Nos analyses nous ont conduits à proposer deux types de cadre actionnel :

- un **cadre individuel** : l'agent mène seul une action. Cette action est donc isolée, le but est individuel et l'agent développe une stratégie personnelle.
- un **cadre conjoint** : l'action est guidée par une intention conjointe et un objectif commun. Ce cadre intègre des actions différentes : action particulière, action à plusieurs, action collective, action collaborative que nous détaillons dans notre tableau ci-après.

Le cadre actionnel tente de déterminer l'ensemble des éléments qui déterminent l'agir et ainsi orientent le discours. Nous souhaitons ainsi mettre en relation le type linguistique et les différentes formes de coordination entre les individus au travail. Pour cela, nous distinguons le cadre individuel, caractérisé par les actions individuelles, et le cadre conjoint dans lequel se réalisent plusieurs types d'action (action particulière, action à plusieurs, action collective et action collaborative).

Les activités sont donc plus ou moins engageantes, les finalités sont différentes (enjeu commun ou individuel) et les mécanismes de planification varient (les discours sont-ils planifiés ?).

L'analyse des activités et des caractéristiques linguistiques que nous avons menée jusqu'ici nous conduit à préciser le mode actionnel de chaque situation de travail. Nos analyses ont montré que chaque type de discours était caractérisé par un cadre actionnel précis. Nous avons observé les phénomènes suivants :

- Les discours « langage sur le travail » sont caractérisées par des activités engageantes et des actions à plusieurs, c'est-à-dire que les actions résultent des conduites interindividuelles qui influencent les autres participants. La communication est unidirectionnelle, dans la mesure où les participants présentent leur travail, donnent des instructions, des conseils ou ouvrent ou ferment les réunions et distribuent la parole. Ces discours sont préparés avant les réunions, donc soumis à des mécanismes de planification.
- Les discours « langage comme travail » sont caractérisées par des activités fortement engageantes. Les collaborateurs, qui travaillent collectivement (il y a coordination entre les agents), partagent les mêmes enjeux. Dans ces séquences, les actions sont en cours de construction, c'est pourquoi les discours sont peu soumis à des mécanismes de planification. Les situations d'interaction de ces types de discours apparaissent comme une activité conjointe où les interlocuteurs mettent en œuvre des procédures communes. Ainsi, il y a une coordination entre les agents qui ont un même but, but accepté par tous : leurs actes sont ajustés vers un enjeu commun (plus ou moins engageant).
- Les discours « langage dans le travail » prennent une dimension phatique. Les actions sont plutôt individuelles, moins contraintes et non soumises à des mécanismes de plan puisqu'elles sont spontanées et se glissent dans les moments creux du travail.

Tableau 144: Typologie des actions dans l'étude des types de discours en situation de travail

Cadre actionnel	Cadre individuel	Cadre conjoint <i>Guidée par une intention conjointe et un objectif commun.</i>			
Types d'actions	Action individuelle	Action particulière	Action à plusieurs	Action collective	Action collaborative
Caractéristiques	<p>Action adoptée de façon autonome. Actions isolées. Stratégie personnel. But individuel.</p> <p><i>Action individuelle exclue de notre corpus.</i></p>	<p>Se réalise dans un cadre conjoint ; se réalise plus précisément dans une action à plusieurs ou enchâsse une action collective.</p>	<p>Juxtaposition d'actions particulières.</p> <p>Non soumis à des mécanismes de planification.</p> <p>Enjeux faiblement engageants.</p>	<p>Action qui résulte de conduites individuelles (exposition d'un travail). Juxtaposition d'actions particulières. Soumis à des mécanismes de planification. Activité engageantes. Ces actions collectives peuvent, à certains moments, se transposer en une action collaborative. Coordination entre les agents.</p>	<p>Mode collectif de l'agir. Résulte d'un commun accord. Objectif commun. Coordination entre les agents. Peu de mécanismes de planification. Activité fortement engageante. Collaboration constructive.</p>
Exemples de types de situations de travail de notre corpus	Travail autonome	Séquence d'exposition de travail lors d'une réunion de direction	Suite d'expositions du travail par chaque agent lors d'une réunion de direction	Échanges, régulations, mises au point entre co-agents sur des points précis	<p>Séances de travail proprement dite :</p> <ul style="list-style-type: none"> - rédaction collaborative d'un document de travail. - harmonisation de CV par deux agents.

Dans le cadre actionnel de nature conjointe, les agents sont contraints à un minimum d'engagement, c'est ce que L. Filliettaz définit par « engagement praxéologique », et c'est à ce niveau que se situe la propriété principale des actions conjointes. Toutes les activités ne génèrent pas les mêmes obligations d'engagement. Les séances de travail au sein de la CCI (« réunion interne entre services ») et de l'organisme de formation peuvent être définies comme des actions collectives, et plus précisément des « actions conjointes » : selon L. Filliettaz (2002), comme des actions participatives de co-agents, impliquant plusieurs acteurs ayant un but commun et en commandant la coopération et la mise en œuvre la coordination de leurs actions individuelles dans un but précis. Ces séances de travail se présentent comme des lieux d'activités fortement engageants. Il y a une obligation d'engagement plus importante chez les participants que dans les comités de direction par exemple.

Ces comités de direction peuvent, quant à eux, être envisagés comme des « actions à plusieurs ». L'identification de plusieurs types d'actions collectives s'effectue en fonction de l'implication des individus qui y prennent part. Dans ces comités de direction, l'obligation d'engagement d'un locuteur est plus forte lorsque le leader lui donne la parole. À ce moment précis, l'engagement des autres participants est moins important dans la mesure où ils écoutent et réagissent. Il est possible qu'un (ou plusieurs) participant(s) se détachent de l'activité, c'est ce qu'E. Goffman nomme le « mésengagement » (1974), ce qui peut entraîner une menace pour les faces des participants et qui peut mettre en péril le cadre conjoint de l'activité.

Dans les activités de travail en général, la capacité des acteurs à collaborer apparaît comme élément majeure dans la progression du travail. La mise en place d'action collective renvoie à certains modes d'actions entre individus. Le type d'action collective, les représentations que se fait chaque collaborateur de leur engagement collectif et leur degré d'implication orienteront la finalité d'un projet.

5.4. Notre typologie des discours en situation de travail

Nos analyses, qui s'appuient sur diverses théories, nous ont permis d'établir une typologie reprenant l'ensemble des critères et autres caractéristiques issus de diverses réunions de travail. Certaines séquences (séquences opérative, explicative et descriptive) se

décomposent en « phases ». Pour ces séquences, les phases se présentent comme le critère principal déterminant. Chaque type de séquence est caractérisé par des critères linguistiques et par des éléments contextuels (type d'activités, type d'action, enjeu, degré de collaboration, degré de planification des discours).

Nous proposons ainsi une typologie des discours en situations de travail :

Tableau 145 : Langage au travail : types de discours, types linguistiques, types de séquence et leurs caractéristiques.

Types de discours		LANGAGE COMME TRAVAIL		LANGAGE SUR LE TRAVAIL			LANGAGE DANS LE TRAVAIL	
Types linguistiques		Langage de co-action (Réalise l'activité)		Langage expositif (Faire voir)			Langage péri-professionnel	
Situations professionnelles typiques		« Séances de travail », « réunions internes »		« comités direction »			Pauses, échanges avant et après les réunions, « conversation »	
Types de séquence		Opérative (langage-action)	Explicative (Recherche collective d'une explication)	Descriptive	Séquences encadrantes (Séquences d'ouverture et de clôture)	Prescriptive Ordre de l'AGIR	Échanges interstitiels	Séquence de conversation informelle
Caractéristiques	1) Critère principal : les phases	- phase d'élaboration - phase autonymique - phase d'inscription - phase de lecture/ reformulation Phase métalinguistique	- phase de questionnement - phase résolutive - phase conclusive - phase d'information(s) complémentaire(s)	- phase d'ancrage - phase d'aspectualisation - phase de questionnement et de mise au point de ce qui a été abordé lors de la phase précédente	Séquences courtes			
	2) Critère secondaire : caractéristiques linguistiques	Déictiques Langage opératif Énonciations conjointes Reprises et reformulations	« parce que » « pourquoi » Enallage de personne (<i>tu</i> à valeur de <i>on</i>)	Énoncés-titres Formes bi-nominales Marqueurs de structuration et organisateurs énumératifs Pronom-sujet « nous » Adverbes de cadre Postures anticipatoires		« Hein » Emploi du verbe « falloir » Emploi de l'impératif	Langage naturel Narration Ruptures humoristiques	
	3) Critère transversal : le degré d'interactivité	Élevé		Relatif			Faible	
	4) Cadre actionnel	Activité fortement engageante		Activité engageante			Enjeux faiblement engageants	
	Actions conjointes		Actions à plusieurs			-		
	Finalité du cadre : enjeu commun		Communication unidirectionnelle			Communication phatique		
	Soumis à peu de mécanisme de planification		Soumis à des mécanismes de planification			Réalizations moins contraintes ; non soumises à des mécanismes de plan		

Ce tableau synthétise l'ensemble des principaux critères caractérisant les types de discours que nous avons pu repérer et analyser dans notre sous-corpus de séquences de réunions de travail. L'analyse qualitative des données et de l'élaboration de « types linguistiques » met en lumière les caractéristiques des discours, et de types de discours désignant à la fois les caractéristiques des discours et les caractéristiques extralinguistiques tels que le degré d'interactivité, de planification et de collaboration. Cette typologie nous a permis d'affirmer le lien entre les différents discours et les types d'activité (activité individuelle, activité collaborative ou coopérative et activité phatique). En effet :

- le langage de co-action prend plutôt place dans des séances de travail et donc dans une activité collective où les locuteurs construisent ensemble un projet, autrement dit où le langage fait l'action. Nous avons vu qu'un projet d'urbanisme par exemple était le résultat d'une activité professionnelle collaborative voire coopérative entre différents acteurs de l'organisation ;

- le langage expositif prend plutôt place dans des comités direction et donc dans une activité plutôt individuelle où le locuteur expose son travail à ses collaborateurs et tout en faisant part de ses objectifs et résultats ;

- le langage péri-professionnel, quant à lui, entrecoupe par moment les activités et prend place entre ces activités (lors des pauses, entre les réunions, etc.). Nous avons vu que ce type de séquences permettait d'instaurer un climat plus détendu et confiant et de tisser des liens entre les individus (y compris en dehors de leur statut professionnel).

Conclusion

Tout au long de cette étude, nous avons tenté de caractériser des types de discours. Notre approche pluridisciplinaire nous a permis de saisir la dimension linguistique discursive et sociale dans un corpus spécifique de langage au travail et nous a aidée dans le choix d'une méthodologie de recueil et d'analyse de données adaptées à nos objectifs.

