HAL
open science

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'Equipement

Virginie André

To cite this version:

Virginie André. 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'Equipement. Linguistique. Université Nancy 2, 2006. Français. NNT : 2006NAN21005 . tel-01776616

HAL Id: tel-01776616

https://hal.univ-lorraine.fr/tel-01776616

Submitted on 24 Apr 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.

UNIVERSITÉ DE LORRAINE

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

UNIVERSITE NANCY 2
ECOLE DOCTORALE « LANGAGE, TEMPS, SOCIETE »
U.F.R. SCIENCES DU LANGAGE
CRAPEL - ATILF - CNRS

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

par

Virginie ANDRE

CONSTRUCTION COLLABORATIVE DU DISCOURS AU SEIN DE REUNIONS DE TRAVAIL EN ENTREPRISE : DE L'ANALYSE MICRO-LINGUISTIQUE A L'ANALYSE SOCIO-INTERACTIONNELLE.

Le cas d'un Parc départemental de l'Equipement.

Volume I

Sous la direction de
Monsieur le Professeur Philip RILEY

Soutenue le 2 juin 2006

JURY

Monsieur Denis Apothéloz, Université Nancy 2
Monsieur Laurent Filliettaz, Université de Genève
Madame Françoise Gadet, Université Paris 10
Madame Catherine Kerbrat-Orecchioni, Université Lyon 2
Monsieur Philip Riley, Université Nancy 2

UNIVERSITE NANCY 2
ECOLE DOCTORALE « LANGAGE, TEMPS, SOCIETE »
U.F.R. SCIENCES DU LANGAGE
CRAPEL - ATILF - CNRS

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

par

Virginie ANDRE

CONSTRUCTION COLLABORATIVE DU DISCOURS AU SEIN DE REUNIONS DE TRAVAIL EN ENTREPRISE : DE L'ANALYSE MICRO-LINGUISTIQUE A L'ANALYSE SOCIO-INTERACTIONNELLE.

Le cas d'un Parc départemental de l'Equipement.

Volume I

Sous la direction de
Monsieur le Professeur Philip RILEY

Soutenue le 2 juin 2006

JURY

Monsieur Denis Apothéloz, Université Nancy 2
Monsieur Laurent Filliettaz, Université de Genève
Madame Françoise Gadet, Université Paris 10
Madame Catherine Kerbrat-Orecchioni, Université Lyon 2
Monsieur Philip Riley, Université Nancy 2

Remerciements

Je souhaite exprimer ici toute ma gratitude à tous ceux qui m'ont accompagnée, tant scientifiquement qu'humainement, tout au long de ce travail. J'adresse plus particulièrement mes remerciements à

Monsieur le Professeur Philip Riley
pour la confiance qu'il m'a accordée, son aide précieuse, ses conseils, sa disponibilité ainsi que pour les passionnants chemins qu'il m'a suggérés.

Emmanuelle Canut
pour son dévouement tout au long de ces années de recherche, pour ses lectures attentives, ses précieux conseils et sa rigueur ainsi que pour son soutien, sa patience et son dynamisme.

tous les collègues du CRAPEL
pour m'avoir invitée à travailler dans leurs équipes de recherche et pour m'avoir constamment encouragée.

Jeanne-Marie Debaisieux et Denis Apothéloz
pour avoir consacré du temps à discuter de mes recherches ainsi que pour leurs critiques constructives et leurs suggestions pertinentes.

Jean Véronis
pour avoir mis à ma disposition son logiciel « Contextes » avec lequel les requêtes informatiques ont été effectuées.

tous les membres du jury pour avoir manifesté de l'intérêt à mon sujet de recherche : Mme Françoise Gadet, Mme Catherine Kerbrat-Orecchioni, M. Laurent Filliettaz et M. Denis Apothéloz.

tous les membres de l'Equipement et plus particulièrement ceux du Parc départemental que je ne peux mentionner ici pour des raisons de confidentialité mais sans qui ce travail n'aurait jamais pu être entrepris.

ma famille et mes amis pour leur soutien, et notamment à Cyril pour ses encouragements, son énergie et sa bonne humeur, à Simone pour sa patience, à Hubert pour sa disponibilité et à Alain pour sa lecture minutieuse du manuscrit.

Sommaire

Introduction générale 5

PREMIERE PARTIE : CADRES THEORIQUES ET METHODOLOGIQUES DE L'ANALYSE DES PRATIQUES LANGAGIERES EN SITUATION DE TRAVAIL 12

Chapitre 1 : De la langue aux pratiques langagières 13
1.1. Quel objet pour quelle étude ? 14
1.2. L'apport d'approches « anthropologiques, interactionnistes, conversationnelles et sociolinguistiques » 19
1.3. L'apport d'approches « discursives » 32
1.4. La linguistique interactionnelle.....38

Chapitre 2 : Le langage en situation de travail 41
2.1. Eléments de définition 42
2.2. Travailler et communiquer : vers un nouvel objet d'étude 50
2.3. Les enjeux du langage au travail 53

Chapitre 3 : Travail collectif et implication de soi 72
3.1. Implication de soi au travail 73
3.2. Vers une coopération au travail 85
3.3. Vers un développement des compétences individuelles et collectives au travail ..100

Chapitre 4 : Approche multidimensionnelle de notre recherche 108
4.1. Cadrage d'une étude du discours interactif oral 109
4.2. La notion d'interaction verbale dans les discours interactifs 117
4.3. Contexte et situation de communication : problèmes terminologiques 124
4.4. Interinfluences en situation de communication 128
4.5. Outils de description et d'analyse 130

Chapitre 5 : Principes méthodologiques de la recherche 136
5.1. Pourquoi une recherche de terrain ?.....136
5.2. Recueil des données 144
5.3. Transcription des données 163
5.4. Analyse des données.....174

DEUXIEME PARTIE : ETUDE DES PRATIQUES LINGUISTIQUES ET INTERACTIONNELLES PARTICIPANT A LA CONSTRUCTION COLLABORATIVE DU DISCOURS AU SEIN DES REUNIONS DE TRAVAIL 182

Chapitre 6 : Etude des spécificités sociolinguistiques des réunions de travail 183
6.1. Une situation de communication indexicalisée 184
6.2. Le cadre spatio-temporel 190
6.3. Une situation polylogale 195
6.4. Une situation finalisée 216
6.5. Une situation régie par des normes interactionnelles 221
6.6. Formes et contenus de certaines pratiques langagières en réunion 231
6.7. La réunion de travail : un genre de discours ? 234

Chapitre 7 : Etude d'un premier phénomène participant à la construction collaborative du discours : l'énonciation conjointe 239
7.1. Pourquoi s'intéresser à l'énonciation conjointe ? 240
7.2. Enonciation conjointe et objectifs de la complétion 248
7.3. Réaction des locuteurs face à la complétion 290

Chapitre 8 : Etude d'un deuxième phénomène participant à la construction collaborative du discours : la reprise 299
8.1. Eclaircissement terminologique et types de reprises 299
8.2. Ratifier une complétion 305
8.3. Reprendre pour prendre la parole 312
8.4. Appuyer le discours d'un locuteur, insister ou valider une information 317
8.5. Répondre à une question et ajuster ses connaissances 328
8.6. Marquer l'accord entre les locuteurs 336

Chapitre 9 : Etude d'un troisième phénomène participant à la construction collaborative du discours : *Hein*, marqueur interactif et de convergence 344
9.1. Définitions et problèmes terminologiques 345
9.2. Pourquoi s'intéresser à l'apparition de *hein* ? 354
9.3. Distribution de *hein* 362
9.4. Fonctionnement discursif et interactif de *hein* 376
9.5. Vers une convergence 389

Chapitre 10 : Etude d'un quatrième phénomène participant à la construction collaborative du discours : le couple *oui non* et ses combinaisons 393
10.1. Quelques emplois marginaux de *oui non* et de *non oui* 395
10.2. *Oui non* en début de tour de parole 404

Conclusion 446

Bibliographie 452
Index des auteurs 473
Index des notions 477
Liste des tableaux 478
Liste des figures 479
Table des matières 480

Annexes (Volume II) 485

Introduction générale

Les réunions de travail, et plus généralement les situations de communication au travail, ont longtemps été l'objet d'étude des seuls analystes des techniques de communication en entreprise. Envisagées comme des stratégies de management, elles ne jouissaient pas d'études plus systématiques que des chercheurs en sciences humaines et sociales auraient pu mener. Aujourd'hui, spécialistes de la gestion des organisations et analystes des interactions sociales s'unissent pour reconnaître à ces situations des enjeux ignorés jusqu'à présent. Les échanges langagiers au travail ne sont pas seulement des outils stratégiques exploités par les organisations pour améliorer leur fonctionnement et leur productivité ou des outils purement fonctionnels mais ils mettent au jour des dynamiques sociales bien plus complexes. En outre, les nouvelles formes d'organisation du travail, avec la fin de la rationalisation à tout prix et le début de l'implication subjective des individus au travail, ont montré à quel point aménager des espaces de parole était primordial en situation de travail, mais pas seulement pour satisfaire l'efficacité de l'entreprise. Les regards croisés de disciplines voisines apportent un regard neuf à la fois sur la réalité du travail et sur les pratiques langagières. Par exemple, l'association des analyses du travail aux sciences du langage apporte des outils descriptifs pertinents pour l'étude du langage au travail. Réflexivement, ce nouvel objet d'étude contribue à enrichir chacune de ces disciplines.

Notre intention n'est pas de réaliser une étude des réunions de travail qui accorderait une part égale à ses dimensions langagière et professionnelle, mais de saisir leur imbrication et leur manifestation dans le discours en faisant appel, de façon complémentaire, à des approches habituellement cloisonnées ou dissociées des sciences du langage. Convoquer plusieurs cadres analytiques semble indispensable à une analyse nécessairement sociolinguistique des réunions de travail tant ces dernières sont insérées dans des contextes situationnels complexes. La part langagière du travail étant de plus en plus élevée et davantage reconnue (Borzeix, Fraenkel, 2001), les interactions entre langage et travail et les outils de communication au travail suscitent de plus en plus d'intérêt. Ces nouvelles rencontres disciplinaires entre sciences du langage et analyses du travail peuvent s'expliquer, comme le souligne L. Filliettaz, à la fois par un « virage discursif de l'analyse du travail » et par un « virage actionnel des sciences du langage » (2004a, p.69).

Ce « virage actionnel » des sciences du langage semble avoir été effectué par la prise en compte, dans différents cadres théoriques, de la nécessaire contextualisation des données linguistiques. Indissociables de leurs conditions de production, les discours doivent être analysés en situation. Le langage et les productions langagières font partie des pratiques sociales des individus. Le langage n'est pas un simple outil de communication, sa dimension praxéologique le situe dans un double rapport avec la réalité. D'une part, les pratiques langagières sont, comme toute pratique sociale, inscrites dans une situation qui les influence et les oriente. D'autre part, ces pratiques langagières définissent la situation et participent à sa construction. Cette réflexivité prend tout son sens dans les situations de communication au travail tant ces dernières manipulent des enjeux multiples. Non seulement les pratiques langagières sont intimement liées à leurs conditions de production, mais elles sont également tournées vers l'action et vers une redéfinition de l'action et de la situation dans laquelle elles prennent place.

Notre intérêt pour les réunions de travail réside principalement dans leurs différences avec des situations habituellement analysées dans des perspectives également discursives et interactionnelles, telles que les conversations quotidiennes ou les situations didactiques. Les multiples influences qu'elles subissent (économiques, financières, politiques, sociales ou culturelles) et les enjeux qu'elles mettent au jour (identitaires, relationnels ou professionnels) en font des situations de communication extrêmement dynamiques. Elles impliquent nécessairement une analyse des interactions verbales comme discours co-produit, d'une part, par les interactants, et, d'autre part, par l'environnement dans lequel ils évoluent. La conception interactionniste, praxéologique et sociale de la communication (Kerbrat-Orecchioni, 1990-1994) nous amène à envisager les réunions de travail, à la fois, comme étant liées aux situations et comme faisant émerger un travail de négociation, de construction interactive et d'élaboration collective du discours au fur et à mesure des échanges entre les locuteurs.

Pour rendre compte du dynamisme et du fonctionnement des interactions verbales, cette thèse ne cherche pas à s'intégrer *a priori* dans un cadre théorique déterminé. Elle ne tente pas non plus à faire une théorie générale ou intégrée des interactions verbales mais cherche à puiser de façon cohérente les outils nécessaires dans plusieurs approches pour analyser le corpus. La richesse des données recueillies ne permettent pas l'intégration de notre travail au sein d'une seule théorie. Nous empruntons, notamment à l'analyse conversationnelle et à l'analyse de discours, des chemins qui répondent aux besoins de

l'analyse des discours interactifs oraux. Notre objectif n'est pas de confirmer ou de remettre en question la pertinence de ces cadres théoriques ou points de vue analytiques existants mais de prolonger, affiner et compléter les travaux sur le fonctionnement langagier en s'appuyant sur une situation de communication particulière et en observant les liens entre ressources linguistiques et signification sociale de la situation.

Dans un premier temps, nous avons souhaité analyser les aspects sociolinguistiques des réunions de travail de notre corpus dans la mesure où nous étions convaincue que les éléments de la situation de communication avaient des « traces » dans le discours des locuteurs (Hymes, 1972). Cette anthropologie des réunions de travail entend repérer les éléments qui pèsent sur la situation de parole et les phénomènes linguistiques influencés. Nous envisageons donc les discours comme révélateurs et porteurs de traces de la situation dans laquelle ils prennent place. Notre analyse tiendra compte non seulement de la construction locale du discours et des interactions mais également d'éléments préexistants tels que l'intentionnalité des locuteurs, leurs représentations ou leurs savoirs partagés.

Dans un deuxième temps, nous nous sommes plus particulièrement intéressée à certaines réalisations linguistiques émises dans les réunions de travail de notre corpus. En analysant minutieusement certaines de ces pratiques, leur récurrence et leur contextualisation, nous avons identifié un axe transversal marquant une spécificité des réunions : le travail collaboratif effectué par les interactants. A partir des données recueillies en situation, cette étude cherche donc à réaliser conjointement :

- une analyse micro-linguistique des pratiques discursives et interactionnelles participant à la construction collaborative du discours au sein de réunions de travail. En d'autres termes, nous cherchons à identifier des phénomènes langagiers actualisés par les locuteurs comme ressources qui permettent la construction d'un discours conjoint, ayant des objectifs communs dans une situation sociale particulière ;
- une analyse socio-interactionnelle de l'influence de cette collaboration discursive sur le fonctionnement des réunions de travail. En d'autres termes, nous cherchons à déterminer l'influence des pratiques discursives identifiées sur le fonctionnement global de cette situation de communication.

Notre corpus de travail a été recueilli au sein d'un Parc départemental de l'Equipement. Ce service français dépend d'une Direction Départementale de l'Equipement (DDE). Les DDE, implantées dans tous les départements de France, sont des antennes

opérationnelles du Ministère de l'Equipement, des Transports, de l'Aménagement du territoire, du Tourisme et de la Mer. Elles mènent les grands projets d'aménagement urbains, routiers, ferroviaires, maritimes ou fluviaux en partenariat avec les collectivités territoriales et veillent à l'application des réglementations, notamment celles relatives à la sécurité et au développement durable en matière d'équipement et de construction. Le Parc départemental dans lequel nous avons effectué notre enquête est un service opérationnel. Il est notamment chargé de l'entretien et de l'exploitation des routes. Il fonctionne comme une entreprise avec une autonomie financière et budgétaire et avec ses propres services internes (administration, comptabilité, secrétariat, maintenance, exploitation). Les seize réunions de travail que nous avons enregistrées impliquent toutes le Parc départemental et représentent quarante heures d'enregistrements et 330 939 mots transcrits. Nous verrons que ce corpus ne représentera pas les seules données ayant permis l'aboutissement de cette recherche : profondément indexicalisées, les données recueillies au sein des réunions de travail ont été complétées par d'autres données situationnelles, recueillies de manière ethnographique ou collectées en sollicitant le discours des acteurs de l'entreprise. Par ailleurs, à la manière des anthropologues ou des ethnographes, nous avons co-construit une grande partie de l'intelligibilité des réunions avec les propres acteurs de ces réunions.

La **première partie** de cette thèse présentera les fondements théoriques et méthodologiques de notre approche des pratiques langagières en situation de travail. Pleinement assise dans le champ des sciences du langage, cette thèse fait néanmoins appel à la richesse de certains concepts empruntés à d'autres disciplines. Par conséquent, notre approche est souvent pluridisciplinaire, elle ne se limite pas à une seule source scientifique et intellectuelle mais elle répond à un ensemble de besoins nés de la nature, de l'observation et de l'analyse des données de notre corpus. Nous chercherons à rendre compte de cette polyphonie épistémologique en définissant des cadres théoriques et méthodologiques permettant d'appréhender, de saisir et d'analyser notre objet d'étude dans toute sa complexité. Ces cadres nous aideront à construire notre propre approche ainsi que l'ensemble des outils conceptuels nécessaires à notre compréhension, interprétation et analyse des phénomènes rencontrés sur notre terrain d'observation.

Les trois premiers chapitres de cette partie présenteront les principales dimensions des réunions de travail : les dimensions langagière, professionnelle et collective. Dans le **chapitre 1**, nous nous intéresserons aux différentes théories qui ont orienté la linguistique vers de nouvelles perspectives illustrées par un glissement terminologique allant de l'étude de « la

langue » vers l'étude des « pratiques langagières ». Nous chercherons à suivre les chemins empruntés par les sciences du langage, de l'absence d'intérêt jusqu'à la prise en compte des pratiques langagières dans toute leur complexité. Des approches anthropologiques, interactionnistes, conversationnelles et sociolinguistiques, d'une part, et discursives, d'autre part, nous aideront à construire notre propre parcours théorique. Nous retracerons une route épistémologique qui nous a permis de saisir et d'analyser les pratiques discursives des réunions de travail tout en étant consciente que d'autres voies peuvent exister, que les étapes ou les focalisations peuvent varier et que les carrefours conceptuels sont nombreux. Dans le **chapitre 2**, nous nous intéresserons plus particulièrement à la dimension langagière des situations de travail. Nous tenterons de comprendre les activités de travail, leurs lieux d'actualisation et leurs enjeux pour les acteurs de ces situations. Nous observerons comment les mutations récentes touchant l'organisation du travail et de la société ont contribué à élaborer un nouvel objet d'étude : le langage au travail. Nous analyserons plus précisément les dimensions praxéologiques et « culturelles » de cet objet. Le **chapitre 3** se penchera plus spécifiquement sur les collectifs de travail et sur la place de l'individu au sein de ces groupes. Nous verrons que, loin de se noyer dans un collectif, l'individu au travail construit son identité personnelle et contribue à la force de ce collectif. Nous chercherons, à cette occasion, à tirer profit d'autres outils conceptuels n'étant pas ancrés traditionnellement dans les sciences du langage mais permettant de saisir les discours et les interactions.

Le **chapitre 4** sera consacré à l'approche multidimensionnelle de notre recherche ainsi qu'au polylogue disciplinaire qu'elle met au jour. Nous préciserons nos principales influences conceptuelles et nos propres concepts qui rendent possible une analyse des discours interactifs oraux que représentent les réunions de travail. Pour cela, nous interrogerons la notion de *genre de discours* et tenterons de l'exploiter pour décrire les discours interactifs oraux. Nous expliquerons comment les données de notre corpus ont conditionné la sélection de nos observables et de nos unités d'analyse. Enfin, nous décrirons les éléments de la situation de communication qui peuvent influencer les réunions de travail et comment ces influences, toujours présentes et réflexives, peuvent être définies. Ces réflexions nous permettront de construire des outils de description et d'analyse adaptés à l'étude des réunions de travail.

Enfin, nous terminerons cette première partie par le **chapitre 5** dans lequel nous présenterons nos réflexions et nos choix méthodologiques déployés tout au long de cette étude. Nous nous intéresserons aux principes nous ayant permis de mettre en place une méthodologie en cohérence avec notre objet d'étude, nos informateurs et notre terrain

d'observation. Nous expliquerons le déroulement en plusieurs temps de notre enquête, parsemée de multiples va-et-vient entre les données recueillies et leur terrain d'origine. La méthodologie de transcription des données orales enregistrées pendant les réunions de travail sera discutée ainsi que la méthodologie d'analyse de ces mêmes données. A l'instar de nos choix théoriques, chacun des choix méthodologiques est conditionné par son adaptation à notre objet d'étude.

La **deuxième partie** de la thèse sera consacrée à l'étude des pratiques linguistiques et interactionnelles participant à la construction collaborative du discours au sein des réunions de travail de notre corpus. Nous analyserons les actualisations de formes linguistiques et interactionnelles permettant aux locuteurs de construire ensemble leur discours, que leurs points de vue soient convergents ou divergents. Nous verrons que le discours et les significations, élaborés par les membres d'une réunion, sont tellement conditionnés par le collectif de travail qu'ils peuvent être qualifiés de construction collaborative. Préalablement, le **chapitre 6** présentera les principales spécificités sociolinguistiques des réunions de travail en décrivant la situation de communication dans laquelle elles s'inscrivent. Nous tenterons de définir quelles sont les activités langagières et interactionnelles récurrentes ainsi que les principaux enjeux identitaires, professionnels et collectifs prenant place dans ces situations de parole. Non seulement cette analyse nous aidera à mieux cerner les caractéristiques de ces réunions mais elle facilitera également les analyses présentées dans les chapitres suivants consacrés aux caractéristiques micro-linguistiques et socio-interactionnelles du corpus.

Les quatre derniers chapitres analyseront les phénomènes interactionnels et linguistiques récurrents et significatifs de notre corpus. Nous examinerons le fonctionnement de quatre phénomènes participant à la construction collaborative du discours des interactants. Le **chapitre 7** étudiera le phénomène interactionnel que nous avons nommé « énonciation conjointe » dans la mesure où il rend compte d'une construction discursive conjointe entre deux locuteurs. Nous chercherons à analyser les objectifs locaux de cette pratique discursive et notamment de la deuxième partie de l'énonciation conjointe : la complétion. Nous identifierons à la fois des marques linguistiques cotextuelles et des éléments extralinguistiques de la situation de communication favorisant l'apparition de ce processus interactionnel. Le **chapitre 8** analysera des phénomènes de reprise diaphonique réitérative et leurs objectifs socio-interactionnels. Nous chercherons à rendre compte des séquences discursives reproduites par un locuteur à partir d'une séquence antérieure énoncée par un autre locuteur. Nous analyserons en quoi ces activités discursives sont actualisées comme des

ressources visant une collaboration entre les membres de la réunion de travail. Le **chapitre 9** examinera les apparitions du marqueur *hein* dans le discours des locuteurs. Nous étudierons le fonctionnement discursif et interactif de cette forme linguistique et comment une unité aussi petite offre la possibilité aux locuteurs de prendre en compte la subjectivité de leurs interlocuteurs pour construire un discours collaboratif voire convergent. Enfin, le **chapitre 10** s'intéressera à une particularité linguistique et interactionnelle : le couple *oui non*. Nous déterminerons quels sont les effets de ce « curieux phénomène » (Cohen, 1952) dans le discours des locuteurs et dans les interactions verbales. Nous verrons que ce couple est à la fois conditionné par et source de la collaboration entre les participants de la réunion de travail. Une synthèse de tous les résultats à la fin de chaque chapitre permettra de vérifier notre hypothèse selon laquelle les locuteurs, au sein des réunions, travaillent collaborativement à l'élaboration de leur discours en actualisant les pratiques linguistiques et interactionnelles repérées.

PREMIERE PARTIE

CADRES THEORIQUES ET METHODOLOGIQUES DE L'ANALYSE DES PRATIQUES LANGAGIERES EN SITUATION DE TRAVAIL

Chapitre 1

De la langue aux pratiques langagières

Même si les sciences humaines possèdent des racines dès l'Antiquité, elles ont véritablement pris leur essor au 19ème siècle. Le succès de la révolution scientifique des 17ème et 18ème siècles a largement contribué au développement de ces nouvelles sciences envisagées dans un premier temps sur le modèle des disciplines telles que la physique ou l'astronomie mais ayant pour objet des phénomènes humains. Néanmoins, l'application des méthodes employées dans les disciplines scientifiques a été vivement contestée. W. Dilthey (1988) a notamment expliqué que les phénomènes humains ne devaient pas être isolés comme des atomes ou d'autres molécules chimiques mais devaient être considérés dans leur ensemble et dans leur complexité culturelles et historiques. W. Dilthey insiste sur une nouvelle méthode à appliquer pour l'étude des faits sociaux : la compréhension[1], dans la mesure où ces derniers, contrairement aux faits physiques, ont une dimension intentionnelle et phénoménale.

La linguistique, en tant que discipline autonome, a connu une évolution marquée par différentes étapes de réflexion concernant les rapports entre la langue et le monde. Les différents courants de pensée et les diverses perspectives théoriques ont enrichi et construit les sciences du langage du début du 19ème siècle[2] à nos jours. Les rapports entre langue, discours et société ont été maintes fois discutés. La communication, conçue comme échange entre individus et comme ensemble de pratiques sociales et socialisées, est un domaine relativement récent de la linguistique. Nous verrons dans un premier temps comment les conceptions de la langue ont évolué, passant de conceptions structurelles à des conceptions sociales (1.1.). Nous nous attacherons ensuite à montrer comment les approches des sciences humaines de la deuxième moitié du 20ème siècle (1.2.) ainsi que l'analyse des discours (1.3.) ont contribué à construire une linguistique interactionnelle (1.4.) permettant d'appréhender la langue dans toute sa complexité.

[1] Voir également la notion de compréhension (Verstehen) de A. Schütz, en 1.2.3.
[2] Dès le début du 19ème siècle, nous trouvons des racines de la dialectologie et d'une approche diachronique avec une prise en compte de la variation. De ces premiers pas naîtra, environ 150 ans plus tard, la sociolinguistique variationniste.

1.1. Quel objet pour quelle étude ?

La construction d'un objet d'étude est largement corrélée à la façon de concevoir les sciences humaines et sociales. Les années 1970 et 1980 ont connu plusieurs glissements conceptuels allant notamment de la prise en compte de l'individu de manière isolée à une prise en compte en interaction, de la mesure des connaissances à l'observation de la construction du sens et de la réalité ou encore de la superposition des phénomènes rencontrés au paradigme de la complexité (Pourtois, Desmet, 1988). Nous allons examiner plus précisément quel cheminement les sciences du langage et l'étude de la langue ont suivi et quelles conceptions linguistiques sont sous-tendues.

1.1.1 Apports et limites de l'analyse structuraliste

Accordant la primauté à la linguistique synchronique et cherchant à saisir le fonctionnement interne de la langue, le linguiste genevois F. de Saussure (1857-1913) est considéré comme le père fondateur de la linguistique moderne[1]. Le *Cours de linguistique générale*, paru en 1916 et rédigé par deux de ces élèves, C. Bally et A. Séchehaye, va marquer un tournant dans l'histoire de la linguistique. Il va jouer un rôle fondateur pour la recherche en instaurant une rupture avec la linguistique comparatiste et en posant les bases de la linguistique en tant que discipline scientifique autonome dont l'approche n'est pas historique mais descriptive et systématique. En outre, F. de Saussure va se positionner contre l'adaptation des thèses darwiniennes, qui trouvent leur essor dans les sciences naturelles, à l'analyse linguistique. La linguistique se donne alors pour objectif, comme la dernière phrase du *Cours de linguistique générale* le précise, d'étudier la langue en tant que système autonome et de l'envisager « en elle-même et pour elle-même » (Saussure, 1916, p.317)[2].

L'ouvrage va exposer les fondements de la linguistique générale et va figer plusieurs dichotomies marquant les positions de l'école structuraliste dont les plus célèbres sont : synchronie/diachronie, signifiant/signifié et langue/parole. Cette dernière opposition retiendra plus particulièrement notre attention dans la mesure où elle rend compte des problèmes

[1] L'expression « linguistique moderne » est utilisée pour faire référence aux théories saussuriennes et post-saussuriennes par opposition aux réflexions sur le langage présentes dès l'Antiquité.

[2] Nous savons que l'édition posthume du *Cours de linguistique générale* de 1916 ne représente qu'un versant de la pensée de F. de Saussure, nous nous intéresserons néanmoins, ici, à cette pensée réifiée par C. Bally et A. Séchehaye. D'autres sources, telles que *Le troisième cours de linguistique générale* publié en 1993 ou *Les écrits de linguistique générale* qui sont la publication en 2002 du brouillon, découvert en 1996, du « Livre sur la linguistique générale » que le linguiste genevois avait commencé à rédiger et que tout le monde croyait perdu, semblent présenter une forme moins radicale de la pensée saussurienne.

concernant la définition même de l'objet d'étude des sciences du langage. Cette définition semble, encore aujourd'hui, être source de discussions et de divisions. L'objet privilégié de F. de Saussure est la langue, qu'il considère comme une structure ou un système stable, cohérent et autonome de signes arbitraires, et non la parole, utilisation individuelle de ce système. Cette distinction, établie sur la manière d'appréhender la relation entre la langue et le monde, a donné naissance à deux perspectives théoriques au sein même des sciences du langage appelées : « linguistique de la langue » et « linguistique de la parole ». La première n'admet pas de dépendance entre la langue et le monde alors que la seconde tente de saisir les liens entre ces deux objets. Saussure explique cette distinction : « L'étude du langage comporte donc deux parties : l'une essentielle, a pour objet la langue, qui est sociale dans son essence et indépendante de l'individu (…) ; l'autre secondaire, a pour objet la partie individuelle du langage, c'est-à-dire la parole » (1916, p.37). La linguistique structuraliste, dont le nom est issu de l'analyse de la langue du point de vue de sa structure interne, ne porte guère d'intérêt à la langue considérée comme un objet individuel et contextualisé. Les linguistes issus de cette tradition s'attachent à décomposer la langue en unités élémentaires afin de comprendre comment ces dernières se combinent entre elles pour constituer une structure signifiante.

La *linguistique générale* de F. de Saussure, cherchant à déterminer les principes stables des langues humaines, va trouver un accueil positif, notamment par le linguiste danois L. Hjelmslev. Cofondateur en 1931 (avec H. Uldall) du Cercle linguistique de Copenhague, il envisage à son tour l'étude de la langue en tant que système autonome :

> On doit pouvoir concevoir une science qui ne représente pas seulement le langage comme un agglomérat d'éléments logiques, historiques, physiologiques, physiques, psychologiques et sociologiques, mais qui conçoit avant tout le langage en soi, comme une unité autonome, une totalité de nature particulière. (1963, p.25)[1].

Pour l'auteur, la notion de structure est fondamentale. Il reprend l'opposition saussurienne entre langue et parole et considère la langue comme un ensemble de règles qui vont se manifester dans la parole. Néanmoins, L. Hjelmslev ajoute à cette théorie la notion de « norme » qui correspond à l'usage collectif de la langue mais variable selon les groupes sociaux. Cet apport va enrichir la linguistique structurale et va influencer d'autres courants, principalement la sociolinguistique et la sémantique.

Les apports théoriques de F. de Saussure et de la linguistique structurale vont impulser et influencer, notamment en Europe, de nombreux autres courants appartenant aux sciences

[1] Ce texte a été rédigé en 1943 mais publié en 1963.

du langage, comme celui de l'école de Prague, né dans les années 1920, ou encore la pensée fonctionnaliste de A. Martinet (1969) des années 1960. Au-delà de son application linguistique, ce mouvement a connu une période de relative hégémonie au sein d'autres champs disciplinaires des sciences humaines, comme l'anthropologie de C. Lévi-Strauss, la philosophie de L. Althusser ou la psychologie de J. Lacan et de J. Piaget.

Dans une perspective d'étude des pratiques langagières, c'est-à-dire des usages de la langue, le structuralisme s'est révélé insuffisant pour rendre compte de bons nombres de phénomènes. Nous pouvons revenir, en particulier, sur un aspect du schéma de la communication proposé par F. de Saussure, appelé « circuit de la parole » (1916, p.28), dans lequel les interlocuteurs sont simplement deux personnes quelconques A et B et le message transmis un concept et une image acoustique, c'est-à-dire un signifié et un signifiant. Le postulat de symétrie parfaite entre les locuteurs engagés dans un échange exclut toute prise en compte du contexte dans lequel se déroulent les échanges ainsi que toute prise en compte de l'identité des locuteurs. C. Bachmann, J. Lindenfeld et J. Simonin proposent une analyse de cet aspect du schéma :

> A tour de rôle, A et B, dont les positions sont symétriques, passent de l'audition à la phonation, virtuellement égaux dans le maniement des signes. Le postulat de symétrie est donc fondé sur l'égalité de chacun devant des normes intellectuelles, extérieures et impérieuses. (1991, p.19).

La conception saussurienne de l'échange linguistique met l'accent sur la fonction symbolique du langage mais écarte l'éventuelle influence de facteurs non linguistiques et notamment celle des facteurs sociaux. Néanmoins, de cette analyse vont naître de nombreuses interrogations et avec elles de nouvelles perspectives théoriques, notamment la linguistique fonctionnelle de R. Jakobson ou encore les linguistiques de l'énonciation desquelles sera issue la théorie de l'énonciation de E. Benveniste (1902-1976).

1.1.2. Les prémices d'une conception sociale de la langue

Les linguistes ne s'intéressant pas à la relation entre la langue et la situation sociale dans laquelle se déroulent les échanges langagiers considèrent la langue comme un système statique et invariant. De F. de Saussure à la grammaire générative des années 1950 initiée par N. Chomsky, la linguistique analyse la langue comme un ensemble structuré de codes. Les études qui découlent de cette conception linguistique ont en commun de mener des travaux éloignés de l'étude de la langue en tant que système social et culturel et ne portent guère

d'intérêt à la langue comme moyen de communication puisqu'elles s'attachent à ses propriétés internes.

Aux Etats-Unis, dans un cadre distributionnaliste issu des travaux de L. Bloomfield (1933), est née l'analyse de discours essentiellement avec les travaux de Z. S. Harris (1952) à qui nous devons l'expression même d' « analyse de discours » (*Discourse Analysis*). La linguistique distributionnelle de Z. S. Harris (1951) se donne comme objectif de dégager des règles stables de combinaison et des régularités de fonctionnement au niveau de la phrase dans un premier temps, puis au niveau du discours dans un deuxième temps. L'analyse de discours, du point de vue de Z. S. Harris, pourrait faire l'objet à la fois d'une analyse formelle des textes et une analyse sociale des productions langagières :

> On peut envisager l'analyse de discours à partir de deux types de problèmes qui, en fait, sont liés. Le premier concerne le prolongement de la linguistique descriptive au-delà des limites d'une seule phrase à la fois. Le second concerne les rapports entre la « culture » et la langue (c'est-à-dire entre le comportement non verbal et le comportement verbal) » (1969, p.9).

Cependant, il ajoute que la linguistique descriptive ne se préoccupe pas du deuxième problème et qu' « elle peut seulement définir l'occurrence d'un élément linguistique en fonction de l'occurrence d'autres éléments linguistiques » (*Ibid.*, p.10). Nous verrons que ce sont essentiellement les courants d'inspiration sociologique et anthropologique qui vont impulser l'analyse de la langue en situation.

Dans les courants structuralistes qui ont tenté de décrire la communication, la prise en compte du cadre situationnel est minimale pour décrire un objet aussi complexe que la langue : le « circuit de la parole » de F. de Saussure (1916), l'approche mathématique de la communication de C. Shannon et W. Weaver (1949, p.35) ou encore le célèbre modèle de la communication de R. Jakobson[1] (1960, p.214) seront des références incontournables pour les études linguistiques futures. Néanmoins, elles semblent maintenant imparfaites et insuffisantes pour une étude de la langue en tant que pratiques langagières émises au sein d'interactions sociales. Ces approches ont toutes en commun de ne pas envisager suffisamment d'éléments situationnels, identitaires, psychologiques ou sociaux influençant le fonctionnement des échanges langagiers.

[1] Nous pouvons rappeler que ce schéma est inspiré du modèle de la communication du linguiste, médecin et psychologue K. Bühler (1879-1963) dont les travaux s'étendent de l'époque comparatiste à la fin du distributionnaliste. Ce dernier fait appel à trois fonctions pour définir l'activité linguistique : la fonction d'expression ou émotive (qui renvoie au destinateur), la fonction d'appel ou conative (qui renvoie au destinataire) et la fonction de référence ou représentative (qui renvoie au contexte). R. Jakobson reprend cette modélisation pour construire son schéma de la communication.

Au moment où l'enseignement de F. de Saussure posait, à Genève, les bases d'une linguistique de type structurale, le français A. Meillet (1921) pointe les limites de la Grammaire Comparée, courant de la linguistique au 19ème siècle né avec la découverte du sanskrit et cherchant à identifier des correspondances entre les langues pour établir leur hiérarchie génétique. Influencé dans cette approche par le sociologue E. Durkheim, A. Meillet insistait pour sa part sur les rapports entre langue et société en s'interrogeant sur « les causes sociales des faits linguistiques » (1921, p.3). Il a entrepris, dès le début du 20ème siècle, l'étude des liens entre milieux sociaux et manifestations linguistiques. Il s'est attaché à la description de la langue en tant que fait social et en soulignant que la réalité de la langue « est à la fois linguistique et sociale » (*Ibid.*, p.16). Ses démarches visant à donner de l'importance à la linguistique en tant que science sociale sont à l'origine de nombreux travaux francophones mais les références à A. Meillet ont souvent été négligées en Europe.

Les rapports entre langue et société ont également été manipulés par certains auteurs du courant marxiste. P. Lafargue, le gendre de K. Marx, s'est intéressé aux corrélations entre événement social important et changement linguistique, par exemple à l'évolution du lexique avant et après la Révolution Française. Malgré cette amorce, puis celle d'autres marxistes comme le soviétique N. Marr qui a mis l'accent sur les rapports entre langue et classes sociales, la prise en compte des liens entre langue et société n'est pas répandue. En France, M. Cohen, s'inscrivant également dans une théorie marxiste du langage et poursuivant les innovations théoriques d'A. Meillet, tente d'introduire la sociologie dans le domaine de la linguistique avec son ouvrage *Pour une sociologie du langage* édité en 1956. Une de ses entreprises les plus fécondes, dans la perspective d'une conception sociale de la langue, nous semble être sa tentative de classer de manière empirique des discours en situation. Néanmoins, les travaux de M. Cohen, à l'instar de ceux d'A. Meillet, ne seront, à cette époque, guère pris en considération par sa communauté scientifique.

Les prémices d'une conception sociale de la langue se posant, de nouvelles études vont voir le jour dans différentes perspectives. Elles vont développer leur propre conception de la langue, de sa description et de ses usages. Des approches anthropologiques, interactionnistes, conversationnelles, sociolinguistiques et discursives vont présenter des réponses permettant d'analyser les pratiques langagières, c'est-à-dire les productions langagières attestées dans des situations de communication et d'action particulières. Ces approches n'ont pas évolué indépendamment l'une de l'autre, des liens se sont établis, des influences se sont partagées et des travaux ont fait référence. Nous pouvons tout de même

analyser leurs apports isolément afin de rendre compte de ceux qui seront utilisés dans notre approche et dans l'analyse de notre corpus. Dans un premier temps, nous rendrons compte des apports théoriques, conceptuels et analytiques des approches anthropologiques, interactionnistes, conversationnelles et sociolinguistiques, et, dans un second temps des approches discursives avant d'étudier, dans un troisième temps, leurs influences au sein d'un courant contemporain : la linguistique interactionnelle.

1.2. L'apport d'approches anthropologiques, interactionnistes, conversationnelles et sociolinguistiques

Depuis le 19ème siècle et jusqu'au début du 20ème, la linguistique tissait des liens étroits avec l'anthropologie américaine dans la mesure où ses principaux travaux visaient la description et l'étude des langues amérindiennes mais principalement dans une perspective structuraliste. Ces liens vont s'étendre à d'autres courants voisins de la linguistique et vont contribuer à faire de cette dernière une science sociale analysant la langue en situation. Les analyses de discours s'élaborent mais parallèlement des approches interactionnistes, anthropologiques, ethnométhodologiques et sociolinguistiques vont être révélatrices pour la linguistique.

1.2.1. L'anthropologie linguistique[1]

Aux Etats-Unis et en Grande-Bretagne, la linguistique a progressivement hérité de l'influence des travaux nord-américains du début du siècle en anthropologie et en ethnologie. La première démarche interdisciplinaire entre la linguistique et les sciences sociales est entreprise par l'anthropologie linguistique. F. Boas et E. Sapir sont les premiers, dès le début du 20ème siècle, à avoir contribué à situer le langage dans une perspective interdisciplinaire. E. Sapir, à la suite de M. Mauss, définit l'interaction sociale en tant qu'objet d'étude pour l'anthropologie. Il analyse les relations entre le langage, la culture et la personnalité. Il a notamment mis l'accent sur le caractère social et culturel de la langue tout en introduisant une étude de la parole. Dans le cadre de la description des langues amérindiennes, E. Sapir

[1] Il est intéressant de noter que « *anthropological linguistics* » (anthropologie linguistique) est l'expression utilisée aux Etats-Unis alors qu'en Europe, dans ce même domaine les recherches sont menées en « ethnolinguistique » (sauf pour les britanniques qui utilisent l'expression *anthropological linguistics*). Cette différence terminologique tente de refléter des courants différents en raison de leur lieu de déploiement alors que seules les « étiquettes » changent. De plus, nous trouvons également des différences entre *Anthropological Linguistics* (Foley, 1997) et *Linguistic Anthropology* (Duranti, 2001) mais ces différences terminologiques ne recouvrent pas de réelles différences épistémologiques ou méthodologiques.

précise : « il va sans dire que le contenu du langage est, lui, étroitement lié aux mœurs et à la culture » (1953/1970, p.214). Il situe la linguistique parmi les sciences humaines et pensent qu'elle doit profiter des connaissances issues des autres disciplines telles que l'ethnologie, l'anthropologie, la sociologie ou la psychologie. Nous pouvons préciser que l'influence des sciences sociales en linguistique ainsi que le devenir de la linguistique en tant que science sociale sont notamment dues à l'apport de F. Boas, dont E. Sapir était l'étudiant. En immigrant de l'Allemagne vers les Etats-Unis, F. Boas a emporté avec lui la tradition scientifique allemande particulièrement riche des réflexions et des travaux du philosophe et sociologue G. Simmel (1858-1918). Les réflexions menées en anthropologie apportent de nouvelles préoccupations linguistiques ainsi que de nouvelles méthodes donnant lieu à un renouveau théorique et conceptuel au sein du champ disciplinaire linguistique.

B. L. Whorf a également prôné l'introduction de nouvelles disciplines au cœur de la linguistique et la prise en compte du social au sein des théories linguistiques. En déchiffrant, pour la première fois, les pictogrammes des indiens Hopi, il a découvert l'absence, dans cette langue, de données linguistiques relatives au temps et à l'espace (Whorf, 1956). B. L. Whorf s'est alors interrogé sur les rapports entre la langue et le monde. Ses questions portent sur le reflet des structures linguistiques et sur ce qu'elles conditionnent : « Y a-t-il des affinités décelables entre a) les normes culturelles et les normes du comportement, d'une part, et, b) les modèles linguistiques dans leur ensemble, d'autre part » (1969, trad. franç., p.79). La linguistique, dans les années 1950, se développe alors comme une véritable science sociale se préoccupant des rapports entre langue, culture et société.

Dès lors, le lien entre le langage et le contexte social s'insère au sein de discussions linguistiques. Face aux approches dont l'objet est la recherche d'universaux du langage, un nouveau domaine d'étude voit le jour. Ce dernier répond aux souhaits d'observer et d'analyser la langue en tant que parole. La linguistique, ainsi considérée, doit devenir une science de terrain à l'image de l'ethnologie ou de l'anthropologie. Cette révolution au sein des sciences humaines, sur laquelle nous reviendrons, se concrétisera par l'avènement de la sociolinguistique.

1.2.2. L'interactionnisme sociologique

L'interactionnisme sociologique et son paradigme constructiviste[1] sont nés dans le champ de la sociologie de « l'Ecole de Chicago » dans la première moitié du 20ème siècle. Une des raisons, pour lesquelles, dès l'ouverture de l'Université de Chicago en 1892, la sociologie a connu un essor sans précédent, réside dans les problèmes rencontrés par cette ville en termes de déracinement culturel et d'insertion sociale de la multitude d'ethnies présente au sein de la population de la ville au début du 20ème siècle. Les problèmes sociaux de désorganisation sociale, de délinquance, de gangs et de criminalité ont constitué un des premiers objets d'étude des sociologues de l'Ecole de Chicago. Le besoin de saisir les problèmes de la société et d'envisager des solutions s'est fait de plus en plus sentir mais, pour comprendre et traiter ce phénomène, la sociologie académique devait devenir une sociologie empirique. Le travail de terrain va alors commencer, fort de l'expérience d'anthropologues, faisant partie des fondateurs de l'Ecole, tels que L. Warner, R. Redfield ou encore E. Hughes. Ces derniers vont représenter la première génération (1930-1940) de ce que H. G. Blumer, ancien étudiant de G. H. Mead (1863-1931), a appelé en 1937 « l'interactionnisme symbolique ». La seconde génération sera constituée notamment, dans les années 1950 et 1960, de E. Goffman, né en 1922 au Canada, qui va plus particulièrement étudier la marginalité (1961, 1963) mais également les relations interindividuelles de tous les jours (1952, 1973a, 1973b). Ces différents travaux auront une grande influence en France notamment dans le domaine de la sociologie de la déviance et particulièrement sur les recherches, issues de ce courant, consacrées à la notion d' « étranger ». L'interactionnisme symbolique vise l'étude des relations d'interaction qui s'établissent au quotidien entre les individus. De cette orientation vont notamment naître l'approche dramaturgique dans le cadre des travaux de E. Goffman (1974a) sur l'analyse des conversations selon le principe du respect de la face.

1.2.3. L'approche ethnométhodologique

Née aux Etats-Unis dans les années 1960, dans les prolongements théorique et méthodologique de l'interactionnisme sociologique, sous l'impulsion de H. Garfinkel, désigné habituellement comme le « père fondateur » du courant et en réaction à la sociologie traditionnelle et notamment celle de E. Durkheim, l'ethnométhodologie recherche les méthodes employées par les membres d'un groupe afin de donner du sens à ce que ces acteurs

[1] Les individus construisent le réel dans l'interaction. L'interaction entre le sujet et l'objet est le mode opératoire de construction.

font. L'approche ethnométhodologique dévoile les connaissances implicites du social que possèdent les acteurs sociaux engagés dans leurs activités quotidiennes, professionnelles ou familiales. Dans cette perspective et dans cette construction du savoir, le langage va occuper une place privilégiée.

H Garfinkel s'est beaucoup inspiré des travaux réalisés en psychologie sociale par l'intermédiaire de son directeur de thèse T. Parsons. Il a également été largement influencé par les travaux en phénoménologie et notamment de la pensée de A. Schütz (1899-1959), lui-même influencé par les travaux en sociologie compréhensive de M. Weber et de la philosophie de E. Husserl, père fondateur de la phénoménologie. A. Schütz prônait un vif intérêt et une analyse fine de la réalité sociale avant toute recherche scientifique. Il a placé au centre de sa réflexion les notions d'intersubjectivité et de compréhension (*Verstehen*) par opposition à l'explication (*Erklaren*). A. Schütz (1987, trad. franç.) explique que la compréhension est une des activités réalisées par les individus au quotidien, c'est à partir de nos connaissances communes que nous expérimentons le monde comme un monde intersubjectif, commun à tous. La sociologie phénoménologique ou encore la sociologie, que nous pouvons appeler, « de sens commun » de A. Schütz vise donc la compréhension des procédures d'interprétation qui permettent de donner un sens aux actions quotidiennes des individus[1].

H. Garfinkel (1967) va reprendre les conclusions de A. Schütz en fondant l'ethnométhodologie et créant ce terme par la même occasion pour désigner « les « méthodes » par lesquelles les membres d'une société (d'où le préfixe « ethno ») accomplissent de façon ordonnée et reconnaissable les activités sociales dans lesquelles ils sont engagés » (Gülich, Mondada, 2001, p.198). H. Garfinkel avoue que la notion et le terme même d'ethnométhodologie sont nés à l'occasion d'un travail qu'il a effectué en 1954 en collaboration avec deux autres chercheurs de l'Université de Chicago. Leurs travaux étaient consacrés à l'étude des raisonnements et des délibérations des jurés du tribunal de Wichita. H. Garfinkel a été surpris d'observer avec quelle aisance les membres du jury de ce tribunal avaient mis au point une méthode qui leur permettait d'examiner la culpabilité ou l'innocence des accusés qui étaient soumis à leur jugement. Depuis, les ethnométhodologues s'intéressent aux pratiques et aux raisonnements sociologiques des individus qui leurs permettent d'accomplir leurs activités. Les faits sociaux sont alors considérés comme des

[1] M. Weber et W. Dilthey soulignent que l'explication, opposée à la compréhension, est adaptée aux sciences de la nature.

accomplissements (*accomplishment*) méthodiques. Les méthodes utilisées par les individus vont être analysées puisqu'elles rendent les activités intelligibles, observables et descriptibles (*accountable*). En outre, pour les ethnométhodologues, les membres d'un groupe sont capables de dire, de décrire et d'expliquer leurs propres pratiques. En instaurant cette réflexivité, les acteurs eux-mêmes contribuent à la compréhension et à la connaissance des phénomènes observés.

1.2.4. L'analyse conversationnelle

Un des champs les plus investis et les plus productifs associés à l'ethnométhodologie est celui qui a été impulsé par les travaux d'analyse de récits et de conversations quotidiennes de H. Sacks mais aussi par E. A. Schegloff ou G. Jefferson dans les années 1960 dans le cadre d'un programme défini par H. Garfinkel : « l'analyse conversationnelle ». Suivant le raisonnement ethnométhodologique, leur intérêt pour la conversation est moins né de préoccupations linguistiques que du sentiment que la conversation est une des principales formes de l'organisation sociale, régie par une « machinery » (Sacks, 1992)[1] qui explique comment les individus accomplissent cette activité.

Les travaux des ethnométhodologues, dans le cadre de l'analyse conversationnelle, ont été consacrés principalement à la recherche de *patterns*, de procédés, de propriétés formelles ou de séquences utilisés par les locuteurs dans leurs conversations. A. Coulon explique que nos conversations peuvent se dérouler puisqu'elles « sont organisées, respectent un ordre, que nous n'avons pas besoin d'expliciter pendant le cours de nos échanges, mais qui est nécessaire pour rendre nos conversations intelligibles. » (1987, p.66). Un des principaux principes de l'analyse conversationnelle est celui *d'ordre*, la conversation n'est pas chaotique, elle est « systématiquement et méthodiquement accomplie par les locuteurs engagés dans un travail constant de coordination, de synchronisation, d'ajustement de leurs perspectives » (Gülich, Mondada, 2001, p.202). De ce postulat, va être fondé le socle de l'analyse conversationnelle : l'alternance des tours de parole (*turn-taking*) dans la conversation (Sacks, Schegloff, Jefferson, 1974).

Pour accéder à la compréhension des phénomènes observés, et notamment des interactions verbales, les ethnométhodologues ont emprunté à la linguistique, puis adapté, la

[1] Les cours de H. Sacks, dispensés dans les années 1960 et 1970, ont été publiés par ses étudiants en 1992.

notion d' « indexicalité » afin de mettre en évidence l'indissociabilité des productions langagières de la situation de communication dans laquelle elles sont émises.

> Garfinkel's claim (…) is that natural language as a whole is profoundly indexical in that, for members, the meaning of their everyday talk is dependent on the context in which the talk occurs (…). That is, to understand an utterance members must also know something about the particular circumstances in which the utterance was made, who the speaker was, the previous course of the talk, the relationship between the user and auditor, what is said subsequently, and so on[1] (Benson & Hughes, 1983, p.101).

Il est donc nécessaire d'*indexer* les échanges langagiers sur les situations de communication dans lesquelles ils ont été produits. H. Sacks illustre l'importance de la prise en compte de la situation de communication avec un exemple, repris dans A. Coulon (1987, p.68) :

A : J'ai un fils de quatorze ans
B : Très bien
A : J'ai aussi un chien
B : Oh ! je suis désolé

Ce dialogue demeure incompréhensible tant que la situation de communication n'est pas identifiée : un locataire A négocie un bail avec un propriétaire B.

Un deuxième concept, que nous avons déjà évoqué succinctement, est au centre de l'ethnométhodologie : la réflexivité. Si les productions verbales sont profondément indexicalisées dans une situation de communication, cette dernière est elle-même définie par les échanges langagiers. K. Leiter précise : « Behavior and talk are simultaneously in and about the settings they describe[2] » (1980, p.139). Cette relation de réflexivité nous parait indispensable pour saisir et analyser les interactions verbales dans la mesure où elle souligne, non seulement, que les activités (langagières) doivent être observées dans leur contexte situationnel, mais qu'elles déterminent également à chaque instant un nouveau contexte sans cesse en train de s'ajuster.

Un troisième concept, nommé « accountability », est au cœur de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle. Il est né, nous l'avons déjà expliqué, de la particularité des pratiques, y compris des pratiques conversationnelles, qui sont restituables, intelligibles et descriptives. Dans le cadre de l'analyse conversationnelle, les pratiques langagières sont

[1] « Garfinkel affirme (…) que le langage naturel tout entier est profondément indexicalisé, ce qui signifie, pour les membres d'une communauté, que le sens de leurs conversations quotidiennes dépend du contexte dans lequel elles prennent place (…). Ainsi, pour comprendre un énoncé, les membres doivent aussi connaître des éléments concernant les circonstances particulières dans lesquelles l'énoncé a été produit, qui était le locuteur, le cours précédent de la conversation, les relations entre le locuteur et l'auditoire, ce qui est dit par la suite, etc. » (Traduction personnelle).

[2] « Comportement et parole sont simultanément dans et à propos du cadre situationnel qu'ils décrivent » (Traduction personnelle).

accountable ou descriptibles dans la mesure où elles font partie des activités ordinaires et quotidiennes de chaque individu (Garfinkel, 1967).

Au-delà de l'apport théorique éclairant, les ethnométhodologues ont introduit une nouvelle réflexion plaçant les préoccupations méthodologiques (sur lesquelles nous reviendrons plus amplement dans le chapitre 5) au cœur du travail avec notamment l'élaboration de nouveaux modes de constitution de corpus. E. Gülich et L. Mondada soulignent à ce propos que « Harvey Sacks est sans doute un des premiers à avoir utilisé les possibilités techniques de l'enregistrement pour une investigation systématique des phénomènes de l'ordre social et linguistique » (2001, p.200).

Dans le cadre de l'analyse conversationnelle, les modèles d'analyse ont généralement été conçus pour étudier des interactions dyadiques (Sacks *et al.*, 1974) mais variées. Cependant, la conversation, dans son sens restreint, n'est pas le seul objet étudié par l'analyse conversationnelle. Le discours politique (Atkinson, 1984), le discours professionnel et institutionnel (Drew, Heritage, 1992 ; Mondada, 2005), les relations de service ou encore le discours des médias et de la radio (Hutchby, 1996) sont étudiés dans le cadre de cette approche[1].

1.2.5. Les théories sociolinguistiques

Les liens entre langue et société, comme nous venons de l'expliquer, s'insèrent au sein des discussions linguistiques. En s'opposant aux mouvements dont l'objet est la recherche d'universaux du langage, un nouveau domaine voit le jour. Ce dernier répond notamment aux besoins d'observer et d'analyser la langue en tant que parole. La linguistique, ainsi considérée doit devenir une science de terrain de la même manière que l'ethnologie ou l'anthropologie. Cette révolution au sein des sciences du langage se concrétise en mai 1964 où, pour la première fois, est prononcé le terme « sociolinguistique » lors d'un colloque à l'Université de Californie à Los Angeles. La sociolinguistique cherche à étudier la variété des usages linguistiques au sein d'une communauté linguistique ou encore l'étude du langage dans son contexte socioculturel.

[1] Le terme « conversation » peut « renvoyer à tout type d'échange verbal, quelles qu'en soient la nature et la forme. (…) Le terme « conversation » peut ainsi être employé de façon générique ou spécifique » (Traverso, 1999, p.5). Il peut donc être utilisé, dans son sens le plus large, dans le sens de « interaction », tel qu'il était employé au 18ème siècle.

Si le berceau des analyses linguistiques contextualisées est généralement situé sur le continent américain, F. Gadet (2003), dans un ouvrage consacré à la variation sociale, remarque que nous pouvons trouver des prémices européennes d'une approche sociolinguistique dès le début du 20ème siècle. L'auteure explique qu'A. Gauchat (1905)[1] observe, lors d'une étude effectuée auprès de 900 habitants du canton de Fribourg en Suisse, des corrélations entre manifestations linguistiques et facteurs sociaux. Ce dernier infirme déjà les hypothèses selon lesquelles une langue forme une unité stable et qu'un locuteur idéal serait représentatif d'une communauté linguistique toute entière. F. Gadet souligne que W. Labov « salue [A. Gauchat] (…) comme précurseur de la « dialectologie urbaine » qu'est la sociolinguistique » (2003, p.12).

1.2.5.1. L'ethnographie de la communication

En réponse à la conception du langage de N. Chomsky, D. Hymes jette les bases d'une nouvelle discipline en publiant un article intitulé « The ethnography of speaking » en 1962. L'ethnographie de la communication est née à la croisée de plusieurs grandes théories des sciences humaines. Elle a été profondément influencée par les théories interactionnistes de E. Goffman et de G. H. Mead, elles-mêmes influencées par la phénoménologie de E. Husserl et de A. Schütz. La sociologie de M. Weber et de G. Simmel ainsi que la philosophie du langage de J. L. Austin ont également contribué à l'essor de l'ethnographie de la communication. D. Hymes s'oppose à N. Chomsky qui rejette l'analyse du contexte social dans lequel toute communication est produite. En s'inspirant des travaux en anthropologie linguistique et en ethnolinguistique et, en partie, de la linguistique de R. Jakobson, D. Hymes souhaite établir une nouvelle théorie de la communication en tant que système culturel. Dans son article fondateur de 1962, D. Hymes lance une nouvelle discipline :

> The starting point is the ethnographic analysis of the communicative habits of a community in their totality, determining what count as communicative events, and as their components, and conceiving no communicative behavior as independent of the set framed by some setting or implicit question. The communicative event thus is central[2] (Hymes, 1964, p.13).

L'objectif principal fixé par D. Hymes et l'ethnographie de la communication est d'étudier les interactions langagières et les pratiques sociales prenant place au sein de divers groupes socioculturels. L'auteur cherche à analyser les liens entre les pratiques communicatives des

[1] GAUCHAT L., 1905, « L'unité phonétique dans le patois d'une commune ». *In* BOVET E., *Aus Romanischen Sprachen und Literaturen : Festschrift Heinrich Morf*. Halle : Max Niemeyer, p.175-232, dans (Gadet, 2003).

[2] « Le point de départ est l'analyse ethnographique des habitudes communicatives d'une communauté toute entière, déterminant ce qui compte comme des événements communicatifs et comme leurs composants, et ne concevant aucun comportement communicatif comme indépendant du jeu joué par le cadre et de la question de l'implicite. L'événement communicatif est alors central » (Traduction personnelle).

locuteurs et la communauté dans laquelle ils évoluent. Il place au centre de ses préoccupations les événements de parole ou « speech event » (Hymes, 1972) qu'ils considèrent comme principale unité d'analyse[1].

L'ethnographie de la communication, fondée à partir des travaux de D. Hymes et de J. Gumperz, rassemble des chercheurs tels que E. Goffman, C. O. Frake, E. T. Hall, H. Sacks ou W. Labov. L'objectif est de décrire et de comprendre l'utilisation du langage et les pratiques communicatives ainsi que leurs rôles dans la vie sociale. Toute approche du discours doit associer une analyse du dire ainsi que l'analyse du contexte du dire. D. Hymes précise : « A general theory of interaction of language and social life must encompass the multiple relations between linguistic means and social meaning[2] » (1972, p.39). Pour cela, l'ethnographe propose une grille d'analyse rassemblant un ensemble de seize paramètres à prendre en considération. Ces derniers sont regroupés en huit composantes correspondantes chacune à une lettre du terme SPEAKING : setting, participants, ends, act sequences, keys, instrumentalities, norms, genres (Hymes, 1972, p.65). Le modèle « speaking » de D. Hymes, sur lequel nous nous appuierons lors de la description des réunions de travail, permet non seulement, d'appréhender les spécificités linguistiques, mais également les types de discours, les règles d'interprétation et les normes qui structurent les interactions. Ce modèle cherche à établir une anthropologie des situations de communication dans la mesure où il tente de mettre au jour les éléments qui pèsent sur la situation de parole (*speech event*).

Dans le cadre de la sociolinguistique interactionnelle, le cofondateur avec D. Hymes de l'ethnographie de la communication, J. Gumperz (1989) a également contribué au développement de cette nouvelle discipline. Il a ouvert de nouvelles perspectives en observant la variété linguistique du point de vue de grandes catégories de différenciation sociale telles que l'age, le sexe ou encore l'origine socioculturelle. Les travaux de J. Gumperz vont s'intéresser aux phénomènes langagiers influencés par une position sociale particulière occupée par le locuteur dans sa communauté. Dans le prolongement des travaux de D. Hymes (1962) et d'E. Goffman (1964), J. Gumperz insiste à son tour sur l'indispensable contextualisation des données recueillies et analysées tant elles sont indexicalisées à la réalité sociale. En outre, en insistant sur les influences mutuelles exercées par les locuteurs entre eux, J. Gumperz va produire la célèbre formule « speaking is interacting » (Gumperz, 1982, p.29).

[1] D. Hymes a abandonné l'expression « communicative event » (Hymes, 1964) au profit de « speech event » (Hymes, 1972) qu'il restreint aux activités langagières directement régies par des règles ou des normes d'utilisation.

[2] « Une théorie générale de l'interaction de la langue et de la vie sociale doit inclure les multiples relations entre les ressources linguistiques et la signification sociale » (Traduction personnelle).

Dans cette perspective, chaque échange communicatif est perçu comme une interaction impliquant un processus actionnel d'ajustement ou de modification de l'autre.

Dans le cadre de l'ethnographie de la communication, D. Hymes (1984) a élaboré une théorie de la « compétence de communication » en réaction à la notion de « compétence linguistique » du générativiste N. Chomsky. Cette dernière réfère aux connaissances intuitives qu'un locuteur idéal possède quant aux règles grammaticales de sa langue et la capacité pour ce locuteur de produire et de reconnaître des énoncés bien formés. D. Hymes souligne que la compétence ne se réduit pas, comme l'affirme N. Chomsky, à la seule connaissance de la langue et ajoute qu'il y a des règles d'utilisation sans lesquelles les règles de grammaire seraient inutiles. La connaissance de la langue permet la compréhension et la production d'un ensemble infini d'énoncés grammaticaux d'une langue à partir d'un ensemble fini de règles. Cependant, D. Hymes ajoute qu'un locuteur doit acquérir une « compétence de communication », c'est-à-dire qu'il doit connaître les règles qui régissent les interactions afin d'adopter un comportement communicatif approprié à la situation. Cette compétence naît de l'apprentissage des pratiques communicatives du groupe dans lequel un individu souhaite interagir. D. Hymes remarque 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 » (1984, p.74). La compétence de communication est la capacité à adapter son discours en fonction de la situation et à utiliser la langue de façon appropriée, en fonction des normes sociales.

L'application des recherches en ethnographie de la communication a été immédiate et particulièrement féconde dans le domaine de l'enseignement/apprentissage des langues avec la notion de « compétence de communication » (De Salins, 2003). Par exemple, dans le domaine de la didactique des langues étrangères, « cette vision de la compétence amène inéluctablement à des approches qui donnent priorité à la maîtrise des stratégies illocutoires et discursives, des pratiques et des genres : approches communicatives, notionnelle-fonctionnelle… » (Adami *et al.*, 2003, p.544). L'orientation communicative de l'enseignement/apprentissage des langues apportent de nouvelles réflexions ainsi qu'une prise de conscience : « l'acquisition de compétence langagière ne peut se faire sans que soit acquis en même temps un certain nombre de connaissances extralinguistiques » (Holec, 1988, p.106). P. Riley explique que le processus de compréhension du langage oral est complexe et que, outre les composantes phonologique, morpho-syntaxique et sémantico-discursive

nécessaires au processus de compréhension, il existe une quatrième composante indispensable: « la composante pragmatique ». Cette dernière sert à « l'interprétation de l'indexicalité et des intentions et des significations du locuteur en fonction des circonstances de production (forces et actes illocutoires, implicite et connaissances communes, facteurs situationnels, etc.) » (2000, p.80). Ainsi, la seule compétence linguistique (représentée par les trois premières composantes de P. Riley), tout comme elle ne suffit pas à la maîtrise de la langue en situation, elle ne suffit pas à la compréhension et à l'interprétation des pratiques langagières. L'intérêt des concepts issus de l'ethnographie de la communication a largement été démontré en Didactique des Langues Etrangères et notamment avec le concept, introduit dans les années 1970, de « centration sur l'apprenant », c'est-à-dire dans la prise en compte des stratégies d'apprentissage propres à l'apprenant et relatives à son style d'apprentissage (Duda, Riley, 1990).

1.2.5.2. La sociolinguistique variationniste

Le recul et la critique des théories chomskyennes, qui ne semblent pas compatibles avec la réalité de la diversité des langues, laissent la place à de nouvelles approches de la langue cherchant à observer et à analyser l'intrication du linguistique et de l'extralinguistique. L'apport des recherches du sociolinguistique américain W. Labov sur la variation a engagé la linguistique dans de nouvelles perspectives. Les travaux de W. Labov, tant sur le plan méthodologique que théorique, ont permis d'insérer au sein des sciences humaines des études aussi diverses que la variation linguistique selon des variables sociales, les rapports entre évolution phonétique et paramètres sociaux ou encore l'usage de la parole dans certaines tribus d'Afrique noire. A la fin des années 1960, après avoir mené une première enquête sur la stratification sociale de l'anglais parlé à New York mais sans réellement tenir compte des interactions, W. Labov (1969) étudie la façon de s'exprimer et d'interagir des jeunes Noirs américains de Harlem en infiltrant (ou en faisant infiltrer) ces groupes sociaux. En critiquant la théorie saussurienne de la suprématie de l'objet « langue », W. Labov participe à l'introduction de la notion de variation dans le champ de la recherche en linguistique et notamment dans le domaine de l'acquisition du langage. Cette célèbre enquête a permis non seulement d'établir des corrélations entre certaines variations linguistiques et des éléments de la situation de communication, notamment la position ou l'identité sociale des locuteurs ou le groupe social duquel ils sont membres mais également d'analyser la diversité linguistique comme un facteur d'identification personnelle et de différenciation. D'un point de vue théorique, W. Labov a mis en évidence la nécessité d'étudier le langage au cœur des relations

sociales et a identifié deux niveaux de variation de la langue. Le premier est le niveau social : tous les locuteurs d'une même langue ne parlent pas de la même façon ou n'utilisent pas la même variété. Le second niveau de variation est le niveau stylistique : un même locuteur peut utiliser des registres de langue (soutenu, relâché, familier,…) différents selon la situation de communication. En France, la problématique de la variation est reprise par F. Gadet (1989) qui poursuit la réflexion sur le « style » et qui interroge le concept de variation dans une perspective discursive et syntaxique (Gadet, 1997).

Nous pouvons également souligner le combat épistémologique mené par W. Labov. Il s'est efforcé de démontrer que la sociolinguistique n'est pas une branche de la linguistique mais la linguistique elle-même dans la mesure où, comme l'avait déjà remarqué A. Meillet, la langue est elle-même un « fait social ». W. Labov précise « qu'il s'agit là tout simplement de *linguistique*[1] » et écrit, en faisant allusion aux travaux s'inscrivant dans la conception saussurienne de la langue : « que la linguistique générale, quel qu'en soit le contenu, doive reposer avant tout sur le langage tel que l'emploient les locuteurs natifs communiquant entre eux dans la vie quotidienne, cela paraît aller de soi » (1976, p.258-259).

1.2.6. Reflet de différences conceptuelles : définition d'une « communauté linguistique »

Avec la naissance des réflexions sociolinguistiques est né le concept de « communauté linguistique »[2] ou de « speech community » (Hymes, 1972). L'étude de la langue et de ses usages en situation dans les sociétés implique nécessairement une délimitation du terrain d'observation de son actualisation. Néanmoins, non seulement une définition précise en termes de frontières (géographiques, institutionnelles ou linguistiques) est difficile à élaborer mais les usages de l'expression « communauté linguistique » sont différents selon les auteurs qui l'emploient et les cadres théoriques auxquels ils se réfèrent. Par exemple, selon une prise en compte ou non des facteurs sociaux qui orientent les productions langagières des locuteurs, l'expression revêt des significations tout à fait différentes voire opposées.

L'ambiguïté du terme « communauté linguistique » reflète des conceptions divergentes de la langue mais permet à la fois de pointer et de saisir précisément les oppositions entre des auteurs issus du structuralisme ou encore entre N. Chomsky, D. Hymes ou W. Labov. Chacun de ces trois chercheurs attribue à l'expression une définition

[1] Souligné par l'auteur.
[2] Nous pouvons également rencontrer les expressions « communauté de communication », « communauté de parole » ou encore « communauté langagière ».

particulière qui sous-tend un cadre théorique spécifique et souvent la prédominance d'un concept sur tous les autres. Ainsi, à la suite de la linguistique structurale de F. de Saussure, l'unité communautaire réside dans une langue que le linguiste suisse avouait quasiment identique pour tous les individus étant donné qu'il évaluait les variations comme peu perceptibles. L'américain N. Chomsky, dans la perspective de la grammaire générative, se consacre à l'étude d'une seule communauté linguistique, celle du locuteur idéal, c'est-à-dire celui qui possède la compétence linguistique. Pour lui, « l'objet premier de la théorie linguistique est un locuteur-auditeur idéal, appartenant à une communauté linguistique complètement homogène, qui connaît parfaitement sa langue » (Chomsky, 1971).

Par opposition à cette conception linguistique, dans le cadre de l'ethnographie de la communication, D. Hymes utilise *speech community* notamment pour définir un ensemble de locuteurs « sharing rules for the conduct and interpretation of speech, and rules for the interpretation of at least one linguistic variety[1] » (1972, p.54). La communauté est caractérisée non pas par sa langue mais par ses usages de la langue et par l'interprétation de ces usages. Les membres d'une telle communauté possèdent une compétence de communication qui leur permet d'évoluer au sein du groupe. Ainsi, au-delà de la nécessité de posséder une compétence linguistique telle qu'elle est définie par N. Chomsky (qui permet uniquement de déterminer à *quelle langue* un énoncé appartient), D. Hymes insiste sur la notion de compétence de communication qui se trouve au centre de l'unité d'analyse représentée par la *speech community*. W. Labov, se rapproche de cette conception de la communauté linguistique mais il met l'accent sur l'importance des normes langagières communes. Il souligne qu' « il serait faux de concevoir la communauté linguistique comme un ensemble de locuteurs employant les mêmes formes. On la décrit mieux comme étant un groupe qui partage les mêmes normes quant à la langue » (1972, trad. franç. 1976, p.228). Les ethnométhodologues, avec H. Garfinkel, posent la langue comme l'unité d'une communauté dans la mesure où elle permet de construire collectivement des méthodes, des savoir-faire et des activités.

Ainsi, dans le cadre d'une linguistique sociale et des travaux concevant la langue comme un fait social, le concept de communauté linguistique manipule les rapports entre langue et société. Une communauté linguistique ne pourrait se définir comme un ensemble de locuteurs partageant le même code mais comme un ensemble de locuteurs qui partagent les

[1] « partageant des règles définissant le déroulement et l'interprétation des événements langagiers et des règles définissant l'interprétation d'au moins une variété linguistique » (Traduction personnelle).

mêmes règles, normes, attitudes ou variations face à la langue. Nous pouvons ajouter que les membres d'une communauté linguistique interagissent plus souvent entre eux qu'avec des non-membres de leur communauté (Fishman, 1971).

1.3. L'apport d'approches discursives

Contrairement aux approches précédentes qui accordent la primauté aux interactions sociales, les approches discursives sont principalement nées de préoccupations linguistiques. En Europe, après la publication du *Cours de linguistique générale* de F. de Saussure, plusieurs publications ont vu le jour dans le champ de la linguistique synchronique avec notamment des auteurs tels que O. Jespersen (1922), A. Gardiner (1932), K. Bühler (1934) et L. Hjelmslev dont nous avons déjà mentionné les travaux. Ensuite, l'ensemble des travaux que nous avons qualifié de prémices de la conception sociale de la langue a contribué à construire des approches discursives permettant d'analyser le discours en situation. Nous verrons que c'est principalement à Genève avec E. Roulet et à Lyon avec C. Kerbrat-Orecchioni (mais aussi avec R. Vion ou P. Bange) que les travaux issus des approches anthropologique, interactionniste, conversationnelle et sociolinguistique précédentes ont le plus d'influence et ont impulsé de nouvelles perspectives.

1.3.1. L'analyse du discours

A partir de la deuxième moitié du 20ème siècle, les réflexions philosophiques franco-allemandes de M. Foucault (1926-1984) et L. Althusser (1918-1990) ont contribué au développement de l'analyse de discours et, plus généralement, à l'analyse du ou des discours[1]. Ils ont introduit le discours au centre de leurs préoccupations et de leurs réflexions. Dans le cadre d'une philosophie marxiste, L. Althusser investit le domaine des idéologies et des représentations partagées. Idéologie et discours deviennent pour lui presque synonymes tant l'identité des individus, leur culture, leur construction sociale ainsi que leur discours sont modulés par les idéologies. L'analyse des discours doit donc permettre une analyse des idéologies. C'est dans ce sens que M. Foucault met au jour sa conception de l'analyse du discours en 1969 dans *L'Archéologie du savoir*. N. Fairclough (1995), dans la lignée de

[1] Nous utiliserons les expressions « analyse de discours » pour faire référence à l'Ecole française du même nom et « analyse du discours » ou « des discours » pour désigner plus généralement les études s'intéressant aux discours mais n'appartenant pas nécessairement au cadre théorique défini par l'Ecole française.

l'Ecole de Francfort[1] et dans le cadre de son Analyse Critique du Discours (*Critical Discourse Analysis*), propose également une analyse langagière au service du pouvoir et de sa mise en exergue. La démarche consiste à s'inspirer des grandes idéologies contemporaines pour aller examiner les données langagières et analyser les discours.

Après ces premières réflexions et les travaux de l'américain Z. S. Harris, il faut attendre le milieu des années 1960 pour que se développent, en Europe, les premiers courants en analyse du discours avec M. Pêcheux ou A. J. Greimas qui s'intéressent principalement aux propriétés structurales des textes écrits. L'analyse de discours française a largement bénéficié d'impulsions de la part de chercheurs en ethnographie tels que D. Hymes ou J. Gumperz, en sociologie tels que H. Sacks ou H. Garfinkel, en psychanalyse tel que J. Lacan, en philosophie tel que M. Foucault ou encore du marxisme de L. Althusser. Les corpus étudiés sont essentiellement extraits de situations de communication organisationnelles ou politiques. Ces corpus sont généralement des discours de « genre second » selon la terminologie de M. Bakhtine (1984) dans le sens où ils « apparaissent dans les circonstances d'un échange culturel (principalement écrit) - artistique, scientifique, socio-politique - plus complexe et relativement plus évolué » (*Ibid.*, p.267) que le contexte dans lequel apparaissent les « genres premiers » qui se constituent « dans les circonstances d'un échange verbal spontané » (*Ibid.*). Le contenu de ces corpus étant largement lié aux idéologies, l'analyse du discours fait appel notamment à la théorie politique de L. Althusser et à la sociologie des idéologies de P. Bourdieu. La notion de pouvoir est encore placée au centre des préoccupations linguistiques dans la mesure où elle semble être accessible grâce à l'analyse de discours[2]. Le langage, comme l'explique J. Habermas (1987) dans sa théorie de l'agir communicationnel, permet l'action et par conséquent l'exercice d'une certaine influence sur l'autre.

Il est difficile de définir précisément les approches discursives dans la mesure où chaque chercheur réalisant une analyse du discours en donne souvent sa propre définition adaptée à sa propre problématique. E. Roulet précise par exemple que le « modèle genevois d'analyse du discours a été conçu dans un cadre très différent de ceux de l'Ecole dite française (...) ou encore de celui de la *Textlinguistik* allemande, centrée sur les notions de bonne formation et de cohérence » (2001, p.11). De plus, la difficulté de trouver une

[1] Bien que N. Fairclough ne fait pas partie de l'Ecole de Francfort, ses travaux s'inscrivent dans la lignée épistémologique de celle-ci.

[2] La discipline ouvre plusieurs voies souvent autonomes : approche lexicale avec l'analyse des discours politiques (Maingueneau, 1976), approche syntaxique inspirée de Z. S. Harris, analyse automatique du discours impulsée par M. Pêcheux, linguistique informatique avec les analyses lexicométriques de M. Tournier, etc.

définition à l'analyse des discours réside dans le terme complexe et polysémique de « discours », pouvant par exemple renvoyer aussi bien aux productions d'un scripteur ou d'un orateur. Les procédés analytiques sont très variés en fonction des diverses approches ainsi que ses unités d'analyse et leurs manifestations formelles. En outre, en cherchant à établir les frontières de l'analyse du discours, D. Maingueneau explique : « La difficulté qu'il y a à définir l'analyse du discours tient aussi dans le fait que l'on pense spontanément la relation entre « discours » et « analyse du discours » sur le modèle de la relation entre objet empirique et discipline qui étudie cet objet » (2005, p.66). Le discours peut être un objet d'étude pris en charge par d'autres domaines ou disciplines et de manières très variées. D. Maingueneau distingue donc « analyse du discours » et « linguistique du discours », le premier terme serait une des composantes du second. Il précise que :

> L'intérêt qui gouverne l'analyse du discours, ce serait d'appréhender le discours comme intrication d'un texte et d'un lieu social, c'est-à-dire que son objet n'est ni l'organisation textuelle ni la situation de communication, mais ce qui les noue à travers un dispositif d'énonciation spécifique. Ce dispositif relève à la fois du verbal et de l'institutionnel : penser les lieux indépendamment des paroles qu'ils autorisent, ou penser les paroles indépendamment des lieux dont elles sont partie prenante, ce serait rester en deçà des exigences qui fondent l'analyse du discours. (*Ibid.*)

Nous pouvons déduire de cette définition, une approche communicationnelle de l'analyse du discours qui consisterait à appréhender les composantes ou les caractéristiques des discours dans la situation de communication dans laquelle ils sont produits. L'objectif est d'analyser les discours, c'est-à-dire les actes de langage mais également les formes linguistiques, et leur fonctionnement dans le contexte social dans lequel ils sont produits.

L'intérêt de ces approches est notamment d'appréhender les pratiques des locuteurs du point de vue de leur forme. Les approches discursives se concentrent moins sur les processus interactionnels que sur les traces dans le discours de l'intentionnalité et de la subjectivité des locuteurs. Néanmoins, ces approches se sont progressivement tournées vers l'analyse de la communication, conçue à la fois comme activité et événement langagier. Elles se sont alors ouvertes à d'autres courants, disciplines et théories des sciences humaines et se sont enrichies de ces apports pluridisciplinaires.

1.3.2. Les approches énonciatives et pragmatiques

Après une longue séparation entre la linguistique de la langue et la linguistique de la parole, de nouvelles perspectives voient le jour. Elles s'érigent contre la linguistique de la langue et tentent notamment de prendre en compte le sujet dans l'étude des productions

langagières. Au cœur de ces théories de l'énonciation, des linguistes qui sont issus du champ structuraliste : C. Bally, qui s'est intéressé notamment au discours indirect dès le début du 20ème siècle, E. Benveniste ou A. Culioli. Les prémices de la notion d'énonciation avaient également un foyer en Russie avec la philosophie marxiste du langage et les travaux précurseurs sur les interactions verbales de M. Bakhtine qui souligne dès 1929 que l'énonciation « occupe une bien piètre position en linguistique » (1977, trad. franç., p. 156)[1]. Il insiste sur la « nature sociale » (*Ibid.*, p.119) de l'énonciation et souligne que :

> La situation et l'auditoire contraignent le discours intérieur à s'actualiser en une expression extérieure définie, qui s'insère directement dans le contexte inexprimé de la vie courante, se réalise en ce dernier par l'action, le geste ou la réponse verbale des autres participants à la situation d'énonciation (*Ibid.*, p.138).

La linguistique de l'énonciation s'efforce d'étudier et d'analyser les marques de l'actualisation d'un énoncé et notamment la subjectivité du locuteur.

Suite aux travaux de F. de Saussure et en s'inspirant des fonctions du langage décrites par K. Bühler (1934) et R. Jakobson (1960/1963), E. Benveniste pose les fondements du courant énonciatif. Il s'intéresse aux manifestations dans la langue des conditions de production et définit l'énonciation par rapport à celles-ci et notamment par rapport au sujet : « l'énonciation est cette mise en fonctionnement de la langue par un acte individuel d'utilisation » (Benveniste, 1974, p.80). Il définit une situation d'énonciation dans laquelle s'inscrivent les énoncés des participants et qui rend compte des influences du locuteur, de l'interlocuteur, du lieu et du moment de l'échange (Benveniste, 1966). Ses préoccupations et ses analyses se limitent généralement à la phrase, elles seront étendues au texte ou au discours par ses successeurs (Ducrot, 1980 ; Kerbrat-Orecchioni, 1980 ; Culioli, 1990-1999). Ainsi, les rapports entre locuteur, énoncé et situation de communication sont placés au centre des préoccupations de la linguistique énonciative. Les travaux de E. Benveniste sur les éléments linguistiques ou indicateurs, dans les énoncés, faisant référence à la situation d'énonciation constitueront les bases des approches énonciatives.

L'orientation des sciences du langage vers une prise en compte des dimensions sociales et situationnelles des productions langagières s'est également confirmée avec l'apparition des approches pragmatiques. Ces dernières se sont constituées au carrefour d'autres disciplines telles que la logique ou la philosophie. Même si les approches pragmatiques s'intéressent dans un premier temps au niveau propositionnel ou phrastique, les

[1] M. Bakhtine a publié cet ouvrage en 1929 sous le nom de V. N. Volochinov (traduit en français en 1977). Néanmoins, nous mentionnerons toujours M. Bakhtine comme auteur de cet ouvrage.

théories des actes de langage issues de la philosophie analytique (Austin, 1970 ; Searle, 1972, 1982) sont fondamentales en linguistique. Elles posent les bases de la pragmatique, courant qui sera sans cesse retravaillé et affiné par les linguistes qui s'intéressent à la phrase, au texte, au discours ou à la conversation.

Les concepts *d'acte de langage* et de *force illocutoire* sont fondamentaux dans les approches pragmatiques et linguistiques. L'acte représente l'unité d'analyse de la pragmatique et introduit une conception praxéologique du langage dans le sens où les productions langagières permettent d'agir sur autrui ou sur une situation donnée. Cette conception pointe sur les éventuels effets du langage sur les locuteurs engagés dans une interaction en fonction de la situation d'énonciation. La pragmatique offre de nouveaux outils à l'analyse du discours permettant d'analyser les liens entre productions langagières et situation de communication. Elle s'intéresse notamment à l'apparition de certains connecteurs, à l'implicite, aux références partagées ou encore à la dimension illocutoire du langage.

1.3.3. L'analyse du français parlé

Même si les recherches européennes sur les langues parlées ont pris de l'ampleur ces dernières années, les recherches sur le français parlé sont relativement récentes et peu nombreuses. C'est à partir des années 1970 que les linguistes commencent à constituer des corpus de français parlé et qu'ils privilégient l'oral comme objet d'étude. Si certains chercheurs s'investissent dans cette voie, d'autres la rejettent au nom d'une tradition de l'étude de l'écrit voire au nom de la suprématie de l'écrit sur l'oral, ou encore au nom de la norme incarnée à l'écrit et niée à l'oral. C. Blanche-Benveniste et C. Jeanjean (1987) ont montré les difficultés rencontrées pour instaurer ce nouvel objet d'étude. Il faudra attendre les années 1990 pour que le français parlé soit reconnu comme objet de recherche à part entière en sciences du langage. Néanmoins, C. Blanche-Benveniste fait le constat qu' « il reste encore beaucoup à faire pour décrire les différents usages du français parlé » (2000, p.3). Un des gros chantiers à entreprendre ou, plus précisément, à consolider est celui de la constitution de grands corpus oraux. J.-M. Debaisieux signale que « la situation en France en ce qui concerne les corpus de données orales se caractérise par un émiettement des données et un retard certain » (2005, p.8).

Au-delà des travaux des sociolinguistes, les travaux français les plus marquants dans le domaine de l'étude de l'oral ont vu le jour, d'une part, dans le cadre des recherches en

micro- et macro-syntaxique des équipes GARS dirigée par C. Blanche-Benveniste puis DELIC dirigée par J. Véronis d'Aix-en-Provence et, d'autre part, dans le cadre des recherches sur l'intonation et sur la structure de l'oral menées par M.-A. Morel et L. Danon-Boileau. Les travaux suisses de recherche en (macro)syntaxe menés par A. Berrendonner et M.-J. Béguelin sont également à souligner, ils ont largement contribué à l'analyse de l'oral (Berrendonner, 1990). Ces nouvelles orientations et analyses sont principalement nées de la nécessité de décrire les spécificités de l'oral par rapport aux grammaires existantes établies uniquement pour l'écrit.

Dans le cadre de notre travail, les outils d'analyse que nous utiliserons seront adaptés à l'étude de données orales et non calqués sur des outils d'analyse de l'écrit (phrases, propositions, etc.) dans la mesure où « utiliser les catégories définies pour l'écrit pour décrire les unités de l'oral conduit à une analyse en termes de déviance » (Debaisieux, 1997, p.30). Les études sur le français parlé ont déjà largement montré la nécessité d'analyser les productions orales des locuteurs avec des outils adaptés à ce type de données (Blanche-Benveniste *et alii*, 1990 ; Blanche-Benveniste, 2000), nous y reviendrons (chapitre 5).

1.3.4. Les prémices d'une analyse du discours en interaction

L'analyse de discours anglo-saxonne de J. Sinclair et M. Coulthard (1975) est une des rares approches interactionnelles des années 1970 qui cherche à analyser les formes linguistiques et leur rôle ou leur effet dans le discours. Le modèle d'analyse du discours de J. Sinclair et M. Coulthard est issu des travaux menés pendant une quinzaine d'années par les membres du groupe *English Language Research* de l'Université de Birmingham. Le *Social Science Research Council* souhaitait un rapport sur les interactions verbales entre les enseignants et leurs élèves[1]. M. Coulthard explique que lorsque ces travaux ont été menés, aucune théorie sur l'analyse des interactions n'avait vu le jour et que « the now considerable body of work in conversational analysis was not yet written[2] » (1977, p.120). Ces travaux, menés par J. Sinclair et M. Coulthard, ont été principalement érigés contre la théorie linguistique de N. Chomsky et à proximité de la sémantique de J. R. Firth qui place le contexte au centre de son approche. Les auteurs font également appel aux travaux en grammaire fonctionnelle de M. A. K. Halliday, cadre d'analyse linguistique contemporain

[1] Ce rapport sera publié, notamment par J. Sinclair, I. J. Forsyth et M. Coulthard, en 1972, à l'Université de Birmingham.
[2] « les travaux considérables actuels en analyse conversationnelle n'étaient pas encore écrits » (Traduction personnelle).

explorant les fonctions du langage, à qui ils emprunteront leurs catégories (*rank*, *level*, *structure*, *system*, etc.). Le modèle d'analyse de discours issu de ces travaux est né de l'observation de données enregistrées en situation. A ce propos, les études sur les interactions verbales en salle de classe ont été les premières en Europe à travailler à partir de corpus oraux authentiques. Cherchant à analyser le déroulement des interactions dans une salle de classe, J. Sinclair et M. Coulthard explique que leur préoccupation était de découvrir « how much this structure [le cours] was pedagogical and how much linguistic[1] » (1992, p.1). Les auteurs ont cherché à analyser les intrications et les interactions entre les formes linguistiques et le contexte pédagogique dans lequel elles étaient actualisées. Les études des productions verbales émises dans la salle de classe ont ouvert la voie au paradigme interactionnel permettant d'appréhender les discours. Cette première étude a représenté un tremplin pour les suivantes, notamment en analyse conversationnelle et interactionnelle, pour celles de E. Roulet ou encore celles de C. Kerbrat-Orecchioni.

1.4. La linguistique interactionnelle

De réflexions et des approches antérieures, est née l'approche interactionnelle en linguistique (Kerbrat-Orecchioni, 1989a) ayant pour objectif l'étude des *interactions verbales* observées et recueillies dans des situations naturelles. Cette approche s'est érigée contre une linguistique de la phrase ou du code et trouve ses prémices dans les travaux de M. Bakhtine (1977) sur l'interaction verbale. La linguistique interactionnelle rompt avec une tradition ancrée tant en pragmatique qu'en linguistique de l'énonciation qui s'intéresse essentiellement au sujet parlant et au discours individuel et moins à l'interaction dans laquelle l'individu est inséré. Cette nouvelle préoccupation pour l'interaction verbale dans toute sa complexité, résumée dans l'expression « speaking is interacting » de J. Gumperz (1982, p.29), est apparue dans les années 1970 aux Etats-Unis puis à la fin des années 1980 en France (Kerbrat-Orecchioni, 1990 ; Vion, 1992 ; Bange, 1992).

Etudier les interactions verbales implique nécessairement une perspective interdisciplinaire. Les approches interactionnelles remettent en question les cloisonnements de disciplines telles que la linguistique, la psychologie, l'ethnographie ou la sociologie. M. Bakhtine[2] a été le premier, dès les années 1930, à aborder la notion d'interaction verbale en précisant que tout discours est produit dans un processus interactionnel. L'objectif des

[1] « combien cette structure [le cours] était pédagogique et combien elle était linguistique » (Traduction personnelle).
[2] En faisant référence à M. Bakhtine, nous faisons également référence à V. Volochinov et P. N. Medvedev.

approches interactionnelles est de rendre compte de la manière dont les individus construisent leurs productions verbales dans diverses situations de communication. Pour C. Kerbrat-Orecchioni, le postulat de la linguistique interactionnelle est : « « *Tout discours est une construction collective*[1] », ou une « réalisation interactive » » (1990, p.13). Ainsi, elle insiste sur la construction collective du discours et ajoute que cette dernière est produit dans « un contexte déterminé » (1992, p.9). Les bases de la linguistique interactionnelle sont posées, elle s'intéresse au discours co-élaboré par les participants en contexte, c'est-à-dire en prêtant une attention particulière à la situation de communication (Hymes, 1972). De son côté, R. Vion explique que l'interaction verbale représente le lieu d'articulation entre le sujet et le social. Il précise que :

> L'interaction est partiellement déterminée par l'existence de sujets déjà socialisés et d'un social déjà structuré. Mais, dans la mesure où sujet et social résultent de l'interaction, ces catégories pré-formées se réactualisent et se modifient dans et par son fonctionnement. L'interaction est donc le lieu où se construisent et se reconstruisent indéfiniment les sujets et le social. (1992, p.93)

La linguistique interactionnelle fait appel à des domaines déjà établis tels que l'analyse de discours, des conversations ou encore à la théorie des actes de langage afin de rendre compte de l'inter-action mise en œuvre dans les échanges langagiers. Néanmoins, les positions théoriques de cette approche impliquent de nouvelles perspectives. Les dialogues (de nature dialogale, c'est-à-dire les échanges entre deux locuteurs) vont représenter l'objet d'étude privilégié de la linguistique interactionnelle avant que cette dernière s'intéresse aux polylogues.

Dans le cadre d'une « linguistique interactionnelle » de tradition ethnométhodologique, L. Mondada (2002) prône également la prise en compte de la dimension interactionnelle dans le champ de la linguistique. Au-delà de la mise en œuvre d'une méthodologie de terrain, elle prescrit « l'émergence d'un paradigme qui reconnaît à l'interaction un rôle constitutif non seulement dans les pratiques des locuteurs mais aussi dans la structuration des ressources linguistiques » (*Ibid.*, p.95). Cette approche semble, dans la lignée de celles que nous venons d'évoquer, reconnaître et permettre une prise en compte de la complexité des discours oraux interactifs ainsi que de la multitude des phénomènes linguistiques et interactionnels qu'ils mettent au jour. De plus, L. Mondada explique que son approche « concevant un modèle des pratiques situées des locuteurs fondé sur des catégories

[1] Souligné par l'auteure.

descriptives [est] en mesure de rendre compte des phénomènes dynamiques et émergents » (*Ibid.*), c'est-à-dire construits au fur et à mesure du discours.

L'objet d'étude de la linguistique interactionnel se trouve alors inséré dans un ensemble de facteurs contextuels l'influençant, l'orientant ou le structurant. Cet objet s'observe grâce à des données attestées dans leur contexte d'énonciation dans la mesure où les caractéristiques des interactions verbales, c'est-à-dire les pratiques langagières mises en œuvre par les participants aux interactions, sont inextricables de leur situation de communication. L. Mondada précise que la linguistique interactionnelle considère « les usages linguistiques comme des pratiques sociales, souvent intégrées dans des activités complexes qui ne se réduisent pas à des échanges verbaux » (*Ibid.*, p.102). C'est pourquoi, nous rencontrons l'expression « pratique langagière » dans le cadre de cette approche qui élève le locuteur au rang d'acteur social. L. Gajo et L. Mondada précisent que :

> par usages et *pratiques*[1] nous n'entendons pas seulement les aspects formels du discours, mais aussi les enchaînements discursifs, les dépendances conditionnelles, les rituels conversationnels, le repérage des points de transition entre tours de parole, les manières de référer au contexte, les procédures d'introduction de nouveaux topics, etc. (2000, p.5).

Si la linguistique interactionnelle offre de nouvelles perspectives à l'analyse des pratiques langagières[2], de nouveaux outils d'analyse doivent être envisagés afin de rendre compte de « la dynamique interactionnelle dans laquelle sont élaborées collectivement les formes linguistiques » (*Ibid.*, p.105).

[1] C'est nous qui soulignons.

[2] Nous pouvons préciser ici que nous utilisons principalement le terme « pratique *discursive* » pour évoquer certains de nos observables dans la mesure où nous nous attacherons essentiellement aux productions verbales des locuteurs et pas à l'ensemble des éléments suprasegmentaux et paralinguistiques des pratiques *langagières*.

Chapitre 2

Le langage en situation de travail

Dans ce chapitre, nous allons déterminer, examiner et approfondir l'apport des analyses du travail et des pratiques professionnelles à l'analyse des pratiques langagières. Nous verrons de quelle manière et pourquoi les chercheurs en analyse du travail se sont intéressés aux interactions communicatives entre les travailleurs. Nous étudierons également, à la lumière de travaux réalisés par des sociologues du travail ou des ergonomes, l'importance et les enjeux du langage en situation de travail. Enfin, nous montrerons que les interactions verbales jouent un rôle constitutif dans l'organisation du travail.

Pendant longtemps, les entreprises et les organisations en général ont été appréhendées au travers de leurs aspects techniques de production de biens ou de services. L'entreprise était considérée principalement comme un lieu de production visant une rentabilité et un profit maximums. En France, il faudra attendre le début du 20ème siècle pour que certains aspects de la vie des organisations et des entreprises soient étudiés et analysés par des disciplines des sciences humaines. Des recherches, principalement en sociologie et en psychologie, apparaissent sur ces terrains au sein desquels elles visent l'observation et la compréhension de multiples faits sociaux tels que les processus d'intégration ou de socialisation en milieu de travail, les modes d'organisation, les rapports de pouvoir et d'autorité ou la maîtrise de la communication.