Notre méthodologie d'analyse fondée sur les concepts de séquences et de types linguistiques empruntés à J.-M. Adam (1992) et J.-P. Bronckart (1997), nous a permis de mettre en lumière l'hétérogénéité des discours et d'identifier des types de discours dans des situations de travail. À partir d'analyses qualitatives et quantitatives de sous-corpus, nous avons pu déterminer sept types de séquence (séquences opérative, explicative, descriptive, encadrante, prescriptive, séquence d'échanges interstitiels et séquence d'échanges de conversation informelle) regroupés en trois types linguistiques. Nous avons estimé que c'était la récurrence des types de séquence qui déterminait le type linguistique dominant et donc le type de discours. Les types de séquence sont caractérisés par des critères linguistiques récurrents et par des critères externes comme le degré de planification des discours et par un cadre actionnel précis.

Chaque type linguistique a mis l'accent sur les caractéristiques linguistiques majeures d'un type de discours. Ainsi, en nous appuyant sur les travaux de G. Johnson et C. D. Kaplan (1980), L. Karsenty et P. Falzon (1993) et M. Lacoste (1995, 2005 [2001]), nous avons repéré trois types linguistiques en lien avec trois types de discours :

1) le type linguistique « langage expositif » a déterminé le type de discours « langage sur le travail ». Lors des débriefings, les personnes mettent en œuvre un langage sur le travail qui leur permet de faire le point sur ce qui a été réalisé. Nous parlons d'exposé (ou d'exposition) et de description des activités et d'actions réalisées et à réaliser. Ces discours sont soumis à des mécanismes de planification, car ils sont préparés à l'avance par les collaborateurs. Ces discours sont également marqués par des actions à plusieurs, c'est-à-dire une juxtaposition d'actions individuelles.

2) le « langage de co-action » a déterminé le « langage comme travail ». Lorsque les personnes travaillent en collaboration pour la réalisation d'un projet, elles utilisent un discours qui leur permet la mise en œuvre d'une activité et d'une tâche spécifique. Nous

parlons d'élaboration, de construction. Dans ces discours, peu soumis à des mécanismes de planification, nous relevons un degré d'interactivité assez élevé, une activité fortement engageante et des actions conjointes, les collaborateurs ayant un enjeu commun.

3) le « langage péri-professionnel » a déterminé le « langage dans le travail ». Dans le cadre d'une activité professionnelle, d'autres activités langagières sont pas directement centrées sur l'activité de travail. Ces échanges portent une fonction phatique et des enjeux faiblement engageants.

Dans une organisation, ces trois types de discours sont mis en œuvre de façon plus ou moins consciente. Les locuteurs adaptent leur comportement (actionnel et langagier) en fonction des types d'activités de travail. Ainsi, la caractérisation des discours s'effectue en fonction du degré de planification des discours et du cadre actionnel déterminés par les objectifs et les enjeux de l'activité et des actions à réaliser.

Il semble important que, dans l'organisation, chaque individu sache manipuler ces trois types de discours. En effet, tantôt les personnes ont besoin du langage pour construire, pour agir, tantôt ils en ont besoin pour montrer, décrire, et tantôt ils se servent du langage pour informer ou échanger de façon plus informelle. Le mélange de ces types de discours est non seulement déterminant pour rendre les relations entre les personnes efficaces, mais est aussi important pour leur performance au sein de l'organisation. Ce qui peut amoindrir ses performances. La compétence d'une personne se traduit par l'équilibre dans sa manipulation des types de discours. Ce qui influe inévitablement sur la performance de l'organisation. Nous pouvons faire l'hypothèse que les problèmes de dysfonctionnement dans les organisations peuvent être dus à une mauvaise répartition/utilisation de ces trois types de discours.

Cette notion de type de discours peut également paraître utile pour les recherches en didactique. En effet, elle peut être une sorte d'instrument intellectuel, par exemple pour comprendre les difficultés de quelques travailleurs. Nous faisons l'hypothèse que certains problèmes de communication au travail ne relèvent pas seulement d'une maîtrise partielle de la langue, mais d'une difficulté à s'approprier et à mettre en œuvre les types du discours auxquels se réfèrent les situations de discours. Il importe de se poser la question des éléments qui permettent de définir le type de discours afin d'offrir un cadre de réflexion aux pratiques langagières des personnes dont le français n'est pas la langue première.

Bibliographie

- Adam J.-M., 1985. « Quels types de textes ? », revue *Le français dans le monde* n°192. Pages 39 à 44.
- Adam J.-M., 1987a. « Types de séquence textuelles élémentaires », revue *Pratiques* n°56. Pages 54 à 79.
- Adam J.-M., 1987b. « Textualité et séquentialité. L'exemple de la description », revue *Langue française*, Vol. 74, n°1. Pages 51 à 72.
- Adam J.-M., 1992. *Les textes : types et prototypes*. Lausanne : Nathan Université. 223 pages.
- Adam J.-M., 1999. *Linguistique textuelle. Des genres de discours aux textes*. Paris : Nathan. 208 pages.
- Adam J.-M., 2001. « Types de textes ou genres de discours ? Comment classer les textes qui disent de et comment faire ? », revue *Langages* n°141. Pages 10 à 27.
- Adam J.-M., 2001. « Entre conseil et consigne : les genres de l'incitation à l'action », revue *Pratiques* n°111/112. Pages 7 à 38.
- Adam J.-M., 2005. « L'approche textuelle de l'argumentation », In *L'argumentation aujourd'hui : position théorique en confrontation*, texte réunis par Moirand S. et Doury M. Pages 86 à 103.
- Adam J.-M., 2005. *La linguistique textuelle : introduction à l'analyse textuelle des discours*. Paris : Éditions Armand Colin. 234 pages.
- Adam J.-M. et Heidmann U., 2006. *Entretien avec Ute Heidmann et Jean-Michel Adam à l'occasion de la sortie de l'ouvrage : Sciences du texte et analyse de discours*. Revue *Vox Poetica*. 11 pages
- Adam J.-M. et Revaz F., 1989. « Aspects de la structuration du texte descriptif : les marqueurs d'énumération et de reformulation », revue *Langue Française*, n°81. Pages 59 à 98.
- Andor J., 2004. « The master and his performance : an interview with Noam Chomsky », revue *Intercultural Pragmatics* 1. Pages 93 à 111.
- André V., 2001. *Les réunions de travail en entreprise : Étude sociolinguistique*. Nancy : Université Nancy 2. Mémoire de maîtrise, sous la direction de Duda R. 166 pages.

- André V., 2002. *Les interactions verbales au sein des réunions de travail en entreprise : Étude sociolinguistique de l'influence du statut du locuteur*. Nancy : Université Nancy 2. Mémoire de DEA, sous la direction de Canut E. 112 pages.
- André V., 2005. « Oui non, une pratique discursive sous influence », revue *Marges Linguistiques*, n°9. Pages 195 à 213.
- André V., 2006. *Construction collaborative du discours au sein de réunions de travail en entreprise : de l'analyse micro-linguistique à l'analyse socio-interactionnelle. Le cas d'un Parc départemental de l'Équipement*. Nancy : Université Nancy 2. Doctorat en Sciences du Langage, sous la direction de Riley P. 484 pages.
- André V., 2010. « Éléments de construction collaborative du discours au sein de réunions de travail : la reprise et le couple *oui non*. », revue *Pratiques* n°147-148. Pages 199 à 222.
- André V. et Canut E., 2010. « Mise à disposition de corpus oraux interactifs : le projet TCOF (Traitement de Corpus Oraux en Français) », Revue *Pratiques* n°147-148. Pages 35 à 51.
- Apothéloz D., 2005. « Progression du texte dans les rédactions conversationnelles : les techniques de reformulation dans la fabrication collaborative du texte », In *Les processus de la rédaction collaborative* de Bouchard R. et Mondada L. France : l'Harmattan. Pages 165 à 199.
- Aristote, 1980 [384-322 avt J.-C.]. *La poétique, (le texte grec avec une traduction et des notes de lecture par Dupont-Roc R. et Lallot J.)*. Paris : Éditions du Seuil. 466 pages.
- Auchlin A., 1981. « *Mais heu, pis bon, ben alors, quoi !* Marqueurs de structuration de la conversation et complétude », revue *Cahiers de linguistique française*, n°2. Pages 141 à 160.
- Auchlin A., Filliettaz L., Grobet A., Simon A.-C., 2004. « (En)action, expérientiation du discours et prosodie », revue *Cahier de linguistique française* n°26. Pages 217 à 249.
- Austin J. L., 1970. *Quand dire, c'est faire*. Paris : Éditions du Seuil. 203 pages.
- Bakhtine M., 1970. *La poétique de Dostoïevski*. Traduction du russe par I. Kolitcheff. Paris : Éditions du Seuil. 347 pages.

- Bakhtine M., 1977 [1929]. *Le marxisme et la philosophie du langage. Essai d'application de la méthode sociologique en linguistique*. Traduction du russe par M. Yaguello. Paris : Éditions de Minuit. 233 pages.
- Bakhtine M., 1978. *Esthétique et théorie du roman*. Traduction du russe se par D. Olivier. Paris : Gallimard. 488 pages.
- Bakhtine M., 1984. *Esthétique de la création verbale*, traduit du russe par Aucouturier A. Paris : Éditions Gallimard. 400 pages.
- Bange P., 1992. *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*. Paris : Éditions Didier. 223 pages.
- Baude O. (coordonné par), 2006. *Corpus oraux, guide des bonnes pratiques*. Orléans : Presses Universitaires d'Orléans. 203 pages.
- Benveniste E., 1966. *Problème de linguistique générale*. Vol. 1. Paris : Gallimard. 356 pages.
- Benveniste E., 1974. *Problème de linguistique générale*. Vol. 2. Paris : Gallimard. 286 pages.
- Berrendonner A., 1990. « Pour une macro-syntaxe », revue *Cahiers de Linguistiques*, n°21. Pages 25 à 36.
- Bessom M.-J., 1993. « Les valeurs du présent dans le discours expositif », revue *Langue Française*, Vol. 97, n° 97. Pages 43 à 59.
- Biber D., 1995. *Dimensions of register variation, a cross-linguistic comparison*. Cambridge: Cambridge University Press. Pages 1 à 26.
- Biber D., 2000 [1988]. *Variation across speech and writing*. Cambridge : University Press. 299 pages.
- Biber D. et Finegan E., 1994. « Intra-textual variation within medical research articles », In *Corpus-based research into language*, N. Oostdijk et P. de Haan. Amsterdam : Rodopi. Pages 201 à 222.
- Biber D., Conrad S. et Reppen R., 2004 [1998]. *Corpus linguistics: investigating language structure and use*. Cambridge : Cambridge University Press. 311 pages.
- Bilger M., 2000a. *Corpus. Méthodologie et applications linguistiques*. Paris : H. Champion ; Perpignan : Presses universitaires de Perpignan ; Genève, diff. Slatkine. 380 pages.
- Bilger M., 2000b. « Petite typologie des conventions de transcription de l'oral. Quelques aspects pratiques et théoriques », In *Linguistique sur corpus. Études et réflexions*