Il faudra encore attendre quelques années supplémentaires, à partir de la deuxième moitié du 20ème siècle, pour que les sciences du langage s'intéressent à leur tour aux organisations professionnelles. Les premières études qui ont pris en compte le langage n'ont pas été réalisées par des linguistes mais par des sociologues ou des psychologues. Dans un premier temps, ces études se sont essentiellement penchées sur la fonction utilitaire de la communication permettant le transfert d'informations. Le langage au travail devait répondre aux besoins de l'organisation et à ses exigences de fonctionnement. Dans un deuxième temps, les interactions en situation de travail ne pouvant se réduire à des intérêts productifs et économiques, les échanges langagiers ont été appréhendés et étudiés dans toute leur complexité. Dans une perspective interdisciplinaire, l'étude des communications

interpersonnelles et intersubjectives entre les salariés notamment se sont révélées être de sérieux atouts pour les entreprises, quelles soient publiques ou privées.

Dans ce deuxième chapitre visant à mesurer l'ampleur de la dimension langagière en situation de travail, nous allons tout d'abord nous familiariser avec le monde du travail, ses espaces de manifestation ainsi que son organisation (2.1.) avant de prendre en considération la communication qui s'y déploie (2.2.) et les enjeux qu'elle occasionne (2.3.). Afin de saisir les évolutions historiques de la dimension langagière en situation de travail, nous examinerons dans cette dernière partie, l'intrication du langage et du travail ainsi que le développement communicationnel stratégique mis en place au sein des entreprises.

2.1. Eléments de définition

Avant d'explorer différents cadres théoriques et différents concepts issus des courants qui ont lié l'analyse des situations de travail à celle du langage, nous souhaitons apporter quelques éléments de définition afin de saisir plus amplement le contexte dans lequel les analyses du langage au travail se situent. Plus précisément, nous allons tenter d'éclaircir la notion d'organisation ou d'entreprise et celle de « travailler » dans la mesure où mener une analyse des discours émis en réunion de travail nécessite de prendre en compte et de comprendre des éléments aussi complexes.

2.1.1. L'entreprise : une *organisation* sociale complexe et dynamique

Le terme *organisation* est un terme générique permettant de faire référence à plusieurs types de structure réunissant plusieurs individus en un groupe distinct : entreprise, administration, institution[1] mais aussi banque, parti politique, syndicat, hôpital. Dans un premier temps, nous pouvons trouver des points communs à toutes les organisations : elles sont investies d'une mission (éduquer, produire, défendre, soigner, protéger), elles semblent opérer à une division des tâches selon la spécialisation des individus, elles possèdent généralement une structure hiérarchique ainsi que des règles de fonctionnement, et enfin elles mettent en place un système de communication. Au-delà de cette description traditionnelle

[1] Les institutions telles que l'école, la famille, l'Etat, l'armée, etc. sont des organisations mais elles possèdent un caractère officiel supplémentaire dans la mesure où elles accomplissent une fin sociale et jouent un rôle reconnu par la société. Elles ont pour vocation de régir la vie en société (maintien et respect des règles établies) et de répondre à ses besoins. L'approche durkheimienne voit dans les institutions des solutions collectives aux besoins.

des organisations, l'actualisation de différentes caractéristiques va marquer la particularité de chacune des organisations.

Les organisations ont constitué un nouvel objet d'étude avec les transformations de la société et l'essor des grandes entreprises industrielles à la fin du 18ème siècle. L'évolution de la société se traduit dans les organisations et modifie leur mode de fonctionnement. Les réflexions sur le développement et la logique des organisations mettent l'accent sur tel ou tel aspect en fonction des différents courants de pensée et des différentes visions de l'organisation. Plusieurs analystes et théoriciens se succèdent en mettant en évidence une dimension particulière de l'organisation : la rationalisation avec F.W. Taylor (1856-1915), la standardisation avec H. Ford (1863-1947), l'administration des entreprises avec H. Fayol (1841-1925), la théorie de la bureaucratie avec M. Weber (1864-1920), les relations humaines avec E. Mayo, les motivations avec A. H. Maslow, le management avec McGregor, le fonctionnalisme avec R. K. Merton (1910-2003), l'analyse stratégique avec M. Crozier et E. Friedberg, l'identité et la culture au travail avec R. Sainsaulieu et P. d'Iribarne[1]. Ainsi les organisations sont-elles devenues des objets d'étude dans de nombreux domaines scientifiques tant elles sont des objets complexes.

L'entreprise, qu'elle soit privée ou de droit public[2], est une organisation. Elle a tout d'abord été étudiée pour son aspect économique avant d'être considérée comme un lieu où rapports et enjeux sociaux sont sans cesse mobilisés. R. Sainsaulieu, sociologue des organisations, et D. Segrestin, sociologue du travail, associent leur réflexion et ouvrent de nouvelles perspectives : l'entreprise devient « un système complexe, où se jouent, au-delà d'une pure agrégation de capacités techniques, toutes ces formes d'articulation des rapports sociaux qui ont pour nom valorisation des ressources humaines, capacité d'action collective, aptitude à négocier » (1986, p.340). C. Louche explique également qu'au sein des organisations, nous pouvons identifier des composantes communes :

> nous avons affaire à une collectivité d'individus qui développent des activités inscrites dans la durée. Le caractère collectif de l'action s'accompagne d'une division du travail entre les membres, compensée par des mécanismes de coordination. Il nécessite l'utilisation de ressources matérielles et immatérielles et suppose des échanges avec l'environnement (2001, p.14).

L'entreprise est une situation sociale complexe et dynamique au sein de laquelle l'individu et ses rapports au travail, aux autres et à l'environnement occupent une place centrale. Cette

[1] Pour une description détaillée des études concernant les organisations, voir P. Bernoux (1985).
[2] Comme c'est le cas du service dans lequel nous avons effectué notre recueil de données.

situation complexe et dynamique semble créer un contexte particulièrement riche pour étudier les interactions verbales qui y sont émises.

2.1.2. Travailler : s'inscrire dans une histoire sociale et collective

Quelle que soit la période de l'histoire de l'homme sur laquelle nous nous attardons, travailler a toujours structuré la vie des individus même si chaque période historique témoigne de sa propre conception du travail. Le travail se transforme et évolue en même temps que la société, plus précisément « le travail, dans ses différentes dimensions, se définit dans la société où il se réalise » (Erbès-Seguin 1999/2004, p.7). Si aujourd'hui nous sommes à l'heure du télétravail, du travail assoupli et de l'aménagement du temps de travail selon les souhaits des employés, autrefois le temps structurait le travail, tous les ouvriers arrivaient à la même heure à l'usine (heure à laquelle la sirène retentissait) souvent en fonction de l'unique train qui les conduisaient sur leur lieu de travail. Depuis la révolution industrielle, une place privilégiée est accordée au travail tant il structure la vie psychologique et sociale des individus (Clot, 1999). L'ère taylorienne souhaitait simplifier à l'extrême l'activité de travail. Les travailleurs devaient se contenter d'exécuter sans réfléchir à leurs activités qui étaient préalablement définies et anticipées par la direction. Le capitalisme industriel a transformé la société et par la même occasion le travail et sa place dans cette nouvelle société. D'ailleurs, les premières analyses du travail se sont généralement insérées dans une étude plus large de la société qu'elles soient réalisées par des philosophes ou des économistes tels que J. Locke ou A. Smith ou par des sociologues tels que E. Durkheim, M. Weber ou K. Marx. Il y a une cinquantaine d'années sont apparues de nouvelles disciplines quasiment autonomes telles que la psychologie du travail, le droit du travail, la sociologie du travail ou encore l'ergonomie[1] consacrées au travail et ayant contribué à isoler ce dernier comme objet d'étude à part entière.

2.1.2.1. Une notion complexe

La notion de travail ne semble pas faire consensus auprès de l'ensemble des chercheurs qui s'y intéressent. Travailler n'est pas seulement fournir un effort voué à la production, à la création ou à l'entretien d'une tâche qui donne droit à une rémunération. Afin

[1] En France, l'ergonomie s'est constituée de façon institutionnelle au début des années 1960. Le premier laboratoire d'Ergonomie a tout de même été créé en 1954 mais son nom « Etudes physiologiques » ne comportait pas le terme d'Ergonomie et son objectif était essentiellement d'étudier l'adaptation physique de l'homme à la machine et à ses conditions de travail (Wisner, 1996). Depuis, la discipline a connu de multiples évolutions conceptuelles, notamment grâce à des collaborations multidisciplinaires. Elle est essentiellement centrée sur l'analyse des activités de l'individu au travail, sur leurs conditions ainsi que leurs résultats.

de dépasser cette définition et cette conception du travail, l'ergonomie francophone aborde le travail du point de vue de l'activité. Y. Schwartz précise que « l'analyse des activités, au sens le plus englobant (…), est en un sens plus riche que la seule analyse du travail ; car elle s'intéresse à *tous*[1] les « usages de soi » » (2000, p.422). Dans une même perspective sociologique, P. Ughetto introduit le travail comme « l'activité par excellence, celle qui, *au minimum*[2], occupe beaucoup du temps, si ce n'est de l'esprit, de la plupart d'entre nous » (2004, p.125). Il précise également que le travail peut être perçu comme un ensemble d'actions « c'est-à-dire des actes à effectuer, des décisions à prendre, des gestes à accomplir qui, à la fois, provoquent des effets, font fonctionner des dispositifs humains et techniques, et engagent l'image que donne celui qui les exécute » (*Ibid.*). Ces positionnements succincts sur lesquels nous reviendrons évoquent systématiquement le caractère complexe des situations de travail. Dans un entretien avec le sociologue M. Duc rapporté dans Y. Schwartz et L. Durrive (2003), J. Duraffourg remarque que « le travail est *infiniment*[3] plus compliqué que ce que l'on peut penser » (2003, p.53). Le travail et les multiples rapports au travail (organisation des tâches, qualification des opérateurs, gestion des équipes, emploi, transformation du travail, relations au travail) sont l'objet de nombreuses analyses qui s'enrichissent des différents regards possibles sur cette activité.

L'approche des situations de travail du philosophe Y. Schwartz nous éclaire sur les éléments caractérisant la notion de « travailler » en définissant une « dialectique du programme et de l'activité, ou des normes antécédentes et des normes individualisées » (2000, p.424) qu'il appelle également dialectique des deux registres. Le Registre I, celui du programme ou des normes antécédentes, représenterait l'anticipation et les prescriptions ou la tâche à réaliser : « ce qui peut être anticipé et explicité au sein d'un patrimoine socialement partagé et transmis (méthodes) » (*Ibid.*). Le Registre II, celui de l'activité ou des normes individualisées, « renverrait à ce qui est de l'ordre de la gestion du singulier » (*Ibid.*) ou encore à l'humanisation ou à l'individualisation de l'activité de travail. Travailler implique nécessairement une confrontation des deux registres dans la mesure où l'activité de travail n'est jamais qu'une simple exécution d'actes prédéterminés. L'individu, fort notamment de son savoir-faire et de son expérience, humanise, socialise, s'approprie l'activité de travail et négocie les normes imposées par la définition de la tâche en faisant « usage de soi » (*Ibid.*, p.294). Cette notion d' « usage de soi » permet, selon Y. Schwartz, d'expliquer le déclin de l'organisation taylorienne du travail dans le sens où nous avons assisté à « une délégation

[1] Souligné par l'auteur.
[2] C'est nous qui soulignons.
[3] En italique dans le texte

progressive des consignes opératoires de l'usage de soi par d'autres à l'usage de soi par soi » (*Ibid.*). Le philosophe explique que dans toutes situations de travail s'actualise cette « dramatique subjective » entre l'usage de soi par d'autres et l'usage de soi par soi ou encore entre « normes hétéro-et auto-déterminées » (*Ibid.*).

En outre, le travail possède incontestablement une fonction psychologique non négligeable. Le travail d'Y Clot (1999) nous enseigne que chaque individu cherche à assurer sa propre existence en participant à l'existence de tous. Cette participation passe par le travail et par la valorisation de sa contribution à l'histoire sociale et collective. L'absence de travail peut provoquer un désoeuvrement total pour l'individu de même qu'une intensification excessive du travail (lors du taylorisme, par exemple) ou une absence de reconnaissance de son travail. La fonction psychologique du travail réside notamment dans la conscience que l'individu peut avoir de son apport à la société ainsi que dans la satisfaction que l'individu peut tirer du travail qu'il a effectué.

2.1.2.2. Travail prescrit, travail réel

L'analyse des situations de travail d'Y. Schwartz nous conduit directement à la distinction, établie également par les ergonomes, entre tâche et activité, entre travail prescrit, théorisé et pensé à l'avance par un concepteur, et travail réel, activité effectuée par l'opérateur ou encore entre « ce qui est à faire » et « ce qui est fait » (Leplat, Hoc, 1983). L'ergonomie s'attache à étudier les relations entre l'homme et son travail et cherche à améliorer l'environnement de travail à l'activité de l'individu. Dans cette perspective, la discipline s'efforce notamment de comprendre la différence et l'écart entre la *tâche prescrite* et l'*activité réelle* ou *effective*.

J. Lonchamp (2003) reprend les travaux de P. Sachs (1995) en définissant le caractère à la fois « explicite » et « tacite » du travail et en opposant dans le tableau suivant les différents aspects du travail :

Explicite	**Tacite**
Tâche	Activité
Formation	Apprentissage
Position dans la hiérarchie	Réseau de contacts
Procédures et techniques	Compréhension conceptuelle
Organisation du travail	Pratiques de travail

Tableau 1 : L'explicite et le tacite (Lonchamp, 2003, p.87)

Ces divers concepts attachés à l'une ou à l'autre des facettes du travail résument les différences mises en avant par les travaux des ergonomes. La définition explicite du travail peut être formalisée par l'entreprise. L'individu est employé pour accomplir une tâche précise pour laquelle il a reçu une formation spécifique. Cette tâche est effectuée en respectant les procédures et les techniques définies par l'entreprise qui gère l'organisation du travail et qui attribue une position au salarié dans sa structure hiérarchique. Cependant, le travail peut également revêtir et revêt généralement un caractère tacite, c'est-à-dire qui s'éloigne de la prescription et qui prend en compte l'individu dans sa situation de travail. Le salarié actualise sans cesse ses connaissances, ses compétences et ses valeurs afin de réaliser une activité qui pourra évoluer au fur et à mesure du développement de son apprentissage, de son réseau de contacts, de sa compréhension mutuelle de l'activité et de ses pratiques de travail constamment redéfinies.

L'analyse du travail qui cherche à comprendre et à interpréter cet écart entre travail prescrit et travail réel peut prendre différentes orientations selon qu'elle place au centre de ses observations en situation la tâche ou l'individu. Y. Clot (1995) ouvre une autre conception de l'analyse du travail et pense « indispensable d' « entrer » dans la situation de travail par l'activité » (p.213) dans la mesure où :

> la tâche prescrite aux uns est déjà la réalisation de multiples activités préalables accomplies en elle par d'autres. Si tel est bien le cas, il faut regarder l'activité de ceux qui travaillent non pas seulement comme la réponse à la tâche conçue, mais aussi, à travers elle, comme une question et une réplique aux activités de conception (*Ibid.*, p.212).

Les travaux de F. Hubault (1995) sur les conflits de logiques entre la tâche et l'homme au travail explique de nouvelles relations entre la conception de la tâche et l'activité réellement effectuée. L'auteur propose le schéma suivant afin de saisir le rapport Homme-Tâche dans une distinction plus fine entre « Ce qu'on me demande » (Tâche) et « Ce que ça demande » à l'opérateur pour le réaliser.

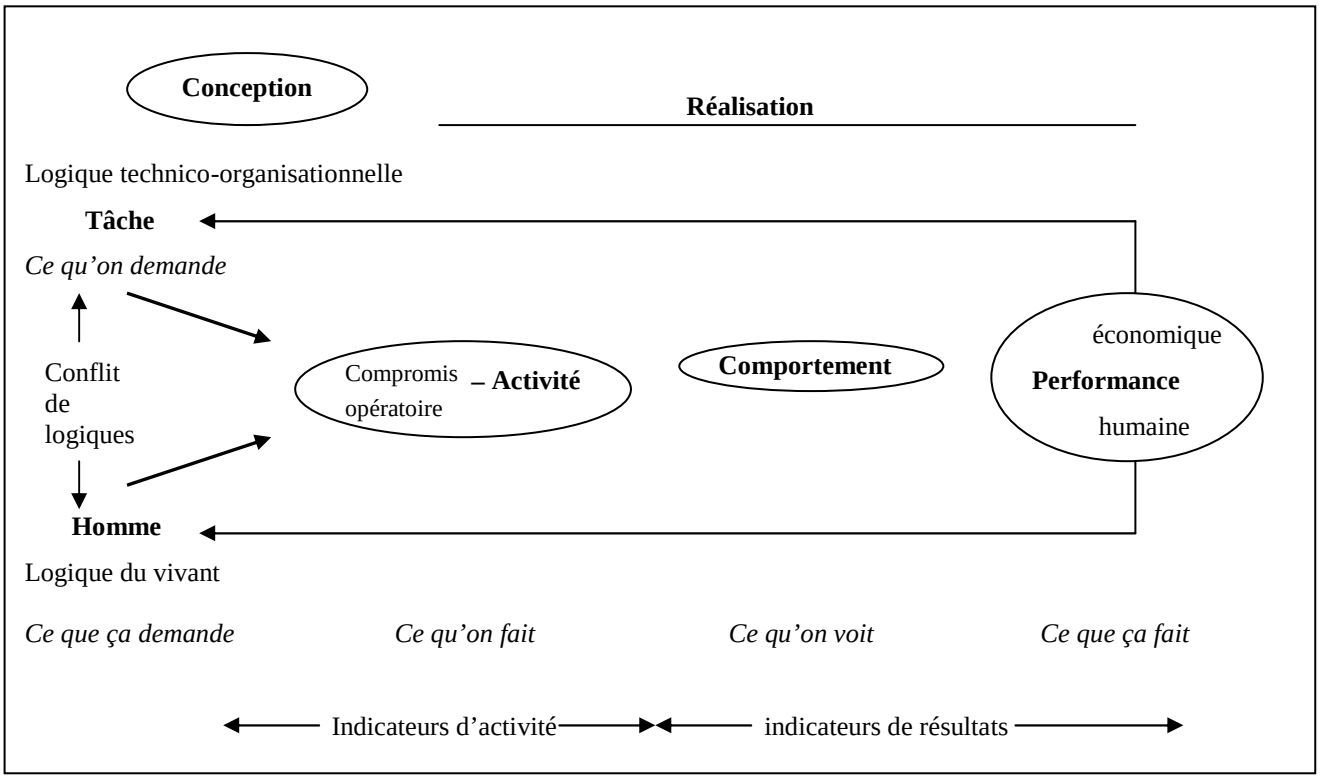


Figure 1 : Relation entre tâche, activité, comportement et performance, d'après F. Hubault (1995)

Dans ce conflit de logiques, la tâche prescrite correspond à la logique technico-organisationnelle du concepteur alors que la tâche réelle correspond à la logique du vivant. Cette dernière est à l'origine d'une appropriation par l'opérateur ou le réalisateur de la tâche prescrite « dans un processus de négociation interne prenant en compte les coûts de l'exécution de la tâche par l'opérateur (coûts physiques et psychiques), les contraintes de la situation, de l'opérateur et de la tâche, les gains pour la structure de travail et pour l'opérateur » (Lancry-Hoestlandt, Laville, 2004, p.59). Ainsi, l'activité de travail est plus complexe que le simple constat de la distinction entre travail prescrit et travail réel. Nous allons voir que d'autres facteurs sont à prendre en considération dans l'analyse du travail. Ces derniers tentent de rendre compte de la dimension dynamique des situations de travail.

2.1.2.3. Travailler, gérer et *se* gérer

En 2000, Y. Schwartz remarque une évolution en lien avec le déclin du travail immédiat et souligne que « pour décrire l'activité de travail, on use de plus en plus fréquemment du terme « gérer » : gérer une installation, un process, des dossiers, une équipe,

un service… » (2000, p.281). Le rapport à la tâche change, les phases d'anticipation, de gestion collective et de consultations, qui prennent souvent la forme de réunions de travail, sont de plus en plus nombreuses ou du moins de plus en plus reconnues et mises en valeur. De petites équipes de travail voient le jour dans de multiples entreprises quel que soit leur statut. Ces équipes sont chargées ou se chargent notamment de discuter des projets, des budgets, des stocks, de négocier des changements dans l'organisation du travail ou encore de trouver des solutions pour améliorer la vie de l'entreprise et de ses salariés. Ces dispositifs permettant l'expression, la reconnaissance et l'implication des salariés confèrent une nouvelle valeur au travail, une valeur psychologique, sociale et non-marchande. Nous pouvons alors ajouter un *se* réflexif au verbe *gérer* employé par Y. Schwartz afin d'insister sur l'importance du *Soi* au travail et sur les dimensions psycho-et socio-subjectives du travail, sur lesquelles nous reviendrons.

Travailler, ce n'est pas seulement accomplir une tâche, c'est aussi communiquer, s'exprimer ou s'épanouir. W. Morris (1834-1896), leader du mouvement Art Nouveau en Grande Bretagne s'est élevé contre le mouvement industriel, qui a fortement marqué la fin du 19ème siècle, en dénonçant l'uniformisation et la déshumanisation du travail. Il préconisait le retour aux méthodes de production et de fabrication artisanales. W. Morris accusait le système de la division du travail, conséquence de la soif de profit du commercialisme grandissant, d'enlever à l'individu sa subjectivité. Il accuse la segmentation du travail d'être dénuée d'intérêt et le capitalisme de priver les ouvriers d'art. La production étant basée uniquement sur l'efficacité et la rentabilité, elle ne comprend pas de composante artistique telle qu'elle existe dans le travail issu du mouvement Art Nouveau[1]. En déplorant l'organisation du travail et en prônant l'artisanat, W. Morris souhaitait rendre au travail toute sa noblesse et ainsi impliquer l'individu ainsi que sa subjectivité dans son travail.

Dans le cadre de l'analyse de l'activité, Y. Clot (1999) a également largement démontré l'importance de la subjectivité au travail ainsi que sa fonction psychologique. En effet, la mobilisation psychologique des travailleurs est considérable et grandissante. Elle n'a pas toujours été la même, elle a suivi les évolutions du travail et l'histoire sociale. Y. Clot explique que le travail « n'est pas une activité parmi d'autres. Il exerce dans la vie personnelle une fonction psychologique spécifique » (*Ibid.*, p.3). Il met l'individu en liaison avec quelque chose d'impersonnel à laquelle le travailleur va apporter sa contribution. Ainsi, l'activité de

[1] L'Art Nouveau associe systématiquement technique et utilité à esthétique ou artistique. Les créateurs de l'Ecole de Nancy ont marqué cette alliance entre art et industrie en donnant une qualité artistique aux objets manufacturés.

travail implique l'individu et l'inscrit dans l'histoire (d'un objet, d'un projet ou d'une étude). Cette implication et ce sentiment de participation à l'existence et à l'histoire collective contribuent à conférer une véritable fonction psychologique au travail. L'équilibre psychologique au travail résiderait en partie dans la reconnaissance de l'activité de travail en tant que valorisante pour le travailleur lui-même et par le travailleur. L'important serait de terminer son activité de travail en affirmant que ce qui a été réalisé ou conçu est défendable. Le collectif de travail par ses interactions, sa collaboration et son engagement conjoint, est également investi d'une fonction psychologique.

2.2. Travailler et communiquer : vers un nouvel objet d'étude

Dans le cadre des sciences du langage, l'étude du langage en situation de travail ou en contexte institutionnel a vu le jour dès les années 1970 en profitant de l'émergence de la linguistique appliquée. Les recherches sont tout d'abord issues de courants anglo-saxons tels que l'analyse conversationnelle (Atkinson, Heritage, 1984) ou la grammaire systémique (Ventola, 1987) avant de représenter un axe important de l'analyse des discours francophones (Boutet, 1995 ; Kergoat *et al.*, 1998) avec des objets d'études variés : soins hospitaliers (Grosjean, Lacoste, 1999) enquêtes téléphoniques (Richard-Zappella, 1999), navigation aérienne (Léglise, 1999), relations de service (Joseph, Jeannot, 1995 ; Filliettaz, 2002), interactions commerciales (Traverso, 2000).

Les travaux de nombreux ergonomes français contemporains (Y. Clot, Y. Schwartz, P. Zarifian, P. Falzon, C. Dejours, J. Leplat, F. Daniellou…) ont introduit le langage en tant qu'objet d'étude dans leurs analyses du travail. En analysant les situations de travail réelles, en examinant les rapports entre l'homme et son environnement professionnel et en s'intéressant aux savoirs et aux compétences développées par les hommes au travail, l'ergonomie s'est penchée de manière incontournable sur l'utilisation de la parole et sur son importance dans de telles situations. P. Falzon remarque que l'intérêt pour le langage était déjà présent dans la perspective du courant américain des « Human Factors » :

> La première apparition nette de la question du langage dans l'ergonomie se situe dans un texte d'Alphonse Chapanis (un des pères fondateurs de l'ergonomie) intitulé *Words, words, words*, en 1965. Il soulignait dans cet ouvrage que le langage était partout dans le travail, sous forme écrite ou orale, et qu'il devait être un objet de travail pour les ergonomes (1998, p.70).

Néanmoins, ce mouvement considérait le langage comme un système de codage de l'information. L'objectif était alors de comprendre ce système afin de l'améliorer et de l'optimiser.

Quelques années plus tard, dans le courant ergonomique français, en 1983, M. de Montmollin, co-responsable du « Groupe Communication et Travail » depuis sa création en 1976, est un des premiers à signaler que :

> prendre en compte les communications interactives de travail entre l'opérateur et ses compagnons dans l'équipe, dans le bureau, sur le chantier - sans parler des communications avec ses « clients » dans le cas des services - est indispensable si l'on veut comprendre « ce qui se passe », comme on dit très justement (1983, p.229).

Les travaux s'orientent donc vers l'analyse des communications (verbales et non-verbales) dans la mesure où elles ont un caractère fonctionnel, elles sont directement en lien avec le travail. L'objet principal de ces travaux est « l'analyse des communications regardant directement le contenu du travail réalisé, excluant ainsi celles qui sont prioritairement centrées sur les relations humaines dans l'équipe, la cohésion, les processus d'influence, etc. » (Savoyant, Leplat, 1983, p.247). L'objectif est alors de faire de l'étude des communications fonctionnelles un moyen de mieux saisir l'activité de travail, « l'étude des communications est plus un instrument d'analyse de l'activité et des ses conditions qu'un objet de recherche propre » (*Ibid.*, p.248). Les aspects de la communication qui retiennent l'attention des chercheurs de ce courant ergonomique arborent une dimension quantitative. Sont mesurées principalement la durée des communications ou leur fréquence alors que leur contenu ou leur forme sont analysés dans une moindre mesure.

Les travaux de J. Theureau et L. Pinski (1983) menés en milieu hospitalier définissent de nouvelles méthodologies d'analyse du travail cherchant à prendre en considération le contenu des communications verbales. Influencés par la sociolinguistique et la pragmatique, les chercheurs en analyse du travail tendent alors à intégrer les productions verbales dans une théorie plus générale de l'action. Nous assistons alors, en ergonomie, aux prémices du passage d'un modèle de communication linéaire (émetteur-récepteur) à des schémas plus complexes. Ces démarches permettront de saisir plus amplement les caractéristiques du travail réel.

M. Lacoste (1991) souligne que les transformations du travail, de son organisation ou encore l'apparition des nouvelles technologies dans les années 1980 sont « autant de facteurs qui font apparaître la communication comme, à bien des égards, une nouvelle frontière de l'ergonomie » (1991, p.191). Elle prône alors l'étude de la communication en situation de travail et exprime « le besoin de dépasser la manière quelque peu artisanale, dont, bien souvent, l'ergonomie aborde les communications » (*Ibid.*) Elle suggère de faire appel aux

théories développées par d'autres disciplines telles que la sociolinguistique, la pragmatique, l'analyse de discours ou de la conversation et de les mêler à l'analyse du travail.

L'analyse des raisonnements en situation de travail, dont les prémices sont apparues avec J. Theureau (1991), a également introduit l'analyse des communications dans les recherches en ergonomie. J. Theureau précise que « le raisonnement dans le travail est rarement solitaire, et donne lieu à des communications avec d'autres partenaires, à des actions concertées » (1991, p.161). Le contenu des communications, appelées également « les verbalisations » au début des années 1990 par les ergonomes, est analysé dans ce type d'étude alors que traditionnellement, la plupart des études ergonomiques s'intéressant aux communications les traitent de manière quantitative.

Plus récemment, Y. Clot a souligné « que l'activité langagière est une modalité de l'activité humaine qui peut servir d'analyseur pour les autres modalités de cette activité, y compris le travail » (1999, p.36). C'est pourquoi, apparaissent des démarches qui allient analyse de l'activité de travail et analyse des pratiques langagières en instaurant une collaboration entre ergonome et linguiste. I. Léglise et P. Soulard (1998) ont montré le bénéfice apporté par « un dialogue interdisciplinaire » entre linguistique et ergonomie dans le cadre d'une démarche interventionniste. Leur analyse croisée des données, ergonomique et linguistique, permet de saisir la situation observée de manière plus précise et plus fine grâce à des points de vue complémentaires.

Une des entreprises françaises les plus fécondes en matière de recherche et de travaux dans le domaine du langage au travail est sans doute issue du réseau pluridisciplinaire intitulé « Langage et travail ». Ce groupe de recherche, créé il y a une quinzaine d'année par des chercheurs en sciences du langage, sociologie, psychologie, ergonomie ou encore en gestion ou en communication, s'intéresse notamment aux pratiques langagières en situation de travail, à la « part langagière du travail » (Boutet, 1998, p.75 ; Borzeix, Boutet, Fraenkel, 2001, p.9) et aux « communications dans et comme activités de travail » (Borzeix, 1998). M. Lacoste utilise une typologie qu'elle juge préalable et nécessaire à toute étude dans ce domaine et saisissant le rapport entre langage et travail. Cette typologie décrit trois types de rapport : le « langage *sur* le travail », le « langage *dans* le travail » et le « langage *comme* travail »[1] (1995, p.23). Cette catégorisation permet d'affiner la perception des travailleurs et des chercheurs concernant la place du langage en situation de travail et de reconnaître cette place comme

[1] Souligné par l'auteure.

privilégiée et souvent constitutive du travail lui-même. Le réseau « Langage et Travail » s'est principalement constitué autour d'une tentative de « faire quelques jonctions théoriques, de faire travailler quelques concepts à l'interface [des] disciplines en sciences du langage et du travail » (Borzeix, 1998). Les travaux du réseau, dont la dimension anthropologique et ethnographique semble être le ciment, ont ainsi ouvert un champ pluridisciplinaire. Les évolutions et les transformations du monde du travail ont poussé les chercheurs de ce réseau à s'intéresser à la dimension langagière en situation de travail dans la mesure où cette dernière occupe désormais une place centrale et reconnue dans les activités de travail. Les recherches dans ce domaine permettent d'une part de saisir plus finement le fonctionnement du langage en situation et, d'autre part, d'analyser les activités de travail effectives d'un point de vue peu exploité.

Le réseau « Langage et Travail » a mené des travaux au sein de multiples organisations telles que la SNCF, la RATP, La Poste, EDF ou encore dans le secteur hospitalier. Ses principales études se sont concentrées à la fois sur les interactions orales (relations de service au guichet, interactions téléphoniques, les annonces sonores…) et sur les écrits (les lettres de réclamations, les formulaires, les dossiers médicaux, les écrits électroniques, …) dans des situations de travail variées telles que l'accueil au public, la régulation du trafic, la relève et la coordination des soins à l'hôpital ou les forums.

La dimension langagière en situation de travail fait donc désormais partie des préoccupations des chercheurs en sociologie, psychologie, ergonomie ou linguistique. Nous allons maintenant examiner plus précisément pourquoi le langage au travail suscite de telles préoccupations en tentant de comprendre quels sont les enjeux du langage dans les situations de travail.

2.3. Les enjeux du langage au travail

Les enjeux du langage en situation de travail sont désormais reconnus. La sociologie et l'ergonomie ont mis en évidence les fonctions essentielles remplies par les communications dans le travail. M. Lacoste insiste sur ce constat : « indispensable à l'effectuation de la plupart des activités de travail, la communication va parfois jusqu'à en être constitutive » (2001, p.22). Quelque soit la fonction occupée par les travailleurs, les interactions communicatives semblent être inévitables. Les situations de travail sont même propices aux interactions

verbales dans la mesure où travailler c'est réagir, créer, coopérer ou appliquer et ces actions sont difficilement dissociables d'un contexte communicationnel.

Les enjeux de la prise en compte de l'importance de la part langagière au travail sont notamment liés aux évolutions des situations de travail. Le langage au travail et principalement la parole des travailleurs bénéficient aujourd'hui d'une reconnaissance et d'une valorisation de la part de l'entreprise alors qu'ils étaient exclus ou réservés à un nombre restreint de salariés au sein par exemple de l'organisation taylorienne du travail. Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), les relations de service, la production de services, les collectifs de travail ou le travail collectif à distance sont en nette progression dans le monde du travail et nécessitent des interactions communicatives (orales ou/et écrites) constantes entre les individus[1].

Non seulement les modes de communication ont évolué et de nouveaux modes relationnels sont apparus avec des contextes de travail de plus en plus complexes, mais les entreprises ont également dû échanger de nouvelles informations adaptées à de nouveaux besoins et à de nouvelles situations de travail. Dès les années 1980, les nouvelles pratiques au travail ont révélé les enjeux du langage en situation de travail. M. de Montmollin remarque ces évolutions, notamment au niveau de la consultation des opérateurs, et leurs conséquences pour les recherches :

> Des lois récentes[2], en France, et des pratiques plus anciennes, au Japon en particulier, donnent lieu à des réunions où les travailleurs « s'expriment » sur leur travail, ses conditions, son organisation et ses techniques. (…) Il y a là, aux confins de la psychologie du travail, mais se nourrissant de communications, un domaine nouveau à explorer. (1983, p.230).

Les lois Auroux donnant la parole aux travailleurs sur leurs conditions de travail semblent être la marque législative de la prise de conscience des enjeux de la dimension langagière au travail quel que soit le poste occupé par les employés. Ces lois officialisent la reconnaissance de l'humanisation du travail, de sa part de subjectivité et du travail réel tel qu'il est réalisé par les opérateurs[3]. Ces derniers sont alors invités à partager le caractère tacite de leur travail en vue d'une modification de la prescription et du travail prescrit. La communication au travail commence alors à prendre un sens nouveau.

---

[1] Nous verrons que la notion de « Verbal Hygiene » de D. Cameron (1995) prend une ampleur considérable tant les pratiques langagières au travail doivent respecter les attentes supposées des interactants.

[2] L'auteur fait référence à la loi Auroux du 4 août 1982 instaurant un droit d'expression direct et collectif pour tous les salariés dans l'entreprise.

[3] Nous reprendrons le terme « opérateur » tel qu'il est défini par F. Guerin *et al.* : « toute personne exerçant une activité professionnelle, quelles que soient ses caractéristiques (métier, classification professionnelle, sexe, etc.) » (1997, p.15).

2.3.1. Quelques repères historiques : de F. W. Taylor aux débuts de la sociologie du travail

Pour comprendre les enjeux actuels du langage au travail et afin de saisir l'importance de la dimension langagière en situation professionnelle, il nous paraît essentiel de nous intéresser, même succinctement, à l'histoire du travail et plus particulièrement à l'évolution de ses pratiques. Dans le modèle d'organisation du travail taylorien, né à la fin du 19ème siècle et du nom de l'ingénieur américain Frederic Winslow Taylor (1856-1915), cohabitaient deux types de travailleurs au sein des entreprises, les membres de la direction et les ouvriers. Le pouvoir décisionnel était exclusivement réservé à la direction et les ouvriers devaient se contenter d'exécuter les différentes tâches qui leurs étaient demandées en respectant la célèbre formule : *one best way* (Taylor, 1909). Le langage était également uniquement réservé à la direction. Les ouvriers n'avaient officiellement pas accès au langage pendant leur temps de travail. Cette prescription issue de l'organisation du travail de F. Taylor, considérant la séparation « scientifique »[1] entre conception et exécution comme facteur de productivité, a largement montré ses limites, de nombreuses études ont vanté les mérites du langage au travail ainsi que de son emploi clandestin dans de tels ateliers. Concevoir la parole comme un frein au travail plutôt que comme un facteur le favorisant trouve des prémices en Grande-Bretagne dans la première moitié du 19ème siècle notamment avec le silence imposé dans les prisons où les détenus pouvaient porter un masque qui les privait de l'usage de la parole. La surveillance était également permanente et le silence obligatoire dans les usines et dans ce que les britanniques ont appelé les « *workhouses* » ou les maisons de travail. Ces institutions, notamment dirigées par E. Chadwick, étaient chargées au nom de l'assistance publique de recueillir les pauvres et les sans-abri en échange d'un travail forcé dans des conditions extrêmement difficiles. Une telle discipline va s'étendre d'institution en institution (Foucault, 1975) ainsi qu'au sein du capitalisme industriel. Le passage de l'aire du silence vers l'aire de la communication ne s'est effectué que très lentement.

Les positions de F. Taylor ont été contestées aux Etats-Unis par l'école appelée « Relations humaines » et notamment par le psychologue E. Mayo et ses collègues à Harvard. Ces derniers ont mené une étude, près de Chicago, entre 1927 et 1932 aux usines Hawthorne de la *Western Electric Company*, une entreprise de matériels pour des compagnies téléphoniques. Leurs enquêtes de terrain ont mis en évidence l'importance du facteur humain

[1] Nous faisons référence, ici, à l' « Organisation Scientifique du Travail » (OST). Le terme « scientifique » est à comprendre dans le sens de entièrement pensé, prévu à l'avance, prédéterminé.

et des relations humaines dans une telle entreprise ainsi que l'influence de ces facteurs sur la productivité et la perception du travail par les opérateurs. Cherchant à augmenter le taux de production, différentes expériences ont été menées dans les ateliers des opérateurs. Des groupes expérimentaux et des groupes témoins ont été formés afin de tester l'impact de nouvelles conditions de travail sur la productivité. Ces expériences ont consisté à varier l'intensité de l'éclairage dans les ateliers, à implanter des décors agréables, à diffuser de la musique pendant les heures de travail ou encore à instaurer des pauses pour les employés. Le résultat a été surprenant dans la mesure où le taux de productivité a augmenté mais indépendamment de ces nouvelles conditions de travail puisque les groupes témoins avaient eux aussi augmenté leur taux de productivité. Les nouvelles conditions de travail testées dans les ateliers ont eu une réelle signification sociale pour les ouvriers. L'accroissement de l'activité de ces derniers semble être dû à la présence des observateurs perçue comme valorisante. Les ouvriers étaient satisfaits de faire partie de ces diverses expériences et de devenir un objet d'étude à part entière. De plus, les chercheurs ont développé de bonnes relations avec leurs informateurs et ont instauré un climat chaleureux et agréable. Les sentiments de prise en considération, d'estime et d'appartenance à un groupe ont influencé la motivation des ouvriers et ont démontré par la même occasion l'importance des phénomènes humains et affectifs dans une telle situation de travail.

Les résultats ainsi que la critique de ces études menées aux usines Hawthorne, mettant en évidence l'importance de la prise en compte du « facteur humain » au travail, vont impulser d'autres analyses et notamment celles de G. Friedmann qui voudra situer le travailleur non seulement dans l'entreprise mais également dans la société toute entière. Ces différentes positions vont ainsi constituer un des points de départ de la sociologie du travail en France. Les autres points de départ que nous pouvons mentionner sont évidemment l'analyse et la critique du travail à la chaîne théorisé et mis en œuvre par F. W. Taylor ainsi que de l'automatisation de la production impulsée par H. Ford de la fin du 19ème au milieu du 20ème siècle. G. Friedmann et P. Naville contribueront, chacun d'un point de vue théorique différent, à poser les bases de la sociologie du travail en critiquant à la fois le taylorisme et les travaux de l'école des Relations Humaines, en étudiant les transformations du travail et en analysant la place de l'entreprise dans la société (Friedmann, Naville, 1961-1962).

2.3.2. Quelques repères contemporains

Aujourd'hui, après avoir assisté à une crise du modèle productif, toutes les entreprises légitiment, encouragent et prônent l'usage du langage au travail. La circulation des informations, le dialogue, la concertation et l' « expression des salariés » (Papet, 1983) sont devenus les clés des nouveaux modes de management. Néanmoins, la communication, au sein des entreprises, est moins souvent perçue comme une interaction et une intercompréhension que comme la simple transmission descendante d'informations du haut du sommet stratégique vers le bas. Alors qu'une partie des enjeux du langage au travail semble résider dans la définition de P. Zarifian :

> communiquer, donc, c'est essayer de se comprendre et de se mettre d'accord, bien que… Bien qu'on soit des individus singuliers, bien qu'on appartienne à des métiers différents, bien que l'on travaille parfois dans des services opposés, bien qu'on soit séparé par son appartenance sociale, bien que l'on soit hommes et femmes, et bien d'autres bien que encore… (1996, p.116).

Communiquer au travail présente des enjeux bien plus importants que la transmission d'informations, cette communication a des répercussions sur de nombreux niveaux de l'entreprise tels que le climat social, la motivation, l'évolution des pratiques et même la productivité. A propos d'un débat sur la productivité, P. Zarifian soutient que « c'est par le langage, dans une triple fonction cognitive, communicationnelle et expressive, que l'intersubjectivité peut se nouer de manière pratique, sur des événements de production » (1990, p.203). De plus, de nos jours, comme le remarque E. Delamotte et comme nous allons le voir ultérieurement, le travail « se décrypte dans l'innovation, l'événement ; il est collectif et mobilise des savoirs d'action et des discours *sur* et *dans*[1] le travail » (1999, p.87).

L'absence ou le manque de communication dans une entreprise laissant les employés sans information se traduit souvent par des répercussions négatives sur la perception de la direction et sur le climat social au sein des situations de travail. Les moments difficiles de la vie d'une entreprise semblent devoir être mis en mots et partagés avec l'ensemble des acteurs de la société pour une meilleure compréhension des problèmes et des difficultés. Y. Clot (1995) illustre ce point de vue avec l'exemple de la société AFLER, spécialisée dans le nucléaire, qui a décidé en 1992 d'un plan social ayant pour conséquence le licenciement de près de 10% de ses salariés. Cette société n'a pas communiqué avec ses employés concernant les problèmes économiques qu'elle rencontrait et surtout concernant le choix des salariés faisant partie des 10% de licenciés. Cette absence de communication a fait naître de multiples

[1] C'est nous qui soulignons

rumeurs entraînant les salariés dans une perte de repères et dans un doute permanent. Y. Clot nous renseigne sur les préoccupations des salariés en transcrivant les propos de l'un d'entre eux :

> On ne peut qu'être déçu par le manque de volonté de la direction d'affronter les problèmes. Jamais d'explication précise ni déclaration claire. Un dirigeant d'équipe ou d'entreprise, même d'un petit niveau, incapable d'affronter, c'est inconcevable. Qu'est-ce que ça cache ? (1995, p.89).

Le manque d'interaction entre les dirigeants de l'entreprise et leurs employés a donné naissance à de nouveaux conflits issus de l'incompréhension des salariés et de leurs interrogations laissées sans réponse.

Dans un entretien avec C. Noël, rapporté dans Y. Schwartz et L. Durrive (2003), D. Faïta explique que même si les responsables des entreprises privées ou publiques font souvent appel à la communication et à l'expression des salariés, leur parole n'est pas toujours prise en compte. Néanmoins, « il arrive que le dialogue parvienne à se nouer. On mesure justement dans ces cas-là le bénéfice dont l'organisation peut être créditée grâce à la réalité de l'échange » (2003, p.174). En effet, la communication ne doit pas seulement être envisagée comme au service de l'action, c'est-à-dire permettant uniquement de donner des directives et transmettre la prescription. La communication est elle-même une activité de travail, certaines situations de communications, comme les réunions de travail, sont elles-mêmes des activités de travail.

M. Lacoste constate que l'« un des acquis importants de [ses] travaux est d'avoir entamé une ethnographie de la parole au travail » (1998, p.39). En effet, l'analyse sociolinguistique ou ethnographique des discours en situation de travail permet de faire émerger une intelligibilité de l'action et par exemple de déceler l'influence de certains facteurs sociaux (André, 2005). Il semble néanmoins nécessaire d'aborder les phénomènes langagiers d'un point de vue linguistique, pragmatique et interactionnel. En expliquant sa démarche interdisciplinaire, J. Boutet précise que linguiste et sociologue n'accordent pas le même statut aux productions langagières :

> Alors que le sociologue tend à envisager les données discursives sous l'angle de leur contenu et tend à aller directement à ce que « cela veut dire » ; le linguiste, du fait même de sa technique et de sa connaissance de ce que sont les langues, prend en considération les propriétés formelles des énoncés à analyser (1989, p.12).

Ainsi, bien que sociologues et linguistes portent des regards différents sur les données, leurs analyses peuvent être complémentaires. L'analyse linguistique, aussi fine qu'elle puisse être,

des discours en situation de travail trouve sa place dans une étude des activités professionnelles communiquantes.

L'analyse des activités de travail semble indissociable de l'analyse des communications émises lors de ces activités. La prise en compte des interactions langagières dans les situations de travail réelles ne peut qu'aider la sociologie ou l'ergonomie à entreprendre sa démarche compréhensive et transformative des activités de travail. Lors d'une réflexion épistémologique, A. Wisner spécifie qu' « il n'y a aucune raison de séparer les comportements non langagiers des échanges verbaux si l'on s'intéresse aux activités de travail et à leur sens » (1996, p.47). Il précise que l'analyse des conversations en situation de travail ainsi que de nombreux concepts sociolinguistiques permettent d'appréhender bien d'autres phénomènes.

Nombreux sont les exemples illustrant les démarches sociologiques ou ergonomiques qui ont fait appel aux analyses linguistiques des discours et des interactions. Dans une perspective « ergolinguistique » adoptée dans le cadre d'une étude du travail documentaire, M. Van Hooland souhaite « aider les individus à résoudre un problème lié au travail dans lequel le langage se trouve directement impliqué » (2000, p.9). Pour atteindre cet objectif avec des documentalistes, l'auteure associe la typologie du rapport entre langage et travail employée par la linguiste M. Lacoste (1995) aux trois niveaux d'analyse du travail de l'ergonome C. Teigner. M. Van Hooland ajoute, à la distinction traditionnelle entre travail prescrit « ou attendu, au niveau local de l'organisation » et réel, le travail théorique « c'est-à-dire le travail tel qu'il existe dans les représentations sociales les plus répandues, y compris celle des ingénieurs et des divers concepteurs » (1993, p.84). Elle obtient alors trois niveaux d'analyse du travail langagier : le « travail langagier théorique » enseigné par la formation, le « travail langagier prescrit » attendu par l'organisation du travail et le « travail langagier réel » qui apparaît dans la pratique (Van Hooland, 2000, p.39). La prise en compte de ces trois niveaux d'analyse permet, selon M. Van Hooland, de saisir la compétence langagière mise en œuvre au travail.

2.3.3. Langage et action

La dimension actionnelle ou praxéologique du langage « est aujourd'hui admise comme allant de soi pour tous ceux qui traitent d'objets de discours » (Kerbrat-Orecchioni, 2004a, p.27). Cette dimension semble prendre tout son sens dans les discours en situation de

travail et plus précisément dans les discours *dans* le travail ou *comme* travail (Lacoste, 1995). P. Zarifian souligne que la communication fait partie du travail professionnel et insiste sur le fait que « les communications apparaissent comme complètement constitutives du travail lui-même » ainsi que de « l'efficacité de la production » (1999, p.164). En faisant référence à la théorie de la communication de J. Habermas, P. Zarifian souligne que la communication permet également un agir au travail.

Au-delà de la dimension performative du langage qui permet d'accomplir des actes grâce à des énonciations (Austin, 1962 ; Searle, 1972), certaines interactions verbales en situation de travail impliquent une dimension pragmatique et praxéologique en représentant de réelles activités. Ainsi, certaines activités de travail peuvent être de nature langagière voire de nature exclusivement langagière. L. Filliettaz, en soulignant le « virage actionnel » pris dans les recherches en linguistique du discours, insiste sur la nécessité d'introduire au sein des études notamment consacrées au langage en situation de travail la problématique de l'action :

> les productions langagières attestées sur les lieux de travail exigent l'abandon d'une vision idéaliste de la communication et la prise en considération de la nature complexe des rapports qui se tissent entre les conduites humaines et les situations d'action dans lesquelles elles prennent sens (2004b, p.10).

M. Lacoste observe que le travail peut relever uniquement de la communication : « certaines situations ont ceci de particulier que les actes de langage y constituent les actes de base du travail » (2001, p.40). Nous rencontrons cette situation notamment dans les relations de service, lors de la consultation médicale (en partie), chez les praticiens de la parole (avocat, juge) ou encore chez certains professionnels de l'éducation nationale.

Au-delà de ces « métiers de la parole », chaque individu au travail peut accomplir des actes par le langage. Les communications en situation de travail remplissent différentes fonctions et l'usage de la parole vise différentes activités qui ont été listées par M. Lacoste (1998) :

- répartition des activités
- coordination
- évaluation
- programmation et anticipation
- construction et transmission d'informations
- circulation des consignes
- constitution et entretien des compétences
- mémorisation
- compréhension et résolution des problèmes

Ainsi, ces activités accomplies par le langage en situation de travail s'inscrivent dans une fonction cognitive plus large du langage. J. Boutet et B. Gardin expliquent qu' « en situation de travail, le langage, écrit comme oral, se déploie dans l'ensemble de ses dimensions anthropologiques : dimensions instrumentales, cognitives, et sociales » (2001, p.102). La dimension instrumentale, que nous pouvons rapprocher de la dimension transactionnelle de M. A. K. Halliday, représente l'aspect opérationnel du langage au travail (transmission d'information, d'ordre, de directives). La dimension cognitive, qui semble correspondre à la fonction idéationnelle décrite par M. A. K. Halliday, « désigne le fait que parler, mettre en mots, sert aussi à penser, à organiser et rendre intelligible, pour soi et pour autrui, nos connaissances » (Boutet, Gardin, 2001, p.103). La collaboration et la co-construction de savoirs se déploient au sein de cette dimension autrefois exclue de l'organisation du travail. La dimension sociale, ou interpersonnelle chez M. A. K. Halliday, « renvoie au fait que le langage est le médium privilégié de la construction des rapports sociaux, de la construction des collectifs comme des identités individuelles » (Boutet, Gardin, 2001, p.103).

Dans les réunions de travail, le discours interactif oral qui s'y déploie est nécessairement tourné vers l'action. Non seulement le langage est action, dans le sens où les interactions verbales répondent à des objectifs professionnels précis fixés par la réunion, mais le langage joue également un rôle dans la construction d'activités non langagières (et non communicatives) et finalisées en dehors de la réunion. De plus, non seulement les activités langagières peuvent être réalisées individuellement, par chacun des locuteurs engagés dans le discours, mais ces activités peuvent également être réalisées conjointement lorsqu'elles sont le fruit du collectif de travail représenté par l'ensemble des participants à la réunion[1].

2.3.4. Communication d'entreprise

Les réunions de travail s'inscrivent dans un domaine communicationnel et professionnel plus large, qui s'est généralisé en France au cours des années 1980, appelé communément « communication d'entreprise ». Les réunions de travail ont longtemps été considérées comme objet d'étude de ce seul domaine dans la mesure où elles ont permis de répondre efficacement à des problèmes de management (D'Almeida, Libaert, 2000). La communication d'entreprise est généralement définie par l'ensemble des signes, des symboles, des images, des messages écrits et oraux, que l'entreprise transmet à l'ensemble de ses publics. Les différents publics d'une entreprise sont d'une part, les publics dits

[1] Voir *infra*, chapitre 3 consacré au collectif de travail et à son fonctionnement.

« internes » regroupant l'ensemble du personnel, des opérateurs techniques aux dirigeants en passant par les membres du Comité d'Entreprise et par les représentants syndicaux et, d'autre part, les publics dits « externes » proches ou éloignés. Les publics externes proches comptent notamment les fournisseurs, les actionnaires, les distributeurs, les partenaires financiers, les collectivités, les élus locaux et les clients de l'entreprise. Les publics externes éloignés ont des interactions moins fréquentes avec l'entreprise, ils sont représentés par les milieux financiers et économiques, les pouvoirs publics et administratifs, les milieux de l'enseignement, les associations de consommateurs et les médias. Cette division entre les différents publics scinde la communication d'entreprise en deux : la communication interne et la communication externe, chacune visant ses publics respectifs.

Quel que soit le public visé, la communication doit permettre à l'entreprise de valoriser son image, sa marque, ses produits ou ses services. Une communication d'entreprise efficace doit pouvoir faire concorder l'image que souhaite diffuser les dirigeants, celle perçue par les différents publics et l'image réelle de l'entreprise. Les spécialistes de l'entreprise ainsi que l'ensemble des manuels de management sont unanimes : « on ne peut mettre en doute la nécessité de mettre en œuvre une communication efficace au maximum, de travailler selon une stratégie soigneusement réfléchie, calculée et élaborée avec la plus grande rigueur » (Morel, 2000, p.26). La cohérence de la communication est une des conditions de la crédibilité de l'entreprise et un moyen d'établir un climat de confiance avec les différents publics.

2.3.4.1. Communication interne

Un des principaux objectifs de la communication interne est de gérer au mieux la demande et l'offre d'informations au sein de l'entreprise. La communication interne exige fréquence et régularité afin de maintenir informés les publics internes des différentes actions menées par l'entreprise. De plus, le statut accordé à la parole des employés a orienté la communication interne vers de nouveaux objectifs et de nouvelles méthodes. Après les lois Auroux de 1982, de nouvelles dispositions sont mises en place dans les entreprises afin de favoriser et de faciliter les interactions communicatives. De nouveaux dispositifs d'échanges, de consultations, de partages d'informations, de concertations, de réunions, de débats ou encore de discussions prennent place dans les entreprises, quelles soient privées ou publiques. La communication devient sollicitée, encouragée voire imposée. Les employés doivent acquérir une nouvelle compétence de communication (Hymes, 1984), une compétence de

communication professionnelle leur permettant d'exprimer leur point de vue, leurs accords, leurs désaccords, leurs suggestions. La sociologue du travail A. Borzeix souligne que « la communication interne serait devenue - aux yeux des employeurs - un nouveau facteur de production » et que « la parole (…) est désormais promue au rang d'atout majeur pour obtenir l'intelligence, l'engagement, l'implication, l'intégration, la fidélité, la loyauté, la confiance des salariés » (2001, p.81). Les « genres » discursifs mis en place pour atteindre ces nouveaux objectifs sont variés : briefing, conférence, débat, réunion de travail mais aussi journal interne, note de service ou lettre d'entreprise.

Même si de nouveaux outils de communication électroniques ont vu le jour dans la quasi-totalité des entreprises, les outils plus traditionnels tels que les documents papiers ou les réunions de travail ne semblent pas menacés mais simplement complétés par ces nouvelles technologies. Une logique de complémentarité semble s'installer dans les entreprises.

2.3.4.2. Culture d'entreprise et culture(s) en entreprise

Parallèlement au développement de la communication au sein des organisations, apparaît pour la première fois, dans les années 1970 aux Etats-Unis avant d'être importée en France une dizaine d'années plus tard, la notion de « culture d'entreprise », notion née non pas des sciences sociales mais du monde de l'entreprise. Elle « devait permettre, pensait-on, de mettre l'accent sur l'importance du facteur humain dans la production » (Cuche, 2004, p.99) ainsi que d'obtenir l'adhésion et l'implication des salariés en véhiculant une image positive et valorisante de l'entreprise, de son fonctionnement et de ses actions. N. D'Almeida et T. Libaert expliquent que le développement de cette notion de culture d'entreprise n'est pas étranger à la diffusion du livre de T. Peters et R. Waterman, *Le prix de l'excellence*, en 1983, qui « met en corrélation la réussite des entreprises et leur capacité à souder le personnel autour d'une culture forte et unifiée » (2000, p.29). Différentes initiatives d'acculturation sont prises en charge par la communication interne des entreprises dans le but de transmettre aux salariés un ensemble de valeurs, de croyances, de normes et d'habitudes attribué à l'entreprise. Avec la naissance de la notion de culture d'entreprise, les dirigeants tentent de justifier l'organisation du travail en produisant des discours idéologiques cherchant, précise D. Cuche, à « réhabiliter l'entreprise à travers un discours humaniste, afin d'obtenir des salariés des comportements loyaux et efficaces » (*Ibid.*). Cette utilisation habile de la notion de culture d'entreprise de la part des dirigeants est facilitée par le caractère polysémique du terme *culture*.

Les études de management vont, dans un objectif comparatiste, s'intéresser aux variations nationales dans le mode de gestion des entreprises dans la mesure où ces dernières ne sont jamais indépendantes d'un contexte plus large et de la société dans lesquels elles s'inscrivent. Les entreprises semblent développer leur propre culture dont les conséquences sont perceptibles sur les membres de l'organisation, le mode de fonctionnement, l'organisation du travail, la réalisation des objectifs, ou encore sur les pratiques communicatives mais cette culture d'entreprise « ne saurait être réduite à une simple culture organisationnelle » (Cuche, 2004, p.102). Le sociopsychologue néerlandais G. Hofstede (1983) a introduit le relativisme culturel dans le monde de l'entreprise et a démontré que la culture nationale, voire régionale, avait une large influence sur le développement de la culture de chaque entreprise du pays. Les entreprises héritent des tendances culturelles du pays même si ces dernières sont indépendantes de celui-ci (entreprises privées ou étrangères). L'étude menée par G. Hofstede (1987) dans les années 1970 dans cinquante pays répartis sur les cinq continents met en évidence les conséquences de la culture nationale et de ses valeurs dans la gestion des entreprises. Il a administré, entre 1967 et 1969 puis entre 1971 et 1973, un questionnaire sur les valeurs aux membres du grand groupe IBM dont le siège social est basé aux Etats-Unis mais qui possède des filiales dans presque tous les pays du monde. Ce questionnaire a permis de dégager quatre dimensions culturelles :

- la *distance hiérarchique*, qui mesure « la perception que le subordonné a du pouvoir de son chef (…), perception du degré d'inégalité de pouvoir entre celui qui détient le pouvoir et celui qui y est soumis » (*Ibid.*, p.82). Cette dimension renvoie au style de leadership, au rapport à l'autorité, à la possibilité pour les opérateurs de s'exprimer, de prendre part aux décisions.
- le *contrôle de l'incertitude*, qui « mesure le degré de tolérance qu'une culture peut accepter face à l'inquiétude provoquée par des événements futurs ; si la tolérance est faible, le contrôle est fort et vice versa » (*Ibid.*, p.103). Cette définition renvoie à l'approche collective de l'avenir, à l'anxiété, au sentiment de sécurité.
- l'*individualisme*, opposé à « l'esprit communautarisme » (Ibid., p.126) ou au collectivisme[1] (Hofstede, 1983, p.79) : « At one end of the scale we find societies in which the ties between individuals are very loose. (…) At the other end (…) the ties between individuals are very tight[2] » (*Ibid.*). Cette dimension renvoie aux relations

[1] Dans D. Bollinger et G. Hofstede (1987), l'expression française utilisée par opposition à *individualisme* est « esprit communautaire », nous préférerons le terme « collectivisme » que nous traduisons de « collectivism » présent dans G. Hofstede (1983) et traduit de manière similaire dans G. Hofstede et M. Waquet (1994).

[2] « A une extrémité de l'échelle, nous trouvons les sociétés au sein desquelles les liens entre les individus sont très lâches. (…) A l'autre extrémité (…) les liens entre les individus sont très serrés » (Traduction personnelle).

entre l'individu et le groupe ou la société, au rôle de l'entreprise, à la gestion des conflits, aux structures syndicales.

- la *masculinité*, « dans les entreprises, une culture masculine (ou une culture féminine) va générer des comportements différents des dirigeants et des salariés : privilégiant tel ou tel trait, telle ou telle valeur » (*Ibid.*, 1987, p.153). Cette définition renvoie à la répartition sexuelle des rôles, à l'organisation du travail, au traitement des conflits.

Depuis quelques années, une cinquième dimension est venue s'ajouter aux quatre précédentes. En confrontant les conclusions de ses études aux valeurs du monde confucianiste, G. Hofstede a développé un nouvel élément permettant de différencier les cultures : l'*Orientation Long-Terme* (*Long-Term Orientation*) qu'il oppose à l'orientation à court terme. Cette dimension renvoie à l'importance donnée à la tradition et à son respect ou encore au fort attachement au groupe et au respect de sa cohésion sociale. Selon le degré d'orientation long-terme attribué à une culture, le changement s'instaure plus ou moins rapidement dans une entreprise, l'objectif premier pouvant aller du maintien de l'ordre établi au primat des résultats à courts termes indépendamment du facteur humain et groupal. Cette dimension a été ajoutée par G. Hofstede à l'issue d'une étude internationale menée en collaboration avec des employés et des managers chinois.

Ces cinq dimensions permettraient de saisir les valeurs qui régissent les codes de conduite dictés par la culture d'entreprise et qui varient suivant les groupes culturels. Par exemple, l'ultra-collectivisme du Japon avec pour slogan « l'emploi à vie » va nécessairement avoir des conséquences différentes sur la culture d'entreprise que celles issues de l'ultra-flexibilité américaine. G. Hofstede explique également que les cultures dites masculines auront tendance à rechercher l'affrontement alors que les cultures féminines seraient plus serviables, moins agressives et privilégieraient la négociation et le consensus.

De plus, la corrélation deux à deux de ces dimensions culturelles permet de déterminer des champs situationnels au sein desquels il est possible de positionner les différents pays. Par exemple, si nous comparons la France aux Etats-Unis, la France possède un degré de distance hiérarchique plus élevé et une tendance individualiste moins développée. Cette analyse semble révéler également que la France semble avoir tendance à moins bien accepter les risques pris par l'entreprise dans la mesure où elle a tendance à vouloir contrôler l'incertitude. Enfin, la répartition sexuelle des rôles au sein des entreprises semble être plus égalitaire en France où la division sexuelle se fait moins sentir qu'aux Etats-Unis.

Même si nous apercevons les limites et le réductionnisme d'un tel découpage, au-delà de la prise de conscience du relativisme culturel au sein des entreprises et de la forte dépendance entre activités, organisation, gestion ou encore management et culture, les travaux de G. Hofstede permettent d'observer l'influence de la culture sur certaines pratiques communicatives. La dimension culturelle intitulée *distance hiérarchique* ou *Power Distance* telle qu'elle a été mesurée dans cette étude, nous indique que plus le degré de distance hiérarchique est élevé dans un pays, plus les individus sont dépendants les uns des autres et inversement dans un pays dont le degré de distance hiérarchique est faible, les individus ont besoin d'indépendance. Ces tendances nationales constatées par l'auteur ont des répercutions sur le fonctionnement de l'entreprise et plus précisément sur les relations et les pratiques communicatives. Dans un pays où le degré de distance hiérarchique est élevé, les contacts entre les employés et leurs supérieurs s'établissent uniquement de manière descendante, c'est-à-dire que seuls les supérieurs hiérarchiques peuvent prendre l'initiative d'une interaction. En revanche, dans les entreprises où l'indice national de distance hiérarchique est faible, il existe ce que nous pouvons définir comme une forme de démocratie. Les dirigeants s'attendent à être consultés, à recevoir et à solliciter de l'information de l'ensemble du personnel. La communication s'établit aussi bien de manière descendante qu'ascendante.

Si nous reprenons la comparaison, mise en évidence par G. Hofstede (1983), entre l'indice de distance hiérarchique, le taux d'individualisme et le Produit National Brut (PNB), nous pouvons constater que plus les pays sont riches, plus ils ont un taux d'individualisme élevé et plus l'indice de distance hiérarchique est faible. La richesse des pays étant calculée à partir des biens et des services produits par les entreprises nationales, les pays les plus riches possèdent les entreprises les plus rentables. Cette corrélation nous intéresse dans la mesure où, comme nous l'avons vu précédemment, plus le degré de distance hiérarchique est faible plus les interactions entre les membres de l'entreprise se développent. Nous pouvons ajouter que plus la tendance culturelle du pays est individualiste plus les interactions verbales se multiplient alors que dans une culture à tendance collectiviste, la seule présence des membres est suffisante et la parole semble secondaire (Hofstede, 1994). Ainsi, les entreprises des pays dont la culture donne une place privilégiée aux interactions et notamment aux interactions verbales sembleraient être les entreprises les plus efficaces. De plus, G. Hofstede (1987) a déjà remarqué la tendance générale, voire mondiale, d'une baisse de la distance hiérarchique[1]

[1] Il est intéressant de constater que le questionnaire de G. Hofstede nous apprend que 54% des français souhaitaient avoir un chef avec un style de commandement « consultatif », c'est-à-dire, qui « ne prend pas de décisions avant d'avoir consulté ses subordonnés » (Hofstede, 1987, p.85). Il faut noter également que si le degré de distance hiérarchique de la France est assez élevé (68/100) lors de cette étude, dans les années 1970

et, plusieurs années après cette étude menée chez IBM, il a constaté que « les pays qui ont connu un développement économique rapide ont expérimenté un décalage vers l'individualisme » (1994, p.108). Ces différents constats semblent donc révéler un certain poids et une certaine importance exercés par la communication au sein des entreprises.

A l'heure où les différences culturelles constituent un défi pour les entreprises, cette étude se voulait, en accordant le primat de la culture nationale, descriptive et explicative. Il nous semble intéressant de préciser que les dimensions définies par G. Hofstede représentent des *tendances* permettant d'appréhender certaines spécificités des échanges internationaux et interculturels. Les généralisations du type « telle culture possède tel et tel degré de telle et telle dimension alors les individus de cette culture... » sont dangereuses. Les dangers d'un tel raisonnement ont été relatés par K. Malik (1996) qui explique comment sur la base de différences culturelles, des différences raciales sont nées lors d'une enquête mondiale sur les accidents d'avion. En effet, en 1993 le magazine *Flight International* a utilisé le découpage classificatoire de G. Hofstede, notamment le degré d'individualisme et de distance hiérarchique, afin d'expliquer pourquoi les australiens, britanniques, danois ou américains sont de meilleurs pilotes que les chinois, colombiens, indonésiens ou africains. K. Malik souligne : « By transposing racial difference to cultural difference the notions of 'inferiority' and 'superiority' had become acceptable, even scientific[1] » (1996, p.128). De plus, K. Malik précise que les différences identifiées entre les pilotes devraient être décrites en termes de facteurs sociaux et remet donc en question la pertinence d'un découpage culturel. L'analyse réalisée par G. Hofstede a été poussée à l'extrême lorsqu'un pilote marocain kamikaze a écrasé son avion en provoquant 43 morts. Le journal *Guardian* a expliqué, en se référant au sociopsychologue, que la co-pilote ne pouvait pas arrêter ce kamikaze dans la mesure où étant donné l'indice de distance hiérarchique attribué à son pays, elle ne pouvait pas s'adresser directement à son supérieur. Ainsi, si les études consacrées au management interculturel peuvent nous apporter de précieux indices concernant les pratiques mises en œuvre au sein des entreprises, elles doivent être manipulées avec précautions.

S'il existe des valeurs qui influencent les pratiques communicatives des membres d'une entreprise, la culture n'est pas un environnement homogène dans lequel évoluent les

---

l'organisation des entreprises est plutôt pyramidale et le développement de la communication en entreprise n'a pas encore connu sa période d'hégémonie. Les chiffres publiés en 2003 par G. Hofstede sur son site Internet (http://www.geert.hostede.com) indiquent que le degré de distance hiérarchique de la France est de 51/100, soit une baisse de 17 points en 32 ans.

[1] « En transposant les différences raciales sur les différences culturelles, les notions d' « infériorité » et de « supériorité » deviennent acceptables et même scientifiques » (Traduction personnelle).

individus. P. Bernoux constate que « des entreprises d'une même culture nationale, situées dans un même contexte socioéconomique de taille identique, ont des cultures d'entreprises différentes » (1985, p.195). Même si nous pouvons imaginer l'existence d'une culture de métier, d'une culture professionnelle ou d'une culture d'entreprise influencée par la culture nationale, elle n'est jamais indépendante de l'individu et de la micro-culture qu'il représente. Nous pouvons utiliser l'image d'un schéma interactif pour illustrer la construction de la culture de l'entreprise et de celle des individus au sein d'une telle organisation. L'entreprise, forte de son histoire et de celle de ses membres, créé un environnement professionnel dans lequel s'insèrent les salariés qui héritent d'une certaine façon de cette culture mais tout en apportant leur propre culture (par leur nationalité, langue, famille, classe sociale, éducation, sexe) qui modifie également l'environnement culturel de l'entreprise. C'est au sein d'interactions multiples entre la multitude des cultures présentes (Sainsaulieu, 1977) que se construisent et se co-construisent la culture de l'entreprise ainsi que celle de l'individu et qu'une culture commune peut apparaître. Le schéma suivant tente de représenter ces multiples interactions culturelles :

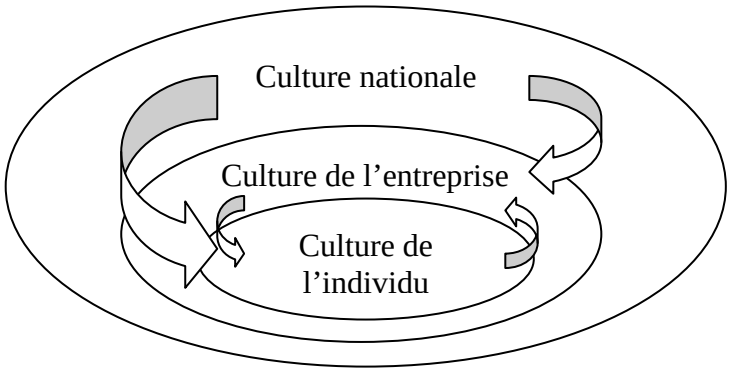


Figure 2 : Interactions entre les cultures présentes au sein d'une entreprise

Ainsi, les multiples cultures, micro-cultures ou groupes culturels présents au sein d'une entreprise se trouvent sans cesse en interaction et se façonnent mutuellement.

D'un point de vue discursif, la culture d'entreprise, aussi forte qu'elle puisse être, ne peut pas déterminer seul un type d'interactions et de styles communicatifs à développer dans l'organisation. Même si cette dernière possèdent ses propres habitudes, normes et valeurs, B. Thörle et A. P. Müller expliquent que « la culture globale d'une entreprise ne peut pas être conçue comme homogène à cause de la pluralité de discours qui existent à l'intérieur de l'organisation » (2002, p.6). Ces auteurs font référence aux sub-cultures et à la « fragmentation subculturelle de l'organisation » (*Ibid.*, p.7) en précisant que ces subcultures

sont essentiellement basées « sur un savoir « spécial » acquis au travail qui se réfère aux normes et règles communicatives du milieu aussi bien qu'à d'autres codes (vêtements, gestes, etc.) » (*Ibid.*). En effet, il semble qu'au sein d'une organisation, la pluralité des habitudes et styles communicatifs propres à chaque subculture définit nécessairement la culture globale de cette organisation. Nous pouvons schématiser de quelle façon la culture globale de l'entreprise se décompose en une multitude de « subcultures » et comment ces dernières, elles aussi, de manière réflexive, façonnent cette culture globale. Ce façonnage réflexif résulte de la rencontre de ces subcultures au sein de situations de communication diverses (en réunion par exemple). La figure suivante cherche à illustrer les interinfluences entre ces subcultures et la culture globale qui peut se dégager :

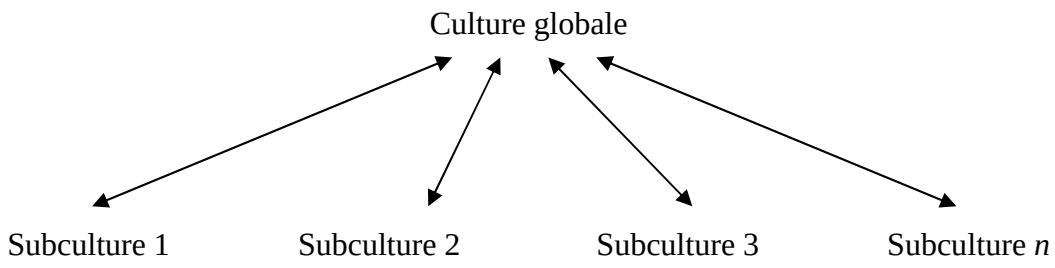


Figure 3 : Interinfluences de la culture globale et des subcultures

Ainsi, à une organisation particulière ne correspond pas un type d'interaction discursive. Le contexte économique et technologique, les membres de l'organisation, ses activités, ses objectifs, ses variations langagières et ses besoins communicatifs redéfinissent sans cesse la culture globale. La communication verbale peut, par exemple, représenter l'essentiel du travail quotidien de nombreux acteurs de l'entreprise, notamment pour ceux à qui de multiples responsabilités sont confiées et qui occupent une position hiérarchique élevée. Un responsable de section ou de filière, par exemple, peut aisément alterner réunions de travail, conférences, appels téléphoniques, entretiens avec ses collaborateurs et tout un ensemble de discours interactifs tout au long de sa journée alors qu'un opérateur technique peut voir ses interactions langagières limitées à des conversations familières avec son voisin sur une chaîne de production. La communication, dans tous les différents exemples de situation que nous venons de citer, « est relative aux facteurs de rentabilité et aux besoins. La communication elle-même est planifiée ; elle contribue à la productivité de l'entreprise. Elle représente un macro-instrument, un outil permettant de manœuvrer le déroulement d'une action » (Müller, 1998, p.130) mais pas seulement. La communication au travail est un objet complexe.

2.3.4.3. Les réunions de travail

Parmi les activités communicatives internes de l'entreprise, la réunion de travail semble être une des plus importantes. Les enjeux de la communication interne sont importants quelle que soit la taille de l'entreprise : petite ou grande, moyenne ou familiale et quel que soit leur degré de mécanisation et d'informatisation. Bien que désormais, de nouveaux modes de communication aient vu le jour, le nombre de réunions ne cesse de croître au sein des entreprises (D'Almeida, Libaert, 2000). Suite à la prise de conscience de l'importance de la communication d'entreprise dans les années 1980, la quasi-totalité des organisations utilise cet outil. Les réunions de travail constituent le temps et le lieu où apparaît concrètement une équipe de collaborateurs composée de professionnels aux statuts divers, aux rôles différenciés et complémentaires. Révélatrices du fonctionnement de l'organisation, les réunions sont le lieu où celle-ci peut se modifier et améliorer son efficacité. Les réunions peuvent prendre de multiples formes et servir des objectifs différents, nous pouvons par exemple citer les réunions d'information, les briefings, les exposés de décisions, les réunions de contre-information, les réunions d'information descendante ou ascendante, les réunions discussions ou encore les brainstormings. Une seule réunion peut également comprendre plusieurs objectifs et être constituée de plusieurs de ces différentes catégories de réunion. Les réunions de travail de notre corpus sont essentiellement des moments de collaboration, de partage d'informations, de consultation et de gestion commune des points abordés à l'ordre du jour. Elles répondent moins à des objectifs descendants, c'est-à-dire opposant un représentant de la direction à ses employés, qu'à des objectifs collaboratifs, c'est-à-dire visant un travail d'équipe grâce aux interactions entre ses membres. Ces réunions de travail en équipe ne rassemblent jamais plus de quinze participants. Au-delà, les interactions risqueraient d'être infructueuses et l'existence et l'atteinte d'un objectif commun et partagé compromises.

L'importance donnée aux réunions de travail et à la compétence communicative requise dans cette situation de communication est telle que nous pouvons trouver, dans des manuels destinés aux professionnels, des paragraphes frappants tels que : « Pour réussir dans la vie professionnelle, il ne suffit plus de bien connaître son travail. Beaucoup de personnes compétentes sont mises à l'écart quand il s'agit de leur confier des responsabilités uniquement parce qu'elles ne sont pas à l'aise dans les réunions » (Lapeyre, Sheppard, 1992, p.11). Les salariés et les entreprises peuvent consacrer des budgets colossaux à l'apprentissage de nouvelles formes de communication. La maîtrise de ces dernières devient indispensable tellement la parole se voit mise en valeur.

La fréquence et la régularité des réunions de travail mettent en évidence l'importance du langage au travail. La grande majorité des recherches menées en sciences du langage s'intéressant à ce domaine étudient généralement l'activité langagière en parallèle avec l'activité professionnelle effectuée par l'individu. Néanmoins, toute activité nécessite une phase de préparation aux travaux futurs. Cette étape est souvent négligée des études linguistiques alors qu'elle représente elle-même une activité professionnelle complexe, qu'elle requière une activité langagière toute aussi riche et que de nombreux phénomènes psychologiques ou sociaux entrent dans son élaboration. La réunion est une phase collective de travail, M. Lacoste souligne que ces types de phases « donnent lieu à élaboration, à interprétation des données, à configuration d'hypothèse, à débat, à contradiction, vérification : ce sont d'importants moments d'interaction » (1995, p.31). Cette phase nécessairement collaborative entre les salariés permet de mutualiser les savoirs, les savoir-faire et les compétences afin limiter les erreurs et les risques possibles dans une prise de décision ou la conception d'un produit. Les interactions communicatives sont le ciment de cette phase dont le résultat est co-produit par les participants à la réunion.

Une des premières études concernant les réunions de travail et s'intéressant aux situations naturelles (la plupart des études précédentes étaient réalisées en laboratoire avec des situations de communication construites artificiellement) a été menée par P. Périn (1983) qui a analysé les effets des nouveaux systèmes de communication en comparant le déroulement de trois types de réunion : face à face, visioconférence et audioconférence. Il a choisi d'adopter des perspectives théoriques rompant avec une tradition, bien ancrée, de l'étude de la communication selon le modèle mathématique de C. Shannon et W. Weaver (1949) et le schéma de R. Jakobson (1960) en se penchant principalement vers l'analyse conversationnelle (Sacks *et al.*, 1974), les théories de l'interaction, la pragmatique et la sociolinguistique. P. Périn a insisté sur l'importance d'enregistrer des réunions en situation étant donné la prégnance du contexte social et institutionnel sur les interactions verbales. De plus, il a souligné que toute réunion est une forme d'action liée à un contexte en précisant que « les réunions s'inscrivent dans une temporalité de travail plus vaste » (Périn, 1983, p. 292). Ainsi les réunions de travail sont-elles de complexes et d'importants moments de discours interactifs qui font partie de l'activité même de travail de l'entreprise.

Chapitre 3

Implication de soi et travail collectif

Notre objet d'étude étant complexe, pour l'appréhender nous avons besoin de concepts appartenant traditionnellement à d'autres cadres d'analyse que celui des sciences du langage. D. Véronique souligne l'utilité de ce qu'il appelle une « migration de notions ou de concepts » (1998, p.101) en précisant : « on voit bien par exemple l'utilité pour la description de faits sémiolinguistiques de la conversation d'emprunter aux sociologues les idées de rôle, de statut ou de face » (*Ibid.*). Ainsi, nous profitons des autres disciplines, nous empruntons des outils, des concepts ou encore la terminologie et d'une certaine façon nous tentons d'enrichir la linguistique ou les sciences du langage dans la mesure où il convient d'envisager les situations de communication dans leur globalité et dans toute leur complexité. Prônant également une ouverture disciplinaire indispensable, notamment dans le champ de la sociolinguistique, C. Canut remarque que « la plupart des chercheurs refusent d'adopter une démarche réellement pluridisciplinaire par peur de manquer de scientificité, de règle ou de théorie ; par peur, aussi, de la diversité langagière et de la multiplicité des phénomènes qu'ils nomment « extralinguistiques » (2001, p.1). Nous adopterons une position plutôt opportuniste dans le sens où nous intégrerons à notre étude l'ensemble des éléments théoriques et méthodologiques susceptibles d'accroître la précision de notre travail en affinant nos perspectives et analyses sociolinguistiques.

J. Habermas (1987), dans sa théorie de l'agir communicationnel, reprend la distinction traditionnelle, issue de la philosophie, entre travail et action. Il construit une critique de la rationalité de l'action et nous pouvons légitimement insister sur l'ajout, en suivant notamment la psychodynamique du travail (Déjours, 1996), d'une critique de la rationalité du travail afin d'introduire et de saisir les rapports subjectifs ainsi que les conséquences de l'implication individuelle et collective au travail dans le cadre plus général de l'action. Ce chapitre consacré à l'individu en situation de travail s'articule autour de trois axes principaux. Dans un premier temps, nous tenterons de saisir pourquoi et comment l'individu s'implique personnellement dans ses activités professionnelles (3.1.). Nous analyserons, dans un deuxième temps, comment cette implication se manifeste lorsque l'individu évolue dans des situations de travail coopératives (3.2.). Enfin, nous chercherons à déterminer, dans un troisième temps,

quelles sont les compétences nécessaires ainsi que les conséquences de l'implication individuelle et collective de l'individu au travail (3.3.).

3.1. Implication de soi au travail

Contrairement à ce que les modèles tayloriens d'organisation du travail ont tenté de faire comprendre, le travail n'est jamais une simple exécution mécanique pouvant faire abstraction de l'individu, de son implication personnelle et de sa subjectivité. Dans ces modèles, l'extrême façonnement et conditionnement des individus dans le travail et de la personnalité des individus par le travail avaient anéanti tout développement identitaire et épanouissement des opérateurs dans leurs activités professionnelles. Alors que « la subjectivité dans l'action professionnelle n'est pas un ornement ou un décor de l'activité. Elle est au principe de son développement, un ressort interne de celui-ci » (Clot, 1999, p.9). Ainsi, nous verrons que non seulement l'activité professionnelle contribue à la construction identitaire de l'individu, mais que cette construction identitaire se révèle également être sous-jacente et nécessaire à l'activité professionnelle elle-même. Afin de saisir cette intrication et les fondements de l'implication de soi au travail, nous analyserons, d'une part, les notions d'identité au travail (3.1.1.) avant d'examiner, d'autre part, les processus de socialisation au travail et de construction sociale des individus (3.1.2.).

3.1.1. La notion d'identité au travail

L'interactionnisme symbolique va donner une place déterminante à l'identité dans le champ de la sociologie. Ce mouvement, notamment repris par E. Goffman à la suite des travaux fondateurs de G. H. Mead et de ses collaborateurs, va mettre au jour le rôle des interactions sociales sur la conscience qu'a l'individu de lui-même. Les sciences sociales ont, par la suite, largement démontré que l'identité d'un individu est construite et négociée par la société et l'ensemble des pratiques sociales. Néanmoins, la notion d'identité n'est apparue que relativement récemment dans le champ de la sociologie du travail. Elle a notamment été introduite en France par R. Sainsaulieu (1977) qui a également été l'un des premiers à introduire la dimension culturelle et l'implication subjective des salariés dans les relations de travail dans l'entreprise. Ces perspectives ont notamment été reprises par C. Dubar (1994) qui insiste sur la place centrale qu'occupe le travail dans la vie des individus.

Afin de saisir plus amplement les dynamiques identitaires en jeu dans les situations de travail, nous allons tout d'abord tenter de circonscrire et de cerner la notion même d'identité personnelle (3.1.1.1.). A la fois individuelle et sociale, dans le contexte spécifique des réunions de travail, l'identité d'un locuteur est notamment associée à sa profession, ses connaissances, son statut ou encore sa place dans l'interaction. Nous analyserons comment la présentation de soi ainsi que la perception de soi par autrui dans le discours exercent une influence sur les productions langagières des locuteurs et sur le déroulement des interactions verbales (3.1.1.2.). Nous étudierons ensuite à quel point les connaissances partagées par les membres d'une organisation sont constitutives de leur identité et permettent aux individus de s'impliquer personnellement au travail (3.1.1.3.). Nous analyserons, enfin, comment les individus se construisent leur propre identité professionnelle (3.1.1.4.)

3.1.1.1. Identité individuelle et sociale

La notion d'identité est complexe et les définitions sont multiples. Néanmoins, nous pouvons tout d'abord nous référer à E. Goffman qui propose une définition imagée de l'identité personnelle :

> La notion d'identité personnelle est donc liée à l'hypothèse que chaque individu se laisse différencier de tous les autres, et que, autour de ces éléments de différenciation, c'est un enregistrement unique et ininterrompu de faits sociaux qui vient s'attacher, s'entortiller, comme de la « barbe à papa », comme une substance poisseuse à laquelle se collent sans cesse de nouveaux détails biologiques (1963, trad. franç. 1975, p.74).

Chaque individu construit son identité par accumulation, agrémentation et intrication d'éléments biographiques[1]. L'ensemble de ces fragments identitaires est constitutif de l'identité personnelle.

Nous pouvons affiner cette définition de l'identité personnelle en distinguant l'identité individuelle de l'identité sociale même si cette différentiation n'implique pas une séparation entre la sphère personnelle ou privée et le contexte social dans lequel l'individu évolue. Nous verrons que les imbrications entre ces deux sphères, privée et sociale, sont permanentes. Cependant, pour faciliter la description de nos concepts, nous pouvons représenter cette précision terminologique par le schéma suivant :

[1] En 1955, le psychanalyste J. Lacan formulait déjà une comparaison similaire : « Le moi est un objet fait comme un oignon, on pourrait le peler et on trouverait les identifications successives qui l'ont constitué. » (1981, p.144).

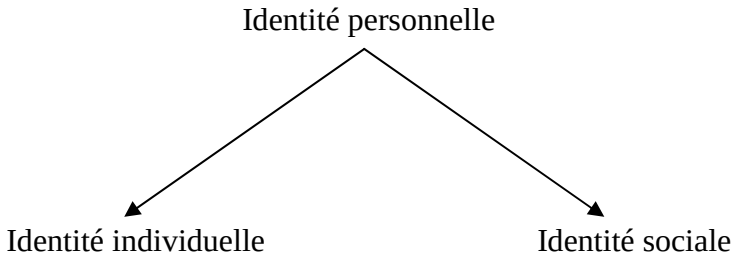


Figure 4 : Identité personnelle : identité individuelle et identité sociale

L'identité individuelle est associée à la conscience de soi ou à la conscience que l'individu a de sa propre personne alors que l'identité sociale est associée à la reconnaissance par autrui de l'identité de ce même individu. En d'autres termes, l'identité individuelle correspond à la définition de soi par soi-même et l'identité sociale à la définition de soi par les autres. Même si ces définitions sont présentées séparément afin d'être clairement explicitées, nous insistons sur le fait qu'elles sont indissociables dans la mesure où l'identité est un construit social et que c'est dans l'interaction sociale que se joue l'identité des individus. L'individu se forge son identité au fur et à mesure de ses rencontres et de ses relations avec les autres. L'identité sociale peut être définie comme l'identité individuelle tournée vers la réalité extérieure et adaptée à la situation dans laquelle l'individu évolue. Elle englobe l'ensemble des éléments qui permettent d'identifier un individu de l'extérieur et permet de ranger les individus dans des catégories ou des groupes d'appartenance (Riley, 2004). En d'autres termes, identité individuelle et identité sociale s'entremêlent intimement en permanence.

Selon la situation dans laquelle un individu évolue, il mettra l'accent sur telle partie de son identité et d'autres resteront dans l'ombre. L'individu sera, par exemple, chef d'entreprise, époux ou footballeur selon qu'il se trouve en situation de travail, à son domicile ou sur un terrain de sport quand bien même il est également les trois à la fois et que ces trois facettes identitaires peuvent influencer ses actions, quelle que soit leur nature. L'identité des individus se négocie et se joue dans l'interaction. Ce qu'un individu présente de lui-même ne correspond pas nécessairement à ce que l'autre perçoit de lui. Pour éviter certains quiproquos ou malentendus, les individus peuvent affirmer leur appartenance à une communauté spécifique en soulignant certains aspects de leur identité. P. Riley explique que ces aspects identitaires peuvent être précisés et énoncés verbalement grâce à ce qu'il appelle des « identity claims » :

> Identity claims are utterance in which individuals affirm their membership of specific social figurations or sub-group in order to foreground them with reference to the matter in hand and thereby orient their audience's behaviour and expectations[1] (2002, p.57).

Par exemple, nous pouvons trouver des énoncés commençant par « en tant que membre de l'association x, je voudrais… » ou « en tant que directeur de ce service, je… » afin de clarifier la position occupée par le locuteur au moment où il produit son discours.

Etant donné la nature de la situation de communication « réunion de travail » (réunion d'individus, sur rendez-vous, dans un but précis, avec des collègues connus), la position et la dimension sociale pertinente des individus ne semble pas ambiguë, chaque locuteur connaît son rôle et le rôle de son ou de ses interlocuteur(s), aussi ponctuel qu'ils puissent être, ainsi que la nature de la relation qui va s'établir lors des interactions. Cette apparente absence de clarification et de négociation des rôles et, donc plus largement, de l'identité de chaque individu semble pourtant disparaître et laisser la place quelquefois à des ajustements voire à des conflits se manifestant lors des échanges langagiers, tant sur le plan linguistique que sur le plan interactionnel[2].

Une première explication à ces conflits peut être trouvée avec P. Riley (2001) qui se base sur une approche de l'identité à l'aide de deux composantes « le *soi* et la *personne*[3] » (p.88) et schématise cette approche de manière claire :

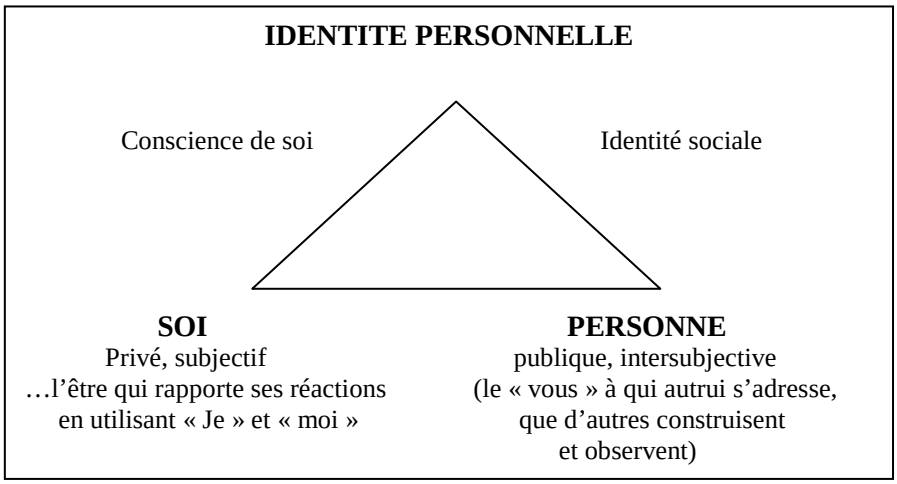


Figure 5 : « Schématisation d'une approche théorique de l'identité », selon P. Riley (2001)

[1] « « Identity claims » sont des expressions qui permettent aux individus de revendiquer qu'ils sont membres d'un groupe social spécifique ou d'un sous-groupe afin de mettre en avant … » (Traduction personnelle).
[2] Nous verrons, dans la deuxième partie de ce travail, de quelle façon la négociation des identités peut être menée au sein des réunions.
[3] Souligné par l'auteur.

Avec ce schéma intitulé « Schématisation d'une approche théorique de l'identité » (2001, p.89) décrivant notre « double identité, subjective et intersubjective » (*Ibid.*, p.90) ou encore individuelle et sociale, nous saisissons pourquoi, même si la situation de communication est apparemment bien définie et maîtrisée par les participants, les tensions entre les deux pôles « soi » et « personne » sont toujours présentes, quel que soit le type d'interaction auxquelles ils prennent part. Les tensions peuvent survenir lorsqu'il y a primauté de l'individu en tant que tel sur l'individu en tant que membre d'un ou plusieurs groupes ou, au contraire, lorsque l'individu en tant que membre de groupes supplante l' « individu essentiel » (Adami *et al.*, 2003, p. 538). De plus, ce schéma rend également compte des tensions qui peuvent survenir lorsqu'un individu n'est pas perçu tel qu'il souhaiterait l'être, c'est-à-dire lorsque son identité sociale ou sa « personne publique et intersubjective » ne correspond pas aux attentes de l'individu. Plus précisément, les interactions verbales sont influencées par l'ethos du locuteur, c'est-à-dire par l'image de soi que le locuteur construit dans son discours et dans ses échanges langagiers.

3.1.1.2. La notion d'ethos dans les interactions verbales

La notion d'ethos, née dans l'antiquité, est un des trois éléments issus de la rhétorique classique d'Aristote avec le logos (arguments logiques du discours) et le pathos (effets émotionnels du discours). Cette notion d'ethos met en évidence l'importante place qu'occupe l'image de soi dans la construction de l'identité et des discours. Le poids de la parole et l'efficacité d'un discours ne sont pas uniquement dus à ce que dit le locuteur, ils trouvent également leur force dans l'image de soi que ce locuteur met en lumière dans son discours. R. Amossy explique que la notion d'ethos, pour Aristote, représente « l'image de soi que projette l'orateur désireux d'agir par sa parole » (2000, p.61). A travers son discours, non seulement le locuteur se construit une image de soi qu'il propose à ses interlocuteurs mais ces derniers se construisent également leur propre image de ce locuteur. Cette image de soi, élaborée dans le discours, représente l'ethos du locuteur. Cette notion d'ethos peut être utilisée encore aujourd'hui dans de nombreuses perspectives d'analyse et notamment pour éclairer le fonctionnement des interactions verbales.

La notion d'ethos est à l'origine de réflexions principalement au sein de deux champs disciplinaires : la pragmatique et la sociologie. D'un côté, la pragmatique, mais également les études concernant l'énonciation (Benveniste), les genres de discours ou encore l'analyse de discours, s'associe généralement de près avec Aristote pour affirmer que l'ethos se construit

dans l'interaction verbale et est purement interne au discours. D'un autre côté, la sociologie avec P. Bourdieu, mais aussi la sociolinguistique, insiste sur la dimension sociale de la construction de l'ethos. Par exemple, P. Bourdieu explique que le discours du locuteur lui permet d'agir sur autrui, sur le groupe dont il est membre et sur la situation uniquement « parce que sa parole concentre le capital symbolique accumulé par le groupe qui l'a mandaté et dont il est le fondé de pouvoir » (1982, p.109). L'efficacité du discours ou l'obtention des effets escomptés par le discours est due à la position légitime occupée par le locuteur habilité à produire cet effet. Ces deux positions, purement linguistique ou purement extralinguistique, semblent moins opposées que complémentaires. Nous pouvons étendre la définition de la notion d'ethos issue de la rhétorique d'Aristote en précisant que l'image du locuteur se construit à la fois dans le discours et en fonction d'éléments extralinguistiques tels que le statut du locuteur, son rôle conversationnel ou encore sa fonction dans la communauté dans laquelle il évolue. L'ethos du locuteur n'est ni purement interne au discours ni purement externe, elle s'élabore grâce à une influence mutuelle de ces deux éléments.

Plus précisément, chaque locuteur possède un ethos préalable ou prédiscursif (Amossy, 1999), c'est-à-dire une image préexistante véhiculée par des facteurs extralinguistiques, et un ethos discursif, c'est-à-dire une image construite dans le discours[1]. Ces ethos, prédiscursif et discursif, influencent indéniablement le déroulement des échanges langagiers ainsi que l'interprétation des interactions verbales. R. Amossy souligne également que « l'interaction entre l'orateur et son auditoire s'effectue nécessairement à travers l'image qu'ils se font l'un de l'autre » (1999, p.133). Nous pouvons identifier, à la suite de M. Pêcheux (1969), quatre voies de construction de son image et de celle de son interlocuteur répondant à quatre interrogations que se posent consciemment ou non les participants à toute situation de communication :

- Quelle facette de mon identité est pertinente dans cette situation pour construire mon discours ?
- Quelle facette de l'identité de mon interlocuteur est pertinente dans cette situation pour construire mon discours ?
- Quelle facette de mon identité est pertinente dans cette situation pour que mon interlocuteur construise son discours ?