- coordonnée par Bilger M., revue *Cahiers de l'université de Perpignan*, n°31. Pages 77 à 92.
- Bilger M. (coordonné par), 2000c. *Linguistique sur corpus : études et réflexions*. Cahiers de l'Université de Perpignan, n°31. Perpignan : Presses Universitaires de Perpignan. 238 pages.
- Bilger M. (coordonné par), 2008. *Données orales : les enjeux de la transcription*, Cahiers de l'Université de Perpignan, n°37. Perpignan : Presses Universitaires de Perpignan. 296 pages.
- Blanche-Benveniste C., 1983. « L'importance du 'français parlé' pour la description du 'français tout court' », revue *Recherches sur le français parlé*, n°5. Pages 23 à 45.
- Blanche-Benveniste C. et Jeanjean C., 1987 [1986]. *Le français parlé : transcription et édition*. Paris : INALF, Didier Erudition. 264 pages.
- Blanche-Benveniste C., 1990a. *Le français parlé. Études grammaticales*. Paris : C.N.R.S. 292 pages.
- Blanche-Benveniste C., 1990b. « Un modèle d'analyse syntaxique « en grilles » pour les productions orales », revue *Anuario de Psicologia*, n°47. Pages 11 à 28.
- Blanche-Benveniste C., 1997a. *Approches de la langue parlée du français*. Paris : Éditions Ophrys. 164 pages.
- Blanche-Benveniste C., 1997b. « La notion de variation syntaxique dans la langue parlée », revue *Langue française*, n°115. Pages 19 à 29.
- Blanche-Benveniste C., 2000a. « Introduction : Corpus. Méthodologie et applications linguistiques », *In Corpus. Méthodologie et applications linguistiques* de Bilger M. Paris : H. Champion ; Perpignan : Presses universitaires de Perpignan ; Genève : Slatkine. Pages 11 à 15.
- Blanche-Benveniste C., 2000b. « Corpus de français parlé », *In Corpus. Méthodologie et applications linguistiques*. Paris : H. Champion ; Perpignan : Presses universitaires de Perpignan ; Genève, diff. Slatkine. Pages 15 à 25.
- Blanche-Benveniste C., 2008. « Les unités de langue écrite et de langue parlée », *In Données orales. Les enjeux de la transcription*, Bilger M. (coordonné par). Pages 192 à 217.

- Blanche-Benveniste C., Bilger M., 1999. « Français parlé - oral spontané ; quelques réflexions », *Revue Française de Linguistique Appliquée*, Dossier « L'oral spontané », vol. IV-2/déc. Pages 21 à 30.
- Blumentahl P., 1990. « Classement des adverbes : Pas la Couleur, rien que la nuance ? ». *Langue française*, n°88. Pages 41 à 50.
- Bouacha A. A., 1981. « Alors » dans le discours pédagogique ; épiphénomène ou trace d'opérations discursives ? », revue *Langue Française*, n°50. Pages 39 à 52.
- Bouchard R., 1995. « Des praxéogrammes aux discours écrits : analyse des interactions, analyse de discours et pertinence », revue *Cahiers de linguistique française*, n°16. Pages 9 à 51.
- Bouchard R. et Mondada L., 2005. *Les processus de la rédaction*. France : l'Harmattan. 344 pages.
- Boutet J., 1995. *Paroles au travail*. Paris : l'Harmattan. 267 pages.
- Boutet J., 1998. « Quand le travail rationalise le langage », *In Le monde du travail* de Kergoat J., Boutet J., Jacot H., Linhart D. Paris : Éditions la Découverte. Pages 153 à 164.
- Boutet J., 2001. « La part langagière du travail : bilan et perspective », revue *Langage et société*, n°98. Pages 17 à 42.
- Boutet J., 2005 [2001]a. « La part langagière au travail », *In Borzeix A. et Fraenkel B. : Langage et travail, communication, cognition action*. Paris : CNRS Éditions. Pages 17 à 42.
- Boutet J., 2005b. « Genres de discours et activités de travail », *In L'analyse des actions et des discours en situation de travail : concepts, méthodes et applications* de L. Fillietaz et J.-P. Bronckart. Pages 19 à 35.
- Boutet J., 2008. *La vie verbale au travail*. Paris : Octarès Éditions. 198 pages.
- Boutet J., Gardin B. et Lacoste M., 1995b. « Discours en situation de travail », revue *Langages*, n°117. Pages 12 à 31.
- Boutet J. et Kergoat D., 1989. « Dialogue interdisciplinaire », *In Courants sociolinguistiques*, sous la direction de Drigeat G., Fiala P., Tournier M. Paris : Klincksieck. Pages 9 à 20.
- Boutet J. et Gardin B., 2001. « Une linguistique du travail », *In Langage et travail : communication, cognition, action*. Paris : CNRS éditions. Pages 89 à 111.

- Boutet J. et Maingueneau D., 2005. « Approche interdisciplinaire des pratiques langagières et discursives », revue *Langage et société*, n°114. Pages 15 à 71.
- Borzeix A. et Fraenkel B., 2005 [2001]. *Langage et travail ; communication, cognition, action*. Paris : CNRS éditions. 379 pages.
- Branca-Rosoff S., 1999a. « Types, modes et genres : entre langue et discours », revue *Langages et Sociétés*, n°87. Paris : Maison des Sciences de l'Homme. Pages 5 à 24.
- Branca-Rosoff S., 1999b. « Des innovations et des fonctionnements de langues rapportés à des genres », revue *Langages et Sociétés*, n°87. Paris : Maison des Sciences de l'Homme. Pages 115 à 129.
- Bronckart J.-P., 1997. *Activité langagière, textes et discours. Pour un interactionnisme socio-discursif*. Lausanne : Delachaux et Niestlé. 351 pages.
- Brown P. et Levinson S., 1987 [1978]. *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge : Cambridge University Press. 345 pages.
- Brunetière F., 1914. *L'évolution des genres dans l'histoire de la littérature : leçons professées à l'École normale supérieure*. Paris : Hachette. 288 pages.
- Bruxelles S., Mondada L., Simon A.C., Traverso V., 2009 [2007]. *Grands corpus de français parlé : Bilan historique et perspectives de recherche, Cahiers de linguistique*, 33/2. 268 pages.
- Candéa M., 2000. « Les *euh* et les allongements dits « d'hésitation » : deux phénomènes soumis à certaines contraintes en français oral non lu. », XXIII^{èmes} journées d'Étude sur la parole. Aussois : 19-23 juin 2000. 4 pages.
- Canguilhem G., 1947. « Milieu et normes de l'homme au travail », revue *Cahiers internationaux de sociologie*, volume II. Pages 120 à 137.
- Canon-Roger F., 2006. « La diversité des textes ». Revue *Texte*, vol.XI, n° 2.
- Cappeau P., 2003. « L'ordre dans les recettes », *In* *Ordre et distinctions dans la langue et le discours*, Actes du Colloque International de Metz (18, 19, 20 Mars 1999) publiés par Combettes B., Schnedecker C. et Theissen A. Pages 87 à 99.
- Cappeau P., 2008. « Ce que nous apprennent les transcriptions », revue *Verbum* T. XXX, n°4. Pages 343 à 353.
- Cappeau P., Sabio F., Bilger M., Chanet C., 2004. *Autour du Corpus de référence du français*

- parlé*. Éditeur : Publications de l'Université de Provence. 268 pages
- Charaudeau P., 1983. *Langage et discours : éléments de sémiotique (théorie et pratique)*. Paris : Éditions Hachette. 176 pages.
- Cherrington E. C., 1981 [1958]. *Men and their work*. Westport, Connecticut : Greenwood Press. 184 pages
- Chomsky N., 1971. *Aspects de la théorie syntaxique*, traduit de l'anglais par Milner J.-C. Paris : Éditions du Seuil. 283 pages.
- Clot Y., 1998. « Le sujet au travail », *In Le monde du travail* de Kergoat J., Boutet J., Jacot H., Linhart D. Paris : Éditions la Découverte. Pages 165 à 172.
- Clot Y., 1999. *La fonction psychologique du travail*. Paris : Presses universitaires de France. 247 pages.
- Clot Y. et Faïta D., 2000. « Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes », revue *Travailler*, n°4. Pages 7 à 42.
- Coltier D., 1986. « Approches du texte explicatif », revue *Pratiques*, n°51. Pages 3 à 22.
- Compagnon A., 2001. *La notion de genre : cours d'Antoine COMPAGNON (Université de Paris IV-Sorbonne UFR de Littérature française et comparée)*. Disponible sur internet : <http://www.fabula.org/compagnon/genre.php>
- Cori M. et David S., 2008. « Les corpus fondent-ils une nouvelle linguistique ? », revue *Langages*, n°171. Pages 111 à 129.
- Cosnier J., Brossard A. (sous la direction de), 1984. *La communication non verbale*. Paris : Delachaux et Nestlé. 244 pages.
- Debaisieux J.-M., 2005. « Les corpus oraux : situation, exploitation linguistique. Bilan et perspective. », revue *Scolia*, n°18. Pages 9 à 40.
- Debaisieux J.-M., Bertin T. et Husianycia M., 2008. « Introduction. Corpus oraux : recueil et analyse de données », Revue *Verbum* n°4. Pages 245 à 259.
- Delais-Roussarie E. et Durand J. (ed.), 2003. *Corpus et variation en phonologie du français. Méthodes et analyses*. Presses Universitaires du Mirail. 372 pages
- Delmotte H., 2002. « Centres d'appel téléphoniques : les galériens du tertiaire », *Le Monde* du 20 mars 2002. Pages 27 à 33.