[1] E. Goffman, dans une perspective interactionnelle a déjà fait appel à cette notion d'ethos traduite dans les notions de faces dans son modèle de l'acteur dramaturge issu de ses travaux sur la présentation de soi (1973a, 1973b).

- Quelle facette de l'identité de mon interlocuteur est pertinente dans cette situation pour qu'il construise son discours ?

Les réponses à ces quatre questions semblent permettre aux interactants de construire leur discours de façon appropriée à la situation de communication et notamment en tentant de respecter l'identité sociale de chacun. Ainsi, la notion d'ethos, dans le cadre de l'analyse des discours, réfère non seulement à l'image que le locuteur projette à travers son discours mais également à la perception que les interlocuteurs ont de ce locuteur. Ces images se construisent dans le discours mais également en fonction d'autres éléments extralinguistiques tels que les rôles sociaux ou conversationnels des locuteurs, leur pouvoir, leur sexe, leur age, leur appartenance à un groupe social, leur position d'expert ou leurs connaissances spécifiques.

3.1.1.3. Connaissances partagées et communauté épistémique

La répartition ou la distribution du savoir, c'est-à-dire ce qui fait partie ou non des connaissances des individus, définit également leur identité. Chacun possède un certain type ou plutôt plusieurs types de savoirs et de savoir-faire en fonction de ses activités et de son histoire. Selon la situation, pour y participer, l'individu fait appel à certains savoirs. Il va puiser dans un ensemble de connaissances, celles qui lui seront utiles dans la situation qu'il est en train de vivre. P. Riley explique, dans le cadre de la sociologie du savoir (Schütz, 1987, trad. franç. ; Mannheim, 1936), que :

> Knowledge of technical domains such as law or linguistics is only one aspect of the individual's social knowledge or culture. Other domains may include cooking, using the telephone, writing reports, telling jokes, praying, dancing, hunting, being polite, counting - « common sense », i.e. everything we need to know in order to participate competently in social life[1] (1989, p.55-56).

L'auteur précise quelques années plus tard, dans le cadre d'une relation tripartite entre langue, identité et savoir : « You are what you know: 'identity is made of knowledge and, to paraphrase M.A.K. Halliday, language is both what we know and how we know it[2] » (Riley, 2004, p.183-184). Ainsi, les connaissances d'un individu façonnent son identité et lui permettent également d'agir et d'interagir de façon appropriée et adaptée à la situation dans laquelle il évolue.

---

[1] « La connaissance dans des domaines techniques tels que la loi ou la linguistique représente seulement un aspect du savoir ou de la culture d'un individu. D'autres domaines peuvent inclure la cuisine, se servir du téléphone, écrire des articles, faire des blagues, prier, danser, chasser, être poli, compter - le « sens commun », c'est-à-dire tout ce dont vous avez besoin pour participer de manière compétente à la vie sociale » (Traduction personnelle).

[2] « Vous êtes ce que vous savez : l'identité est faite du savoir et, pour paraphraser M.A.K. Halliday, le langage est à la fois ce que vous savez et comment vous le savez » (Traduction personnelle).

Dans une entreprise, l'ensemble des salariés possède un savoir commun concernant, essentiellement, l'organisation de l'entreprise et ses activités voire le processus de fabrication et de commercialisation. Les salariés constituent alors un groupe particulier, une « communauté de pratiques[1] » au sens de E. Wenger (1998) ou encore ce que P. Riley appelle « epistemic community » et qu'il définit ainsi : « [a epistemic community] is a social figuration whose members share some form of knowledge[2] » (2002, p.44). En outre, chaque acteur de l'entreprise possède ses propres connaissances. Certains seront spécialistes de la production, d'un service, d'une transaction, de la comptabilité, de la recherche ou de la logistique. Ensuite, à l'intérieur même de ces spécialités, les connaissances des employés ne sont pas identiques, certains seront experts dans la recherche de la matière première, dans la première transformation industrielle, dans l'élaboration d'une tâche précise telle qu'un assemblage particulier, d'autres sauront gérer le stock, manager les compétences des opérateurs, rédiger des rapports à la direction ou défendre les droits des collègues. Chaque « petit bout » de connaissance forme l'unité de l'organisation. Un des objectifs d'une réunion de travail est précisément de confronter cette distribution inégale du savoir. En réunissant les individus qui incarnent différents savoirs et savoir-faire nécessaires à la réalisation d'un objectif, les chances de prendre les bonnes décisions, d'analyser correctement certaines situations ou de résoudre certains problèmes sont augmentées et les risques sont réduits.

En situation de travail, l'implication des individus ainsi que leur activité discursive vont permettre l'élaboration du savoir. Les participants construisent, modifient et ajustent ensemble des objets de discours dans l'interaction afin de s'approprier de nouvelles connaissances. Ces processus d'élaboration du savoir sont intimement liés à l'implication individuelle et subjective des acteurs. De plus, ces processus participent, entre autres, à la construction de l'identité professionnelle des individus.

3.1.1.4. Construction de l'identité professionnelle

Comme nous l'avons déjà expliqué, l'identité personnelle est un construit social. Au-delà des processus de socialisation et d'identification impulsés par les institutions telles que la famille, les institutions culturelles, religieuses et politiques sur lesquels nous ne nous attarderons pas, l'identité individuelle se construit à partir d'expériences singulières et dans le rapport d'adhésion ou d'exclusion avec des groupes d'appartenance. La notion d'identité est

[1] Nous expliquerons ce concept en 3.2.3.4.
[2] « une communauté épistémique est un groupe social dont les membres partagent une certaine forme de savoir » (Traduction personnelle).

intimement liée à celle de groupe et notamment à celles de statut et de rôles sur lesquelles nous reviendrons dans ce même chapitre[1].

L'expérience du travail contribue à la construction de l'identité de tout individu. Cette expérience se révèle riche à la fois d'apports intellectuels et de rapports humains. Le travail qu'un individu fait lui permet de se définir lui-même et d'être défini par les autres. Le travail occupe une place centrale dans la construction de l'identité à la fois individuelle et sociale. En s'engageant dans un processus relationnel d'implication et d'investissement de soi ainsi que dans des relations professionnelles et durables, l'individu au travail construit une partie de son identité personnelle. Nous pouvons préciser notre schéma précédent (Figure 4) visant à représenter les différents composants de l'identité personnelle en spécifiant que l'identité professionnelle représenterait une sous-catégorie de l'identité individuelle :

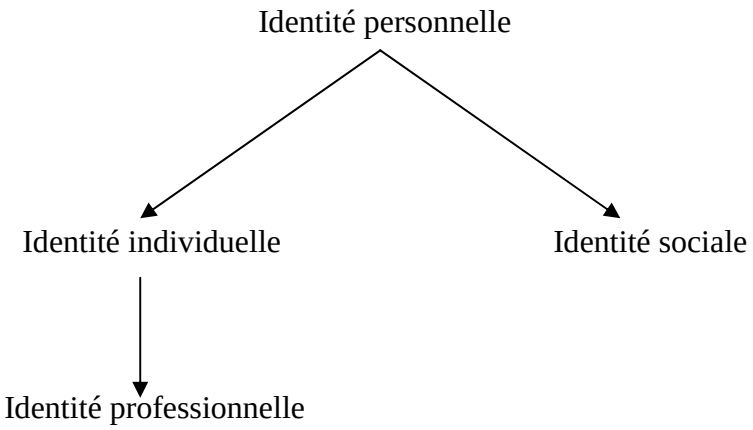


Figure 6 : Identité personnelle : identité individuelle, professionnelle et sociale

A l'instar de l'identité culturelle, religieuse ou politique, tout individu cherche à se forger sa propre identité professionnelle. Cette dernière permet à l'individu de se situer dans le champ professionnel mais également dans la vie sociale. Le lieu de travail devient un espace de reconnaissance identitaire. L'identité professionnelle se révèle être constitutive de l'identité individuelle et sociale dans la mesure où elle se construit par un processus social de reconnaissance de son travail par les collègues ou les supérieurs hiérarchiques (Sainsaulieu, 1977). En résumé, l'identité professionnelle est essentiellement construite à partir de la nature du travail ou de la tâche effectuée, du rôle et de la fonction occupés dans l'organisation, d'un éventuel projet professionnel (formation permanente, changement de poste ou de grade, par exemple) et de l'image de soi au travail et en situation de travail.

[1] Voir *infra*, 3.2.3.1.

Chaque salarié aspire à être reconnu en tant qu'individu. Nous assistons depuis plusieurs années à la fin des identités traditionnelles de masse où les individus étaient identifiés comme faisant partie de la grande catégorie des « ouvriers », des « employés » ou des « cadres » (Dubar, 2000). L'implication de soi au travail donne naissance à de nouveaux paradigmes prenant en compte ce que chaque salarié, individuellement, va apporter à l'organisation ou à l'entreprise dans laquelle il travaille. Les salariés les plus engagés et les plus impliqués dans leur travail cherchent à devenir des partenaires de l'organisation toute entière. La conjoncture économique et la peur du chômage jouent également un rôle particulier dans l'implication des individus au travail et dans la construction de leurs identités professionnelles. Si quelques décennies auparavant un travailleur avait toutes ses chances de conserver le même emploi durant toute sa vie, aujourd'hui les individus changent de plus en plus d'emploi ainsi que de grade ou de fonction. C'est pourquoi, les travailleurs sont amenés à entrer dans des processus de socialisation qui marqueront leur propre projet professionnel en termes de dynamisme, d'implication individuelle et collective, de désir de formation ou encore de facilité d'intégration.

3.1.2. Socialisation professionnelle

La notion de socialisation désigne, de manière générale, l'ensemble des processus par lesquels tout individu construit son identité personnelle par interactions avec autrui et avec l'environnement dans lequel il évolue. Chaque individu construit son identité et se différencie des autres tout au long de sa vie. L'existence d'un individu est constituée de plusieurs phases de socialisation qui contribuent chacune à la construction de son identité. La socialisation comme construction de l'identité par l'interaction et à travers la relation avec autrui a vu ses prémices dans la conception wébérienne de la socialisation mais est clairement définie par l'interactionniste G. H. Mead dans *Self, Mind and Society* (1934). Il développe un modèle interactionnel qui rend compte d'un sujet actif dans la construction du « Soi », c'est-à-dire dans sa socialisation. Cette dernière sous-tend une dialectique entre le « Moi », ensemble de valeurs, de règles et de normes fixé par la société, et le « Je », lieu de la créativité individuelle[1]. Nous pouvons également trouver les prémices d'une théorie générale de la socialisation et de son processus dans la tradition allemande, notamment avec G. W. F. Hegel, M. Weber ou encore J. Habermas. Conçue comme « extériorisation du subjectif et intériorisation de l'objectif dans la construction du monde social » (Dubar, 2000), la

[1] Dans le cadre de l'anthropologie culturelle, différentes formes de socialisation ont été découvertes (chez les Dogons ou les Samoas par exemple). Dans cette perspective, la description de la socialisation de l'individu est analysée comme une incorporation progressive de la culture de la société à laquelle l'individu appartient.

socialisation est le processus premier de construction sociale de la réalité. Avec elle et seulement avec elle, l'individualisation est possible (Habermas, 1981). Par socialisation, les individus intègrent les valeurs, les normes, les codes sociaux ou les croyances de la société à laquelle ils appartiennent et, plus précisément, des différents groupes sociaux dans lesquels ils évoluent[1].

En s'intéressant à la socialisation politique de l'enfant et en s'inscrivant dans la continuité des travaux de J. Piaget (1932), A. Percheron (1974) précise que la socialisation est, entre autre, un *processus d'identification* et de *construction d'identité*. La socialisation est avant tout une construction active et interactive, individuelle et collective visant notamment à développer des rapports de coopération entre les individus. Appartenir à un groupe et établir des relations avec ce groupe sont des conséquences essentielles de la socialisation.

Au-delà des processus « traditionnels » ou « primaires »[2], tels que la socialisation familiale ou scolaire, la situation de travail représente un véritable lieu de socialisation et d'intégration. E. Hughes (1958) et ses collègues de l'Ecole de Chicago, dans le cadre de l'interactionnisme symbolique, ont fait partie des premiers à lier le travail et les processus de socialisation. En s'intégrant et en s'initiant à une « culture professionnelle », l'individu se construit une nouvelle conception de soi et de la société, c'est-à-dire une nouvelle identité. La socialisation de l'individu au travail passe par la découverte d'une autre réalité, par une immersion dans la culture professionnelle, par l'identification à un nouveau rôle ou à des nouvelles fonctions ainsi que par l'identification aux autres membres d'un ou plusieurs groupes appartenant à l'organisation ou à l'entreprise dans laquelle l'individu tente de s'engager et de s'impliquer. Nous verrons ultérieurement qu'intégrer des groupes constitués semble être révélateur du degré d'engagement et d'implication de l'individu au travail.

La construction de l'identité à la fois personnelle et professionnelle passe également par la reconnaissance d'autrui au travail. L'équilibre psychologique apporté, notamment, par un emploi passe par la propre reconnaissance du travailleur de l'utilité de son travail mais également par la reconnaissance par l'autre de ses activités. En associant de plus en plus réussite personnelle et succès de l'entreprise, les nouveaux modes d'organisation du travail visent une mobilisation subjective et une certaine autonomisation ou autogestion des opérateurs réunis en collectifs ou en groupes de travail. Cependant, nous pouvons

[1] Pour plus de détails sur la notion générale de socialisation, cf. notamment C. Dubar (2000).
[2] Nous utilisons le terme « primaire » dans le sens « effectué pendant l'enfance ».

légitimement nous demander si ces nouvelles techniques de gestion du personnel et son implication subjective dans le travail ne sont pas utilisés uniquement pour masquer un travail et des cadences de plus en plus pénibles et pour faire accepter des exigences de plus en plus pointues[1]. Ces interrogations étant posées, nous pouvons tout de même constater que la recherche, par les opérateurs, de la signification de leurs activités et de la compréhension de la réalité améliore les conditions de travail dans la mesure où elle fait naître chez les employés un rapport d'intersubjectivité avec l'entreprise inexistant dans des modèles, fordien ou taylorien par exemple, allant jusqu'à nier la subjectivité des individus au travail. La prise en considération des opérateurs et la construction de l'intersubjectivité passent nécessairement par l'accès au langage et par des interactions fréquentes entre les salariés.

Par un processus de socialisation, le collectif de travail offre la possibilité à chacun des individus d'étendre sa sphère de connaissances ou sa « zone proximale de développement ». Nous empruntons à L. Vygotski (1934) cette notion qu'il utilise pour expliquer sa vision dynamique des aptitudes intellectuelles dans la mesure où nous pensons qu'elle peut illustrer les processus d'acquisition par coopération dans des situations de travail. Dans un atelier où chaque opérateur est isolé sans pouvoir communiquer avec ses collègues, le transfert de connaissances est impossible alors que la réunion d'opérateurs au sein d'un groupe de travail facilite l'échange de savoirs et de savoir-faire. Les situations coopératives ou collectives favorisent les situations d'apprentissage dans la mesure où elles décloisonnent le travail et donnent la possibilité aux opérateurs de communiquer[2].

Au sein d'un collectif de travail, les opérateurs étendent également leur « zone proximale de développement » par autoformation. Désireux d'apprendre, certains opérateurs développent, seuls, des stratégies d'apprentissage, par exemple, par mimétisme, en observant les autres effectuer telle ou telle tâche, en apprenant « sur le tas », en échangeant avec d'autres… Avec ou sans intention didactique, « *l'apprentissage pendant* » (Pastré, 1997, p.90) la tâche permet à l'individu de développer ses compétences et ses savoir-faire. Grâce

[1] L'organisation du travail selon le modèle taylorien est à l'origine de nombreux problèmes de santé et notamment celui de la fatigue physique et musculaire. La répétition du même geste pendant toute une journée de travail, cinq jours par semaine pendant plusieurs décennies, est une source de souffrance pour les salariés. Aujourd'hui, il existe toujours des métiers difficiles où la fatigue physique et les problèmes de santé sont fréquents, mais il est apparu, avec la flexibilité, l'implication et l'usage de soi au travail, l'autonomisation ou l'autogestion des opérateurs et la recherche de l'efficacité collective, un nouveau mal psychique : le stress. Les méthodes de management participatif engendrent de nouvelles pressions sur les employés en leur confiant plus de responsabilités et plus de libertés mais tout en étant simultanément surveillés et contrôlés par l'entreprise. Le risque est de voir des employés décliner certaines fonctions et réduire fortement leur implication de soi au travail.

[2] Voir également *infra*, en 3.2.3.2., la description des communautés de pratiques de Wenger (1998).

aux interactions et à la communication horizontale, que nous avons évoquées précédemment, les salariés acquièrent des nouveaux savoirs et se construisent leur propre identité. Les opérateurs se construisent également leurs propres stratégies professionnelles en apprenant des autres, « travailler ensemble sur la même ligne donne l'occasion de mieux connaître les manières de faire de l'autre » (Lacoste, 1983, p.234) et en conservant le meilleur de chacun des autres membres de leur groupe de travail.

3.2. Vers une coopération au travail

Au cours des dernières décennies, le monde du travail et son organisation ont considérablement évolué. D'une manière générale, à la fois les conditions de travail et la perception sociale du travail ont été transformées. Un des principaux changements observés est l'importance donnée au travail collectif, à la coopération, à l' « agir ensemble ». Il semble que « le paradigme de la « mise en coopération » gagne du terrain et devienne un nouveau référent culturel, qui se substitue (…) au paradigme de la séparation des tâches et des responsabilités » (Zarifian, 1996, p.14). Cette mise en coopération, que nous appellerons également travail collectif, et ses problématiques font naître depuis le début des années 1990[1] un nombre sans cesse croissant d'études notamment en ergonomie ainsi qu'en sociologie et psychologie du travail.

Dans *Le Capital*, K. Marx (1867) insistait déjà sur l'importance du travail collectif en expliquant qu' « il s'agit non seulement d'augmenter les forces productives individuelles mais de créer par le moyen de la coopération une force nouvelle ne fonctionnant que comme force collective » (1867/1982, p.316). La force réside dans la coopération des opérateurs : « quand plusieurs travailleurs fonctionnent ensemble en vue d'un but commun dans le même procès de production ou dans des procès différents mais connexes, leur travail prend la forme coopérative » (*Ibid.*). Cette puissance semble accroître l'efficacité du travail dans la mesure où la force du collectif diffère de la somme des forces individuelles et que « le seul contact social produit une émulation et une excitation (...) qui élèvent la capacité individuelle d'exécution » (*Ibid.*). Le lien social créé par le collectif semble déjà être encouragé au sein des préoccupations de K. Marx qui favorise la naissance d'une nouvelle force issue du contact et des échanges entre les individus. La coopération est le ciment du travail collectif. « En l'absence de coopération, la réunion spatiale et/ou temporelle de plusieurs agents aboutit à la

[1] Bien que des études antérieures étaient déjà consacrées à la dimension collective du travail, c'est en 1992 que le travail collectif devient officiellement un objet d'étude en ergonomie lors du XXVIIème congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française (SELF).

formation d'un groupe (ou au maximum d'une foule) mais pas d'un collectif, stricto sensu » (Dejours, 1993, p.1).

Le travail collectif permet aux opérateurs, qu'ils soient en atelier ou membres de l'encadrement, de décloisonner les services pour une efficacité plus grande. Cette importance donnée à la coopération entre les employés fait nécessairement écho à l'importance de la communication dans le travail. P. Zarifian explique que travailler ensemble « c'est communiquer, au sens de construire et développer un espace d'intersubjectivité, de compréhension réciproque » (1996, p.16). La coordination et la coopération entre les différents services, centres d'activités, filières ou simplement entre les salariés d'une organisation favorisent le bon fonctionnement de celle-ci dans la mesure où

> une structure de décision qui diffère par l'horizon, le niveau de compétence hiérarchique et le niveau d'agrégation, n'échappe ni au problème de compatibilité des décisions des différents centres, ni au risque de sous-optimalité globale des décisions prises (De Tressac, Lompré 1994, p.183).

La crise économique que les pays industrialisés ont subie depuis le début des années 1970 a entraîné de nombreuses firmes, notamment dans le secteur de l'automobile, à enregistrer d'importantes pertes. Néanmoins, dans ce contexte de crise, une firme japonaise, Toyota, avait des meilleurs résultats. Elle avait opté pour un nouveau mode de production, éloigné des méthodes de travail issues du fordisme, dont les caractéristiques principales étaient le *just-in-time*, la sous-traitance, le management participatif et le travail en *team*. Nous allons nous attarder essentiellement sur ces deux dernières caractéristiques en analysant, d'une part, les situations de travail au sein de la firme Toyota et, d'autre part, celles mises en place chez Volkswagen.

3.2.1. Des collectifs de travail : les cas de Toyota et de Volkswagen

Dans son ouvrage *La chaîne invisible*, J.-P. Durand (2004) explique de quelle façon la mise en place de collectifs de travail, appelés *teamwork*, dans certaines grandes firmes japonaises, notamment dans l'industrie automobile, a permis de répondre efficacement aux nouvelles exigences du flux tendu (ou *just-in-time*). Le principe du flux tendu, qui s'oppose à la production de masse qui s'était déployée avec le fordisme dans les années 1950, repose principalement sur la quasi-absence de stock ainsi que sur la circulation et les mouvements incessants des hommes et des marchandises. La fluidité de la production est au maximum dans l'industrie où elle est facilement observable mais elle se généralise également à la

production de biens et de services, à la relation de service et à la relation commerciale où les files d'attente doivent être quasi inexistantes, où le personnel doit être polyvalent et toujours en mouvement.

Le passage d'une production de masse en suivant des méthodes fordiennes à une production qui respecte les principes du flux tendu et de la livraison juste-à-temps par rapport à la demande a métamorphosé la conception toute entière du travail. Les opérateurs ne sont plus cantonnés à un seul et même poste pour lequel peu de qualifications sont requises, ils sont désormais informés du suivi de la production et suivent le travail des autres opérateurs afin d'adapter leurs propres activités. Les hommes sont alors chargés de gérer et de maintenir le flux tendu qui se révèle être extrêmement fragile et difficile à conserver. Le flux tendu « accroît la productivité globale, car, comme le répètent les économistes, il réduit le capital immobilisé dans les encours, d'une part, et les frais de manutention et de stockage, d'autre part. » (Durand, 2004, p.60). Outre ces incontestables avantages, le flux tendu, comme l'explique J.-P. Durand « a d'autres vertus bien plus importantes et plus stratégiques parce que durables, exercées, cette fois, non plus sur la matière mise en flux tendu mais sur les hommes placés tout au long du flux et chargés de le maintenir tendu » (*Ibid.*, p.60).

Ainsi, J.-P. Durand rend compte de son enquête au sein de l'entreprise Toyota implantée en Californie qui, afin de maintenir ce flux tendu, a mis au point un système d'interactions permanentes entre les opérateurs d'un segment d'une chaîne de production : le *teamwork*. Cette forme de travail collective d'origine japonaise possède quatre caractéristiques essentielles constituant un nouveau mode de gestion du travail : la responsabilité collective du groupe, la polyvalence des membres du groupe, une auto-organisation du groupe aux conséquences ambivalentes et l'invention du *team leader*. Nous n'allons pas nous attarder sur la polyvalence des opérateurs mais nous allons plus particulièrement nous intéresser aux trois autres caractéristiques des *teamwork* ainsi qu'à leurs conséquences sur la productivité.

Le travail en flux tendu est rendu possible et la productivité est améliorée, en partie, par la création de collectifs de travail qui sont fortement impliqués dans le bon fonctionnement de leur segment de production et dans les objectifs à atteindre. « Chaque groupe est responsable *collectivement*[1] de la quantité et de la qualité des biens et des services fournis en aval » (Durand, 2004, p.86). Là où le collectif a des conséquences sur la

[1] Souligné par l'auteur.

productivité, par rapport à l'ancien modèle fordien où chaque opérateur est concentré uniquement sur son poste et ne se préoccupe pas des autres, c'est effectivement dans la notion de responsabilité collective. Cette dernière accroît les pressions individuelles, chaque opérateur étant évalué par ses pairs, mais accroît également l'implication personnelle de chaque individu. Cette implication est un moteur d'efficacité non négligeable dans la mesure où chaque acteur a non seulement le sentiment de participer activement au bon fonctionnement de son groupe mais également de son entreprise toute entière.

Une des caractéristiques les plus étonnantes de ce collectif de travail est l'invention du *team leader*. L'opérateur occupant cette fonction est « un collègue, un pair, choisi par l'encadrement ou par le groupe (…), et en général sans pouvoir hiérarchique » (*Ibid.*, p.90). Son rôle est de gérer le collectif, c'est-à-dire la répartition des tâches, le remplacement des absences, le contrôle de la qualité, le suivi de la production et l'ensemble des actions imputées à ce collectif. Selon J.-P. Durand, le *team leader* effectue ces différentes fonctions sans statut hiérarchique particulier, ce procédé représente une réelle évolution dans la conception du travail. La gestion des hommes et le bon fonctionnement d'une équipe semblent passer, dans ce modèle, par la communication et non par l'autorité. La communication horizontale[1] entre les opérateurs instaurerait une réelle cohésion sociale, une meilleure ambiance, un climat de confiance et une véritable reconnaissance des compétences de chacun. Le travail collectif, soudé par les interactions communicatives entre les acteurs, permet indiscutablement d'accroître la productivité par une meilleure gestion de la production. L'efficacité de ce nouveau mode d'organisation du travail, appelé « toyotisme », est d'autant plus grande que chacun des membres d'une équipe de travail est directement confronté à ses collègues contrairement au modèle fordien qui isolait chaque opérateur. Cette concurrence augmente davantage la motivation des salariés et cette dernière contribue largement aux gains de productivité.

Le travail collectif, comme nous venons de le constater, n'est plus réservé exclusivement aux cadres ou aux responsables des activités de l'entreprise. La manifestation la plus répandue du travail collectif est sans doute la réunion de travail, elle rassemble encore aujourd'hui essentiellement le pouvoir hiérarchique de l'entreprise. Cependant, certaines entreprises, au sein desquelles les conditions de travail ont été repensées sous l'influence syndicale, ont tenté d'étendre cette forme d'organisation du travail au niveau des ouvriers.

[1] Nous employons l'expression « communication horizontale » pour désigner des échanges langagiers entre opérateurs de même statut hiérarchique, par opposition à « communication verticale » qui symbolise les échanges entre certains opérateurs et leur(s) supérieur(s) hiérarchique(s).

Une étude réalisée par D. Corteel dans l'usine Volkswagen de Hanovre en Allemagne montre notamment que les réunions entre les ouvriers ont permis l'évolution et l'amélioration des conditions de travail voire de la productivité. Cette « nouvelle contremaîtrise » (Corteel, 2001, p.446), permettant aux opérateurs travaillant sur la chaîne de production de se réunir afin d'évoquer leurs problèmes, de prendre des décisions ensemble et de s'exprimer sur leur travail, est à l'origine d'une plus grande implication des salariés dans leur travail et par conséquent d'une plus grande motivation pour contribuer au bon fonctionnement de l'entreprise. Différent, mais inspiré des *teamwork* issus de l'organisation japonaise du travail, le travail en groupe mis en place dans les usines allemandes remet en cause les principes tayloriens du travail et vise une meilleure compétitivité de l'entreprise en passant par l'amélioration des conditions de travail des employés.

Les groupes de travail allemands sont, comme les *teams*, responsables collectivement de leur segment de chaîne et élisent un « porte-parole », dont les fonctions sont similaires à celles du *team leader* des entreprises japonaises. L'organisation du travail diffère de celle que nous venons d'exposer avec l'entreprise Toyota dans la mesure où, chez Volkswagen, les opérateurs se réunissent dans une salle de réunion et donc stoppent la chaîne de production une heure par semaine pendant cette réunion. Si la mise en place de ces réunions a permis sinon de relancer au moins de maintenir la compétitivité de l'entreprise c'est parce qu'elles ont permis aux opérateurs de s'impliquer dans leur travail, de prendre des initiatives, de gérer eux-mêmes leurs problèmes et de prendre des décisions. Dans cette organisation, la communication horizontale entre pairs est là aussi à l'origine du bon fonctionnement du groupe, « les ouvriers opposent « groupe » à « contremaître » et montrent la spécificité du rapport ouvrier/groupe, fondé sur la discussion, par contraste avec le rapport ouvrier/contremaître, établi, lui, sur le commandement » (Corteel, 2001, p.445). Les ouvriers ont alors la possibilité de s'exprimer, de faire « usage de soi par soi » et pas seulement « usage de soi par d'autres » (Schwartz, 2000) et ainsi de s'impliquer pleinement dans leurs activités. Le « travail réel », terme emprunté aux ergonomes et que nous avons défini précédemment, est alors légitimé dans ce mode d'organisation du travail voire reconnu en tant que modifications qualitatives, à tel point qu'il semble possible de parler de la « crise de la prescription ». Cette reconnaissance laisse alors une place au travail humain banni des organisations tayloriennes ou fordiennes qui préféraient la prescription de l'activité et la déshumanisation du travail.

Quelque soit le collectif de travail, les échanges langagiers entre les membres constituent le ciment du groupe et assurent sa pérennité. A. Savoyant et J. Leplat soulignent que, dans une activité collective, les communications sont caractérisées « comme remplissant la fonction de coordination inter-individuelle rendue nécessaire par la répartition entre plusieurs opérateurs des actions et opérations permettant l'atteinte d'un but commun » (1983, p.251).

3.2.2. Le collectif et l'action située et distribuée

Dans un courant de recherche à l'intersection entre les sciences sociales et les sciences cognitives et à la suite des travaux de L. Suchman (1987) sur l'action située, les situations de travail ont été appréhendées à l'aide de l'approche descriptive de la « cognition socialement distribuée » développée au milieu des années 1980 par E. Hutchins, anthropologue cognitif, et ses collègues de l'Université de Californie de San Diego. Contrairement à l'approche cognitive classique qui décrit le traitement de l'information uniquement dans le cerveau des individus, E. Hutchins propose d'envisager la cognition comme un phénomène distribué dans un environnement technologique et social afin de comprendre des situations de travail complexes. Cette problématique, consistant notamment à définir et à saisir la situation dans laquelle se situent les acteurs sociaux, trouve ses origines dans la sociologie en particulier avec l'Ecole de Chicago mais également dans la tradition de la phénoménologie sociale menée principalement par A. Schütz, P. Berger et T. Luckman qui ont insisté sur l'importance de repérer les éléments pertinents d'une situation. Le point fort de l'approche phénoménologique est de considérer un savoir ou une connaissance qui serait socialement et inégalement distribué entre les individus. L'apport de E. Hutchins est de prendre fortement en considération, dans le traitement de la situation, un groupe ou un collectif d'individus. L'accent est mis sur la compréhension du fonctionnement et de la structure du collectif en rompant avec la tradition cognitive qui place la cognition dans la tête des individus. Le collectif, en lien avec la situation dans laquelle il évolue, dans sa globalité et dans sa complexité devient l'objet d'étude et unité d'analyse. A. Weill-Fassina et T. H. Benchekroun expliquent que :

> du point de vue de la cognition socialement distribuée, le fonctionnement, l'efficacité et la performance d'un collectif repose sur une communauté de pratique, de métier, de valeurs, de savoir et de savoir-faire partagés, ce que Hutchins [1990] désigne par la compréhension intersubjective. Cette compréhension intersubjective se traduit par une intelligibilité partagée des activités implicites, telle que la communication non-verbale (geste, regard, posture, intonation, etc.), les objectifs, les attentes, les difficultés, etc. (2000, p.10)

Cette approche cherche à étudier l'organisation et le fonctionnement de certaines situations de travail en analysant plus particulièrement les interactions entre les individus, le groupe, ses artéfacts (le matériel utilisé par les acteurs) et leurs utilisations conjointes ainsi que les communications entre les individus.

La « connaissance partagée » est un des concepts fondamentaux de la cognition distribuée. J. Lonchamp éclaircit ce concept :

> On parle de cognition distribuée parce que les acteurs ne disposent pas de la connaissance complète permettant de réaliser avec succès la tâche. La *connaissance est distribuée*[1], chaque élément du système en détenant une part, avec des caractéristiques différentes. (2003, p.63)

Ainsi la notion de connaissance distribuée semble-t-elle contribuer à une définition de l'identité des individus dans le sens où celle-ci est construite, en partie, par des savoirs et des savoir-faire. De plus, en tant que membre d'un même groupe, d'une même communauté de pratiques ou d'une même communauté épistémique, les participants « partagent en général une connaissance précise de la manière dont les choses *sont supposées aller et comment elles se déroulent habituellement*[2] » (Lonchamp, 2003, p.65). Ce principe est également un de ceux de l'approche de la cognition distribuée qu'elle nomme « compréhension intersubjective ». Cette notion est utile du point de vue des interactions entre les individus dans la mesure où elle peut expliquer des aspects de la coopération entre les membres d'une communauté ainsi que la co-construction de leur discours.

Si les théories de l'action située et de la cognition distribuée tentent de saisir le fonctionnement et le comportement des individus et des groupes et notamment dans des situations de travail, il semble qu'elles laissent peu de place à la dimension dynamique des situations. De plus, même si certains aspects de ces théories se situent dans le prolongement de traditions sociales, elles nous semblent encore très orientées vers une définition de la cognition en termes notamment d'activités ou d'opérations mentales ou intellectuelles. Le fonctionnement d'un collectif dans une situation donnée serait dépendant du réseau de connexions entre les opérations intellectuelles des individus. Les théories de l'action située nous semblent intéressantes mais complémentaires pour appréhender les situations de travail et notamment les réunions de travail dans la mesure où des liens entre communication et cognition peuvent être établis (Borzeix, Fraenkel, 2001).

[1] En italique dans le texte.
[2] En italique dans le texte.

3.2.3. Du groupe à la communauté de pratiques

L'implication de l'individu dans son travail ainsi que son évolution au sein de collectifs de travail nous amènent naturellement à prendre en considération de nouveaux facteurs psycho-socio-linguistiques dans le cadre de notre étude des interactions verbales. Pour comprendre la dynamique interactionnelle des réunions de travail, il nous paraît nécessaire de saisir et d'analyser, d'une manière générale dans un premier temps, les modes de constitution et de fonctionnement des groupes d'individus. Les membres d'une réunion de travail formant un groupe au sein duquel les interactions sont complexes et méritent d'être analysées. Dans un second temps, nous nous intéresserons plus particulièrement aux spécificités de certains groupes professionnels afin d'être en mesure d'interpréter les différentes dynamiques évoluant dans les réunions de travail. Nous définirons notamment les notions de groupe restreint, de statut et de rôle, de groupe de travail ainsi que le concept spécifique de communauté de pratiques.

3.2.3.1. Le groupe

Objet de réflexion pluridisciplinaire depuis plus d'un siècle, le concept de groupe, sans être nommé ainsi, semble avoir toujours existé au sein de la société. Une brève définition du groupe pourrait aisément être résumée à un énoncé tel que : « le groupe se caractérise par un rassemblement de personnes dont le nombre peut varier ». Néanmoins, outre la simple réunion d'individus, le groupe se construit parfois de manière complexe et génère plusieurs phénomènes inhérents à cette réunion de plusieurs individus.

Le plus ancien des groupes d'individus et ayant certainement toujours existé est sans doute celui constitué par la famille. Dès sa naissance, l'individu est d'emblée membre du groupe familial. Hormis les cas d'adoption ou d'abandon, cette appartenance n'est pas choisie par l'individu, elle lui est attribuée en raison de ses liens génétiques avec les autres membres du groupe. La famille, forme de groupement de type *Gemeinschaft* (communautaire) selon le sociologue allemand F. Tönnies (1887/1944), représente donc un premier exemple de la manière dont peut se constituer un groupe au sein d'une société. Le groupe sous-entend des conventions, des traditions, des croyances ou des attitudes appropriées, à observer, par exemple, au sein de la famille. Les relations au sein de la famille sont parfois complexes, le groupe peut être scindé, réduit ou agrandi. Ensuite, le groupe « famille » peut appartenir lui-même à un ou plusieurs autres groupes dont le nombre de ses membres est plus ou moins

important. En outre, chacun des membres de la famille peut également choisir de faire partie d'autres groupes, de type *Gesellschaft* (sociétaire), pour reprendre la terminologie de F. Tönnies (*Ibid*.), constitués par association volontaire, par préférence, par entente mutuelle ou encore par convention ou par contrat.

Le mode de constitution d'un groupe varie en fonction de plusieurs éléments tels que l'identité des membres présumés de ce groupe, leurs intentions, leurs intérêts communs ainsi que leur nombre ou encore leur situation géographique par exemple. Quelques précisions peuvent être apportées quant au mode de fonctionnement des groupes afin de mieux saisir quel type de groupe nous allons étudier au sein de l'entreprise dans laquelle nous avons recueilli nos données. Certains groupes se créent spontanément ou par préférence alors que d'autres sont imposés par une institution ou une structure hiérarchique par exemple. Des idées semblables ou discordantes, des pratiques identiques ou divergentes, mais également la visée d'une action commune ou collective peuvent être à l'origine de la création d'un groupe.

3.2.3.1.1. Quelques caractéristiques des groupes

L'ensemble des recherches effectuées sur les groupes sociaux semble montrer que le groupe est une réalité *sui generis*, il est différent de la somme des individus qui le constitue (Durkheim, 1912 ; Lewin, 1959). Il se révèle être un véritable lieu de « socialisation » (Simmel, 1908) et d'interactions au sein duquel émerge une réflexion et/ou une action collective. Les rapports entre les membres du groupe sont primordiaux. Chaque membre, par sa présence ainsi que par les relations et les interactions qu'il créé avec les autres membres, contribue à l'évolution du groupe et à ce que K. Lewin (1959) a appelé la « dynamique de groupe ». Les échanges, engagés au sein du collectif, construisent un rapport d'intersubjectivité entre les membres qui permet au groupe de se comprendre et d'évoluer.

Nous pouvons comparer l'évolution dynamique de chacun des membres d'un groupe à celle de tout individu en cours d'apprentissage, le groupe permettant aux individus d'évoluer. Les connaissances, les savoirs et les savoir-faire du groupe sont nécessairement supérieurs à ceux de chaque membre, voire comme nous l'avons déjà expliqué, à ceux de l'ensemble des membres réunis. Ainsi, chaque membre évolue dans un environnement dans lequel il peut puiser les ressources utiles et profitables à son évolution personnelle. Ce processus est comparable à celui décrit par L. Vygotski (1934) que nous avons déjà mentionné (en 3.1.2.) et

qui explique comment les enfants sont encouragés et progressent grâce à une « Zone Proximale de Développement » (*Zone of proximal Development*). Les membres du groupe bénéficient non seulement de la fédération de compétences des autres mais également de la valeur ajoutée à cette mise en commun de compétences impulsée par le groupe. Un processus d'évolution et de construction du groupe est également envisagé par P. Riley (1990) dans son « modèle anthropologique de l'apprentissage social » (*an anthropological model of social learning*). Ce dernier permet de rendre compte de la transmission des valeurs, de la culture et des savoirs du groupe à ses membres ainsi qu'aux enfants de ses membres.

Un groupe permet à ses membres de se construire des cadres de références et de connaissances communs. Cette construction de savoirs et de sens communs induit chez les individus une identification, le groupe est alors perçu comme un lieu de reconnaissance au sein duquel se construit une réalité sociale. Les liens entre les membres sont renforcés par un fort sentiment d'appartenance et d'adhésion à une réalité commune. A l'intérieur de chaque groupe, il existe des règles et des normes sociales qui régissent la vie de celui-ci. Le groupe se dote de conventions et de normes nécessaires à son autorégulation et à son bon fonctionnement. L'importance des rôles et du statut de chacun des membres influence l'évolution du groupe notamment, comme nous allons l'observer ultérieurement, dans les groupes où le nombre de membres n'est pas supérieur à vingt. Le groupe possède ses propres représentations sociales, ses propres croyances et ses propres valeurs. Une « culture groupale » (Landry, 1995, p.53) se développe, chacun des individus se l'approprie consciemment ou non et se doit de la respecter en tant que membre du groupe. L'identité des membres se construit et se modifie avec le groupe de la même façon que l'identité du groupe se construit et se modifie avec ses membres.

Nous pouvons encore pousser plus en avant les notions de « culture groupale », d'identité de groupe ou encore de liens entre les membres que nous venons de mentionner. La notion de « sujet pluriel » introduite par M. Gilbert (2003) nous semble pertinente pour comprendre le fonctionnement des groupes sociaux. La philosophe nous explique que les individus engagés ensemble constituent un « sujet pluriel ». L'émergence de ce sujet pluriel sous-entend un concept clé qu'elle appelle « concept ordinaire » : « l'engagement conjoint » (2003, p.36). Ainsi, les membres d'un groupe social forment un sujet pluriel dans le sens où ils sont « conjointement engagés à tendre, du mieux qu'ils peuvent, vers un unique sujet d'intention » et M. Gilbert précise qu'être conjointement engagé c'est constituer un ensemble

« *tel un seul corps*[1] » (*Ibid.*, p.37) et, ainsi, avoir une « intention conjointe » (*Ibid.*, p.33). Dans le cadre de l'interactionnisme symbolique, E. Goffman définit les équipes également du point de vue de leur engagement conjoint. Il précise qu'elles représentent « un ensemble de personnes dont la coopération très étroite est indispensable au maintien d'une définition donnée de la situation. C'est un groupe qui est en relation » (1973a, p.102).

3.2.3.1.2. Le groupe restreint

La notion de groupe peut s'étendre et recouvrir plusieurs autres notions définissant toutes « un rassemblement de plusieurs personnes ». Certaines catégories sont utilisées fréquemment : foule, secte, groupement, groupuscule, ligue… Nous nous intéresserons à ce que la plupart des auteurs ayant analysé cette notion a appelé le « groupe restreint » (Anzieu, Martin, 1968). Ce type de groupe présente de nombreuses caractéristiques similaires à tous les autres mais il possède également plusieurs aspects permettant de le distinguer.

Tout d'abord, sa principale caractéristique est qu'il comporte un nombre limité de personnes. Un groupe restreint est généralement constitué de plus de trois personnes mais n'excède pas une vingtaine de membres. Les analyses de D. Anzieu et J.-Y. Martin précisent que « les phénomènes de groupe ne se manifestent pleinement qu'à partir de quatre membres, chiffre à partir duquel le nombre de relations possibles deux à deux dépasse le nombre des membres » (1968, p.29). Selon G. Simmel (1999), la réunion de trois individus suffit amplement pour que cette formation constitue pleinement un groupe complexe. Il précise que les changements dans l'organisation et la structuration d'un groupe se réalisent à partir de l'intégration d'un troisième membre. Pour lui, l'arrivée d'un quatrième, cinquième ou sixième n'affecte pas particulièrement le groupe. Néanmoins, nous pouvons mentionner qu'au delà de vingt membres environ, les relations ne s'établissent plus de la même manière, les échanges sont plus difficiles et l'intercompréhension ainsi que la cohésion, facteur essentiel à la survie d'un groupe, semblent être compromis. E. Schegloff insiste également sur l'importance du nombre de participants et les conséquences sur le déroulement de l'interaction : « Technical organization of talk in interaction is sensitive to the number of participants because those participants can and do design their conduct and understand one another's conduct as shaped in part by reference to numbers of participants[2] » (1995, p.31).

[1] Souligné par l'auteure.
[2] « L'organisation technique de la parole en interaction est sensible au nombre de participants dans la mesure où ces participants peuvent et conçoivent leur conduite et comprennent la conduite de chacun comme menée en partie en se référant au nombre de participants » (Traduction personnelle).

Le groupe restreint, qu'il soit formel ou spontané, semble être un groupe fermé et conserver généralement la majorité voire la totalité de ses membres pendant toute la durée de vie du groupe. Son « membership », c'est-à-dire l'ensemble des membres de l'équipe, est assez stable, seuls quelques individus peuvent perdre leur place ou s'insérer au sein du groupe sans le remettre en cause entièrement. Au sein même d'un groupe restreint, peuvent se développer d'autres groupes ou sous-groupes (Milroy, 1980). La plupart de ces petits groupes naissent généralement sous l'influence de relations affectives. Au sein d'une association, par exemple, des relations de sympathie peuvent être tissées par certains membres qui se réuniront à d'autres occasions. De plus, des intérêts divergents peuvent diviser un groupe restreint. Ainsi, les femmes peuvent se différencier des hommes et les syndicalistes peuvent se liguer contre les représentants d'une administration dans un groupe de travail.

Le groupe est avant tout un lieu d'échanges et de communication. Il offre généralement à ses membres un véritable espace de paroles. Des études sur les interactions verbales au sein des groupes restreints ont été menées par R. Bales dans les années 1950, elles ont été appliquées à des petits groupes de discussions, appelés « réunions-discussions », constitués pour les besoins de l'étude. La méthode de R. Bales intitulée « analyse du processus d'interaction » (1972, p.265) consistait à classer et à mesurer, à l'aide d'une grille d'observation précise, les différents types d'interactions et les réactions des membres du groupe. Les premières études des spécificités linguistiques émises au sein des groupes ont été réalisées par A. Tabouret-Keller (1966). Elle a souhaité mettre en évidence l'utilisation évolutive ou variable des lexèmes en fonction de la vie du groupe ainsi que l'usage des stéréotypes. Plus récemment, L. Mondada (1999a, 2005) a mis en évidence la construction collective du discours au sein de certains groupes restreints spécifiques tels que ceux constitués par des scientifiques en réunion de recherche.

3.2.3.2. Statut et rôle

Au sein de chaque groupe, même si les statuts et les rôles de chaque membre ne sont pas toujours officiellement déterminés ou fixés, ces derniers ont tendance à se spécifier. Les travaux de R. Lippitt et de R. K. White (1972), malgré une méthodologie d'enquête basée sur des manipulations expérimentales, ont déjà montré que le rôle du leader ou du meneur, ses attitudes et ses interactions, avait des influences sur le fonctionnement global du groupe. En définissant trois rôles de leader : « autocratique » ou « autoritaire », « démocratique » et « laisser-faire », ils ont observé que ces caractéristiques de la personnalité sont

« déterminantes pour la structure des comportements individuels et de groupe » (1972, p.280). Chaque « type » de leader engendre des relations particulières au sein du groupe et induit un climat social spécifique.

Au sein de chaque groupe, chaque individu occupe une place spécifique en fonction de son statut. Nous pouvons préciser que « la place qu'un individu donné occupe dans un système donné à un moment donné sera nommé son *statut* par rapport à ce système » (Linton, 1978, p.330). R. Vion définit la notion de statut comme « un ensemble de positions sociales assumées par un sujet (sexe, âge, métier, position familiale, religieuse, sociale, politique…) constituant autant d'attributs sociaux » (1992, p.78). Ainsi, l'âge, le sexe, la profession, la situation familiale, la position religieuse, sociale ou encore politique sont des éléments constitutifs de l'identité de l'individu membre d'un groupe.

Le statut d'un individu lui confère certains droits et certains devoirs mais également certains rôles. Le terme de rôle est employé « pour désigner l'ensemble des modèles culturels associés à un statut donné. Il englobe par conséquent les attitudes, les valeurs et les comportements que la société assigne à une personne et à toute les personnes qui occupent ce statut » (Linton, 1978, p.330). Nous pouvons préciser que sont inclus, dans les comportements assignés par la société à un individu selon son statut, les différents rôles conversationnels correspondant à ce statut. Un individu se voit confier certains droits et devoirs conversationnels selon le statut qui lui est attribué. Nous verrons dans la deuxième partie de ce travail que les rôles conversationnels prennent une importance particulière dans les réunions de travail, leur répartition étant souvent asymétrique.