- Demerson G. (sous la direction de), 1984. *La Notion de genre à la Renaissance*. Genève : Slatkine. 306 pages.
- Deulofeu J., 2000. « Type d'énoncés et 'genre' ; le cas des commentaires sportifs », *In Corpus. Méthodologie et applications linguistiques*, Bilger M. Paris : Édition Honoré Champion et les presses universitaires de Perpignan. Pages 271 à 296.
- Diane V., 1993. *Les Ponctuants de la langue et autres mots du discours*. Québec : Éditions Nuit blanche. 145 pages.
- Di Ruzza R., 2003. « La prescription du travail dans les centres d'appels téléphoniques », *revue de l'Ires* n°43. Pages 1 à 29.
- Drew P. et Heritage J., 1992. *Talk at work*. Cambridge : Cambridge University Press. 580 pages.
- Dubois J., Giacomo M., Guespin L., Marcellesi C., Marcellesi J.-B. et Mevel J.-P., 1973. *Dictionnaire de linguistique*. Paris : Larousse. 516 pages.
- Ducrot O., 1980. *Les mots du discours*. Paris : éditions de Minuit. 241 pages.
- Ducrot O., Schaeffer J.-M. et M. de Fornel, 1995. *Nouveau dictionnaire encyclopédique des sciences du langage*. Paris : Édition du Seuil. 670 pages.
- Dumas I., 2005. « L'interdépendance actes de langage / gestes pratiques », *In L'analyse des actions et des discours en situation de travail : concepts, méthodes et applications*, Fillietaz L. et Bronckart J.-P. Pages 115 à 131.
- Faïta D., 1989. « Mondes du travail et pratiques langagières », revue *Langages*, n°93. Pages 110 à 123.
- Fayol H., 1999 [1916]. *Administration industrielle et générale*. Paris : Dunod. 151 pages.
- Fillietaz L., 2001. « Les types de discours », revue *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación*, n°8. 8 pages.
- Fillietaz L., 2001b. « La dimension référentielle », *In Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours* d'E. Roulet, L. Fillietaz et A. Grobet. Berne : Lang. Pages 97 à 137.
- Fillietaz L., 2002. *La parole en action*. Québec : Éditions Nota bene. 395 pages.
- Fillietaz L. et Bronckart J.-P., 2005. *L'analyse des actions et des discours en situation de travail : concepts, méthodes et applications*. Louvain-la-neuve : Peeters. 261 pages.

- Finkelstein A. et Dowell J., 1995. *Report of the Inquiry Into The London Ambulance Service*. Londres : University College London. 62 pages.
- Fløttum K., 2005. « Les « personnes » dans le discours scientifique : le cas du pronom ON », Paper given at the XVIe Congrès des romanistes scandinaves, Copenhague 24-27 août 2005. 14 pages.
- Friedberg E. et M. Crozier, 1992 [1977]. *L'acteur et le système : les contraintes de l'action collective*. Paris : Seuil. 500 pages.
- Fraenkel B., 2005 [2001]. « La résistible ascension de l'écrit au travail », *In Langage et travail, communication, cognition action*. Paris : CNRS Éditions. Pages 113 à 142.
- Gadet F., 1992. « Variation et hétérogénéité », revue *Langages*, n°108. Pages 5 à 15.
- Gadet F., 1999. « Le français tel qu'on le parle », revue *Sciences Humaines*, n°27. Pages 42 à 45.
- Gadet F., 2000. « Derrière les problèmes méthodologiques de recueil de données », *In Linguistique sur corpus. Études et réflexions*, coordonnée par Bilger M., revue *Cahiers de l'université de Perpignan*, n°31. Pages 59-75.
- Gadet, F., 2003. « Analyse du discours et/ou sociolinguistique confrontées à la langue. Changements discursifs en français actuel », *premier seminario de estudos em análise de discurso, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre*. Disponible sur internet http://spider.ufrgs.br/discurso/evento/conf_03/gadet.pdf
- Gadet F., 2008. « L'oreille et l'œil à l'écoute du social », *In Données orales, les enjeux de la transcription*, coordonnée par Bilger M. Pages 35 à 48.
- Golopentja, S., 1988. « Interaction et histoire conversationnelle », *In Échanges sur la conversation*, Cosnier et al. (éds). Lyon : Éditions CNRS. Pages 69 à 81.
- Goodwin C. et Goodwin M. H., 1997. « La coopération au travail dans un aéroport », revue *Réseaux*, Vol. 15, n°85. Pages 129 à 162.
- Genette G., 1977. *Genres, « types », modes, Poétique VIII*. Paris : Éd. du Seuil. Pages 389 à 421.
- Genette G., 1983. *Nouveau discours du récit*. Paris : Éditions du Seuil. 119 pages.
- Genette G., 1991 [1930]. *Fiction et diction*, Paris : Éditions du Seuil. 89 pages.

- Genette G., Jauss H. R., Schaeffer J.- M., Scholes R., Stempel W. D., Viëtor K., 1986. *Théorie des genres*. Paris : Seuil. 205 pages.
- Goethe, 1940 [1819]. *Divan occidental-oriental*, traduit de l'allemand par Lichtenberger H., Paris : Aubier. 492 pages.
- Goffman E., 1967. *Interaction ritual : essays in face-to-face behavior*. New York : Doubleday & Co. 271 pages.
- Goffman E., 1974. *Les rites d'interaction*. Paris : éditions de Minuit. 230 pages.
- Greimas A. J., 1976. « Pour une théorie des modalités », revue *Langages*, Vol. 10, n°43, Pages 90 à 107.
- Grice H. P., 1975. « Logic et conversation », revue *Syntax and semantics*, Vol.3. New York, London : Seminar Press. Pages 41 à 58.
- Grosjean M., 2005 [2001]. « Verbal et non-verbal dans le langage au travail », *In Langage et travail, communication, cognition action* de Borzeix A. et Fraenkel B. Paris : CNRS Éditions. Pages 143 à 166.
- Grosjean M. et Mondada L. (sous la direction de), 2004. *La négociation au travail*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon. 344 pages.
- Guespin L., 1984. « Dialogue et interaction verbale », revue *Langages*, n°74. Pages 6 à 22.
- Gumperz J. J., 1989. *Sociolinguistique interactionnelle : une approche interprétative*. Paris : l'Harmattan. 243 pages.
- Habert B., Nazarenko A. et Salem A., 1997. *Les linguistiques de corpus*. Paris : Armand Colin. 240 pages.
- Habert B., 2000. « Des corpus représentatifs : de quoi, pour quoi, comment ? », *In Linguistique sur corpus : études et réflexions* de Bilger M. (coordonné par), *Cahiers de l'Université de Perpignan*, n°31. Perpignan : Presses Universitaires de Perpignan. Pages 11 à 58.
- Habert B., 2001. *Des corpus représentatifs : de quoi, pour quoi, comment ?* Disponible sur internet : <http://atala.biomath.jussieu.fr/je/010428/Habert/Perpignan00/Perpignan00.html>
- Habert B., 2001. « Typologies inductives de textes ». 10 pages. Disponible sur internet : <http://atala.biomath.jussieu.fr/je/010428/Habert/Perpignan00/node5.html>
- Hamburger K., 1977. *Logique des genres littéraires*, traduit de l'allemand par Cadiot P.

- Paris : Éditions du Seuil. 312 pages.
- Harris R. A., 1993. *The Linguistics Wars*. Oxford University Press. 356 pages.
- Harris Z. S., 1952. « Discours Analysis », *In Papers in structural and transformational linguistics* de H. Zellig. Pages 313 à 348.
- Harris Z. S., 1966 [1951]. *Structural linguistics*. Chicago : The University of Chicago Press. 384 pages.
- Heath C., Jirotko M., Luff P. et Hindmarsh J., 1995. « The Individual and the Collaborative: the Interactional Organisation of Trading in a City Dealing Room », *Journal of Computer Supported Cooperative Work*, Vol. 3, n°1. Pages 147 à 165.
- Heusch C., 2007. *Théorie de la littérature I : la poésie*. Cours de Master « Théorie de la littérature ». Disponibles sur internet : <http://heusch.chez-alice.fr/Th%8EoLitt%8E1-1.htm>
- Hughes E. C., 1958. *Men and their Work*. Glencoe : Free Press. 184 pages.
- Husianycia M., 2005. *Productions verbales et positionnements hiérarchiques dans des réunions de travail*. Nancy : Université Nancy 2. Mémoire de Maîtrise, sous la direction de Canut E. 163 pages.
- Husianycia M., 2006. *Situations de langage au travail : un ou des genre(s) de discours ? Perspective théorique et méthodologique*. Nancy : Université Nancy 2. Mémoire de Master 2, sous la direction de Canut E. 112 pages.
- Hymes D., 1972. « Models of the Interaction of Language and Social Life », *In Directions on Sociolinguistics* de D. Hymes et J. Gumperz. New York : Holt, Rinehart and Winston. Pages 35 à 72.
- Hymes D., 1984. *Vers une compétence de communication*. Paris: Éditions Hatier. 219 pages.
- Jauss H. R., 1986. « Littérature médiévale et théorie des genres », *In Théorie des genres* de Genette G., Jauss H. R., Schaeffer J.- M., Scholes R., Stempel W. D., Viëtor K., Paris : Seuil. Pages 37 à 76.
- Jauss H. R., 1990. « The Theory of Reception: A Retrospective of its Unrecognized Prehistory », *Revue Literary Theory Today*. New York : Cornell University Press. Pages 53 à 73.

- Krafft U. et Dausenschôn-Gay U., 1999. « Système écrivant et processus de mise en mots dans les rédactions conversationnelles », revue *Langage*, Vol. 33, n°134. Pages 51 à 67.
- Kroll B., 1977. « Combining ideas in written and spoken English: a look at subordination and coordination », *In Discourse across time and space* de Ochs Keenan E. et Benett T. Los Angeles : CA University of Southern California. Pages 69 à 108.
- Labov W., 1976. *Sociolinguistique*. Paris : Éditions de Minuit. 459 pages.
- Lacoste M., 1989. « Langage et situation de travail », *In Courants sociolinguistiques*, sous la direction de Drigeat G., Fiala P., Tournier M. Paris : Klincksieck. Pages 207 à 224.
- Lacoste M., 1995. « Paroles d'action sur un chantier », *In Des savoir-faire communicationnels*. Éditeurs : Véronique D. et Vion R. Publications de l'Université de Provence. Pages 451 à 461.
- Lacoste M., 2005 [2001]. « Peut-on travailler sans communiquer ? », *In Langage et travail, communication, cognition action* de Borzeix A. et Fraenkel B. Paris : CNRS Éditions. Pages 21 à 54.
- Lacoste M. et Grosjean M., 1999. *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*. Presses Universitaires de France. 225 pages.
- Lederlin P., 1998. « Les constructions bi-nominales sans articles », *In Discours professionnels en français*, Vol.16. Frankfurt : Peter Lang. Pages 187 à 200.
- Levinson S., 1983. *Pragmatics*. Cambridge : Cambridge University Press. 420 pages
- Levinson S., 1992. « Activity types and language », *In talk at work*, Drew P. et Heritage J. Cambridge : Cambridge University Press. 580 pages Pages 66 à 100.
- Livet P., 1994. *La communication virtuelle : action et communication*. Combas : Éditions de l'éclat. 303 pages.
- Malrieu D. et Rastier F., 2001. « Genres et variations morphosyntaxiques », revue *Traitement automatique des langues*, vol.42, n°2/2001. Pages 548 à 577. Disponible sur : http://www.revue-texto.net/Inedits/Malrieu_Rastier/Malrieu-Rastier_Genres1.html
- Marx K., 1969 [1867]. *Le capital*, Livre 1. Traduit par Roy J. Paris : Garnier-Flammarion. 696 pages.
- Mathieu-Castellani G., 1984. « La notion de genre », *In La notion de genre à la Renaissance*, sous la dir. de G. Demerson. Genève, Slatkine. Pages 17-34.

- Mayo E., 1933. *The human problems of an industrial civilisation*. New York : MacMillan. 159 pages.
- McEnery A. M., Xiao R., Tono Y., 2006. *Corpus-based language Studies. An advanced resource book*. New York : Routledge Applied Linguistics. 386 pages.
- McEnery T. et Wilson A., 2001 [1996]. *Corpus linguistics*. Edinburg : University Press. 224 pages.
- McGregor D., 1957. *The Human Side of Enterprise*. New York : McGraw-Hill. 403 pages.
- Miličková L., 1985. « Les verbes à modalité impérative dans le discours rapporté », revue *Sbornik Praci Filozofické Fakulty Brnenské Univerzity. ada Romanisticka*, vol. 16. Pages 29 à 33.
- Moeschler J. et Spengler (de) N., 1981. « *Quand même* : de la concession à la réfutation », revue *Cahiers de linguistique française*, n°2. Pages 93 à 112.
- Moeschler J. et Reboul A., 2001. « Conditionnel et assertion conditionnelle », *In Le conditionnel (en français) 1*, Dendale, P. & Tasmowski, L. (eds). Paris : Klincksieck. Pages 147 à 167.
- Moirand S., 1975. « Le rôle anaphorique de la nominalisation dans la presse écrite », revue *Langue Française*, vol. 28, n°1. Pages 60 à 78.
- Moirand S., 2003. *Quelles catégories descriptives pour la mise à jour des genres de discours*. Université Paris III – Sorbonne nouvelle. 23 pages.
- Mondada L., 1999. « L'organisation séquentielle des ressources linguistiques dans l'élaboration collective des descriptions », revue *Langage et Société*, n°89. Pages 9 à 36.
- Mondada L., 2001. « La compétence comme dimension située et contingente, localement évaluée par les participants », *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée* n°84. Pages 83 à 119.
- Mondada L., 2005. « L'exploitation situées de ressources langagières et multimodales », *In L'analyse des actions et des discours en situation de travail : concepts, méthodes et applications*, Fillietaz L. et Bronckart J.-P. Pages 135 à 154.
- Mondada L., 2008. « La transcription dans la transcription interactionnelle », *In Données orales, les enjeux de la transcription* de Bilger M. Perpignan : Presses Universitaires de Perpignan. Pages 78 à 109.

- Montmollin M., 2001. *Discours sur l'organisation du travail*. Paris : l'harmattan. 138 pages.
- Mucchielli A., 1991. *Rôles et communication dans les organisations*. Paris : Éditions ESF. 84 pages.
- Mucchielli A., 1998. *Approche systémique et communicationnelle des organisations*. Paris : Éditions Armand Colin. 159 pages.
- Obin N., Lacheret-Dujour A., Veaux C., Rodet X., Simon A.-C., 2008. « A Method for Automatic and Dynamic Estimation of Discourse Genre Typology with Prosodic Features », Acte de colloque, Brisbane (Australie). 4 pages.
- Ochs E., 1979a. « Planned and unplanned discourse », *In Syntax and semantics*, vol. 12, sous la direction de Givon T. New York: Academic Press. Pages 51 à 80.
- Ochs E., 1979b. « Transcription as theory », *In Developmental Pragmatics*, Ochs E. et Schieffelin B. B. New York : Academic Press. Pages 43 à 72.
- Onu L., 2005. « Construction conversationnelle et construction de soi dans une réunion de travail. Le cas du conseil municipal. », colloque franco-allemand au CEDITEC *L'analyse du discours en France et en Allemagne : tendances actuelles en sciences du langage et sciences sociales*. Paris : du 30 juin au 2 juillet 2005, Céditec. 13 pages.
- Orr J., 1965. « Hein ! Essai d'une étymologie », *revue de linguistique romane*, n°29. Pages 275 à 288.
- Pene S., 1994. *Productions langagières écrites et ordre graphique en situation de travail*. Thèse de doctorat linguistique, Paris VII. 712 pages.
- Pene S., 1995. « Traces de mains sur des écrits gris », *In Paroles au travail*, Boutet J. Pages 105 à 122.
- Perez De Souza E. et Silva M.-C., 1999. « 'Maintenant on va parler ... on va faire une parenthèse... pour laver notre linge sale' : écarts entre travail prescrit et travail réel », *In Espaces de travail, espaces de paroles*, sous la direction de Richard-Zappella J. Rouen : Publications de l'Université. Pages 140 à 150.
- Périn P., 1983, « Communication interactive de groupe et médiation », *revue Psychologie française*, Tome 28-3/4. Pages 289-296.
- Pery-Woodley M.-P., 1995. « Quels corpus pour quels traitements automatiques ? », *revue Traitement Automatique des Langues*. Paris : éditions Hermes, vol. 36, n° 1-2.

Pages 213 à 233.

- Peytard J., 1995. *Mikhaïl Bakhtine : dialogisme et analyse du discours*. Paris : Bertrand-Lacoste. 128 pages.
- Platon, 1995 [427?-348? avt J.-C.]. *La République (traduction nouvelle, introduction, notices et notes de Jacques Cazeaux)*. Paris : Librairie générale française. 500 pages.
- Poudat C., 2006. *Étude contrastive de l'article scientifique de revue linguistique dans une perspective d'analyse des genres*, Thèse sous la Direction de G. Bergounioux, Université d'Orléans. 477 pages.
- Rastier F., 2001a. « Éléments de théories de genres » [en ligne], Revue électronique *Texto !* Disponible sur : <http://atala.biomath.jussieu.fr/je/010428/Rastier/Rastier280401.html>
- Rastier F., 2001b. *Arts et sciences du texte*. Paris : Presses Universitaires de France. 303 pages.
- Rastier F., Cavazza M., Abeillé A., 1994. *Sémantique pour l'analyse. De la linguistique à l'informatique*, Paris : Masson. 240 pages.
- Rastier F. et Pincemin B., 1999. « Des genres à l'intertexte », revue *Cahiers de praxématique*, n°33. Montpellier : Publication de l'Université de Paul Valéry. Pages 83 à 111.
- Reboul A. et Moeschler J., 1998a. *La pragmatique aujourd'hui*. Paris : Éditions du Seuil. 209 pages.
- Reboul A. et Moeschler J., 1998b. *Pragmatique du discours*. Paris : Armand Colin. 220 pages.
- Reboul A. et Moeschler J., 2000. « Pourquoi l'analyse du discours a-t-elle besoin d'une théorie de l'esprit ? », In *Modèles du discours en confrontation*, Berthoud A-C. et Mondada L. (eds). Berne : Peter Lang. Pages 185 à 203.
- Robert l'Argenton F., 1990 . Parler l'argot du boucher », revue *Langue française*, n°90. Pages 113 à 125.
- Rouget Ch., 2000. « Les nominalisations sont-elles réservées aux descriptions techniques ? », In *Corpus. Méthodologie et applications linguistiques*, Bilger M. (édité par). Paris : H. Champion ; Perpignan : Presses Universitaires de Perpignan : Genève, diff. Slatkine. Pages 296 à 305.

- Roulet E., 1980. « Stratégies d'interaction, modes d'implication et marqueurs illocutoires », revue *Cahiers de linguistique française*, n°1. Pages 80 à 103.
- Roulet E. 1981. « Actes de langage, interaction en face à face et structure de la conversation », In *Logique argumentation conversation. Actes de colloques de pragmatique*, Bange P. et al. Paris : Peter Lang S.A. Pages 191 à 207.
- Roulet E., 1989. « De la structure de la conversation à la structure d'autres types de discours » In *Modèles de discours : recherches actuelles en Suisse romande : actes des rencontres de linguistique française Crêt-Bérar*, Rubattel. C. Paris : Peter Lang S.A. Pages 35 à 60.
- Roulet E., Auchlin A., Moeschler J., Rubattel C. & Schelling M., 1985. *L'articulation du discours en français contemporain*. Berne : Peter Lang. 272 pages.
- Sacks H., 1995 [1992]. *Lectures on conversation*. Cambridge ; Oxford : Blackwell. 2 tomes en 1 volume : 802 pages et 576 pages.
- Sacks H., Schegloff E. A. and Jefferson G., 1974. « A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation », revue *Language*, n°50, 4. Pages 696 à 735.
- Santelmann P., 2003. « L'« épopée » de la formation continue », Revue *Sciences Humaines* Hors-série n°40. Pages 10 à 15.
- Saint-Georges (de) I., 2005. « Discours, anticipation et action. Les constructions discursives de l'avenir dans une institution de formation par le travail », In *L'analyse des actions et des discours en situation de travail : concepts, méthodes et applications*, Filliettaz L. et Bronckart J.-P. Louvain-la-Neuve : Éditions Peeters. Pages 201 à 219.
- Saussure F. de, 1916. *Cours de linguistique générale*. Paris : Payot. 317 pages.
- Schneuwly B. et Dolz J., 2009. *Des objets enseignés en classe de français*, Schneuwly B. et Dolz J. Rennes : Presses Universitaires de Rennes. 453 pages.
- Scollon S., « Habitus, Consciousness, Agency and the Problem on Intention. How we carry and are Carried by Political Discourses », In *Critical discourse analysis in postmodern societies*, Wodak R. Pages 97 à 129.
- Searle J. R., 1972 [1969]. *Les actes de langage. Essai de philosophie du langage*. Traduction de l'anglais de H. Pauchard. Paris : Hermann. 261 pages.