Nous empruntons les notions de « statut actuel » et de « statut latent » à R. Linton (1986) pour rendre compte de la possibilité pour un même individu d'occuper plusieurs statuts. L'auteur signale que « plusieurs individus peuvent occuper simultanément un statut donné dans un système social » et surtout que « inversement, le même individu peut occuper, et occupe effectivement, plusieurs statuts différents à la fois, dont chacun relève de l'un des systèmes d'organisation auxquels il participe. Et non seulement il occupe ces statuts, mais il connaît encore les rôles qui s'y attachent » (Linton, 1986, p.72). Ces différents statuts font partie intégrante de l'identité d'un individu mais sont quelques fois plus ou moins sollicités et actualisés selon la situation. « Le statut selon lequel un individu agit est son statut actuel (active status) au moment considéré. Ses autres statuts sont au même moment des statuts latents (latent statues) » (*Ibid.*). Par exemple, nous verrons que les réunions de travail

impliquent la mise en « latence » de certains statuts des individus tels que celui de représentant syndical dans une réunion consultative[1].

L'identité et les rapports de pouvoir ont des répercussions sur les relations entre les membres (Tajfel, 1982). Au sein des réunions de travail, par exemple, le statut et le rôle des participants ont une grande importance du fait de l'aspect formel de la situation. Les différences hiérarchiques exercent une large influence sur le comportement des individus dans la situation de communication. Ainsi, le statut et le rôle des locuteurs orientent leur comportement ainsi que leurs pratiques discursives. M. Argyle souligne, dès 1969, que l'organisation du groupe conditionne les interactions sociales en précisant que les aspects les plus importants dans un groupe sont : « the hierarchical structure of leadership, power and social influence[2] » (1969, p.220). Néanmoins, au sein des réunions de travail, le discours qui s'y construit est un discours autoritaire et non pas un discours violent, c'est-à-dire un discours qui agit uniquement par sa légitimité sans imposer irrationnellement des idées ou des actions.

3.2.3.3. Le groupe de travail

Le groupe de travail est nécessairement un groupe restreint. Un nombre limité de participants, comme nous l'avons vu précédemment, favorise la réflexion collective et garantit l'efficacité du groupe dans l'élaboration d'une tâche ou d'une activité professionnelle. Au sein d'un tel groupe, les interactions entre les membres doivent contribuer à l'élaboration d'une parole collective. La dimension collective du travail prend toute son ampleur au sein d'un groupe professionnel au sein duquel chaque participant apporte sa contribution individuelle afin de développer de façon collaborative une nouvelle contribution et des connaissances collectives.

Le groupe de travail, tel que nous allons l'étudier, constitue un sujet pluriel, au sens de M. Gilbert (2003), engagé dans une intention commune qui pourrait être définie comme le désir de maintenir et d'améliorer le fonctionnement de l'entreprise et de ses activités. Cette communauté professionnelle repose sur les flux de connaissance des membres. Un de ses principaux objectifs est la création d'une connaissance commune. Le groupe s'organise à partir de la compétence de ses membres qui sont souvent présents en tant qu'expert ou spécialiste de leur domaine.

---

[1] Voir *infra*, 6.3.2.
[2] « la structure hiérarchique du leadership, le pouvoir et l'influence sociale » (Traduction personnelle).

Les membres d'un groupe de travail, et plus précisément d'une réunion de travail, interagissent, s'intéressent à des sujets spécifiques, tentent de résoudre des problèmes, réfléchissent au fonctionnement de l'entreprise mais partagent également des rituels, des conventions, des pratiques communicatives spécifiques et sont conjointement engagés (Gilbert 2003) ou développent « a mutual engagement » (Wenger, 1998). Dans ce sens, les membres d'une réunion de travail en entreprise sembleraient former une « communauté de pratiques » telle qu'elle est définie par E. Wenger. Les échanges émis au sein des réunions convergent vers une démarche réflexive sur l'expérience de la communauté et s'orientent vers la résolution de problèmes d'ordre professionnel.

3.2.3.4. La communauté de pratiques

Une communauté de pratiques, selon J. Lave et E. Wenger (1991), est un groupe qui interagit, qui évolue ensemble en établissant des relations entre ses membres qui apprennent ensemble et qui développent un sentiment d'appartenance et d'engagement à l'égard de la communauté. Les communautés de pratiques peuvent naître au sein de divers territoires : dans un établissement scolaire, une association, un département, une entreprise, etc. Les trois dimensions propres à la communauté de pratiques sont l'engagement mutuel, l'action conjointe et le partage de connaissances. E. Wenger définit ce groupe « as a locus engagement in action, interpersonal relations, shared knowledge and negotiation of enterprises[1] » (1998, p.85). L'engagement commun ou mutuel de la communauté peut concerner un intérêt intellectuel ou une pratique professionnelle à partager entre des membres volontaires. L'accent est mis sur la nature relationnelle et sociale de la connaissance. Les communautés de pratiques partagent, renforcent et gèrent des connaissances avec un contrôle et une exigence de résultats moins contraignants que pour une équipe de travail traditionnelle, dans une entreprise par exemple, dont les membres, l'organisation et le mode de fonctionnement sont souvent imposés par une structure hiérarchique.

J. Lave and E. Wenger (1991), dans le cadre de leurs travaux consacrés aux communautés de pratiques, ont développé la notion de « legitimate peripheral participation in a community-of-practice[2] » qui semble s'appliquer parfaitement à la situation d'apprentissage dans laquelle peuvent se trouver les nouveaux arrivants dans une organisation de travail. L'expression « legitimate peripheral participation » résume la position que peut adopter un

[1] « comme un lieu d'engagement dans l'action, dans les relations interpersonnelles, de connaissances partagées et de négociation d'initiatives » (Traduction personnelle).
[2] « participation périphérique légitimée au sein d'une communauté de pratiques » (Traduction personnelle).

nouveau membre lors de son arrivée afin de saisir les pratiques de ses collègues et de se les approprier pour faire partie eux-mêmes de cette « communauté ». Pour faire face au manque légitime de compétences auquel les nouveaux employés peuvent faire preuve, une première position de retrait ou « périphérique » semble être une bonne stratégie d'apprentissage à condition que les « déjà-membres » de la communauté de pratiques acceptent cette position provisoire et jouent leur rôle de garant dans ce processus de formation.

K. Bennert (1997), qui utilise dans le cadre de ses travaux l'expression « *work group* » comme un synonyme de « communauté de pratiques » de Lave and E. Wenger (1991), montre qu'un parallèle peut être réalisé entre la théorie de ces deux derniers et la formation et la socialisation des nouveaux membres d'une organisation, en expliquant : « Their central claim is that the meaning of what is learned and the identity of the learner arise and develop in interaction with the immediate work group of which the learner gradually becomes a member[1] » (Bennert, 1997, p.16). Ainsi, se met en marche un processus d'apprentissage grâce aux contacts entre les « apprenants », futurs membres du groupe de travail, et les « formateurs », membres du groupe. K. Bennert montre également que, en situation de travail, le concept de « legitimate peripheral participation » se manifeste dans les interactions entre les « stagiaires » et les « déjà-membres » de la communauté. En effet, la position d'apprentissage d'un individu lui confère certains droits communicatifs et certains rôles conversationnels mais il n'en possède pas autant que les membres de la communauté et son statut de « participant ratifié » (Goffman, 1974a) peut être contesté.

3.3. Vers un développement des compétences individuelles et collectives au travail

De nouvelles compétences à la fois individuelles et collectives émergent avec l'évolution du travail et des pratiques professionnelles ainsi qu'avec l'apparition de nouveaux rapports au travail. L'implication individuelle et collective de l'individu au travail façonne l'identité de ce dernier alors que le monde du travail lors de l'ère taylorienne, notamment, considérait l'individu uniquement en tant qu'ouvrier pouvant physiquement exécuter une tâche et ne laissait pas de place à l'individu en tant que personne. Le travail devient une possibilité et une occasion pour l'individu de *se* construire une identité personnelle et professionnelle.

[1] « Leur revendication centrale est que la signification de ce qui est appris et l'identité de l'apprenant surgissent et se développent dans l'interaction avec le groupe de travail immédiat duquel l'apprenant devient progressivement membre » (Traduction personnelle).

3.3.1. Compétences professionnelles et compétences langagières

En même temps qu'apparaissent les nouveaux modes d'organisation du travail, une mode anti-taylorienne grandissante à partir de la fin des années 1960 et le déclin effectif de la dominance taylorienne et fordienne, nous assistons à un glissement terminologique de « qualification » à « compétence » (Schwartz, 2000). La qualification était définie par rapport aux capacités de l'individu, c'est-à-dire aux savoirs et savoir-faire acquis pendant une formation ou par l'ancienneté sur un poste de travail. Le modèle de la qualification « s'attache donc essentiellement à des organisations de production rationalisées sous la forme de marchés du travail internes ou fermés, où la gestion du personnel s'apparente à une gestion de flux normée par les classifications » (Paradeise, Lichtenberger, 2001, p.35). Les salariés doivent se soumettre aux consignes et aux prescriptions sans s'impliquer individuellement, leur obéissance étant mise à l'honneur. La notion de compétence est tout d'abord définie par un ensemble stable de connaissances, de savoirs et de savoir-faire pouvant être exploités par un individu afin de réaliser la tâche demandée et de se comporter de façon appropriée dans les situations de travail auxquelles il est confronté (Amalberti *et al.*, 1991). Désormais, les dirigeants attendent, de la part des exécutants, plus de réactivité et la prise en charge de certaines responsabilités en vue d'une autonomisation. Le philosophe Y. Schwartz précise :

> Le registre de ce qui parait entrer aujourd'hui dans la compétence couvre un champ beaucoup plus large, humainement parlant, que les référents plus circonscrits, précis, étroits, liés à une logique de 'poste de travail', caractéristique du langage de la qualification. (1999, p.39)

Le passage de qualification à compétence semble également correspondre à une redéfinition de l'activité de travail. De nouveaux concepts apparaissent avec l'implication et l'engagement des salariés, la valorisation de la coopération, de l'autonomie ou encore de la prise de responsabilité. Le concept de compétence fait également appel à celui de « gestion » d'une situation de travail dans la mesure où les opérateurs ne doivent plus simplement effectuer une tâche et se comporter de manière appropriée, ils doivent également gérer leur espace de travail de façon plus soutenue. J. D. Reynaud ajoute que « dans l'idée de compétence, il y a une idée supplémentaire par rapport à celle de qualification. C'est l'idée de responsabilité du salarié à l'égard du résultat » (2001, p.10). Cette nouvelle idée permet à l'entreprise d'impliquer plus amplement ses salariés.

Pour répondre à la question complexe de la définition de la compétence, Y. Schwartz (1999) propose de décomposer et d'examiner six ingrédients constitutifs de la compétence. Nous ne reprendrons pas les définitions de ces ingrédients mais nous les résumerons très

succinctement : les connaissances et les normes acquises pour effectuer tel ou tel travail (ingrédient 1), les connaissances acquises avec l'expérience et la rencontre du terrain (ingrédient 2), la capacité à articuler les deux définie par la dialectique de l'usage de soi (ingrédient 3), le lien entre les valeurs du milieu de travail et l'usage de soi (ingrédient 4), la compétence contextualisée (ingrédient 5) et la compétence collective (ingrédient 6). Nous nous intéresserons plus particulièrement, ici, au sixième élément qui fait référence à la « compétence collective » (que l'auteur préférera nommer « qualité synergique » ou « construction synergique »). Y. Schwartz précise que « la notion d'équipe devenant de plus en plus une entité fonctionnelle requise et valorisée dans les organigrammes (ce qu'elle n'a pas toujours été), on comprend bien pourquoi l'efficacité apparaît de plus en plus comme un produit collectif » (1999, p.61). Chaque opérateur possède ces six ingrédients mais certains sont plus ou moins compétents dans tel ou tel ingrédient. La réunion de plusieurs opérateurs en équipe bénéficie donc de la combinaison et de la synergie de tous les ingrédients qui vont créer des complémentarités, sources d'efficacité.

> Ce qu'on appelle de façon obscure la « capacité à travailler en équipe » suppose en fait la capacité à mesurer lucidement et son propre profil de compétence et celui de ses collègues de travail, les manques, les lacunes, les points forts respectifs, et à ajuster stratégies et décisions d'action à cette appréciation synthétique des profils (Schwartz, 1999, p.62).

La construction de compétences collectives, s'appuyant sur la collaboration des travailleurs, se révèle être un atout pour ces derniers ainsi que pour la productivité de biens ou de services. Le travail fournit par les *team work* et que nous avons décrit précédemment (en 3.2.1.) repose sur la notion de compétence. Elle est placée au cœur de l'organisation du travail et représente l'ensemble des savoirs et des savoir-faire mais également les comportements que les travailleurs sont capables d'adopter en situation de travail. L'évaluation collective du travail issue de la consultation des membres de l'équipe est une évaluation de la compétence du collectif, c'est-à-dire une évaluation à la fois du résultat de ses activités et de l'adaptation de son comportement.

Aux Etats-Unis, dans les années 1960, est né un nouveau concept managérial : l'*empowerment*. Ce terme, auquel il est difficile de donner une traduction en français, a été emprunté au registre de l'émancipation politique avant de désigner un mode de management. Ce concept est devenu une notion clé du management participatif dont l'un des principaux principes est l'utilisation du langage afin de contribuer à la participation active et à l'implication des salariés dans leur activité de travail. Le concept d'*empowerment* consiste à prendre en considération les compétences des employés, de les valoriser et de les mettre en synergie en laissant à ces derniers une plus grande marge de manœuvre dans l'exercice de leur

fonction. Ce nouveau concept, qui sera largement emprunté dans la plupart des pays industrialisés, permet aux employés de s'impliquer pleinement dans le fonctionnement de l'entreprise qui leur donne plus de liberté et leur confie plus de responsabilités (contrairement au mode de direction imposé par l'OST). Ce concept d'*empowerment* est né face au taylorisme qui s'est révélé inapproprié pour faire face aux situations délicates et instables dans lesquelles se trouvaient les entreprises soumises aux pressions de la concurrence. La dynamique et la synergie des compétences individuelles introduites par ce concept d'*empowerment* ont mis en avant les atouts du travail en équipe et l'efficacité due aux compétences collectives (Meddeb, 2000). Le pouvoir de décision est décentralisé de la hiérarchie vers le personnel à qui l'entreprise confie plus de pouvoir et d'autonomie et donne les moyens de résoudre certains problèmes et de prendre certaines initiatives en se concertant et en échangeant sur le travail grâce à de nouvelles formes de collaboration et de coopération. Nous pouvons préciser, avec J. Gumperz qui fait référence à P. Bourdieu, que

> Le rôle joué par notre compétence communicative s'est donc profondément transformé. L'aptitude à diriger ou à s'adapter à diverses situations de communication est devenue essentielle ; de même, la capacité à nouer des relations avec les individus que l'on ne connaît pas devient cruciale pour l'acquisition d'un pouvoir quelconque, personnel ou social. Nous devons parler pour affirmer nos droits et nos qualifications ; dans l'univers professionnel, nous comptons sur nos compétences d'interaction et de persuasion pour arriver à nos fins. Il s'ensuit que le capital communicatif fait partie intégrante du capital symbolique et social de l'individu, cette forme de capital étant, dans notre société, tout aussi essentiel que l'était autrefois la possession de biens matériels (1982, p.10-11).

La compétence de communication demandée par certains employeurs ne cesse d'évoluer. Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) autorisent de nouvelles formes de travail telles que la téléconférence, le travail à distance ou le commerce électronique. Ces dernières conduisent à la redéfinition de l'entreprise et notamment de ses frontières avec des organisations éclatées ou des Nouvelles Formes Organisationnelles (NFO) telles que les centres d'appels, les entreprises virtuelles ou les entreprises-réseaux (Brilman, 1995).

Aujourd'hui, parallèlement au déclin du taylorisme dans les secteurs d'activités où ce mode d'organisation du travail était largement répandu il y a plusieurs années, nous assistons à une sorte de « taylorisation » de secteurs d'activités qui l'ont jamais été auparavant. Le développement de prescriptions et les tentatives managériales visant à appliquer un modèle proche du taylorisme apparaissent dans le secteur tertiaire. Une des manifestations les plus évidentes de cette nouvelle organisation du travail est sans doute palpable dans ce qu'on appelle désormais les *call-centers* ou les centres d'appel. F. Pichault et M. Zune précisent à

propos des centres d'appel qu' « il s'agit sans doute de l'une des nouvelles formes organisationnelles où la tentative de codification du langage par le biais des TIC[1] est la plus aboutie » (2001, p.80). Là où certains favorisent et encouragent l'expression des opérateurs, d'autres cherchent à prescrire et à contrôler leurs interactions verbales en imposant une « hygiène verbale » à respecter (Cameron, 1995). B. Gardin utilise l'expression « tournant langagier » (1998, p.111) pour faire référence et définir cette « taylorisation de la parole ».

En effet, les centres d'appel sont devenus des situations de travail extrêmement supervisées et régies par des règles strictes. Outre l'intensité du travail, les cadences imposées aux salariés, le rendement fixé par des normes, les exigences de productivité, les espaces exigus dans lesquels les agents sont confinés et les pressions exercées par la direction, ce nouveau mode de gestion de l'activité va jusqu'à développer des prescriptions langagières. Les téléopérateurs sont obligés de suivre des scripts ou des discours standardisés imposés par la direction lors de leurs interactions avec les clients. Si les secteurs d'activités s'éloignant d'une organisation du travail proche du taylorisme laissent une plus grande part à la subjectivité des salariés et à leur expression individuelle et collective, nous assistons, avec les situations de travail des centres d'appel à une négation de l'individu au profit d'une déshumanisation voire d'une robotisation de la relation de service. Nous pouvons alors nous interroger sur la relation établie entre le professionnel et son client, sur la prise en compte de l'autre dans la relation et sur la compétence de communication développé par le téléopérateur face à des individus-clients.

La prescription langagière est généralement matérialisée par des supports écrits rappelant aux téléopérateurs de quelle manière ils doivent interagir avec leur interlocuteur. Les principales « règles d'or » définissent les attitudes que les employés doivent adopter : « être poli », « bien articuler », avoir une voix « posée et souriante », « ne pas utiliser de termes négatifs » (Di Ruzza, 2003, p.14). Dans certains cas, le document décrit concrètement le discours et les paroles que doivent prononcer les salariés dès la réception d'un appel téléphonique. Les formules de politesse et d'accueil sont également prescrites ainsi que les éléments linguistiques qui relèvent de la communication phatique. Ce type de travail est déploré par une grande majorité des salariés, des syndicats et des chercheurs. Ils soulèvent tous (entre autres dangers) les dangers d'une prescription langagière. Les téléopérateurs eux-mêmes tentent de se détacher de la prescription. Cependant, ce phénomène est finalement

[1] Technologies de l'Information et de la Communication

décrit comme une « re-prescription » par R. Di Ruzza (*Ibid.*, p. 23) puisqu'il n'est pas le reflet de l'individu mais celui de la négation de la prescription.

Cette prescription langagière n'est pas limitée aux seuls centres d'appel au sein desquels la communication se fait par téléphone. Lors d'une récente étude menée au CRAPEL à l'Université de Nancy 2, concernant les relations de service exolingues, c'est-à-dire entre un locuteur natif et un locuteur non-natif, différents types de formations ou de consignes destinés aux professionnels et prestataires de services ont été observés. La consigne née à La Poste dans les années 1990 et appelée BRASMA a particulièrement retenue l'attention de ce groupe de recherche[1]. Ce nouveau terme mnémotechnique est en réalité un modèle de communication imposé aux employés. Chaque agent est tenu de respecter cette prescription langagière signifiant : Bonjour, Regard, Attention, Sourire, Merci, Au revoir (André, 2003). Pour la direction de La Poste, respecter strictement le BRASMA, c'est faire preuve d'une d'hygiène verbale (Cameron, 1995) ainsi que de vertus communicatives (Marui *et al*, 1996) telles que : courtoisie, sympathie, respect, sérieux ou compétence. Les formules standardisées imposées par la direction visent à réduire, de la même manière que dans les centres d'appel, la subjectivité de l'individu afin d'améliorer les interactions avec les clients. Cependant, cette étude impulsée par des préoccupations interculturelles a largement démontré que ces prescriptions langagières, nées dans un contexte économique difficile avec une concurrence naissante face aux services publics, ne sont pas garantes de bonnes interactions communicatives ni d'efficacité commerciale.

3.3.2. Implications didactiques

Les transformations du travail que nous venons d'exposer font naître de nouveaux domaines de recherche en termes de formation des salariés, « le terme de « formation-organisation », retenu pour qualifier cette approche qui relève autant la formation que l'intervention sur l'organisation, a été préféré à celui de « formation action » qui, trop souvent, correspond plus à un effet de mode qu'à une intégration des réalités du travail » (Conjard, Devin, 2003, p.8). La formation-organisation vise le développement des compétences individuelles et collectives des opérateurs en termes d'introduction de changements ou de micro-changements cherchant à améliorer les conditions de travail,

[1] Cette étude a été menée par le groupe de recherche GREFSOC (Groupe de REFlexion SOCiolinguistique) du CRAPEL (Centre de Recherches et d'Applications Pédagogiques en Langues), Université Nancy 2, réunissant H. Adami, V. André, S. Bailly, S. Behra, D. Castillo, F. Poncet et P. Riley.

résoudre les problèmes rencontrés ou encore accroître l'efficacité de l'organisation. La clé de réussite de ce type de formation réside dans la gestion de l'offre et de la demande de formation. Les apports de connaissances ne sont plus imposés à des moments précis par la hiérarchie, ils sont sollicités par les opérateurs eux-mêmes qui rencontrent les formateurs au fur et à mesure de leurs besoins.

D'autres courants de recherche proches émanent également des changements d'organisation du travail : « l'organisation apprenante » de P. Zarifian, « l'entreprise apprenante » de F. Beaujolin et J.-C. Moisdon, qui placent notamment les interactions communicatives au cœur du développement des compétences des opérateurs, ou encore « la didactique professionnelle » de P. Pastré qu'il définit comme « l'analyse du travail en vue de la formation » (1999, p.13). Ces courants sont nés avec une concurrence grandissante touchant la plupart des entreprises françaises évoluant dans un contexte économique de plus en plus complexe. Afin de répondre à ces menaces, une des préoccupations des entreprises est devenue d'apprendre ; apprendre pour valoriser et optimiser leurs compétences et pour rester compétitives.

Comme nous l'avons vu précédemment à propos des réunions de travail comme outil privilégié de communication interne des entreprises, la compétence de communication prend une part non négligeable dans l'ensemble des compétences requises dans le monde du travail. L'importance des compétences langagières orales au travail devrait donc être prise en compte dans la formation des futurs travailleurs cependant ces derniers se heurtent généralement à un problème dû au poids traditionnellement plus lourd de l'écrit par rapport à l'oral. A ce propos, J. Boutet s'interroge :

> Pourquoi la formation initiale se désintéresse-t-elle de l'enseignement de l'oral, de la communication, alors même qu'au bout de la chaîne, elle ne peut pas ne pas se rendre compte que, sur le marché du travail, les habiletés langagières sont devenues un enjeu important de l'employabilité des jeunes, aussi bien dans les dispositifs d'insertion que dans les entretiens des agences de l'ANPE ? (1998, p.78).

Nous pouvons retrouver dans cette problématique des traces du débat initié par D. Hymes (1984) face à N. Chomsky à propos de la compétence linguistique. Dans le monde du travail, à l'instar de toute situation sociale, la seule compétence linguistique n'est pas suffisante, les salariés doivent être capables de communiquer de façon adaptée, notamment en respectant les règles et les normes établies par l'entreprise et en mettant en œuvre une compétence de communication. J. Boutet ajoute que

> D'un certain point de vue, on pourrait souhaiter qu'à côté de l'Observatoire de la lecture, les politiques créent un Observatoire des communications sociales qui puisse lui aussi à l'instar de l'Observatoire de la lecture qui vient de produire « Apprendre à lire » élaborer des recommandations sur comment et quoi enseigner aux jeunes aujourd'hui en matière de paroles et de communication (1998, p.78).

Si dans le domaine de l'enseignement/apprentissage des langues, les sociolinguistes ont largement apporté leur contribution à l'amélioration des formations et des méthodes pédagogiques, ils n'ont instauré que peu de contacts avec le monde de l'entreprise pour répondre à ces mêmes questions de formation. Les formations en entreprise souvent intitulées « en communication » ou « à la communication » sont généralement élaborées par des « consultants » et restent basées sur des modèles issus notamment de la psychologie tel que l'analyse transactionnelle (Berne, 1952). Elles utilisent des outils tels que la simulation de situations ou les jeux de rôles. Les références en matière de théorie de la communication se résument souvent au schéma de C. Shannon et W. Weaver (1949) issu de la cybernétique.

A l'instar de certaines méthodes d'enseignement/apprentissage des langues comme celle développée au sein du Centre de Recherches et d'Applications Pédagogiques en Langues (CRAPEL) de l'Université de Nancy 2, l'introduction de documents authentiques dans la formation en entreprise peut être envisagée. A. Müller, dans une description de la formation continue en Allemagne, explique que des sociolinguistes ont proposé une méthode intitulée « simulation de cas authentiques » qui consiste à faire rejouer les employés en formation une « conversation authentique ayant eu lieu quelques jours auparavant » (1998, p.131) afin de la comparer à la conversation authentique qui a été enregistrée au moment de son déroulement. Cette méthode de formation a montré quels pouvaient être les atouts pour les employés de l'entreprise d'être « confrontés directement à la réalité grâce à leur propre communication » (*Ibid.*).

Chapitre 4

Approche multidimensionnelle de notre recherche

Nous sommes arrivée à mi-parcours de notre double cheminement annoncé au début de ce travail. En effet, nous avons jusqu'à présent présenté une perspective théorique entrevoyant l'étude des discours interactifs oraux. Cette perspective a sans cesse été alimentée, en toile de fond, par notre propre objectif de recherche : l'analyse des pratiques langagières des réunions de travail en entreprise. Nous avons ensuite mené une réflexion, au sein des chapitres deux et trois, sur les dimensions individuelles, collectives et langagières des situations de travail. Nous allons désormais affiner cette perspective théorique en puisant les concepts clés nourrissant notre approche multidimensionnelle de la langue en situation, dans les approches précédemment décrites, mais également dans d'autres, apparentées ou plus récentes. Ce chapitre sera consacré à une réflexion plus épistémologique situant précisément notre conception de la langue et des interactions verbales.

Nous préciserons, dans un premier temps, certaines des conceptions théoriques convoquées pour cette étude et de quelle façon ces dernières s'articulent et se complètent entre elles. Ces précisions théoriques s'appuieront sur une réflexion concernant la notion de *genre de discours* « entendue comme un niveau intermédiaire entre langue et discours, un niveau qui permet d'appréhender en la structurant la diversité infinie des activités langagières » (Boutet, 2005, p.20). La définition de cette notion nous permettra d'orienter et de justifier nos choix théoriques et notamment l'intrication des approches interactionnistes et discusives (4.1.). Dans un deuxième temps, nous rendrons compte des conséquences de cette approche multidimensionnelle sur notre façon de prendre en compte l'interaction verbale et les unités qui la composent. Nous insisterons sur une caractéristique intrinsèque des interactions : leur co-construction par les locuteurs participant à la situation de communication (4.2.). Cette même approche nous conduira, dans un troisième temps, à mener une première réflexion concernant le contexte ou la situation de communication dans laquelle se déroulent les interactions verbales. Les termes et les définitions de « contexte » et de « situation de communication » seront notamment discutés (4.3.). L'ensemble des réflexions menées sur les genres de discours, les interactions verbales, le contexte et la situation de communication nous permettra de présenter schématiquement de quelle façon nous envisageons le fonctionnement des discours oraux interactifs ainsi que les multiples

influences non seulement qu'ils subissent mais qu'ils mettent en œuvre (4.4.). Enfin, nous affinerons davantage la présentation de notre conception des discours en construisant un outil ethnographique de description et d'analyse des situations de communication en nous inspirant principalement du modèle de D. Hymes (1972) (4.5.).

4.1. Cadrage d'une étude du discours interactif oral

L'approche théorique adoptée dans ce travail est nécessairement liée, à la fois, à notre conception non saussurienne de la langue[1], c'est-à-dire à notre conception praxéologique du langage s'actualisant dans des pratiques langagières, et à la situation de communication dans laquelle ces dernières s'insèrent. Avant de préciser les principaux cadres théoriques convoqués pour analyser les données de notre corpus de réunions de travail, il nous semble essentiel de réfléchir sur les caractéristiques saillantes qu'une telle situation semble imposer au discours qui s'y déploie. La première que nous pouvons noter est celle d'un discours interactif oral.

4.1.1. Le discours interactif oral : un genre de discours ?

Même si la problématique des genres de discours est née des études consacrées à la rhétorique et à la littérature, et plus précisément aux écrits et notamment aux écrits littéraires, il semble légitime de tenter d'exploiter cette notion de genre dans le domaine de l'oral d'autant que la dichotomie entre code oral et code écrit peut être remise en cause voire rejetée. En effet, l'hétérogénéité des pratiques langagières rend difficile la séparation entre genres de l'oral et genres de l'écrit. Leur mode de production semble même remettre en cause cette distinction : à quel genre appartient l'allocution d'un homme politique lorsque celle-ci non seulement est lue mais a subi toutes les modifications préalables jugées nécessaires par un groupe d'individus entourant cet homme politique ? A quel genre appartient une relation de service téléphonique lorsque le prestataire suit un protocole rédigé par sa direction ? A quel genre appartiennent les textos, les SMS ou encore les messages issus des forums ou des chats sur Internet ? Les nouvelles technologies de l'information et de la communication contribuent largement à une nouvelle composition du panel, ou du « répertoire » selon M. Bakhtine (1984), de genres à notre disposition. La réflexion de M. Bakhtine, menée il y a plus de cinquante ans, sur « Les genres de discours » (1952-53, trad. franç. 1984, p.263-308) prônait déjà l'élargissement et l'extension de la notion de genre aux textes non littéraires et aux

[1] Telle qu'elle a été présentée dans la publication du *Cours de linguistique générale* (Saussure, 1916).

discours quotidiens. L'auteur soulignait que « 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 du discours*[1] » (1984, p.265).

Les typologies élaborées après les prémices de la notion de genre posées par M. Bakhtine, s'inscrivant ou non dans cette perspective théorique, se sont attachées à décrire les genres du discours en termes de caractéristiques externes ou de caractéristiques internes, c'est-à-dire en fonction des éléments extralinguistiques de la situation de communication ou en fonction des spécificités linguistiques contenues dans les discours. Les principales typologies reposent sur les dichotomies, plus ou moins étanches, entre oral et écrit ou entre situation formelle et non formelle. Néanmoins, l'influence, notamment des approches ethnométhodologiques et ethnographiques, a conduit les analystes à typologiser les discours en tentant de lier les caractéristiques linguistiques aux caractéristiques extralinguistiques.

Les travaux du fonctionnaliste M. A. K. Halliday (1985) sur la théorie des genres mettent en évidence la complexité de la langue orale. Cette théorie sera présentée dans la démarche initiée par D. Biber (1988), cherchant à faire émerger des types de textes ou de registres en fonction de la répartition de traits linguistiques spécifiques. Ce dernier a mis au jour qu'une telle catégorisation morpho-syntaxique ainsi qu'une opposition stricte entre écrit et oral ne permettaient pas d'identifier des genres prédéfinis pour l'anglais. L'auteur a mis en valeur, grâce à un traitement multidimensionnel de différents types de textes, toute la complexité des interrelations entre oral et écrit. Les soixante-sept traits linguistiques qu'il y a identifiés et utilisés pour son analyse ne s'organisent pas selon une répartition nette entre différents registres mais selon un continuum quantitatif. D. Biber identifie vingt-trois genres majeurs, chacun composées de sous-genres, dont six permettant de catégoriser la langue parlée : conversation en face à face, conversation par téléphone, débat et entrevue en public, émissions de radio ou télévision, discours non préparé et discours planifié. Même si cette classification demande une vigilance particulière quant au mode de production du discours (préparé ou planifié, par exemple) pour chacun des genres identifiés, l'analyse minutieuse sur corpus qu'elle a nécessité a notamment permis de rendre compte de l'emploi à l'oral de structures complexes alors que ces dernières semblaient identifiées comme réservées à la langue écrite.

[1] Souligné par l'auteur.

L'opposition entre oral et écrit, sous entendant fréquemment une opposition en termes de prestige et de correction, a fréquemment conduit à stigmatiser les productions langagières orales. Certaines études, initialement anglo-saxonnes (Ochs, 1979 ; Tannen, 1982 ; Halliday, 1985), ont pourtant critiqué très tôt la description de la langue parlée en termes d'incomplétude ou d'absence de liens syntaxiques et syntagmatiques explicites. Elles ont apporté de nouveaux critères de catégorisation des discours en démontrant que les descriptions de l'oral ne pouvaient pas se fonder sur celles de l'écrit. En France, dans la lignée des travaux de D. Biber, C. Blanche-Benveniste souligne qu'opposer oral et écrit « revient à limiter le français parlé à un domaine très étroit, celui du français « familier », voire « vulgaire », le plus souvent « fautif », et à le comparer à un français écrit « correct » » (1987, p.20-21) alors que les travaux du Groupe Aixois de Recherche en Syntaxe (GARS), dirigé par C. Blanche-Benveniste, ont largement démontré que l'observation de données en français parlé ne permettait pas de considérer l'oral comme familier, déviant ou limité. Ces travaux ont également expliqué qu'une séparation entre grammaire de l'oral et grammaire de l'écrit n'est pas appropriée pour décrire la langue. Dans une perspective d'analyse micro- et macro-syntaxique, A. Berrendonner rappelle également qu' « il n'y a qu'une grammaire du français, mais des différences d'opportunité pragmatique et cognitive entre ses structures, selon qu'on s'en sert à l'écrit ou à l'oral » (2004, p.250). Il explique que la langue offre à ses usagers un seul système mais que les conditions dans lesquelles les locuteurs ou les scripteurs l'utilisent favorisent certaines « opérations grammaticales » (*Ibid.*). Une distinction entre différents genres de discours permettrait davantage de rendre compte d'une description appropriée de ces « opérations grammaticales » et des pratiques langagières.

La réflexion sur la nature des genres de discours a conduit certains auteurs à prendre en compte, comme nous l'avons mentionné, les caractéristiques externes des discours, c'est-à-dire les situations de communication dans lesquelles ils prennent place. Les critères d'identification des discours ne reposent plus uniquement sur l'opposition entre la modalité orale et la modalité écrite mais également sur des critères énonciatifs ou situationnels. Dans le prolongement des travaux de E. Benveniste (1966) sur l'énonciation, des études ont cherché à mettre au jour des caractéristiques formelles ou organisationnelles récurrentes de certains types de textes (Adam, 1999). Les travaux de D. Biber, que nous avons mentionnés précédemment, s'inscrivent également dans cette perspective multidimensionnelle de catégorisation. Les catégorisations actuelles consacrent plus ou moins d'importance aux éléments extralinguistiques de la situation de communication et plus ou moins d'importance aux spécificités linguistiques et interactionnelles pouvant être actualisées dans le discours.

Récemment, en analysant la distribution de *contre* dans le Corpus de Référence du Français Parlé, constitué par l'équipe DELIC, P. Cappeau souligne qu' « il n'est, sur ce point, pas possible de tracer une ligne de partage entre productions orales et écrites [et] que la coupure porte plutôt sur la distinction entre langue formelle et langue tout venant » (2005, p.169). Tout en évitant de remplacer la dichotomie écrit/oral par une autre formel/informel, l'auteur montre que la catégorisation des discours ne peut pas reposer sur une opposition binaire unique. Le concept de discours étant complexe, une approche fondée sur une seule opposition n'est pas envisageable.

Dans une perspective interactionnelle, C. Kerbrat-Orecchioni et V. Traverso (2004) établissent une distinction éclairante entre types et genres de discours à l'oral. Plus précisément, dans la lignée des travaux de D. Hymes (1972) et de l'ethnographie de la communication, elles différencient « événements de communication » ou « types d'interactions » et « types de discours » ou « activités discursives » (2004, p.43). Les auteures soulignent l'intrication entre éléments situationnels et traits linguistiques en expliquant que les *événements de communication* sont définis par des caractéristiques externes, c'est-à-dire situationnelles telles que

> nature et destination du site, nature du format participatif, nature du canal, but de l'interaction, degré de formalité et de planification de l'échange, degré d'interactivité, etc. (*Ibid.*)

et les *types d'activités* par des caractéristiques internes, c'est-à-dire relevant à la fois du

> matériel linguistique et de l'organisation discursive, comme l'emploi des temps, la forme des énoncé et leur organisation séquentielle, la nature des actes de langage et des « routines », les types de connecteurs utilisés, etc. (*Ibid.*, p.44).

Les auteures ajoutent qu' « à ces éléments de la matérialité linguistique, les études à venir permettront certainement d'ajouter ceux relevant de caractéristiques propres à l'oral et à l'interaction, comme l'intensité des voix (…), la longueur des tours de parole, la fréquence des régulateurs ou des chevauchements de parole, etc. » (*Ibid.*). Elles précisent que ces deux genres, appelés « faute de mieux G1 et G2 » (*Ibid.*, p42), ne sont pas entièrement fixes et étanches, ils sont des catégories « floues ». Les G1 sont généralement composés de plusieurs G2 successifs ou imbriqués les uns dans les autres et un G2 peut éventuellement devenir un G1. En d'autres termes, une réunion de travail serait un événement de communication (G1) ou un type d'interactions composées de plusieurs activités discursives (G2) ou types de discours tels que discussion, échange à bâton rompu, transaction, négociation, narration,

argumentation, explication, etc.[1] ou de plusieurs « modules » selon la terminologie de R. Vion (1992, p.149). Néanmoins, de nombreuses réalisations différentes d'une réunion de travail peuvent avoir lieu, c'est pourquoi ces catégories sont utiles mais instables. C. Kerbrat-Orecchioni et V. Traverso soulignent à ce propos que « l'on peut toujours définir dans l'abstrait certaines catégories idéales ou *prototypiques*, mais que les réalisations de ces unités théoriques vont présenter tous les degrés de conformité/éloignement par rapport aux prototypes ainsi définis » (*Ibid.*, p.45). Ainsi retrouvons-nous, dans cette description des types d'interactions et des activités discursives, une conception déjà soulignée par M. Bakhtine (1984) et que nous poursuivrons, envisageant une adaptation du genre à la situation concrète dans laquelle il prend place.

Si les travaux en analyse textuelle sont abondants, la généricité des discours oraux[2] reste encore peu définie. Néanmoins, « l'existence de différents genres dans la langue parlée montre qu'il est bon de multiplier les angles d'observation, et d'envisager plusieurs sortes de compétences linguistiques » (Kerbrat-Orecchioni, 2000, p.62). Une attention particulière doit être apportée à l'analyse de la production du discours dans la mesure où oral et écrit ne sont pas plus à situer dans un continuum qu'à opposer selon un point de vue dichotomique. En outre, nous nous associons avec C. Kerbrat-Orecchioni et V. Traverso pour conclure que « la spécificité des discours oraux tient essentiellement au fait qu'ils constituent généralement des activités *conjointes*, c'est-à-dire des *improvisations collectives*[3] » (2004, p.50. Les genres interactifs oraux sont sans cesse négociés et conjointement élaborés entre les locuteurs dans leur situation de communication.

Ainsi, nous souhaitons insister sur l'ancrage énonciatif des discours et sur l'adaptation à la fois des activités discursives et de leur organisation au sein de chaque nouvelle situation de communication, même si celle-ci semble prédéfinie par des traits génériques saillants ou par un prototype, c'est-à-dire par un ensemble de caractéristiques plus ou moins rigide ou cristallisé. L'analyse du fonctionnement langagier des réunions de travail tentera de définir si elles représentent un genre de discours spécifique et, si c'est le cas, de quelle façon ce genre intègre les multiples variations inévitablement introduites par certains des éléments de la situation de communication ou encore par le « style » de réunion mise en œuvre (Chapitre 6).

---

[1] La liste des activités discursives réalisables en discours comprend évidemment des activités telles que rassurer, complimenter, inviter, s'excuser, se plaindre, etc.
[2] Nous utilisons ici « discours oraux » par opposition à « textes écrits » bien qu'il existe de nombreuses variétés dans lesquelles nous pouvons rencontrer de l'écrit dans de l'oral ou inversement de l'oral dans de l'écrit.
[3] Soulignées par les auteures.

4.1.2. De l'intrication des approches interactionnistes et discursives

Même si nous accordons aux pratiques discursives, aux genres de discours et à la situation de communication une possibilité perpétuelle de redéfinition, nous devons tout de même inscrire l'étude de ces derniers dans un cadre d'analyse cohérent. Les théories issues des approches interactionnistes et discursives ont beaucoup apporté aux sciences du langage. L'analyse des apports conceptuels de chacune nous a permis de positionner notre travail. Forte des travaux antérieurs, plutôt que de considérer le langage comme un code ou un système, nous privilégierons l'analyse des usages de la langue ou des pratiques langagières indissociables de leurs contextes sociaux.

Tout au long de ce travail, nous souhaitons observer comment les acteurs interagissent afin de comprendre comment ils construisent et interprètent la réalité sociale. En observant l'actualisation de ressources linguistiques dans les pratiques discursives des locuteurs nous espérons accéder au sens de ces pratiques et à leurs interprétations. Nous nous intéressons aux spécificités linguistiques émises dans ce type de discours interactif oral et élaborées en construction collective. Le domaine d'investigation de notre étude ne semble pas pouvoir se définir par rapport à une seule approche du discours ou de la conversation. Les interactions verbales sont des objets complexes, il nous paraît donc indispensable de se munir de plusieurs outils d'analyse pour rendre compte de leurs caractéristiques.

Nous ne situerons pas notre étude, comme nombre de linguistes le font, en fonction de la distinction entre analyse du discours et analyse conversationnelle. Nous nous associons à C. Kerbrat-Orecchioni qui précise qu'une « telle distinction n'a aucune justification théorique, même si elle a pu servir à distinguer deux attitudes descriptives en effet bien distinctes à l'origine » (2001, p.95). Elle définit un nouveau champ de recherche qu'elle nomme, en référence à *talk in interaction* de l'analyse conversationnelle, « Analyse du Discours en Interaction » (ADI) qui vise une

> stratégie de « mixage » sans complexe des modèles et outils descriptifs disponibles, qu'ils proviennent de l'analyse conversationnelle, de la sociologie interactionniste, des diverses formes de l'analyse du discours, ou des diverses formes (ducrotienne, searlienne, gricéenne…) de la pragmatique. (*Ibid.*, p. 96).

Cette nouvelle perspective est « plus ouverte et éclectique : elle se donne pour but de décrire les différents aspects du fonctionnements des conversations, ou plus largement du « discours-en-interaction », en s'abreuvant certes des courants interactionnistes, mais sans négliger pour autant les acquis de l'analyse du discours et de la pragmatique sous toutes ses formes. »

(Kerbrat-Orecchioni, 2004b, p.17). Nous adopterons ce même point de vue, amplement présenté par C. Kerbrat-Orecchioni (2005) dans son récent ouvrage intitulé *Le discours en interaction*, pour la réalisation de notre étude. Nous ne nous restreindrons pas à une seule approche scientifique mais nous ferons appel à celles qui nous sembleront pertinentes et non contradictoires pour l'analyse des données de notre corpus. Nous veillerons néanmoins à produire une approche multidimensionnelle cohérente, ne cherchant pas à ériger une théorie intégrée du discours mais en adaptant les analyses théorisées à nos données.

Les caractéristiques des discours interactifs oraux produits au sein de réunions de travail convoquent nécessairement diverses disciplines permettant une analyse dans toute leur complexité. En nous insérant au sein de *préoccupations ethnométhodologiques*, nous nous situons dans un paradigme interprétatif. En réalisant une analyse de type conversationnel, nous analysons un système complexe d'échanges entre les locuteurs mais sans ignorer les éléments de la situation de communication qui ne relèvent pas du ici et maintenant. En nous penchant du côté de *l'analyse de discours*, nous insistons sur l'imbrication constante du politique, de l'idéologique et du linguistique. En nous référant aux *théories pragmatiques* et *praxéologiques*, nous tentons de saisir les implications et les effets des pratiques discursives dans les interactions. Ainsi, en adaptant les types d'analyse à notre objet et à nos objectifs de recherche, nous cherchons à rendre compte de la complexité des discours. Notre objectif étant de mener une étude *sociolinguistique* des réunions de travail qui associe une micro-analyse de traits linguistiques à une macro-analyse du contexte dans lequel ces derniers apparaissent, l'inscription de notre travail dans une seule et même approche paraîtrait nier la complexité des interactions verbales. La cohérence de la cohabitation entre plusieurs approches est impulsée et assurée par la nature des données de notre corpus.

Nous pouvons faire une parenthèse et rappeler que M. Bakhtine, en énonçant son principe dialogique établit des règles méthodologiques pour l'étude de la langue, vivant et évoluant « dans la communication verbale concrète, non dans le système linguistique abstrait des formes de la langue, non plus que dans le psychisme individuel des locuteurs » (1977, p.137). Ces règles méthodologiques listent les éléments à analyser :

> 1. Les formes et les types d'interaction verbale en liaison avec les conditions concrètes où celle-ci se réalise.
> 2. Les formes des énonciations distinctes, des actes de parole isolés, en liaison étroite avec l'interaction dont ils constituent les éléments, c'est-à-dire les catégories d'actes de parole dans la vie et dans la création idéologique qui se prêtent à une détermination par l'interaction verbale.

3. A partir de là, examen des formes de la langue dans leur interprétation linguistique habituelle (*Ibid.*)

Ces recommandations méthodologiques semblent se refléter dans l'analyse des genres de discours menée par C. Kerbrat-Orecchioni et V. Traverso (2004). Les deux premiers points suggérés par M. Bakhtine correspondraient à une analyse des G1 et G2 ou plus précisément des types d'interaction et des activités discursives décrits par C. Kerbrat-Orecchioni et V. Traverso. Le troisième point invite l'analyste à faire appel à une description formelle des données. D. Vincent, dans le cadre de son travail d'analyse et d'interprétation de la *trash radio* ou radio de confrontation dans la région de Québec, insiste également sur la nécessité de décloisonner « les multiples strates d'analyse » (2005, p.165) qui sont l'analyse de la conversation, l'analyse du discours ou l'énonciation. Elle propose une imbrication de ces différentes strates qui permet d'analyser et d'interpréter les productions discursives.

Notre objectif est d'aborder aussi bien l'organisation des interactions verbales que certaines formes linguistiques telles que certains marqueurs du discours. Nous nous associons à J. Boutet qui souligne dans l'introduction de son ouvrage *Construire le sens* : « Parmi tous les enseignements de Bakhtine il en est un auquel j'attache une grande importance et que j'essaye de mettre en œuvre ici. Selon Bakhtine, le linguiste doit *associer*, et non pas disjoindre, *l'étude des formes linguistiques et l'étude des interactions*[1] » (1994, p.3). L'ensemble des phénomènes étudiés n'est pas examiné de manière isolée ou autonome mais en corrélation avec de multiples éléments tels que le genre discursif, les tâches discursives ou extralinguistiques. Une situation donnée influence et met en exergue les effets de l'actualisation d'une unité linguistique spécifique. P. Achard souligne qu' « étudier le discours consiste à mettre en rapport des formes linguistiques et des fonctionnements en situation » (1989, p.43). A.-C. Berthoud fait référence à une « approche linguistique (ou énonciative) de l'interaction » qu'elle définit aussi comme « une conception qui envisage les formes et les structures linguistiques comme traces des opérations que les énonciateurs effectuent dans la construction ou co-construction de leur discours » (2000, p.205). Elle précise que, pour analyser et comprendre les phénomènes interactionnels et les dynamismes de l'interaction, elle fait « l'hypothèse que les marques et les séquences linguistiques constituent des observables privilégiés » (*Ibid.*). Elle ajoute : « il s'agit en d'autres termes de lire dans les formes elles-mêmes les processus de la dynamique qui les met en jeu » (*Ibid.*, p.207). Nous verrons, dans la deuxième partie de ce travail, que certaines formes linguistiques

[1] Souligné par l'auteur.

et interactionnelles, relevées dans notre corpus, sont des observables privilégiés de la construction collaborative du discours.

4.2. La notion d'interaction verbale dans les discours interactifs

Une analyse multidimensionnelle et pluridisciplinaire de la communication humaine appréhende le discours comme profondément ancré dans une multitude d'éléments influençant sa production et sa réception. Objet d'étude de la linguistique interactionnelle et des analystes des conversations et des discours, l'interaction verbale n'est pas seulement et simplement un enchaînement séquentiel d'actions, d'activités discursives ou encore de tours de parole. Elle se construit à la fois *avec* la participation conjointe des locuteurs et *dans* une situation particulière, chargée de principes politiques, économiques, sociaux ou culturels.

L'interaction verbale contribue à l'émergence d'une réalité sociale construite grâce à un enchaînement séquentiel d'actions *interreliées*. Dans et par l'interaction, émergent des savoirs, des idées et des connaissances. Ces objets sont produits dans un monde social à la fois construit dans le ici et maintenant de l'interaction mais également préexistant à l'interaction. Ainsi, non seulement l'interaction verbale permet la construction d'un monde social nouveau, créé au fur et à mesure des différentes actions, mais elle s'insère également dans un monde social déjà là, même si sa réalité est mouvante et modifiable par l'interaction en cours.

4.2.1. Co-construction du discours en interaction

De la notion aristotélicienne d'ethos, des réflexions énonciatives et de la conception interactive des productions verbales présentées précédemment[1] va naître la fin de l'immanence du locuteur et le début de la prise en compte de l'interlocuteur dans le discours. La co-énonciation, terme préféré à énonciation par A. Culioli (1990-1999), définit alors chacun des locuteurs-interlocuteurs comme un co-énonciateur, s'appuyant sur son partenaire pour construire son discours. Les dimensions interactive et dynamique des communications verbales, mises en relief par M. Bakhtine, sont alors reconnues.

Sans compter les prémices éclairantes posées par M. Bakhtine, les recherches sur les interactions verbales se sont essentiellement développées ces trente dernières années. Elles

[1] Voir *supra*, chapitre 1.

sont consacrées à l'actualisation de la langue au quotidien dans le cadre de conversations spontanées, de relations de service ou commerciales, de situation d'apprentissage, de situations professionnelles, institutionnelles ou familiales. Avec le terme « interaction verbale », l'accent est mis sur la construction collective du discours. Les locuteurs ne sont pas seulement des destinateurs puis des destinataires, ils sont acteurs à la fois de leur discours et du discours de l'autre. B. Gardin souligne que :

> le sens n'est pas donné par l'énoncé, il ne saurait y avoir sens sans la co-présence des co-énonciataires : l'autre m'est nécessaire pour savoir ce que je dis ou plus exactement pour construire le sens de ce que je dis : mon énoncé est un hiéroglyphe pour le déchiffrage duquel j'ai besoin de l'autre (1988/2005, p.66).

Les productions langagières sont des actions verbales produites conjointement par les différents locuteurs, qu'ils soient deux ou plus. Chaque action verbale est indissociable des autres et, évidemment, de l'ensemble des facteurs extralinguistiques de la situation de communication. C'est pourquoi, étudier les interactions verbales c'est clairement se positionner dans une perspective interdisciplinaire.

L'interaction verbale se construit par adaptations et ajustements successifs des locuteurs engagés conjointement dans la construction collective de leur discours. L'ensemble des participants contribue à l'élaboration conjointe de leurs actions verbales et s'oriente vers au moins un de leurs objectifs communs : l'interaction. L'analyse des interactions suppose l'analyse d'un discours co-produit (ou dialogique) et exclut l'analyse de plusieurs discours monologiques parallèles. Les locuteurs engagés dans une interaction peuvent être comparés à des individus « marchant ensemble » (Gilbert, 2003), chacun emboîtant son pas dans celui de l'autre et chacun ayant des obligations envers l'autre afin de respecter leur intention conjointe. Dans le collectif de travail représenté par les participants à la réunion, les individus agissent en tant que membres de l'ensemble et participant à l'action et à l'intention commune à tous.

4.2.2. Les unités de l'interaction verbale

Le caractère co-construit de l'interaction verbale étant indéniable, il semble qu'une analyse linguistique puisse déceler les traces et les marques de cette co-construction. Non seulement une analyse des formes de la langue mais également une analyse des processus interactionnels peuvent nous renseigner sur le fonctionnement de l'interaction verbale. La question est de savoir sur quels observables se focalise l'attention du chercheur lorsqu'il est confronté à des corpus de données. Au-delà de la pertinence de l'acte de langage ou du tour

de parole, l'analyse du français parlé a, par exemple, démontré celle d'observables tels que les phatiques, les hésitations, les bribes ou les énoncés inachevés.

Plutôt que de décider d'emblée de « découper » le discours en unités de taille plus ou moins grande (actes de langage, intervention, tours de parole, échange, séquence, période, unité macro-syntaxique, etc.), nous aborderons les interactions verbales en fonction de la nature de nos données. Cherchant à identifier les marques et les traces de la construction collaborative du discours, limiter notre étude à une seule unité d'analyse semble restrictif. En outre, nous souhaitons analyser, au sein des réunions de travail, l'organisation et le fonctionnement du discours du point de vue de ses spécificités à la fois linguistiques et interactionnelles. Ces deux points de vue semblent *a priori* nécessiter des unités d'analyses différentes mais dont l'articulation est tout à fait envisageable.

4.2.2.1. Le tour de parole…

Le tour de parole est une des unités les plus utilisées dans une perspective d'analyse des discours interactifs qui s'intéressent principalement à la coordination des activités communicatives entre les locuteurs. Dans le cadre de l'analyse conversationnelle, H. Sacks, E. A. Schegloff et G. Jefferson introduisent leur étude des tours de parole au sein de discours en interaction (*talk in interaction*) en s'appuyant sur le phénomène général de la prise de tour dans diverses situations:

> Turn-taking is used for the ordering of moves in games, for allocating political office, for regulating traffic at intersections, for serving customers at business establishments, and for talking in interviews, meetings, debates, ceremonies, conversations etc. – these last being members of set which we shall refer to as 'speech exchange systems'[1] (1974, p.696).

Le tour de parole, au sein de ce système d'alternance, devient l'unité d'analyse principale de l'analyse conversationnelle. H. Sacks, E. A. Schegloff et G. Jefferson précisent que certains auteurs comme E. Goffman ont déjà noté que : « the organization of taking turns at talk is one type of organization operative in conversation, and have located a range of interesting features and details of that sort of organization[2] » (*Ibid.*) mais qu'aucune étude systématique de

[1] « L'alternance des tours est utilisée pour mettre de l'ordre dans les coups des jeux, pour attribuer le pouvoir politique, pour régler le trafic aux intersections, pour servir les clients dans les commerces, pour intervenir dans les interviews, les réunions, les débats, les cérémonies, les conversation, etc. - ces derniers étant les membres d'un ensemble auquel nous référerons par 'systèmes d'échange/d'alternance de paroles' » (Traduction personnelle).

[2] « l'organisation de l'alternance des tours de parole est un type d'organisation opérationnel dans la conversation et a pointé une gamme de caractéristiques et de détails intéressants pour ce type d'organisation » (Traduction personnelle).

l'alternance des tours de parole n'a été réalisée. Les trois auteurs entreprennent cette étude et déterminent les règles d'alternance des tours de parole dans la conversation en s'intéressant principalement à la coordination des actions mise au jour notamment par la séquentialité et la temporalité du discours. E. Roulet, dans le cadre de l'analyse hiérarchique du discours, remarque que « la notion interactionnelle de tour de parole, définie comme *talk by one party*, est indispensable pour décrire les phénomènes de co-énonciation » (2000, p.16). T. Jeanneret propose ensuite « de considérer l'unité clé de l'analyse conversationnelle, le tour de parole, comme *une*[1] unité pratique » (2000, p.43) parmi d'autres pour étudier la conversation.

Cette unité de segmentation de l'interaction verbale peut être sectionnée à son tour en plusieurs segments ou plusieurs unités de construction de tours ou « turn-constructional unit » (Sacks *et al.*, 1974) séparées par des points opportuns de transition de tour ou « transition relevant place » (*Ibid.*). Ces unités interactives peuvent être analysées isolément ou par bloc d'unités participant à la construction des tours de parole. Ces derniers peuvent également être analysés tour par tour ou associés à d'autres tours afin de permettre ou faciliter l'analyse. Ainsi, l'observation minutieuse des unités de construction de tour, des tours de parole et des échanges dans lesquels les unités précédentes s'inscrivent permet d'analyser l'organisation et le fonctionnement interactionnel des discours. Les changements de locuteurs, les chevauchements de parole, les silences, les procédés de prise de parole ou les interruptions sont autant d'éléments observés par l'analyse de l'alternance des tours de parole qui nous renseignent sur le déroulement des discours oraux interactifs.

C'est pourquoi, même si le modèle traditionnel d'alternance des tours de parole de H. Sacks *et al.* (1974) a été élaboré pour analyser des dyades, il peut être adapté pour appréhender une situation de communication telle qu'une réunion de travail qui est composée généralement de plus de cinq locuteurs. S'il semble effectivement difficile d'appliquer la séquence *ababa*, illustrant une alternance entre deux locuteurs, à une interaction plurilocutrice, nous pouvons tout de même utiliser et adapter ce modèle aux analyses des polylogues[2].

Cependant, même si le tour de parole en tant que principale unité d'analyse pertinente semble faire l'unanimité auprès des communautés scientifiques s'intéressant aux discours oraux, sa définition est bien moins consensuelle. La notion de tour de parole telle qu'elle est

[1] C'est nous qui soulignons.
[2] Voir *infra*, en 6.5.4., nous utilisons ce modèle afin de rendre compte notamment des processus et des techniques d'allocation et de prise de parole.

présentée par C. Goodwin, par exemple, met en lumière un des principaux problèmes soulevés par la définition de cette unité. L'auteur précise : « the talk of one party bounded by the talk of others constitutes a turn[1] » (Goodwin, 1981, p.2). Cette définition ne permet pas de considérer comme un tour de parole la contribution d'un locuteur qui produirait ses paroles en même temps que celles d'un autre. Nous pouvons observer ce phénomène dans l'exemple suivant, extrait de notre corpus[2] :

Exemple 1 : Les participants évoquent le procédé mis en place pour entrer dans le parking de l'entreprise.

L7 les cartes ça les cartes ça fonctionne très bien à *T1* tout le monde pleurait au début il y en a plus un qui fait une remarque < et c'est fini
L2 c'est quoi que vous appelez des clips >
L3 et ben tu descends pas du véhicule tu appuies <sur un bouton
L2 ah des clips
[réu1]

Dans cet exemple, l'intervention du locuteur L2 est produite en même temps que celle de L7, néanmoins, nous pouvons nous interroger sur son absence de prise en compte en tant que tour de parole d'autant plus que la contribution de L2 est prise en compte par au moins un des interlocuteurs, L3, qui répond à la question posée dans cette contribution. Si les phénomènes de chevauchement nous renseignent sur le fonctionnement des discours, ils doivent impérativement pouvoir s'insérer dans une définition cohérente du tour de parole. De plus, la prise en compte du chevauchement est indispensable également dans les cas où le locuteur qui prend la parole avant que son interlocuteur ait terminé et que ce premier poursuit son discours comme c'est le cas dans l'exemple suivant extrait de la même réunion :

Exemple 2 : Les locuteurs font le point sur des travaux en cours et sur le nombre d'heures effectuées et enregistrées par les membres d'une équipe venue d'un autre service.

L9 tout < **est enregistré**
L3 **tout dépend** > du travail qu'il y a à faire
[réu1]

Si les paroles chevauchées ne peuvent pas être prise en compte, que deviennent les segments « est enregistré » et « tout dépend » ? et comment sont analysés « tout » et « du travail qu'il y a à faire » ? Ces deux exemples montrent que le bornage d'un tour de parole ne peut pas se faire uniquement par l'intervention d'un autre locuteur.

Un autre problème quant à la définition du tour de parole concerne la prise en compte des contributions de petites tailles voire de très petites tailles telles que l'actualisation de

[1] « la production continue d'un locuteur bornée par la parole d'autrui constitue un tour » (Traduction personnelle).
[2] Les chevrons marquent les chevauchements de parole, voir la description des conventions de transcription en 5.3.5.

certains phatiques, régulateurs ou petits mots de l'oral. Deux points de vue s'opposent face au découpage des interactions : d'une part, une conception étendue du tour de parole estime que quelle que soit la taille de la production verbale d'un locuteur, elle mérite d'être considérée comme un tour ; d'autre part, une conception plus restrictive du tour de parole ne se préoccupe pas des régulateurs et autres feed-back tels que *hum*, *oui*, *voilà*, *hein*, *d'accord* ou *j'entends bien* produits par un interlocuteur et n'accorde pas le statut de tour à ces éléments linguistiques[1]. Nous adopterons une conception étendue du tour de parole dans la mesure où nous considérerons chaque prise de parole, quelle que soit sa longueur et son objectif communicatif, comme un tour de parole, c'est-à-dire comme une intervention effective d'un locuteur au sein des interactions. Cette position reflète notamment une conception dialogique des interactions verbales prenant en compte toutes contributions verbales participant à la co-construction du discours et marquant les inter-relations entre les locuteurs. Nous nous associons à C. Kerbrat-Orecchioni qui propose un élargissement de la signification du tour de parole comme unité de découpage des interactions verbales :

> Toute interaction verbale se présente comme une succession de « tours de parole » - ce terme désignant d'abord le mécanisme d'alternance des prises de parole, puis par métonymie la contribution verbale d'un locuteur déterminé à un moment déterminé du déroulement de l'interaction (production continue délimitée par deux changements de tour, qui peut du reste avoir une longueur extrêmement variable, *allant du simple morphème à l'ample tirade*)[2] (1990, p.159).

Le tour de parole correspond alors à chaque prise de parole d'un locuteur, quelle que soit sa forme linguistique. Nous verrons que cette position a une incidence directe sur la transcription des données orales, chaque prise de parole ayant une conséquence sur la présentation graphique du discours. Enfin, nous pouvons préciser que toute production langagière mérite le statut de tour de parole pour un analyste des discours interactifs même si elle n'a pas pour objectif de prendre la parole. En d'autres termes, dès qu'un locuteur produit une séquence audible pour ses interlocuteurs, et même seulement pour une partie de ses interlocuteurs, elle est susceptible d'orienter la suite du discours. C'est pourquoi, sa prise en compte lors de l'analyse est indispensable, surtout dans des situations telles que les réunions de travail où le travail collaboratif est primordial et où chacun individu contribue à la force du collectif.

4.2.2.2. …et d'autres unités d'analyse

Le découpage des interactions verbales en tours de parole et en paires adjacentes n'est pas le seul pertinent pour analyser les discours et leur organisation. Nous pouvons rappeler

[1] Pour une description détaillée de ces points de vue voir Kerbrat-Orecchioni (1990, p.186-192).
[2] Nous soulignons.

que l'approche modulaire du discours proposée par E. Roulet *et al.* (1985) décrit un module hiérarchique distinguant cinq rangs de structure du discours. L'*incursion* est délimitée par l'interaction entre les locuteurs, la *transaction* par le traitement d'un thème donné au sein d'*échanges* comprenant des *interventions* qui s'analysent chacune en un *acte de parole* principal. Dans une autre approche, l'analyse de discours se dote de l'*acte de langage* comme unité principale d'analyse et accorde une grande importance à la notion de performativité. Dans une perspective praxéologique, les analyses linguistiques convoquant les théories de l'action découperont le discours en *activités* discursives. Si ces différentes perspectives d'analyse n'accordent pas la même priorité à certains « rangs » ou « niveaux » d'analyse, elles ne sont pas incompatibles et leurs découpages des interactions verbales restent quasiment identiques.

Nous souhaitons insister sur la dimension praxéologique du langage et proposer un découpage de l'interaction verbale en *activités* et en *pratiques* discursives. Ces dernières pointent sur la façon dont les locuteurs effectuent les premières. Les activités discursives sont constituées d'un ensemble de pratiques mises en œuvre par les locuteurs en situation de communication. Ces pratiques discursives sont notamment observables en analysant les formes linguistiques et interactionnelles actualisées pour la réalisation des activités discursives. Décider *a priori* de découper les interactions verbales en différents segments, quelle que soit la taille de ces derniers, semble restreindre les possibilités analytiques. Nous nous allions à R. Vion qui propose de dépasser ce découpage en unités linguistiques qu'il définit comme instables et hétérogènes en mettant l'accent sur les activités langagières et en appréhendant le discours à l'aide d'une « analyse pluridimensionnelle ». Il propose alors « d'appréhender le discours dans sa complexité, son hétérogénéité et son dynamisme en refusant, *a priori*, de concevoir la complexité comme une somme de faits simples et de considérer le dynamisme comme un enchaînement de situations statiques » (2000, p.157).

A la lumière de ce plaidoyer en faveur d'une analyse pluri- et multi-dimensionnelle, nous n'isolerons pas toujours, dans notre analyse, le tour de parole ou l'acte de langage comme la seule unité pertinente pour analyser les discours. L'observation de notre corpus orientera nos choix méthodologiques et analytiques et, si nécessaire, notre découpage de l'interaction verbale. La dynamique des discours oraux interactifs peut conduire l'analyste à se préoccuper davantage d'une unité linguistique pour un type d'analyse et d'une autre pour un autre type. Analyser les phénomènes linguistiques et interactionnels qui participent à la construction collaborative du discours ne permet pas de se munir *a priori* d'une unité

d'analyse. La pertinence des unités d'analyse semble s'élaborer au fur et à mesure de l'observation des données et de la complexité de leur actualisation. Analyser les discours, leur dynamique interactionnelle et la complexité de leur construction implique nécessairement la prise en compte des unités et de leurs relations ainsi que du contexte et de la situation de communication dans lesquels ces discours s'inscrivent. Les quatre derniers chapitres mettront en lumière la pertinence d'unités d'analyse telles que les tours de parole mais également des segments syntagmatiques et discursifs (chapitre 7 et 8) ou encore des marqueurs de discours (chapitre 9) et même de l'association de deux termes (chapitre 10) pour une analyse socio-interactionnelle des interactions verbales.

4.3. Contexte et situation de communication : problèmes terminologiques

L'étude des interactions verbales et des relations entre parole et société passe nécessairement, comme nous l'avons déjà mentionné, par la prise en compte du contexte général dans lequel se déroulent les échanges. Les ethnométhodologues soulignent que les activités discursives sont indexicales[1], c'est-à-dire qu'elles ne peuvent être appréhendées qu'en fonction des circonstances locales dans lesquelles elles se réalisent. Plusieurs autres approches, que nous avons déjà citées, insistent sur l'indispensable analyse du contexte et/ou de la situation de communication. Néanmoins, d'un point de vue terminologique, la distinction entre *contexte* et *situation de communication* n'est pas toujours clairement établie dans les différents champs et domaines de la linguistique et de la sociolinguistique. Cette distinction est même parfois ignorée de telle façon que le terme *contexte* peut aisément être substitué à celui de *situation* et inversement. D. André-Larochebouvy insiste sur la « fâcheuse tendance à confondre contexte et situation » (1984, p.50). En outre, nous pouvons rencontrer l'expression « contexte de situation » créée par l'anthropologue B. Malinowski puis réutilisée par R. Firth, dans le cadre de sa théorie contextuelle de la signification, et l'Ecole de Londres pour faire référence aux marques, dans le discours, d'éléments extralinguistiques de la réalité situationnelle dans laquelle les locuteurs évoluent.

4.3.1. Définir le contexte

Lorsque la distinction entre *contexte* et *situation* est établie, le terme *contexte* semble être réservé exclusivement aux éléments linguistiques qui influencent, pèsent ou agissent sur

[1] Si les ethnométhodologues ont tout d'abord considéré comme indexicales seulement certaines expressions (les déictiques, par exemple), la notion d'indexicalité a ensuite été étendue à toute expression étant produite en langage naturel.

les interactions verbales. Le *contexte* d'une conversation ou de tout échange langagier s'apparente alors au *cotexte*, habituellement employé en analyse textuelle pour désigner l'environnement linguistique d'un élément au sein d'une phrase ou d'un texte écrit. Néanmoins, dans les discours oraux, le « contexte linguistique », ainsi nommé par W. Labov, semble englober non seulement les interactions émises lors de l'événement de parole que les participants sont en train de construire mais également tout échange ultérieur ayant une influence sur les interactions verbales en cours.

Ces échanges ou ces manifestations verbales peuvent, par exemple, prendre la forme de conversations ayant eu lieu plusieurs jours voire plusieurs mois avant les interactions verbales étudiées. Les notions d' « intertextualité » ou d' « interdiscours » mettent au jour cette particularité des discours définie par les nécessaires influences et liens entre les discours produits. De plus, nous nous associons à la définition de P. Riley qui nous fournit une description complémentaire de ce phénomène en expliquant : « par « intertextualité », j'entends le fait que chaque mot et chaque expression ont déjà été utilisés à maintes reprises, et, comme un palimpseste, sont porteurs des traces de ces autres messages » (2000, p. 85). Ainsi, les mots et les expressions véhiculent par exemple une image ou une connotation spécifique nées dans d'autres discours à tel point que la prononciation de certains termes peut être contournée dans certaines situations de communication ou, à l'inverse, un seul terme peut suffire pour faire référence à un discours, une expression ou une insulte[1]. Par exemple, d'un point de vue scientifique, il parait difficile désormais, en sciences humaines, d'utiliser le terme « étranger » dans les recherches menées sur l'interculturel tellement ce terme a été stigmatisé par les discours politiques français. Le contexte est donc constitué par des éléments linguistiques présents ou non lors des interactions et ayant une influence sur celles-ci. La terminologie traditionnelle, comme l'explique O. Ducrot et J.-M. Schaeffer, définit le contexte comme étant « l'entourage linguistique d'un élément » (1995, p.764), entourage qui mérite d'être étendu et non restreint à l'entourage immédiat.

4.3.2. Définir la situation de communication

Au contraire, le terme *situation* semble être réservé pour désigner des faits et des événements exclusivement non linguistiques. La situation « est constituée de l'ensemble des faits connu par chacun des participants à chaque moment considéré du processus verbal » (André-Larochebouvy 1984, p. 51). Ces faits et événements non linguistiques qui influencent

[1] C'est notamment le cas avec certains proverbes, citations, titres de films ou de chansons.

le déroulement des interactions verbales sont, par exemple, le cadre spatio-temporel, l'identité des participants, les expériences qu'ils ont vécues, le thème des discussions ou encore l'objectif des échanges langagiers. L'ensemble de ces éléments est généralement regroupé sous le terme *situation* ou encore dans l'expression *contexte extralinguistique* employée par W. Labov.

Ainsi W. Labov utilise-t-il uniquement le terme *contexte* en spécifiant linguistique ou extralinguistique pour préciser à quel contexte il souhaite faire référence. L'approche psychosociologique de la communication accorde également un statut polysémique pour le terme contexte. E. Marc et D. Picard expliquent que la notion de contexte a « au moins deux sens et désigne à la fois des faits de langage et des faits sociaux » (1989, p.36). Il semble que ce double emploi du terme contexte soit fréquent chez de nombreux auteurs (Labov, 1972 ; Bernstein, 1975 ; Kerbrat-Orecchioni, 1980) qui préfèrent apporter une précision plutôt que de manipuler deux termes différents.

Une autre expression *situation de discours* semble englober les notions de *contexte* et de *situation* telles qu'elles viennent d'être définies. Cette expression désigne « l'ensemble des circonstances au milieu desquelles a lieu une énonciation » (Ducrot, Schaeffer, 1995, p. 764). Ces circonstances peuvent être linguistiques ou non linguistiques. Elles incluent l'ensemble des éléments extralinguistiques (physiques, sociaux, psychologiques, identitaires) et l'ensemble des éléments verbaux qui précèdent l'événement de parole étudié et qui influencent son déroulement. L'expression *situation de communication* (*speech situation*) issue de l'ethnographie de la communication de J. Gumperz et de D. Hymes (1972) rassemble également les données linguistiques et les données socioculturelles influençant les interactions verbales.

4.3.3. Une différence terminologique significative

Les termes *contexte* et *situation* recouvrent donc des réalités différentes selon les auteurs, ils peuvent être considérés comme différents (André-Larochebouvy), similaires (Bloomfield, Miller) ou encore comme support pour une précision qui portera l'essentiel du sens de l'expression (Labov). Certains auteurs ne réalisent pas de distinction, J. Gumperz réuni sous le terme *contextualisation* les notions de contextes linguistiques et extralinguistiques. Il propose ce terme pour définir « l'emploi par des locuteurs/auditeurs de signes verbaux et non verbaux qui relient ce qu'il se dit à un moment donné et en un lieu

donné à leur connaissance du monde. Le but est de dégager les présuppositions sur lesquelles ils s'appuient pour maintenir leur engagement conversationnel et évaluer ce qu'on veut dire » (1989, p.211).

Tout au long de cette étude, nous tenterons de respecter une distinction entre le *contexte* qui sera linguistique et la *situation* qui sera extralinguistique. Néanmoins, nous préciserons, afin d'éviter toute confusion, la notion de *contexte* en attribuant à ce terme des qualifications précises. Ainsi, nous utiliserons l'expression *contexte linguistique* (ou *cotexte*) pour désigner exclusivement les éléments linguistiques de l'entourage des productions verbales analysées. D'autre part, nous utiliserons l'expression *situation extralinguistique* pour désigner les éléments uniquement non linguistiques. Enfin, l'expression *situation de communication* englobera les expressions *contexte linguistique* et *situation extralinguistique* et sera utilisée lorsque nous souhaiterons évoquer à la fois les éléments linguistiques et les éléments extralinguistiques. Cependant, forte des apports théoriques et terminologiques de certains auteurs, nous ne pouvons pas exclure certains emplois plus généraux du terme *contexte*, c'est pourquoi nous utiliserons également ce terme *sans qualificatif* pour désigner le contexte général ou ce que nous appelons la situation de communication. Pour éclaircir ce positionnement, le schéma suivant représente les différentes utilisations des termes et expressions précédentes :

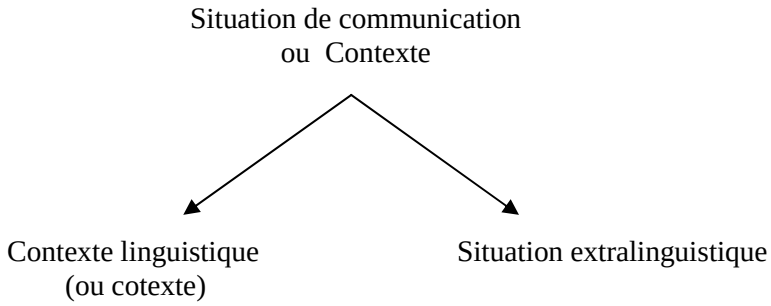


Figure 7 : Contexte et situation de communication : précisions terminologiques

En résumé, nous pouvons préciser que l'emploi de l'une ou l'autre des expressions par certains auteurs peut être significative dans le sens où pour certains, les éléments linguistiques sont les seuls à être analysés ou ont une importance prédominante sur les éléments extralinguistiques et pour d'autres les éléments extralinguistiques représentent la principale source d'information permettant l'analyse. Notre approche accorde autant d'importance à l'influence des éléments linguistiques qu'à celle des éléments extralinguistiques sur le déroulement des interactions verbales. Cependant, en employant deux expressions différentes, nous envisageons la distinction comme nécessaire pour une analyse locale des productions

langagières mais cette dernière disparaît au profit d'une intrication entre le linguistique et l'extralinguistique dans une analyse globale des discours interactifs oraux. Ainsi, la situation de communication toute entière, définie par ses éléments à la fois linguistiques et extralinguistiques, doit être prise en considération.

4.4. Interinfluences en situation de communication

Après avoir défini les notions de genre de discours ou de type d'interactions, d'activité et de pratique discursives et après avoir précisé notre conception théorique et terminologique du contexte et de la situation de communication, nous pouvons désormais affiner notre propre analyse de l'imbrication de toutes ces différentes notions indispensables à l'étude sociolinguistique et interactionnelle du discours. Dans un premier temps, nous tenterons de schématiser ces imbrications complexes ainsi que les influences à l'origine des variations linguistiques, interactionnelles et situationnelles (4.4.1.) avant d'illustrer ce processus complexe au sein des réunions de travail (4.4.2.).

4.4.1. Imbrications et influences linguistiques, interactionnelles et situationnelles

Les pratiques discursives ou les ressources linguistiques et interactionnelles des locuteurs s'insèrent au sein d'activités organisées selon un genre de discours prenant place dans une situation de communication particulière. Ces activités discursives peuvent être de diverses natures : défendre un point de vue, un argument, révéler un statut, préserver sa « face[1] » ou celle de son interlocuteur, résoudre un problème, consulter ses collègues, négocier une transaction ou encore prendre des décisions. Nous avons vu que le genre de discours pouvait conditionner la réalisation de ces activités dans le sens où il propose un déroulement prototypique des interactions, notamment en orientant la nature de ces activités discursives. Enfin, la situation de communication, dans laquelle un genre de discours est convoqué et dans laquelle les activités et les pratiques discursives sont actualisés, rassemble de nombreux facteurs extralinguistiques. Tous ces éléments s'interinfluencent en permanence. Ainsi, non seulement les activités ou les finalités discursives et la situation influencent les pratiques langagières, mais ces dernières, elles-mêmes, déterminent réflexivement les activités déployées par les locuteurs et la situation de communication. La schématisation

[1] Nous reprenons ici la notion de « face » telle qu'elle est définie par E. Goffman : « valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier » (1974, p.9).

suivante tente de résumer ces *inter*influences entre les pratiques discursives, les activités discursives, le genre de discours et la situation de communication :

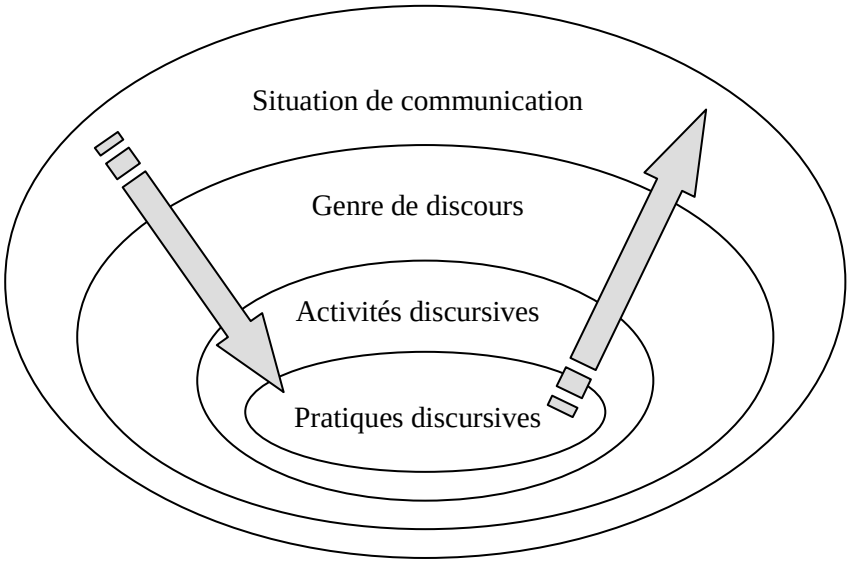


Figure 8 : Interinfluences entre pratiques discursives, activités discursives, genre de discours et situation de communication

Ce schéma illustre deux phénomènes : premièrement, l'imbrication des éléments les uns dans les autres et deuxièmement, l'interinfluence entre ces mêmes éléments. Les cercles représentent l'imbrication des pratiques discursives dans les activités, elles-mêmes imbriquées dans le genre de discours et dans la situation de communication. Les flèches symbolisent l'influence des éléments les uns sur les autres se faisant du général vers le spécifique (flèche de gauche), c'est-à-dire de la situation de communication vers les pratiques discursives et, de manière réflexive, l'influence se fait également du spécifique vers le général (flèche de droite). Pour simplifier notre schéma, nous avons tracé des flèches qui semblent traverser les différents éléments mais les interinfluences s'opèrent réflexivement entre tous les éléments. Ces interinfluences entre pratiques, activités discursives, genre de discours et situation de communication, ont des répercussions sur de nombreux points des échanges langagiers. En d'autres termes, une situation de communication *x*, et plus précisément les éléments qui la composent (Hymes, 1972), influence le cadre des interactions suggéré par le genre et le déroulement d'une activité discursive *y* qui elle-même est à l'origine de l'actualisation d'une pratique discursive *z*. De manière réflexive, l'actualisation d'une pratique discursive *z* redéfinit l'activité *y*, du point de vue de sa réalisation et de son interprétation, recatégorise le genre et la situation de communication *x* (ou plus précisément, les éléments qui la composent).

Même si nous reconnaissons des interinfluences entre ces quatre éléments ou supra-éléments (chacun des quatre pouvant être décomposé)[1], nous convenons également que certaines relations d'influence sont plus fortes que d'autres. Par exemple, nous pouvons aisément attribuer une influence majeure de la situation de communication sur le reste des éléments de notre schéma même si, comme nous l'avons déjà mentionné, l'actualisation de certaines ressources linguistiques peut avoir une influence sur les activités discursives voire sur le genre et la situation de communication toute entière. Ainsi certaines relations d'influence peuvent-elles être plus importantes dans un des deux sens représentés par les flèches de notre schéma.

4.4.2. Interinfluences en réunion de travail

Si nous appliquons notre schéma aux situations de communication que nous avons observées, nous pouvons tout d'abord noter que le genre de discours qui s'y déploie semble être « réunion de travail », nous verrons comment le définir et quelles activités il peut prescrire[2]. Concrètement, nous pouvons analyser l'influence des éléments de la situation de communication à la fois sur les activités et les pratiques discursives mises en œuvre. Par exemple, si un des objectifs fixés par la réunion est la présentation d'un projet par un participant dans le but de le faire accepter par ses collaborateurs, ce participant actualisera certaines pratiques discursives ou certaines ressources langagières et interactionnelles afin de présenter, argumenter ou convaincre ses collègues. Ces mêmes pratiques discursives auront une influence à la fois sur l'interprétation par les interlocuteurs des activités discursives et sur la production des activités discursives à suivre ou imbriquées dans celles en cours. Ces activités, selon leur élaboration conjointe, redéfiniront le genre et la situation de communication. Ainsi, même si le genre semble être identifié, les éléments qui le composent sont appelés à être redéfinis tout au long des interactions[3].

4.5. Outils de description et d'analyse

Consciente de l'existence d'interinfluences entre les pratiques discursives, les activités discursives et la situation de communication, nous pouvons désormais affiner notre cadre de description des interactions verbales afin d'identifier minutieusement et de prendre en compte

[1] Voir *infra*, 4.5.
[2] Voir *infra*, 6.8.
[3] Les chapitres 7, 8, 9 et 10 consacrés à l'analyse des phénomènes linguistiques et interactionnels de notre corpus mettent au jour la complexité et le fonctionnement de ces interinfluences.

l'ensemble des éléments entrant dans des relations d'influence dans notre analyse de l'organisation et du fonctionnement langagier au sein des réunions de travail en entreprise. L'analyse des pratiques discursives nécessite la construction d'un outil de description nous permettant de repérer les principales caractéristiques et influences présentes dans la situation de communication. De la même façon que J. Boutet a souhaité « catégoriser les situations de travail » (1994, p. 67), en amont de notre analyse, l'ensemble des facteurs situationnels intervenant au sein des réunions peut être examiné afin de « catégoriser » la situation spécifique étudiée.

Le modèle SPEAKING de D. Hymes (1972) semble être un des cadres descriptifs, analytiques et conceptuels le plus fécond, et certainement le plus utilisé, pour mettre au jour l'ensemble des éléments situationnels orientant les interactions verbales[1]. Néanmoins, tel qu'il est présenté en 1972, il manque un peu de dynamisme dans la mesure où nous avons vu que chaque situation particulière redéfinit les éléments qui la composent. Nous envisagerons donc ce modèle, issu de l'ethnographie de la communication, non seulement comme un outil de description et d'analyse permettant de prendre en compte un ensemble de facteurs situationnels mais également comme étant sans cesse en mouvement et sans cesse redéfini par ses constituants. Par ailleurs, le modèle SPEAKING ayant été conçu pour analyser tout type de situation de communication, nous avons choisi de l'affiner afin de le rendre plus dynamique et plus complet dans la mesure où nous avons besoin de prendre en compte des éléments supplémentaires ou plus précis dans la description des réunions de travail.

En utilisant donc, en toile de fond, le modèle SPEAKING conçu par D. Hymes en 1967 ainsi que les apports analytiques dans le domaine de la communication interculturelle de R. Scollon et S. W. Scollon (1995) nous pouvons dresser une liste d'éléments à la fois linguistiques et extralinguistiques à prendre en compte lors de l'analyse des réunions de travail tels que le cadre spatio-temporel dans lequel prend place la réunion, les activités discursives mises en œuvre par les participants, l'identité personnelle de ces derniers, leur rôle, leur fonction au sein de l'entreprise et de la réunion, les stratégies identitaires qu'ils mettent en œuvre, les objectifs extra-discursifs, le climat général dans lequel se déroule la réunion ou encore le passé commun des locuteurs. A partir de cette liste, nous pouvons esquisser une première grille de description (Figure 9) permettant de catégoriser les situations de communication dans lesquelles les réunions de travail en entreprise prennent place. Cet outil reprend les éléments du modèle SPEAKING de D. Hymes (1972) et en intègre d'autres :

[1] Voir *supra*, en 1.2.5.1.

Situation de communication

Cadre
- Espace
- Temps

Participants
- Identité individuelle et sociale
- Statuts, fonctions et rôles sociaux
- Rôles conversationnels
- Relations interpersonnelles et hiérarchiques
- Cadre participatif

Finalité
- Dans le discours
- Extradiscursive, relationnelle

Formes et normes discursives et interactionnelles
- Activités discursives et interactionnelles
- Pratiques discursives et interactionnelles
- Règles discursives et interactionnelles
- Effets du message
- Rituels communicatifs
- Ordre des événements ou séquences

Tonalité

Canal
- Oral et/ou Ecrit

Genre
- Retravail ou recatégorisation

Epaisseur historique
- Interdiscursivité
- Situation économique, financière, culturelle, sociale, …

Figure 9 : Grille d'observation pour décrire les réunions de travail

Nous avons réutilisé la notion de « genre » mais telle que nous l'avons définie précédemment en 4.1.1. et en précisant qu'elle est toujours redéfinie. A la création de ce modèle, même si une distinction semble exister entre événement de parole (speech event) et genre (genre), elle n'est pas clairement établie[1]. En outre, les deux définitions proposées par

[1] Bien que D. Hymes ait continué à affiner son modèle et sa définition de la situation de communication, nous nous appuierons essentiellement sur le modèle présenté dans les années 1970. La notion de genre semble être

D. Hymes viennent parfois chevaucher celle d'activité discursive ou d'acte de parole (speech act) qu'il fournit avec son modèle. Notre schéma rend compte de deux catégories d'éléments : d'une part, il liste les éléments directement observables dans la situation sociale et, d'autre part, il souligne l'importance d'outils analytiques, tels que les notions d'épaisseur historique et de genre.

Nous avons réuni, dans une catégorie formes et normes discursives et interactionnelles, les éléments « acts » et « norms » dans la mesure où l'influence et l'intrication entre ces deux éléments sont telles que nous ne pouvions que maladroitement les dissocier. Néanmoins, nous avons précisé quels sont les observables pouvant aider l'analyse des discours : les activités, les pratiques, les règles discursives et interactionnelles, l'interprétation ou les effets du discours, les différents rituels communicatifs et l'ordre éventuellement des activités discursives. Les autres éléments mis au jour par D. Hymes font chacun l'objet d'un point particulier de notre liste. Nous retrouvons l'influence du cadre spatio-temporel (« setting ») et son appropriation symbolique par les participants (« participants »), l'influence de la finalité des interactions (« end »), de la tonalité dans laquelle les échanges prennent place (« key ») et enfin du canal employé pour communiquer (« instrumentality »).

Nous avons précisé la description des participants en insistant notamment sur l'identité individuelle et sociale des locuteurs, sur leurs statuts et leurs rôles sociaux dans la mesure où ils influencent leurs rôles conversationnels. Le contexte institutionnel de nos situations de communication nous a également amené à prendre nécessairement en compte les relations hiérarchiques entretenues par les participants. Nous empruntons aussi à E. Goffman (1981) la notion de « cadre participatif » (participation framework) afin de rendre compte des positions que peuvent occuper les participants-auditeurs et du dynamisme de ces positions. E. Goffman explique que, face à un locuteur, les participants peuvent être *ratifiés* ou *non ratifiés*, parmi les *ratifiés* nous trouvons les *adressés* par opposition aux *non adressés* et parmi les *non ratifiés* (les spectateurs ou *bystanders*) nous trouvons les *overhearers* (que nous pouvons identifier comme spectateurs légitimes) par opposition aux *eavesdroppers* (que nous pouvons traduire par *épieur*)[1]. Nous pouvons schématiser cette typologie de la manière suivante :

---

affinée dans ses travaux ultérieurs. Il précise que le *genre* est défini par une catégorie cognitive disponible et le *speech event* représente l'actualisation (*instantiation*) langagière de cette catégorie.

[1] La traduction en français de ces termes ne semblant pas pertinente, nous conserverons la terminologie anglo-saxonne.

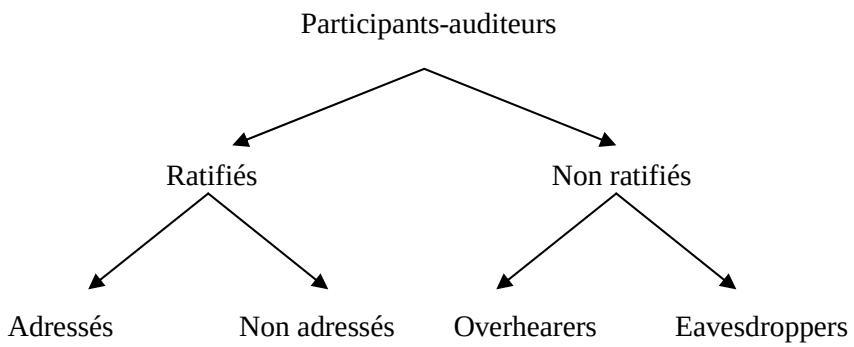


Figure 10 : Les différents types de participants à la situation de communication

Pour résumer, les participants ratifiés font partie intégrante, à des degrés divers, du groupe en interaction. Ils peuvent prendre le rôle de participant adressé, c'est-à-dire que le locuteur s'adresse directement à lui, ou de participant non adressé, dans ce cas il sera concerné par le discours du locuteur mais à un degré moindre. Les participants non ratifiés ne sont pas censés être intéressés par les interactions du groupe et les écouter, les *overhearers* le font, au regard des membres du groupe conversationnel, par inadvertance et sans intention particulière alors que les *eavesdroppers* le font généralement intentionnellement et de manière indiscrète, en épiant les conversations. Le cadre participatif est dynamique, il peut évoluer et se modifier à tout moment dans l'interaction notamment en fonction du degré d'implication ou d' « engagement » des participants dans l'interaction (Goffman, 1974b). Au sein des réunions de travail, le nombre élevé de participants favorise un cadre participatif extrêmement dynamique. Même si l'absence de participant non ratifié est caractéristique de la situation, la diversité des thèmes abordés, des problèmes à régler ou encore des travaux à planifier génère des attentions et des implications plus ou moins soutenues de la part des interactants. Nous tenterons d'affiner l'approche goffmanienne en associant l'analyse du cadre participatif à d'autres éléments de la situation de communication dans la mesure où, comme le souligne C. Kerbrat-Orecchioni, cette perspective ne permet que difficilement d' « articuler les approches « micro » (l'ordre de l'interaction) et « macro » (la dimension historique et sociale) » (2002, p.21).

Nous avons distingué deux aspects de la finalité des réunions de travail : les objectifs professionnels et les objectifs relationnels. Les premiers sont explicites, prévus et devant être atteints grâce aux discours émis en réunion. Ils sont poursuivis afin de faire fonctionner l'entreprise et sont représentatifs des discours en situation de travail alors que les seconds sont poursuivis pour assurer ou mettre en évidence les relations interpersonnelles entre les participants. Même si ces derniers ne sont que rarement avoués en situation de travail, ils semblent tout aussi importants que les objectifs purement professionnels.

Enfin, nous utiliserons, afin de compléter cette liste, la notion d' « épaisseur historique » de J. Boutet (1994, p.64) qui nous semble pertinente surtout dans des situations telles que celles que nous analysons. En effet, les réunions de travail s'inscrivent dans une histoire à la fois économique, financière, culturelle, sociale et conversationnelle dans le sens où chaque discours est produit dans la continuité d'un autre et précèdent un suivant. Nous utiliserons la notion d'interdiscursivité[1] dans le sens où chaque discours est en relation avec d'autres. Ces relations peuvent être implicites ou explicites, nous pouvons trouver des manifestations, dans le discours, d'autres discours.

Ainsi, cette liste, certainement non exhaustive, d'éléments à prendre en compte dans la description des situations de communication permet d'identifier un réseau de données devant nécessairement entrer dans l'analyse linguistique des discours. La complexité des situations de communication étudiées dans ce travail ne représente pas une limite à l'analyse mais doit servir de base à celle-ci. Analyser l'ensemble des variables entrant en compte dans la réalisation des discours permet d'appréhender des situations complexes dans lesquelles les activités discursives ne représentent pas l'essentiel de l'activité mais dans lesquelles elles s'insèrent nécessairement telles que les situations de travail. Ces outils nous permettent, grâce à la finesse de certains des observables qu'ils préconisent, de réaliser une micro-analyse des données de notre corpus tout en effectuant et en visant une analyse socio-interactionnelle de la situation de communication, grâce à la pertinence et à la complexité d'autres observables. Nous utiliserons ces outils de description ethnographique et d'analyse afin de présenter les spécificités linguistiques et sociolinguistiques des réunions de travail de notre corpus (Chapitre 6).

[1] Nous pourrons également utiliser la notion d'intertextualité lorsque la référence au texte sera précise (citation, extrait d'une note, d'un arrêté ministériel...)

Chapitre 5

Principes méthodologiques de la recherche

Dans ce chapitre, nous chercherons à rendre compte des réflexions et des cheminements méthodologiques que nous avons empruntés pour mener notre recherche. Dans un premier temps, nous tenterons d'identifier les différentes voies méthodologiques suivies par les sciences humaines et notamment par l'anthropologie en France, en Grande-Bretagne et aux Etats-Unis. Nous tenterons de déterminer plus précisément comment les sciences du langage se sont prononcées en faveur d'une méthodologie de terrain (5.1.). Dans un deuxième temps, nous présenterons les principes méthodologiques que nous avons suivis au cours de cette étude. Nous nous intéresserons plus précisément à la méthodologie de recueil (5.2.), de transcription (5.3.) et d'analyse des données (5.4.) que nous avons mise en place. Enfin, nous décrirons succinctement deux démarches visant à recueillir des informations supplémentaires que nous avons entreprises afin de compléter les données recueillies par l'observation et l'exploration du terrain (5.5.).

5.1. Pourquoi une recherche de terrain ?

Dans le cadre d'une étude des pratiques linguistiques et interactionnelles des réunions de travail, une recherche de terrain s'impose naturellement. Néanmoins, si aujourd'hui il nous paraît évident de mener une recherche de terrain, ce n'est que récemment que cette pratique est devenue naturelle, habituelle et indispensable. Nous allons tout d'abord examiner de quelle manière l'abandon des tentatives d'applications de certaines méthodes issues des sciences de la nature aux sciences humaines a poussé les chercheurs issus de ces dernières en dehors de leur laboratoire. Nous examinerons brièvement les méthodologies de recherche en sciences du langage avant de nous interroger sur la « meilleure » méthodologie, c'est-à-dire, selon nous, celle qui correspond à la fois aux objectifs de l'étude et au terrain d'observation.