- Simonin-Grumbach J., 1975. « Pour une typologie des discours », *In Langue, discours, société pour Emile Benveniste*, sous la direction de dir. Kristeva J., Milner J C., Ruwet N. Paris : Seuil. Pages 85 à 121.
- Singy P., 1986. « Le vocabulaire médical : jargon ou argot ? », revue *La Linguistique*, n°22/2. Pages 63 à 74.
- Smith A., 1776 [Traduction française : 1949]. *Recherches sur la nature et les causes de la richesse des nations, les grands thèmes.* : Chicoutimi. 237 pages.
- Stubbs M. 1993. « British traditions in text analysis: From Firth to Sinclair », *In Text and Technology: In Honour of John Sinclair* de Baker M., Francis F. et Tognini-Bonelli E. Philadelphia : John Benjamins. Pages 1 à 46.
- Suchman L. A., 1987a. « Plans », *In Plans and situated actions. The problem of human-machine communication.* Cambridge : Cambridge University Press. Pages 27 à 48.
- Suchman L. A., 1987b. « Situated actions », *In Plans and situated actions. The problem of human-machine communication.* Cambridge: Cambridge University Press. Pages 49 à 67.
- Suchman L., 1996. « Constituting Shared Workspaces », *In Cognition and communication at work*, Engeström Y. et Middleton D. Cambridge : Cambridge University Press. Pages 35 à 60.
- Swales M. J., 1990. *Genre Analysis: English in academic and research settings.* Cambridge: Cambridge University Press. 260 pages.
- Sylvère A., 1980. *Toinou, le cri d'un enfant auvergnat.* Evreux : Plon. 398 pages.
- Taylor F. W., 1911. *The principles scientific management.* 17 pages.
- Teiger C., 1995. « Parler quand même les fonctions des activités langagières non fonctionnelles », *In Langage au travail*, Boutet J. Pages 45 à 72.
- Tognini-Bonelli E., 2001. *Corpus linguistics at work.* Amsterdam : Philadelphia. 223 pages.
- Traverso V., 2003. *Les genres de l'oral : le cas de la conversation.* Texte de la journée sur les genres de l'oral organisée au laboratoire GRIC (UMR ICAR), Université Lumière Lyon 2 en octobre 2003, Kerbrat-Orecchioni C., Traverso V. 22 pages. Disponible sur le site ICAR <http://icar.univ-lyon2.fr> (Rubrique Équipes → IFPS, Publications)
- Traverso V., 2008. « Corpus de langue parlée en interaction », revue *Verbum* n°4,

Tome XXX. Pages 313 à 328.

- Vergely P., 2009. « Place et rôle de l'écrit prescriptif dans les communications orales. », revue *Semen* n°28. Pages 117 à 131.
- Vernant D., 1997. *Du discours à l'action*. Paris : Presses Universitaires de France. 197 pages.
- Viëtor K., 1977. « L'histoire des genres littéraires », *Poétique VIII*. Paris : Éd. du Seuil. Pages 490 à 506.
- Viëtor K., 1986. « Histoire des genres littéraires », *In Théorie des genres* de Genette G., Jaus H. R., Schaeffer J.- M., Scholes R., Stempel W.D., Viëtor K., Paris : Seuil. Pages 9 à 35.
- Vincent D., 1993. *Les Ponctuants de la langue et autres mots du discours*. Québec : Éditions Nuit blanche. 145 pages.
- Vion R., 2000. *La communication verbale, analyse des interactions*. Paris : Édition Hachette. 302 pages.
- Von Cranach M. et Harré R., 1982 [1980]. *The Analysis of action: recent theoretical and empirical advances*. Cambridge : Cambridge University Press. 405 pages.
- Williams G. (sous la direction de), 2005. *La linguistique de corpus*. Rennes : Presses Universitaires de Rennes. 418 pages.
- Witko A., 2001. « Une réunion orchestrée par des écrits : le Conseil Municipal », *In Le langage dans les organisations. Une nouvelle donne*, textes réunions par Pène S., Borzeix A. et Fraenkel B. Paris : l'Harmattan. Pages 203 à 219.
- Zarifian P., 1996. *Travail et communication : essai sociologique sur le travail dans la grande entreprise industrielle*. Paris : Presses Universitaires de France. 213 pages.
- Zarifian P., 1997. « Travail, langage et civilité », revue *Futur Antérieur* [en ligne], n°39-40. Dossier : L'espace public [réf. du 16 décembre 2003]. Disponible également sur internet : <http://multitudes.samizdat.net>

Index des auteurs

A

Abeillé A. · 32
Adam J.-M. · 30, 31, 134, 135, 136, 138, 139, 140, 145, 146, 148, 149, 170, 171, 188, 208, 260, 384, 389, 425
André V. · 120, 258, 261, 318, 319, 409, 471, 472, 502
Apothéloz D. · 330, 339, 410, 412, 413, 414, 472
Aristote · 20, 21, 22, 27, 472
Auchlin A. · 206, 207, 389, 472, 487
Austin J. L. · 72, 260, 308, 472

B

Bakhtine M. · 30, 31, 34, 35, 36, 49, 51, 138
Bange P. · 72
Benveniste E. · 28, 29, 357
Berrendonner A. · 243, 473
Bessom M.-J. · 162, 393, 408, 473
Biber D. · 41, 45, 88, 95, 136
Bilger M. · 41, 88, 97, 473, 474, 475, 476, 478, 479, 480, 486
Blanche-Benveniste C. · 40, 41, 93, 94, 118, 119, 121, 122, 130, 320, 321, 474, 475
Blumenthal P. · 227, 229
Borzeix A. · 66, 73, 74, 77, 162, 308
Boscolo P. · 162
Bouacha A. A. · 210, 475
Bouchard R. · 77, 259, 330
Boutet J. · 49, 57, 58, 59, 64, 66, 67, 73, 102, 331, 343, 369, 399, 402, 475, 476, 477, 485, 488
Branca-Rosoff S. · 51
Bronckart J.-P. · 36, 37, 51, 75, 81, 82, 135, 136, 137, 138, 139, 145, 146, 147, 148, 149, 170, 171, 475
Broth M. · 68
Brown P. · 99, 100, 101, 345
Brunot F. · 91

C

Candéa M. · 129

Cappeau P. · 122, 260, 476
Cavazza M. · 32
Cedergren H. · 93
Cherrington H. E. · 71
Chomsky N. · 38, 89, 90
Clark H. H. · 85, 86
Clot Y. · 49, 50, 56
Coltier D. · 139, 178, 384, 388, 477
Combettes B. · 392, 476
Compagnon A. · 21, 22, 24, 26
Cori M. · 89
Cranach M. von · 79
Croce B. · 26
Crozier M. · 63

D

David S. · 89
Debaisieux J.-M. · 93, 477
Delmotte H. · 65
Di Ruzza R. · 65, 66
Diomède · 20
Dolz J. · 140, 141, 487
Dubois J. · 28, 176
Ducrot O. · 101
Duranti A. · 43

F

Faïta D. · 49, 50, 477, 478
Falzon P. · 72, 78
Fayol H. · 60, 61, 62
Filliettaz · 75, 76, 77, 78, 80, 81, 84, 85, 86, 236, 312, 330, 465, 472, 478, 487, 502
Filliettaz · 79
Filliettaz · 83
Filliettaz · 85
Filliettaz · 85
Filliettaz · 86
Filliettaz L. · 52, 75, 76, 78, 462, 478, 501
Fornel M. de · 101, 478
Fraenkel B. · 74, 77, 330, 366, 367
Friendber E. · 63

G

Gadet F. · 53, 95, 104, 117, 118, 121, 479

Galanter E. · 79
Gardin B. · 73, 331, 399
Garfinkel H. · 99
Gaulmyn M. M. de · 330, 413
Genette G. · 26, 27, 29
Giacomo M. · 28
Goethe J. W. · 24, 25, 480
Goffman E. · 58, 98, 99, 100, 345, 465
Golopentja S. · 243, 479
Goodwin C. · 68
Gougenheim G. · 92
Greimas A. J. · 272, 273, 480
Grevisse M. · 120
Grice H. P. · 100, 480
Grize J.-B. · 139, 146, 384, 388, 393
Grosjean M. · 66, 73, 74, 77, 308, 423
Guespin L. · 28
Guillaume G. · 176
Gülich E. · 207, 209, 319, 389
Gumperz J. J. · 38

H

Habert B. · 88, 95, 136
Hacker W. · 79
Haller S. · 137
Hamburger K. · 26, 27
Harness Goodwin M. · 68
Harris Z. S. · 28, 481
Heath C. · 69, 70
Hegel F. · 25
Heusch C. · 23
Hindmarsh J. · 69, 70
Horace · 22
Hymes D. · 38, 39, 481

I

Iser W. · 25, 26

J

Jacques M.-P. · 47, 90
Jakobson R. · 30
Jauss H. R. · 25, 26
Jeanjean C. · 119
Jeanneret T. · 319
Jefferson G. · 43, 319, 487
Jenny L. · 21, 24, 26

Jirotko M. · 69, 70
Johnson G. · 71, 73, 75, 77, 469, 482

K

Kant E. · 25
Kaplan C. D. · 71, 73, 75, 77, 469, 482
Karsenty L. · 72, 78, 308, 343, 414, 445, 469
Karsenty L. et Falzon P. · 308, 343, 469
Keenan R. · 43
Kerbrat-Orecchioni C. · 40, 95, 99, 101, 137, 141, 163, 309, 310, 311, 388, 397, 408
Koester A. · 48, 482
Krafft U. · 330, 483
Kroll B. · 43

L

Labov W. · 92, 101, 102
Lacheret A. · 485
Lacoste M. · 66, 73, 75, 77, 85, 157, 308, 331, 342, 343, 445, 461, 469, 475, 483, 486
Lagane R. · 177, 178
Levinson S. · 39, 99, 100, 101, 345
Levinson S. C. · 68
Livet P. · 85, 86
Luff P. · 69, 70

M

Maingueneau D. · 36
Malinowski B. · 103
Malrieu D. · 30, 32, 33, 483
Marcellesi C. · 28
Marcellesi J.-B. · 28
Maslow A. · 63
Mathieu-Castellani G. · 23, 483
Mayo E. · 62
McEnery T. · 89, 90, 91, 484
McGregor D. · 62, 63
Mével J.-P. · 28
Michéa R. · 92
Miller G. · 79
Moeschler J. · 236, 345
Moirand S. · 177, 178, 188, 189, 471, 484
Mondada L. · 67, 95, 117, 319, 329

Montmollin M. de · 367, 485
Morel M.-A. · 95

O

Ochs E. · 42, 43, 117, 133

P

Pène S. · 372, 373
Perez De Souza C. · 485
Périn P. · 409
Pincemin B. · 47
Platon · 19, 20, 21, 27, 486
Pribram K. H. · 79

Q

Quintilien · 22

R

Rastier F. · 32, 33, 47, 483, 486
Reboul A. · 484
Revaz F. · 188, 190, 208, 246, 255, 389,
471
Rivenc P. · 92
Rouget C. · 177, 178, 486
Roulet E. · 167, 258, 309, 311, 313, 316,
317, 487, 502

S

Sacks H. · 137, 319
Saint-Georges I. de · 234, 235
Sankoff D. · 93
Sauvageot A. · 92
Schaeffer J. M. · 50, 101, 478, 480, 481,
489
Schegloff E. A. · 43, 137, 379, 487
Schneuwly B. · 36, 140, 141, 487
Schütz A. · 99, 100
Schwartz O. · 103
Scollon R. · 234, 235, 248
Searle J. · 42, 72, 487

Settekorn W. · 389
Simon A.-C. · 130
Simonin-Grumbach J. · 29, 357, 358, 488
Sinclair J. · 88
Smith A. · 55, 488
Stubbs M. · 88
Suchman L. · 68
Swales J. · 48
Sylvère A. · 57

T

Taylor F. W. · 54, 56, 57, 61
Teiger C. · 77
Todorov T. · 27
Tognini-Bonelli E. · 88, 488
Tomassone R. · 392
Traverso V. · 39, 40, 51, 95, 310
Triper M. · 57

V

Vendryès J. · 121
Vernant D. · 82, 83, 84, 85, 462
Viëtor K. · 25, 480, 481, 489

W

Weber M. · 60
Werlich E. · 30
Williams G. · 89
Wilson A. · 89, 91, 484

X

Xiao R. · 89, 90, 484

Y

Yukio T. · 89, 90

Z

Zarifian P. · 56, 57, 489

Liste des tableaux

Tableau 1 : Les architypes selon J.-P. Bronckart (1997 : 159)	37
Tableau 2 : Types de parole selon les approches	77
Tableau 3 : Résumé de l'analyse des transactions de D. Vernant (1997 : 160)	84
Tableau 4 : Récapitulatif des données recueillies et transcrites	109
Tableau 5 : Synthèse des enregistrements	111
Tableau 6 : Classement des réunions de notre corpus	112
Tableau 7 : Sous-corpus 1 constitué pour l'analyse qualitative	114
Tableau 8 : Les 28 séquences de base pour l'analyse qualitative	115
Tableau 9 : Sous-corpus 2 constitué pour l'analyse quantitative	116
Tableau 10 : Typologie des erreurs recensées (P. Cappeau, 2008 : 346)	122
Tableau 11 : Principales anonymisations dans notre corpus	124
Tableau 12 : Signes des conventions de transcriptions	128
Tableau 13 : Signes marquant les éléments prosodiques	129
Tableau 14 : Les prototypes de séquence de J.-M. Adam (1992)	146
Tableau 15 : Tableau des critères de J.-P. Bronckart caractérisant les différents types de discours et de texte (1997).	147
Tableau 16 : Principes méthodologiques pour quatre critères particulier pour l'analyse quantitative	151
Tableau 17 : Répartition des types de séquence dans notre sous-corpus 2	159
Tableau 18 : Les séquences encadrantes de notre corpus	165
Tableau 19 : Synthèse des séquences descriptives organisées en phases	175
Tableau 20 : Les manifestations des nominalisations par type de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	180
Tableau 21 : Les manifestations des nominalisations par type de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	181
Tableau 22 : Les manifestations des nominalisations par type de séquence dans le CoDir 2 (ets de transport)	182

Tableau 23 : Les manifestations des nominalisations par type de séquence dans le CoDir 2 (GIS)	183
Tableau 24 : Les manifestations des nominalisations par type de séquence dans la réunion de responsables formateurs (OF)	184
Tableau 25 : Les manifestations des nominalisations par type de séquence dans la séance de travail (OF)	184
Tableau 26 : Les manifestations des nominalisations dans les séquences du sous-corpus 2	186
Tableau 27 : Les manifestations des énoncés-titres dans les séquences du CoDir 1 (CCI)	191
Tableau 28 : Les manifestations des formes bi-nominales dans les séquences du CoDir 1 (CCI)	192
Tableau 29 : Les manifestations des formes bi-nominales dans les séquences du CoDir 2 (entreprise de transport)	193
Tableau 30 : Les manifestations des formes bi-nominales et les énoncés-titres dans les séquences du CoDir 2 (GIS)	194
Tableau 31 : Les manifestations des formes bi-nominales dans les séquences dans le CoDir 2 (GIS)	195
Tableau 32 : Les manifestations des énoncés-titres dans les séquences dans la réunion interne 1 (CCI)	196
Tableau 33 : Les manifestations des formes bi-nominales dans les séquences dans la réunion interne 1 (CCI)	197
Tableau 34 : Les manifestations des énoncés-titres dans les séquences dans la réunion des responsables formateurs (OF)	198
Tableau 35 : Les manifestations des formes bi-nominales dans les séquences dans la réunion des responsables formateurs (OF)	199
Tableau 36 : Les manifestations des formes bi-nominales dans les séquences dans la séance de travail (OF)	200
Tableau 37 : Les manifestations des formes bi-nominales dans les séquences de la partie 1 de la réunion de groupement 2 (OF)	201
Tableau 38 : Les manifestations des formes bi-nominales dans les séquences des interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)	202
Tableau 39 : Les manifestations des énoncés-titres dans les séquences du sous-corpus 2	203

Tableau 40 : Les manifestations des formes bi-nominales par type de séquence dans le sous-corpus 2	205
Tableau 41 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs dans les séquences du CoDir 1 (CCI)	212
Tableau 42 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs dans les séquences du CoDir 2 (ets de transport)	213
Tableau 43 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs dans les séquences du CoDir 2 (GIS)	214
Tableau 44 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs dans les séquences de la réunion interne (CCI)	215
Tableau 45 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs dans les séquences de la réunion des responsables formateurs (OF)	216
Tableau 46 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs dans les séquences de la séance de travail (OF)	217
Tableau 47 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs dans les séquences de la partie de la réunion de groupement 2 (OF)	218
Tableau 48 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs dans les séquences des activités langagières au service RH (entreprise de transport)	219
Tableau 49 : Les manifestations des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs par type de séquence dans le sous-corpus 2	221
Tableau 50 : Les manifestations du pronom-sujet « nous » dans les types de séquence du CoDir 1 (CCI)	224
Tableau 51 : Les manifestations des adverbes de cadre dans chaque type de séquence du CoDir 1 (CCI)	229
Tableau 52 : Les manifestations des adverbes de cadre dans les séquences du CoDir 2 (entreprise de transport)	230
Tableau 53 : Les manifestations des adverbes de cadre par type de séquence dans une réunion interne (CCI)	231
Tableau 54 : Les manifestations des adverbes de cadre dans chaque type de séquence du sous-corpus 2	233
Tableau 55 : Les manifestations des postures anticipatoires par type de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	237

Tableau 56 : Les manifestations des postures anticipatoires par types de séquence dans le CoDir 2 (ets de transport)	238
Tableau 57 : Les manifestations des postures anticipatoires par type de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	239
Tableau 58 : Les manifestations des postures anticipatoires par type de séquence dans le sous-corpus 2	241
Tableau 59 : Organisation de la séquence descriptive : enchevêtrement des phases	247
Tableau 60 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence du CoDir 1 (CCI)	263
Tableau 61 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence dans le CoDir 2 (ets de transport)	264
Tableau 62 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence dans le CoDir 2 (GIS)	265
Tableau 63 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence de la réunion interne 1 (CCI)	265
Tableau 64 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence de la réunion des responsables formateurs (OF)	266
Tableau 65 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence de la séance de travail (OF)	267
Tableau 66 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence de la partie 1 de la réunion de groupement 2 (OF)	268
Tableau 67 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)	269
Tableau 68 : Les manifestations des marqueurs « hein » par type de séquence dans les échanges avant le CoDir 1 et lors de la pause (CCI)	269
Tableau 69 : Les manifestations du marqueur « hein » par type de séquence dans le sous-corpus 2	270
Tableau 70 : Les manifestations du verbe « falloir » dans les séquences du CoDir 1 (CCI)	275
Tableau 71 : Les manifestations du verbe « falloir » par type de séquence du CoDir 2 (ets de transport)	276
Tableau 72 : Les manifestations du verbe « falloir » par type de séquence d'un CoDir (GIS)	277
Tableau 73 : Les manifestations de « falloir » par type de séquence de la réunion interne 1 (CCI)	278

Tableau 74 : Les manifestations du verbe « falloir » par type de séquence de la réunion des responsables formateurs (OF)	279
Tableau 75 : Les manifestations du verbe « falloir » par type de séquence de la séance de travail (OF)	280
Tableau 76 : Les manifestations du verbe « falloir » par type de séquence de la partie de la réunion de groupement 2 (OF)	280
Tableau 77 : Les manifestations du verbe « falloir » par type de séquence dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)	281
Tableau 78 : Les manifestations du verbe « falloir » par type de séquence dans les échanges avant le CoDir et lors de la pause (CCI)	282
Tableau 79 : Les manifestations du verbe « falloir » par type de séquence dans le sous-corpus 2	283
Tableau 80 : Les manifestations des formes impératives par type de séquence du CoDir 1 (CCI)	287
Tableau 81 : Les manifestations des formes impératives par type de séquence du CoDir 2 (GIS)	288
Tableau 82 : Les manifestations des formes impératives par type de séquence de la réunion interne 1 (CCI)	289
Tableau 83 : Les manifestations des formes impératives par type de séquence de la réunion des responsables formateurs (OF)	290
Tableau 84 : Les manifestations des formes impératives par type de séquence d'une séance de travail (OF)	291
Tableau 85 : Les manifestations des formes impératives par type de séquence de la partie de la réunion de groupement 2 (OF)	291
Tableau 86 : Les manifestations des formes impératives par type de séquence dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)	292
Tableau 87 : Les manifestations des formes impératives dans les types de séquence dans le sous-corpus 2	293
Tableau 88 : Les manifestations d'énoncés injonctifs par type de séquence du CoDir 1 (CCI)	297
Tableau 89 : Les manifestations d'énoncés injonctifs par type de séquence du CoDir 2 (GIS)	298
Tableau 90 : Les manifestations d'énoncés injonctifs par type de séquence de la réunion interne 1 (CCI)	299

Tableau 91 : Les manifestations d'énoncés injonctifs par type de séquence de la réunion des responsables formateurs (OF)	299
Tableau 92 : Les manifestations d'énoncés injonctifs par type de séquence de la séance de travail (OF)	300
Tableau 93 : Les manifestations d'énoncés injonctifs par type de séquence dans le sous-corpus 2	302
Tableau 94 : les caractéristiques du type linguistique « langage expositif »	307
Tableau 95 : Les manifestations des énonciations conjointes par type de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	322
Tableau 96 : Les manifestations des énonciations conjointes par type de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	323
Tableau 97 : Les manifestations des énonciations conjointes dans les séquences de la réunion des responsables formateurs (OF)	324
Tableau 98 : Les manifestations des énonciations conjointes dans les séquences de la séance de travail (OF)	325
Tableau 99 : Les manifestations des énonciations conjointes par type de séquence dans le sous-corpus 2	326
Tableau 100 : Séquences opératives du sous-corpus 2 organisées en phases	332
Tableau 101 : Liste des séquences par réunion de travail comportant des phases métalinguistiques	337
Tableau 102 : Manifestation des phases métalinguistiques par type linguistique et type de séquence du sous-corpus 2	338
Tableau 103 : Séquences du sous-corpus 2 dans lesquelles se manifeste un langage opératif	344
Tableau 104 : Les manifestations des formes d'atténuation par type de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	348
Tableau 105 : Les manifestations des formes d'atténuation par type de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	349
Tableau 106 : Les manifestations des formes d'atténuation par type de séquence dans le CoDir 2 (ets de transport)	350
Tableau 107 : Les manifestations des formes d'atténuation dans les séquences dans le CoDir 2 (GIS)	351
Tableau 108 : Les manifestations des formes d'atténuation dans les séquences de la réunion des responsables formateurs (OF)	352

Tableau 109 : Les manifestations des formes d'atténuation dans les séquences de la séance de travail (OF)	353
Tableau 110 : Les manifestations des formes d'atténuation dans la partie de la réunion de groupement 2 (OF)	354
Tableau 111 : Les manifestations des formes d'atténuation dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)	354
Tableau 112 : Les manifestations des formes d'atténuation dans les échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir 1 (CCI)	355
Tableau 113 : Les manifestations des formes d'atténuation par type de séquence dans le sous-corpus 2	356
Tableau 114 : Les manifestations des déictiques par type de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	360
Tableau 115 : Les manifestations des déictiques par type de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	361
Tableau 116 : Les manifestations des déictiques dans les séquences de la réunion des responsables formateurs (OF)	362
Tableau 117 : Les manifestations des déictiques dans les séquences de la séance de travail (OF)	363
Tableau 118 : Les manifestations des déictiques dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)	364
Tableau 119 : Les manifestations des déictiques par type de séquence dans le sous-corpus 2	365
Tableau 120 : La diversité des supports écrits dans notre corpus	368
Tableau 121 : L'usage des écrits professionnels par type de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	375
Tableau 122 : L'usage des écrits professionnels dans les séquences dans le CoDir 2 (GIS)	375
Tableau 123 : L'usage des écrits professionnels par type de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	376
Tableau 124 : L'usage des écrits professionnels dans les séquences de la réunion des responsables formateurs (OF)	376
Tableau 125 : L'usage des écrits professionnels dans les séquences de la séance de travail (OF)	377
Tableau 126 : L'usage des écrits professionnels dans les interactions dans l'open space d'un service RH (ets de transport)	378
	499

Tableau 127 : L’usage des écrits professionnels par type de séquence dans le sous-corpus 2	378
Tableau 128 : Les manifestations des chevauchements dans chaque type de séquence du sous-corpus 2	382
Tableau 129 : Construction collaborative : analyse en grille	413
Tableau 130 : Les phases de l'activité de rédaction	415
Tableau 131 : Constitution de la séquence	416
Tableau 132 : Les critères du type linguistique « langage co-action »	421
Tableau 133 : Thèmes conversationnels des séquences de conversation informelle du sous-corpus 2	427
Tableau 134 : Les manifestations de ruptures humoristiques par type de séquence dans le CoDir 1 (CCI)	430
Tableau 135 : Les manifestations de ruptures humoristiques par type de séquence dans la réunion interne 1 (CCI)	431
Tableau 136 : Les manifestations de ruptures humoristiques dans les séquences du CoDir 2 (GIS)	431
Tableau 137 : Les manifestations de ruptures humoristiques dans les séquences de la réunion des responsables formateurs (OF)	432
Tableau 138 : Les manifestations de ruptures humoristiques dans les séquences de la séance de travail (OF)	433
Tableau 139 : Les manifestations de ruptures humoristiques dans la partie 1 de la réunion de groupement 2 (OF)	433
Tableau 140 : Les manifestations de ruptures humoristiques dans les échanges avant la réunion et pendant la pause du CoDir 1 (CCI)	434
Tableau 141 : Les ruptures humoristiques dans les types de séquence dans le sous-corpus 2	435
Tableau 142 : Les critères du type linguistique « langage péri-professionnel »	442
Tableau 143 : Types linguistiques et types de séquence	444
Tableau 144 : Typologie des actions dans l'étude des types de discours en situation de travail	464
Tableau 145 : Langage au travail : types de discours, types linguistiques, types de séquence et leurs caractéristiques.	467

Liste des figures

Figure 1 : Le système des genres littéraires au milieu du XIXe siècle selon A. Compagnon (2001)	24
Figure 2 : Les niveaux d'analyse des genres selon D. Malrieu et F. Rastier (2001 : 549)	33
Figure 3 : Structure hiérarchique de l'activité d'après W. Hacker (1973)	79
Figure 4 : Découpage de l'activité	82
Figure 5 : Les instances de l'agentivité (L. Filliettaz, 2002 : 76)	83
Figure 6 : Typologie des modes actionnels selon L. Filliettaz (2002 : 61)	85
Figure 7 : E. Ochs : Numbered actions are explained in the nonverbal column	133
Figure 8 : Les éléments composant les types de discours	149
Figure 9 : Rapports entre langage et travail, les types linguistiques et les types de séquence	158
Figure 10 : Répartition des types linguistiques dans le sous-corpus 2	161

Liste des schémas

Schéma 1 : Macrostructure praxéologique selon L. Filliettaz	80
Schéma 2 : Découpage de séquences dans un extrait de réunion de travail (CoDir 1, CCI).....	143
Schéma 3 : Découpage de séquences dans un extrait de réunion de travail (Réunion interne 1, CCI).....	143
Schéma 4 : Découpage de séquences dans un extrait d'un groupe de travail (OF).....	144
Schéma 5 : Schéma de négociation langagière (Roulet et al., 1985).....	311
Schéma 6 : Schématisation 1 d'une séquence de négociation	312
Schéma 7 : Schématisation 2 d'une séquence de négociation	313
Schéma 8 : Schématisation de l'énonciation conjointe (V. André, 2006)	319
Schéma 9 : Analyse en grille d'une énonciation conjointe	320
Schéma 10 : Les problématisations et situations explicatives dans la séquence 3 du CA (organisme de formation)	387
Schéma 11 : Construction du texte : analyse en grille.....	410

Listes des graphiques

Graphique 1 : Répartition des types de séquence dans le sous-corpus 2.....	159
Graphique 2 : Répartition des types linguistiques dans le sous-corpus 2.....	161
Graphique 3 : Prévalences des occurrences des nominalisations pour chaque type de séquence du sous-corpus 2	186
Graphique 4 : Nombres d'occurrences des nominalisations pour chaque type de séquence du sous-corpus 2	187
Graphique 5 : Prévalences des occurrences pour chaque type de séquences du sous-corpus 2.....	204
Graphique 6 : Prévalences pour chaque type séquence du sous-corpus 2.....	205
Graphique 7 : Nombre d'occurrences pour chaque type séquence du sous-corpus 2	206
Graphique 8 : Prévalences des occurrences (%) des marqueurs de structuration et des organisateurs énumératifs pour chaque type de séquence du sous-corpus 2	222
Graphique 9 : Nombres d'occurrences du marqueur "hein" par type de séquence dans le sous-corpus 2.....	271
Graphique 10 : Prévalences des occurrences du marqueur "hein" par type de séquence dans le sous-corpus 2.....	271
Graphique 11 : Nombre de manifestations du verbe "falloir" pour chaque type de séquence	283
Graphique 12 : Prévalences des manifestations du verbe "falloir" pour chaque type de séquence.....	284
Graphique 13 : Prévalences des occurrences des formes impératives pour chaque type de séquence du sous-corpus 2	294
Graphique 14 : Nombre d'occurrences des formes impératives pour chaque type de séquence du sous-corpus 2	294
Graphique 15 : Prévalences des occurrences (%) des formes d'atténuation dans chaque type de séquence du sous-corpus 2	356
Graphique 16 : Répartition des types de séquence dans le CoDir 1 de la CCI	446
Graphique 17 : Répartition des types linguistiques dans le CoDir 1 de la CCI	447
Graphique 18 : Répartition des types de séquence dans le CoDir 2 de l'entreprise de transport.....	448
Graphique 19 : Répartition des types linguistiques dans le CoDir 2 de l'entreprise de transport.....	448

Graphique 20 : Répartition des types de séquence dans la CoDir 2 du GIS	449
Graphique 21 : Répartition des types linguistiques dans le CoDir 2 du GIS	450
Graphique 22 : Répartition des types de séquence dans la réunion interne 1 de la CCI	451
Graphique 23 : Répartition des types linguistiques dans la réunion interne 1 de la CCI	452
Graphique 24 : Répartition des types de séquence dans la séance de travail de l'OF	453
Graphique 25 : Répartition des types linguistiques dans la séance de travail de l'OF	453
Graphique 26 : Répartition des types de séquence dans la réunion des responsables des formateurs à l'OF	455
Graphique 27 : Répartition des types linguistiques dans la réunion des responsables des formateurs à l'OF	455
Graphique 28 : Répartition des types de séquence dans la partie 1 de la réunion de groupement 2 à l'OF	456
Graphique 29 : Répartition des types linguistiques dans la partie 1 de la réunion de groupement 2 à l'OF	457
Graphique 30 : Répartition des types de séquence dans les interactions de l'open space d'un service RH de l'entreprise de transport	458
Graphique 31 : Répartition des types linguistiques dans les interactions de l'open space d'un service RH de l'entreprise de transport	458
Graphique 32 : Répartition des types de séquence dans les échanges avant la réunion CoDir et lors de la pause, CCI	459
Graphique 33 : Répartition des types linguistiques dans les échanges avant la réunion CoDir et lors de la pause, CCI	460
Graphique 34 : Répartition des types de séquence dans les échanges avant une réunion de l'OF	460
Graphique 35 : Répartition des types linguistiques dans les échanges avant une réunion de l'OF	461