5.1.1. Quelques éléments historiques de la recherche de terrain anthropologique

Le travail de terrain a été largement impulsé par les travaux menés en anthropologie et en ethnologie. Les premières études sur le terrain ont été pratiquées massivement sur des terres lointaines par des anthropologues et des ethnologues européens ou américains avant de devenir une méthode courante dans les sciences sociales. Les récits autobiographiques,

rédigés parallèlement aux travaux de recherche, des anthropologues ou ethnologues tels que C. Lévi-Strauss (1955), N. Barley (1983) ou B. Malinowski (1967), décrivent quelle importance ils ont donné au terrain sur lequel ils menaient leurs études et comment chaque détail de la situation dans laquelle ils se trouvaient avait son importance et pouvait même déclencher une nouvelle étude.

5.1.1.1. En France

Les travaux français en anthropologie et en ethnologie ont d'abord été menés loin de la France avant de s'intéresser au terrain européen. Dès 1911, l'ethnologue français A. Van Gennep a déjà recourt à, ce que nous appellerons, l'observation directe, lors de ses enquêtes dans des pays colonisés tels que l'Algérie. Il choisit l'immersion dans la vie quotidienne des autochtones pour rendre compte de leur culture (Van Gennep, 1914). A. Van Gennep insiste, dès le début du 20ème siècle, sur la méthodologie pratique que l'ethnographe, celui qui choisit d'aller à la découverte d'autres cultures, doit mettre en œuvre.

La première moitié du 20ème siècle a été une période clé pour les études anthropologiques et ethnologiques notamment sur les terrains africains et sud-américains. Les objectifs des chercheurs tels que A. Van Gennep, M. Mauss[1], P. Rivet, C. Lévi-Strauss ou M. Griaule, étaient principalement de mieux connaître les sociétés au sein desquelles ils se rendaient pour qu'elles puissent être mieux gouvernées. Ensuite, l'ethnologie française, aisément associée au folklore colonial appelé également « folklorisme », s'éloignera de ses objectifs coloniaux et du désir d'assouvir sa curiosité à l'étranger en se préoccupant de la France et des divers terrains d'enquête qu'elle peut offrir. Le folklorisme se voit considérablement discréditer en raison d'un large usage propagandiste et nationaliste sous le régime de Vichy. Néanmoins, les progrès méthodologiques du début du 20ème siècle sont incontestables. Les chercheurs s'efforcent de recueillir des données sur le terrain en affirmant qu'elles permettent d'en apprendre davantage que les archives ou que les documents conservés en bibliothèques. Ils insistent également sur l'importance du recueil de données orales spontanées telles que des conversations lors des repas ou de leur préparation (Hertz, 1928). Les enquêtes par questionnaires sont largement employées ainsi que l'observation directe ou encore des méthodes d'enquêtes collectives réunissant plusieurs chercheurs. De cette période est née la prise de conscience de l'importance d'aller sur le terrain.

[1] Anthropologue et sociologue, M. Mauss (1872-1950) aura certainement la plus grande influence sur le développement de l'anthropologie et de l'ethnologie en France.

De nouvelles démarches et de nouveaux protocoles d'enquête voient le jour avec la disparition du folklorisme et de l'étude des sociétés dans un but politique. Des réflexions méthodologiques sont entreprises, notamment par M. Maget (1962). Ces nouvelles réflexions rejettent toute forme d'ethnocentrisme et de généralisations hâtives, trop souvent pratiquées précédemment. M. Maget explique le travail du chercheur en donnant, par exemple, des conseils, des précautions et des stratégies à mettre en œuvre lors d'une enquête de terrain, tels que : avoir une tenue vestimentaire qui ne choque pas ses informateurs, s'adresser aux bonnes personnes, passer par la voie hiérarchique, se présenter et s'identifier clairement, exposer ses objectifs ou encore instaurer un climat de confiance avec ses interlocuteurs. Ainsi, la deuxième partie du 20ème siècle connaît un développement croissant des études impliquant des recherches de terrain. Les héritages méthodologiques du folklorisme et de l'ethnologie sont présents mais repensés et redéfinis. Les chercheurs en sciences humaines, y compris les linguistes, commencent à élaborer des protocoles d'enquête et à réfléchir à leurs conditions de travail sur leur terrain d'observation.

5.1.1.2. En Grande-Bretagne

L'anthropologie britannique a été une des premières à accorder une place incontournable à l'enquête de terrain. Les objectifs étaient les mêmes qu'en France : l'anthropologie britannique a, avant tout, été au service de la politique coloniale du pays. E. B. Tylor va contribuer à la réalisation de ces objectifs tout en s'intéressant aux problèmes méthodologiques et aux outils ethnographiques durant toute sa carrière. S'interrogeant sur l'efficacité du questionnaire et sur les avantages de l'entretien, E. B. Tylor va repenser la collecte de données en travaillant la forme des questions posées à ses informateurs. Il réfléchit, par exemple, aux moyens de recueillir les informations souhaitées en évitant les questions délicates et en tentant de rendre naturelle la situation de recueil de données.

Les préoccupations méthodologiques sont présentes, à la fin du 19ème siècle et au début du 20ème siècle, mais B. Malinowski (1884-1942), né en Pologne et résidant en Australie pendant la Première Guerre mondiale, va apporter une nouvelle forme de travail de terrain qui va largement influencer les travaux en anthropologie. La méthode employée par B. Malinowski (1922) lors de son étude en Nouvelle-Guinée dans les îles Trobriands, dans lesquelles il a passé deux années de sa vie et a connu de multiples tourmentes, prône l'enquête de terrain et l'implication du chercheur sur son terrain d'enquête. Il redéfinit l'enquête anthropologique en déplaçant le lieu de recherche « depuis le pont du bateau ou la véranda de

la station de la mission jusqu'au centre grouillant du village » (Stocking, 2003, p.110). L'ethnographie moderne est ainsi née de la prise de conscience de l'importance du *fieldwork* (travail de terrain), de l'intégration et de l'investigation du chercheur sur le terrain ainsi que de l'enregistrement des données.

Les travaux de B. Malinowski et ses observations participantes marquent un véritable tournant disciplinaire. Ils ont largement contribué aux réflexions méthodologiques en anthropologie et en ethnographie. L'anthropologue a impulsé, au sein des sciences humaines, de nombreux questionnements concernant la collecte des données, l'interprétation ou encore la restitution des données. Les réflexions sur ces interrogations sont encore menées aujourd'hui et ne cessent d'être menées à chaque nouvelle recherche entreprise.

5.1.1.3. Aux Etats-Unis

Les enquêtes menées aux Etats-Unis à la fin du 19ème siècle ont également eu pour but premier l'étude des tribus afin de les contrôler et de les administrer le plus aisément possible. Au début du 20ème siècle, l'anthropologie adopte une visée historique et souhaite décrire l'évolution de l'histoire de l'humanité. Il a fallu attendre les travaux de F. Boas, suivis notamment de ceux de E. Sapir ou de M. Mead, pour voir émerger l'anthropologie culturelle et sociale ainsi que des études de terrain (*field studies*) rigoureuses.

Les études de cas, l'observation participante et plus généralement les méthodes qualitatives sont de plus en plus employées par les chercheurs en anthropologie et en sociologie, notamment par les membres de la nouvelle Ecole de Chicago (H. Blumer, E. C. Hughes, E. Goffman). Après avoir exercé en terres étrangères, ces derniers se consacrent à l'étude des petites communautés et principalement des problèmes sociaux et urbains grandissant aux Etats-Unis. Les enquêtes deviennent quantitativement très conséquentes avec de nombreux questionnaires, recensements et cartes décrivant certains aspects étudiés et de nombreuses collectes de données de plus en plus variées. Les terrains d'enquêtes se diversifient et se rapprochent géographiquement des universités. Les nouveaux terrains sont désormais : la rue, les tribunaux, les hôpitaux, les quartiers populaires, les associations, les organisations…

Les travaux « ethnographiques » réalisés par les membres de la nouvelle l'Ecole de Chicago ne sont pas dissociables de ceux menés par les fondateurs de l'ethnographie de la

communication. D. Hymes et J. Gumperz, en insistant sur la contextualisation des données à analyser, ont largement prôné une méthode ethnographique consistant à décrire et à analyser l'ensemble des facteurs influençant les situations de communication. Y. Winkin présente sa définition de l'ethnographie : « Pour moi, l'ethnographie aujourd'hui, c'est à la fois un art et une discipline scientifique qui consiste d'abord à *savoir voir*. C'est ensuite une discipline qui exige de *savoir être avec*[1], avec d'autres et avec soi-même, quand vous vous retrouvez face à d'autres » (1996, p.139)[2]. L'analyse des pratiques sociales est nécessairement associée à une observation minutieuse de l'environnement dans lequel elles s'insèrent et à une position empathique pour le chercheur.

5.1.2. Vers les sciences sociales contemporaines

Dans les années 1960, les sciences sociales ont hérité des expériences et des réflexions méthodologiques que nous venons de mentionner. Les démarches anthropologiques et ethnographiques ont été étendues à de nombreux domaines, tels que la sociologie, la psychologie, la psychologie sociale ou la linguistique, et la nécessité des études de terrain dans ces domaines n'est plus à prouver. La diversification des terrains d'enquête amorcée aux Etats-Unis va se propager et gagner de nombreuses disciplines. L'ethnocentrisme, né avec les premières études de terrain, va progressivement disparaître et laisser la place à l'acceptation de la différence et de la diversité. Les chercheurs vont alors constater que ces sociétés, dites « primitives », sont organisées *différemment* selon leur culture (Lévi-Strauss, 1958). Aujourd'hui, les recherches anthropologiques s'efforcent de comparer les cultures entre elles sans les juger. Différents aspects des communautés sont étudiés, dans des perspectives aussi bien sociologiques, psychologiques, sociolinguistiques qu'anthropologiques.

Le terme « terrain » devient usuel et réfère directement à l'endroit où la recherche va se mener et où les informations vont être collectées, c'est-à-dire en dehors d'un laboratoire comme il est habituel de le faire, par exemple, par les chercheurs en psychologie cognitive. La recherche en laboratoire menée par les psychologues au début du 20ème siècle était principalement consacrée à l'étude de processus sensori-moteurs et de manière plus générale, à l'étude de phénomènes mesurables et quantifiables avec précision (Argyle, 1969). Les enquêtes en sociologie ont hérité de la méthodologie déployée lors des grands projets menés par les anthropologues et les ethnologues. Les sociologues issus de l'Ecole de Chicago

[1] Souligné par l'auteur.
[2] Y. Winkin continue en précisant que l'ethnographie exige également un *savoir écrire* afin de « retraduire à l'attention d'un public tiers » (1996, p.139).

« essayaient, consciemment ou non, de reproduire les situations insulaires des anthropologues « exotiques » » (Winkin, 2001, p.78). Actuellement, les sociologues renoncent généralement à l'immersion totale et durant des mois voire des années au profit d'allers-retours fréquents sur le terrain d'enquête. Y. Winkin explique que « devant rendre compte d'une société très labile, le terrain s'est adapté : il fonctionne à plusieurs vitesses, avec des intensités variables » (*Ibid.*).

De nombreux travaux se revendiquent de la sociologie et des méthodes qualitatives dès les années soixante. Néanmoins, les célèbres travaux des ethnométhodologues nord-américains tels que H. Garfinkel ou H. Sacks renouvèlent les réflexions méthodologiques avec l'ethnographie de la communication. Les méthodes d'enquêtes prennent de nombreuses et différentes formes : récit ethnographique, observation participante, observation directe, observation systématique, enregistrement audio et vidéo de données, étude en milieu exotique, en milieu familier, observation clandestine ou négociée. Ces nouvelles méthodes vont instaurer des liens et une coopération entre anthropologie et linguistique et vont impulser l'étude du langage en situation. La méthodologie d'enquête découle alors des objectifs de chaque discipline mais la primauté est donnée à l'observation ethnographique de la communication. Ces nouvelles réflexions vont ensuite influencer les questionnements méthodologiques des héritiers de l'Ecole de Chicago dans les années soixante-dix.

5.1.3. L'enquête de terrain en linguistique

La question du terrain en linguistique a longtemps soulevé et soulève encore des problématiques. La position de deux auteurs peut illustrer en partie les principales divergences dans les méthodes d'enquête employées par les linguistes. L. Bloomfield et N. Chomsky ont adopté des points de vue différents concernant la méthode de recueil des données qui fonde leur théorie. L'opposition entre refus et utilisation exclusive de l'introspection pour obtenir des données représente les deux méthodes déployées par ces auteurs. L. Bloomfield refuse l'introspection et prône l'observation et le recueil des données en situation naturelle et authentique alors que N. Chomsky explique que l'observation des faits de langue à partir de l'introspection est le moyen adéquat pour observer des phénomènes linguistiques. Chacune de ces positions est en lien avec les orientations théoriques de ces linguistes. L. Bloomfield explique que les mécanismes linguistiques ne sont pas conscients et que les locuteurs ne peuvent pas restituer, par introspection, l'ensemble des données nécessaires à une étude des phénomènes linguistiques. N. Chomsky, de son côté, justifie sa

position en expliquant que réaliser une analyse de données linguistiques revient à étudier la structure de la langue qu'il définit comme un ensemble de règles intériorisées auxquelles le sujet parlant à systématiquement accès.

Depuis les années 1990, le recueil de données en situation, la « linguistique de terrain », telle qu'elle est appelée par P. Blanchet (2000), et la linguistique de corpus connaissent un développement grandissant. Cet essor ne discrédite nullement les champs linguistiques dits de bureau ou introspectifs, il pose plutôt, de manière parallèle, un autre champ de recherche dont les objets d'étude requièrent un investissement du chercheur au sein de divers terrains d'enquête tels que l'école, le chantier, l'entreprise ou la rue afin de recueillir le matériel nécessaire à l'étude envisagée. Certains objectifs d'analyse impliquent une linguistique de corpus dans la mesure où la seule l'introspection, la construction de données et le travail sur des énoncés isolés ne permettent pas d'obtenir des données satisfaisantes.

Actuellement, la question de la méthodologie de terrain est d'autant plus problématisée que les études du langage en situation et que l'intérêt pour les discours oraux ne cessent de croître. L'approche du terrain contribuant à une véritable élaboration du savoir, l'héritage des interrogations sur les méthodes d'enquête en anthropologie et en ethnographie a représenté une source d'inspiration et un large bénéfice. L. Mondada remarque que « ce qui a correspondu dans les sciences du langage à l'injonction de Malinowski de quitter la véranda de la maison coloniale où étaient rassemblés les informateurs pour aller planter la tente au milieu du village a été l'enregistrement de données authentiques sur le terrain » (1998, p.60). En effet, dans les années 1970, la sociolinguistique, l'analyse de discours, l'analyse conversationnelle, l'ethnographie de la communication ou encore la linguistique de corpus ont contribué à accorder davantage d'importance au travail de terrain et au recueil de données authentiques recueillies en situation.

Les travaux des sociolinguistes ont permis d'affiner les méthodologies de recherche. Une grande importance est accordée, d'une part, aux procédés de recueil de données et à l'observateur (Labov, 1972), et, d'autre part, à la corrélation de plusieurs variables (représentations, croyances, interprétation du lexique ou des concepts…) constitutives de la production des données. En effet, si depuis les années soixante-dix, les sociolinguistes s'efforcent de rendre compte des variations de la langue et de la diversité des usages du langage, la linguistique devient systématiquement empirique et doit donc déterminer au mieux ses protocoles d'enquête.

5.1.4. Vers une méthodologie cohérente pour analyser les pratiques langagières des réunions de travail

Notre étude sociolinguistique et interactionnelle des réunions de travail implique nécessairement notre introduction dans une situation sociale effective et une « linguistique de terrain ». L'étude de terrain permet de saisir et de rendre compte des « pratiques usuelles » des acteurs sociaux d'une communauté (Olivier de Sardan, 1995). Néanmoins, la méthodologie mise en œuvre tout au long d'une étude doit être cohérente : elle doit tenir compte des hypothèses de départ, de la problématique ou encore de l'objet étudié. Il serait vain de chercher à mettre en place une méthodologie « prête à l'emploi » ou de reproduire les démarches entreprises dans d'autres recherches. Chaque étude, chaque objectif de recherche et chaque chercheur demandent une méthodologie cohérente, c'est-à-dire en adéquation avec l'ensemble des objets manipulés. L'adéquation entre les objectifs de l'étude et le terrain d'observation n'est pas toujours évidente dans la mesure où elle vise un accord entre deux points de vue parfois contradictoires : celui du chercheur, désirant obtenir le plus de renseignements possibles concernant le terrain, et celui des acteurs, souhaitant légitimement conserver une part d'intimité ou de confidentialité[1]. Le chercheur peut également être amené à demander des renseignements supplémentaires délicats ou pas toujours avouables à ses informateurs afin d'affiner son étude et la compréhension des données qu'il recueille.

Un compromis entre la recherche effrénée du chercheur et la retenue des informateurs doit être trouvé. La relation entre l'enquêteur et son terrain doit être construite en établissant des liens relationnels et professionnels bienveillants. Elle doit être co-construite par chacun des participants afin de garantir des conditions de recherche optimales. Ces dernières seront la clé d'une étude reposant sur des données fiables, non erronées et vérifiables auprès des informateurs. Pour mener notre étude passant nécessairement par la compréhension des interactions langagières des acteurs au travail, nous avons souhaité que le discours que nous allions produire concernant ces pratiques en réunions soit co-construit. La spécificité de notre terrain de recherche nous amène à construire de manière collaborative avec les acteurs notre discours afin de garantir son intelligibilité. Nous verrons que cette construction collaborative est déployée tout au long de notre étude et prend la forme notamment de conversations informelles avec les acteurs, de visites de chantiers, de partage d'informations et de documents.

[1] Cette tension peut se traduire dans les méthodes mises en place pour mener à bien les travaux. Pour obtenir des données certains chercheurs n'hésitent pas à enfreindre à la fois des souhaits et des lois en utilisant, par exemple, des « micros cachés ».

5.2. Recueil des données

L'analyse (socio)linguistique d'une situation de travail implique un investissement intense de la part du chercheur qui ne connaît pas ou peu l'environnement qu'il souhaite étudier. J. Boutet explique que « l'introduction des discours au travail comme objet d'étude des linguistes conduit (...) à une réflexion méthodologique sur le statut des matériaux à analyser, sur les méthodes d'enquête, sur la place du chercheur » (1998, p.248). De plus, les analystes de situation de travail se heurtent fréquemment à la dévalorisation de la parole des acteurs de l'organisation. B. Gardin (1998) remarque ce phénomène en entreprise même dans les sphères élevées de la hiérarchie. Il ajoute que « si votre enquête porte explicitement sur le langage, on s'inquiète un peu de votre santé mentale et on vous avertit rapidement qu'ici on parle un argot, un jargon, que ce n'est pas du français » (*Ibid.*, p.109). C'est pourquoi les travailleurs vont mettre en avant l'activité technique et vont faire référence à la « parole ouvrière » qui naît des rapports étroits avec cette activité. Dans ces cas particuliers, la tâche du linguiste est de garantir de bonnes relations avec les informateurs en leur expliquant soigneusement les objectifs non évaluateurs de la recherche. La création d'un climat de confiance est d'autant plus primordiale en situation de travail que la parole est jugée jargonnesque et sans intérêt tant elle est tournée vers la tâche.

Notre recueil de données attestées à leurs conditions de production est capital, le repérage et l'analyse des caractéristiques des productions verbales des locuteurs doivent s'appuyer sur des corpus recueillis au cours de réunions de travail en entreprise. De Stefani, J. Miecznikowski et L. Mondada insistent sur l'importance d'analyser ce qu'ils appellent la « parole-en-interaction », c'est-à-dire « telle qu'elle est énoncée dans des contextes « écologiques », c'est-à-dire non provoqués par les chercheurs » (2000, p.26).

Pour mener à bien ce projet, trois grandes étapes se sont révélées indispensables à la mise en place d'une méthodologie de recueil de données cohérente avec les objectifs de l'étude. La première étape (5.2.1.) a consisté, d'une part, à la recherche active d'un terrain d'enquête et, d'autre part, à la découverte, à la familiarisation et à l'engagement moral contracté avec celui-ci. La deuxième étape (5.2.2.) représente la phase de collecte des données, par observation et enregistrement des interactions au sein des réunions. Nous nous interrogerons notamment sur notre position en tant que chercheur au sein de l'entreprise et sur notre dispositif d'enquête. La troisième étape (5.2.3.) s'est à la fois insérée parmi les autres et

a conclu le recueil de données. Elle a pour objectif une aide à la compréhension et une vérification de notre compréhension de l'ensemble des éléments recueillis.

5.2.1. Travail en amont : premières phases d'investigation

5.2.1.1. Recherche du terrain

La recherche d'un terrain d'enquête au sein duquel il sera possible de recueillir les données permettant de répondre aux objectifs de notre recherche est, par conséquent, un des premiers travaux que nous avons dû accomplir. La première démarche méthodologique fut donc la recherche active d'une entreprise acceptant de nous accueillir en tant que chercheur. Cependant, si la simple présence d'une personne extérieure est difficilement tolérée au sein d'une entreprise, assister à ses réunions de travail et les enregistrer suscitent souvent méfiance et suspicion. Nous avons été confrontée à de nombreux refus malgré de longues explications démontrant que notre présence ne devait pas être perçue comme de l'espionnage économique. Cet argument fut l'un des premiers avancés par les entreprises que nous avions contactées et qui avaient refusé de nous accueillir, voire de nous parler[1]. Néanmoins, le responsable d'une organisation dépendant d'une Direction Départementale de l'Equipement s'est intéressé à cette étude et nous a permis de nous introduire sans restriction au sein de ses locaux : un Parc départemental de l'Equipement.

5.2.1.2. Exploration du terrain

Dès que nous avons trouvé notre terrain d'enquête, nous pouvions entamer les premières phases d'investigation. A la manière des ethnologues ou des anthropologues, il est important que le linguiste puisse se familiariser avec l'environnement au sein duquel seront recueillies les données. L'analyse des pratiques discursives des acteurs du terrain ne peut pas se faire sans connaissance des contextes économique, relationnel ou encore socioculturel. Nous avons, tout d'abord, entrepris une démarche d'exploration de notre terrain d'enquête en nous positionnant en tant qu'étrangère parmi les salariés afin de recueillir un maximum d'informations simples permettant de construire la base de nos connaissances relatives à cette organisation. A propos de cette stratégie, D. Céfaï souligne que « mener une enquête de terrain, c'est accomplir des opérations très semblables à celle de l'immigrant, mais sur un

[1] Pour certaines entreprises, nous n'avons pas dépassé le stade du standard, les consignes de la direction étant strictes : aucune enquête, aucune recherche dans les locaux et surtout aucune personne extérieure.

mode expérimental. Il faut être capable de se mouvoir à la frontière de plusieurs mondes, comme un déclassé ou un déraciné professionnel » (2003, p.476)[1].

Notre travail ethnographique et investigateur permet de saisir plus aisément les interactions entre les participants aux réunions de travail et, notamment, de saisir les liens entre les productions verbales et la situation de communication. C'est pourquoi, avant même de commencer les enregistrements, nous nous sommes rendue plusieurs fois sur le terrain afin de rencontrer nos informateurs, de prendre connaissance de leurs activités, de leur culture, de leurs responsabilités et de leur fonction au sein de l'entreprise. Une visite détaillée des locaux nous a ensuite aidée à comprendre le fonctionnement général de l'entreprise et à situer, dans leur environnement, chacun des futurs participants aux réunions de travail auxquelles nous allions assister[2]. De nombreuses explications nous ont été fournies par le directeur qui a également enrichi nos connaissances en nous procurant l'organigramme de son service. Ce document a clarifié les informations concernant les responsabilités et les fonctions de chacun des membres de l'encadrement. Prendre connaissance de la structure hiérarchique d'un tel groupe nous paraît indispensable, un précédent travail a montré l'influence du statut des salariés dans les réunions (André, 2002). Non seulement le statut professionnel et hiérarchique mais également de nombreuses autres formes de classification orientent le déroulement linguistique et interactionnel des réunions de travail. Ainsi l'age des employés, leur ancienneté au sein de la société, leurs relations amicales, leur proximité professionnelle ou encore leur proximité physique sur leur lieu de travail influencent-ils les réunions de travail et jouent-ils un rôle dans la dynamique de groupe. C'est pourquoi, la phase d'investigation et notre position d' « éponge » face à l'ensemble des informations fournies se révèlent être indispensable pour mener à bien ce projet. Comme le relève A. Mucchielli, insistant sur la particularité du groupe : « la compréhension des phénomènes de la dynamique de groupe par un observateur ne peut être réussie sans une attention spéciale portée à la situation globale dans laquelle se trouve ce groupe, c'est-à-dire à son environnement et à ses conditions extérieures d'existence » (1991, p.75). Cherchant à analyser les pratiques d'un groupe avec toute la complexité de sa dynamique, de ses relations interpersonnelles, groupales, extra-groupales ou encore hiérarchiques, il nous faut être attentive aux éléments situationnels permettant l'interprétation des données de notre corpus.

[1] Nous retrouvons dans cette description de l'enquêteur la célèbre figure de l'étranger dessinée par G. Simmel ou encore l' « étranger professionnel » de M. Agar (1980).
[2] Voir infra, 5.2.1.3. pour une synthèse de ces informations.

Au fur et à mesure de nos investigations sur le terrain, ce travail de repérage et de collecte d'informations ainsi que l'intérêt porté au service, à ses activités et à ses employés se sont transformés inconsciemment en une véritable stratégie d'intégration au sein du groupe. En effet, au cours de nos différentes visites et séquences explicatives fournies par les informateurs, un climat de confiance et de bons rapports se sont installés. Les renseignements ont été apportés avec enthousiasme, patience et fierté de la part de chacun des acteurs de l'organisation. Les échanges qui ont précédé les enregistrements ont contribué à nous faire apprécier en tant que personne extérieure et accepter en tant que chercheur au sein de l'entreprise. A aucune occasion nous avons discerné que nos informateurs étaient importunés par nos sollicitations. Notre curiosité et nos questions souvent naïves dues à notre ignorance dans leur domaine d'activité ont semblé être bien perçues.

Tout au long de cette phase exploratoire, nous avons emprunté à l'anthropologie, à l'ethnographie et à l'Ecole de Chicago (Winkin, 2001) une méthode permettant de conserver par écrit l'ensemble des renseignements que nous avons obtenus : le carnet de bord. Ce dernier permet de consigner par écrit certains renseignements fournis oralement mais il permet également de réaliser des croquis, des dessins ou des schémas. Y. Winkin remarque que « le *fieldwork* genre Chicago s'est toujours appuyé sur des cartes : une des premières opérations à réaliser sur le terrain est de dessiner celui-ci, d'en repérer les limites, les ouvertures, les zones d'entre deux » (*Ibid.*, p.76). Dans ce carnet de bord, nous avons inscrit la totalité des données que nos informateurs nous ont fournies ainsi que les plans de l'entreprise que nous avons dessinés, les activités principales qui nous ont été exposées par les employés, les concurrents de l'entreprise, les relations entre certains collègues, etc. Nous allons restituer des informations concernant l'organisation des différents services et leurs activités principales afin de présenter succinctement notre terrain d'enquête.

5.2.1.3. Présentation du terrain et des réunions

La Direction de l'Equipement du département dans laquelle nous avons réalisé notre enquête se subdivise en cinq services :

- Le Secrétariat Général (SG) qui s'occupe des ressources humaines, de la comptabilité, des marchés, de la gestion, des affaires juridiques et du pôle médical ;
- Le Service de l'Urbanisme et de l'Habitat (SUH) qui gère les permis de construire, l'application du droit des sols, les problèmes de l'eau et de l'énergie, la prévention des risques et la politique sociale de la ville ;

- Le Service des Etudes et Grands Travaux (SEGT) qui comprend un bureau administratif responsable des acquisitions foncières, un bureau d'étude chargé des routes nationales et une subdivision d'Etude des Travaux Neufs (ETN) ;
- Le Service d'Aide aux Collectivités Territoriales (SACT) est chargé de l'ingénierie publique et de l'information auprès des maires des compétences du service dans le cadre de l'Assistance Technique de l'Etat fournie pour des raisons de Solidarité et d'Aménagement du Territoire (ATESAT) ;
- Le Service Gestion de la Route (SGR) qui se subdivise en plusieurs unités : Bureau Administratif (BA), Cellule Entretien Routier (CER), Cellule Départementale des Ouvrages d'Art (CDOA), Cellule Départementale d'Exploitation et de Sécurité (CDES), Parc départemental (Parc), Cellule Départementale de l'Education Routière (CDER) et des cellules relatives à la sécurité civile et à la défense.

C'est au sein du Parc départemental de ce dernier service que nous avons recueilli nos données. Le « Parc » est le service opérationnel de la DDE. Il est dirigé par « le chef de parc » et son adjoint et est composé d'un service chargé de sa comptabilité, d'un secrétariat et de cinq filières : l'exploitation, le magasin, l'atelier, la Cellule Maintenance Radio et le laboratoire :

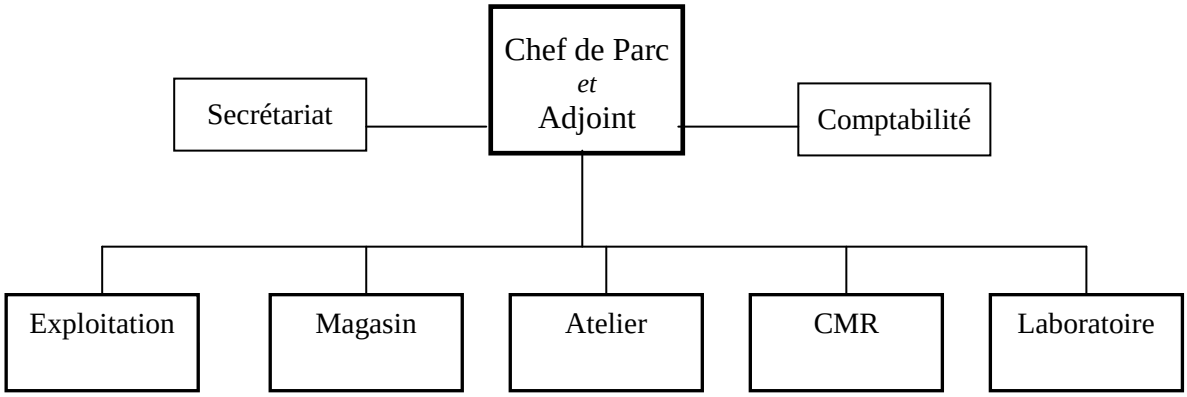


Figure 11 : Organigramme du Parc départemental de l'Equipement

Le Parc possède deux annexes dans le département, chacune d'entre elle est constituée des filières exploitation, magasin et atelier. La CMR et le laboratoire sont présents uniquement sur le site principal.

Nous avons relevé quelques chiffres annuels nous renseignant sur les activités du Parc. La filière « exploitation » effectue environ 650 000 m² d'enduit soit 120 kilomètres de route, 900 de lignes blanches tracées, 60 de réparation de fissures, 15 000 de glissières et l'entretien

de 17 ponts. A l'atelier, arrivent plus de 3 000 pièces et sont entretenus 800 engins dont 100 saleuses. Le laboratoire traite 250 chantiers dont une centaine en étude et le reste en contrôle d'exécution. Ses travaux sont utilisés pour analyser les sols et les terrassements, les chaussées et les bétons hydrauliques. La filière « magasin » fait appel à plus de 1 500 fournisseurs, gère 7 500 articles et 80 000 mouvements (entrées et sorties de pièces détachées et fournitures diverses), délivre 500 000 litres de gazole, 200 000 de fioul et 33 000 de GPL et commande environ 100 tonnes de peinture routière. La CMR s'occupe de 260 appareils radio et effectue les contrôles techniques des 160 relais du département. Enfin, le secrétariat enregistre 12 000 entrées de courrier et assure l'accueil téléphonique. La comptabilité règle 7 000 factures et en émet 5 000 vers les clients et les 35 marchés de fournitures.

Les seize réunions de notre corpus ont toutes un lien avec les activités du Parc et peuvent être décrites succinctement[1] :

- Six sont des réunions spécifiques au Parc. Appelées « réunions d'encadrement » (réunions 1, 2, 4, 5, 13 et 15), elles rassemblent habituellement une dizaine de participants : le directeur, son adjoint, la secrétaire, le chef comptable ainsi que tous les responsables de filière (exploitation, atelier, magasin, CMR, laboratoire) et les deux responsables des annexes du parc. Elles évoquent le fonctionnement du Parc, ses activités, ses projets et ses problèmes.
- Quatre sont des réunions initiées par le Parc mais ont lieu dans d'autres services (réunions 7, 8, 9 et 10). Ces derniers font appel, en tant que client, aux prestations du Parc (location de matériels et travaux). Ces réunions rassemblent quatre à six participants et cherchent à interroger les clients sur leur satisfaction.
- La réunion 3 est une réunion de chantier dont les analyses sont sous la responsabilité du laboratoire du Parc. Elle a lieu sur à proximité du chantier et rassemblent chaque représentant des entreprises impliquées dans la construction de la route.
- La réunion 6 se déroule au Parc entre l'encadrement et les représentants des organisations syndicales. Elle a pour objectif de faire le bilan et le prévisionnel des activités du Parc.
- La réunion 11 a lieu au Parc en la présence de son encadrement, de ses représentants du personnel, du DDE et du directeur du SGR. Elle fait le bilan général du Parc.
- La réunion 12 est une réunion spécifique à la filière exploitation du Parc.
- La réunion 14 est une Commission Consultative des Ouvriers des Parcs et Ateliers (CCOPA) chargée d'examiner les mouvements de personnel et les promotions des

[1] Pour une description détaillée des réunions, voir leur fiche signalétique en annexe.

agents du Parc. Elle réunit le président de la commission (le DDE), le directeur du SGR, du Parc, le responsable du personnel et les représentants du personnel.

- La réunion 16 est un retour sur les décisions et les propositions faites lors de la précédente (réunion 14). Elle est rassemble le directeur du Parc et certains représentants du personnel.

Ces seize réunions représentent environ quarante heures d'enregistrement. Nous avons choisi ces réunions afin d'obtenir un « noyau » de réunions similaires comparable à d'autres types de réunions mais dans lesquels intervenaient des locuteurs appartenant à ce noyau. Au total, trente participants différents ont assisté aux réunions.

5.2.1.4. Responsabilités morales vis-à-vis du terrain et exigence d'éthique

Même si la question de la responsabilité morale et de l'éthique reste peu posée dans les sciences sociales en France, elle doit être interrogée tout au long d'un tel projet de recherche[1]. Il semblerait que la rupture des liens qui unissaient la philosophie aux sciences sociales a amené progressivement ces dernières à se désintéresser de la question éthique et à se rapprocher des sciences dites exactes. Selon G. Gosselin, elles succombent à « la double tentation : celle de la connaissance pour la connaissance et de la connaissance pour la puissance » (1992, p.12). Le peu d'intérêt que les linguistes ont porté, jusque récemment, aux conséquences et aux implications de leurs travaux n'a pas ancré la linguistique dans une réflexion éthique systématique. Cette absence de préoccupation éthique s'est révélée quelques fois dangereuse notamment dans le domaine des politiques linguistiques où « les choix éthiques en matière de langage, s'effectuent de façon « sauvage », en l'absence de toute réflexion contrôlée » (Auroux, 1996, p.328). Néanmoins, une recherche en sciences humaines et sociales ne peut pas être menée de la même manière qu'en sciences naturelles. Si au sein de ces dernières les préoccupations éthiques sont multiples et imposent des limites aux pratiques des chercheurs[2], au sein des premières c'est l'étude de l'Autre, en tant qu'individu impliquant le respect et objet d'étude, qui pose les bases d'une réflexion éthique. E. Maître de Pembroke souligne à ce propos : « N'est pas conforme à une démarche éthique toute relation niant chez autrui son appartenance à l'humanité » (1999, p.131). Le chercheur en sciences sociales ne doit pas faire abstraction de l'individu pour se contenter d'observer le résultat, c'est-à-dire les

[1] Les notions de morale et d'éthique ne renvoient pas aux mêmes préoccupations. La morale se rapporte aux lois, aux impératifs et aux normes et « au-delà des valeurs particulières d'un lieu et d'un temps, à des interdits fondamentaux et universels » (Gosselin, 1992, p.28). L'éthique revoie « aux systèmes des mœurs, aux normes et aux valeurs qui les régissent » (*Ibid.*).

[2] Nous faisons référence notamment à la bioéthique, à la recherche bio-médicale, à la génétique, etc.

données que cet individu nous a permis de recueillir. M. Abdallah-Pretceille et L. Porcher (1998) mettent en garde les chercheurs face à l'entrée dans l'immoralité lorsque l'Autre, transformé en objet, n'est plus considéré comme un partenaire équivalent en dignité. C'est pourquoi, dès les premières réflexions concernant la problématique jusqu'au point final du manuscrit en passant par les relations entretenues avec les informateurs, nous devons penser avec soin nos démarches, nos actions, notre discours mais également notre rédaction finale et la diffusion des informations que nous allons transmettre.

Une entreprise est un terrain d'enquête complexe au sein duquel la légitimité d'une démarche (socio)linguistique est souvent soulevée et interrogée par les salariés. La collecte de données et d'informations peut se révéler problématique. F. Leconte explique que « toute situation d'enquête représente une violence symbolique proportionnelle à la distance sociale et culturelle entre enquêteur et enquêté (…) d'un point de vue éthique, [il est indispensable] de réduire au minimum cette violence et de négocier un cadre d'interaction qui soit acceptable par les deux parties » (propos recueillis par Delamotte-Legrand, 1999, p.72). Une réflexion déontologique, ainsi qu'une négociation avec les informateurs, est à mener afin de décider de la manière dont les données vont être collectées dans un environnement qui nous est étranger ainsi que la manière dont ces données vont être exploitées. Tout au long de notre recueil de données, nous avons été confrontée à des sujets complexes, délicats et souvent confidentiels. C. M. Renzetti et R. M. Lee qualifient ces différents thèmes de « sensitive topics » (1993) lorsque les sujets abordés par les participants observés placent le chercheur dans une position délicate due à la possession des données. Mener une recherche sur un tel sujet nous oblige sans cesse à conduire un questionnement personnel sur nos pratiques et nos méthodes d'enquête, de collecte de données, d'interprétation et de diffusion. Des va-et-vient permanents entre nos objectifs de chercheurs et des considérations éthiques ainsi que les contextes économiques, financiers et sociaux dans lesquels est ancrée l'entreprise sont nécessaires et nous semblent indispensables afin de faire preuve de responsabilité morale et d'éthique envers nos informateurs.

En France, les sciences du langage ne possèdent pas de code déontologique comme c'est le cas en psychologie où dans divers pays étrangers tels que les Etats-Unis, le Canada ou la Grande-Bretagne. Néanmoins, nous avons été amenée à prendre certaines précautions compte tenu des enjeux dans lesquels sont engagés les acteurs de notre terrain et l'organisation elle-même. La confidentialité étant le premier argument avancé contre notre accueil en tant que chercheur, notre introduction et notre méthodologie d'enquête ont été

soigneusement réfléchies. Nous souhaitions faire preuve d'éthique, d'honnêteté et de responsabilité morale vis-à-vis de notre terrain d'accueil d'autant plus que lors des réunions de travail ou lors des phases d'investigation, nous assistions inévitablement à des interactions engageant les participants dans des enjeux complexes et souvent confidentiels.

5.2.1.5. Aspects juridiques

Nous ne pouvons aujourd'hui envisager le recueil de données orales sans s'interroger sur le cadre juridique dans lequel s'insèrent nos pratiques. Pour des questions éthiques et déontologiques, les prises de sons et d'images sont réglementés et régis par des lois. Les enregistrements ne peuvent pas être effectués librement sans l'accord explicite des personnes concernées. Etant donné que la communauté scientifique française de linguistes ne s'est pas encore dotée de protocole juridique applicable à la constitution de corpus, nous avons extrait du *Code civil* et du *Code pénal*, les articles susceptibles d'être en vigueur dans notre situation d'enquêteur[1]. Des règles ont été légiférées afin de protéger les droits des personnes quant à la saisie de leur image ou de leurs paroles[2]. L'article neuf du *Code civil* mentionne :

> Chacun a droit au respect de sa vie privée. Les juges peuvent, sans préjudice de la réparation du dommage subi, prescrire toutes mesures, telles que séquestre, saisies et autres, propres à empêcher ou faire cesser une atteinte à l'intimité de la vie privée : ces mesures peuvent s'il y a urgence, être ordonnées en référé.[3]

Nous avons donc demandé l'autorisation, dans un premier temps, en respectant la ligne hiérarchique de l'organisation, au directeur du Parc et, dans un deuxième temps, à chacun des agents participant aux réunions de travail s'ils acceptaient notre présence au sein de leurs futures réunions. Nous avons ensuite demandé à tous de nous confirmer par écrit leur consentement à participer à notre recherche[4]. Cet accord autorise l'enregistrement et la transcription des échanges ainsi que leur utilisation à des fins scientifiques.

---

[1] Nous pouvons tout de même citer la création, par la Délégation Générale à la Langue Française et aux Langues de France, d'un « Guide des bonnes pratiques pour la constitution, la conservation et la diffusion des corpus oraux » (2005) cherchant à « fournir les informations nécessaires à la constitution d'un corpus de données orales » (p.5). Néanmoins, même si cette initiative est remarquable et comble un vide méthodologique, ce guide vise à « offrir des *propositions* utiles concernant (…) les aspects juridiques » (nous soulignons, p.5) et reconnaît que les pratiques éthiques et juridiques sont toujours repensées par le chercheur impliqué sur un terrain d'observation particulier.

[2] Loi du 22 juillet 1893, loi du 10 août 1927 art. 13, loi n°70-643 du 17 juillet 1970 art. 22 Journal Officiel du 19 juillet 1970, loi n°94-653 du 29 juillet 1994 art. 11 Journal Officiel du 30 juillet 1994. L'article 9 du Code civil est issu de ces lois.

[3] Code civil - Livre 1er : Des personnes, Titre 1er : De la jouissance et de la privation des droits civils, Chapitre 1er : De la jouissance des droits civils, Article 9.

[4] Autorisation reproduite en annexe, page 488.

Certains articles de la partie législative du *Code pénal* régissent également les prises d'images et de sons et prévoient des peines d'emprisonnement et de lourdes amendes pour atteinte à la vie privée des personnes. L'article 226-1, de la Section 1 intitulée *De l'atteinte à la vie privée*, stipule :

> Est puni d'un an d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende le fait, au moyen d'un procédé quelconque, volontairement de porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui :
>
> 1° En captant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de leur auteur, des paroles prononcées à titre privé ou confidentiel ;
>
> 2° En fixant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de celle-ci, l'image d'une personne se trouvant dans un lieu privé.
>
> Lorsque les actes mentionnés au présent article ont été accomplis au vu et au su des intéressés sans qu'ils s'y soient opposés, alors qu'ils étaient en mesure de le faire, le consentement de ceux-ci est présumé.[1]

Dans notre cas, outre le respect de la vie privée de nos informateurs, nous devions également nous engager à respecter le secret professionnel et à ne divulguer aucune information sans leur consentement. L'atteinte au secret professionnel est également régi et puni par la loi. Plusieurs articles du *Code pénal* lui sont réservée et notamment l'article 226-13 du Paragraphe 1 intitulé *De l'atteinte au secret professionnel* :

> La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.

La garantie de l'anonymat le plus complet a été notre premier engagement sur un tel terrain d'observation. Nous avons assuré à nos informateurs de ne pas dévoiler leur nom, le nom des personnes citées, leurs lieux de travail ainsi que le nom des entreprises ou des partenaires évoqués. De plus, chaque échange de paroles jugé « trop confidentiel » par les interactants ou par la direction n'apparaît pas dans les transcriptions.

La mise en place d'une méthodologie éthique appelée également « éthique pratique » par J. Feldman (2000, p. 12) a permis d'induire, chez les participants aux réunions de travail, une sorte de soulagement réduisant considérablement la retenue et la prudence qui pourraient être provoquées par la présence à la fois d'une personne extérieure et d'un magnétophone. De telles précautions, prises sur la base de compromis déontologiques avec nos informateurs, nous ont permis de recueillir des données authentiques produites en situation « naturelle » et d'espérer une minimisation du risque d'altération de ces données.

---

[1] Code pénal - Section 1 : De l'atteinte à la vie privée - Article 226-1, selon l'Ordonnance n°2000-916 du 19 septembre 2000 art. 3 Journal Officiel du 22 septembre 2000 en vigueur le 1er janvier 2002.

5.2.2. Collecte des données

Les données sont recueillies dans leur environnement écologique, c'est-à-dire dans leur situation naturelle et dans la complexité situationnelle dans laquelle elles se trouvent. L'ensemble des données a été collecté grâce à la méthode dite d' « observation » associée à l'enregistrement des interactions verbales. Après une description et une explication de nos choix méthodologiques concernant l'observation (5.2.2.1.) et l'enregistrement des données (5.2.2.2.), nous nous intéresserons à quelques éléments nécessitant une démarche réflexive sur ces mêmes choix en examinant la position occupée par le chercheur lors de son enquête (5.2.2.3.) ainsi qu'en considérant les éventuels effets du paradoxe de l'observateur (5.2.2.4.).

5.2.2.1. Observation

L'objectif de ce projet est d'analyser les pratiques discursives et interactionnelles des réunions de travail. Il nous a donc fallu observer la manière dont les locuteurs et ce groupe de locuteurs avaient l'habitude d'interagir dans cette situation de communication particulière. La principale méthode d'enquête permettant de capter les productions langagières, les organisations interactionnelles et la co-construction du discours est l'observation. En outre, notre recherche vise l'étude de la parole en situation de travail, et plus précisément « le langage *comme* travail » et « *dans* le travail » et non « *sur* le travail » (Lacoste, 1995, p.23) ou encore « le *langage en action* et non pas le langage *sur* l'action » (De Stefani *et al*., 2000, p.26). C'est pourquoi, nous devions observer des échanges authentiques en situation et non pas susciter ou suggérer des interactions. Dans les réunions, la parole est constitutive du travail, elle le réalise. La seule façon de l'étudier est de l'observer telle qu'elle s'actualise.

- Observation directe

Nous avons mis en place un type particulier d'observation : l'observation directe, dans la mesure où les données, quelquefois appelées « primaires », que nous cherchions à obtenir étaient disponibles « directement » au sein de réunions de travail. Aucun intermédiaire entre les informations et nous-même était nécessaire étant donné que nous pouvions les recueillir *simplement* en enregistrant les échanges langagiers entre les locuteurs. La méthode de l'observation directe a connu un développement progressif mais sa naissance est généralement attribuée à l'Ecole de Chicago et à sa deuxième génération de chercheurs. Ses premières utilisations ont permis d'observer des petites communautés telles que des quartiers, des milieux urbains, des banlieues, des groupes d'adolescents, des modes de vie, des

institutions, des entreprises ou des groupes professionnels. Nous l'utiliserons dans notre étude afin de collecter les informations linguistiques nécessaires à l'étude des pratiques communicatives d'un groupe professionnel.

- Observation non participante

Le choix d'une observation non participante semble être le plus approprié et le plus cohérent dans une telle situation. Même si nous étions acceptée et intégrée en tant que chercheur au sein du groupe, nous ne sommes évidemment pas devenue actrice de l'entreprise. Les réunions visent un travail collectif entre les membres, notre participation aux échanges risquerait de modifier le déroulement des interactions en raison, notamment, des explicitations nécessaires à notre compréhension. Pour gagner davantage en authenticité, nos questions et nos incompréhensions restent en suspens jusqu'à la fin de la réunion. En choisissant de pratiquer l'observation non participante nous assistons en spectateur aux interactions.

En résumé, selon les termes de J.-L. Loubet del Bayle (2000), nous avons mis en place une *observation externe, désengagée et avouée d'activités sociales discontinues*. En effet, notre observation est *externe* dans la mesure où « la réalité est observée par [un chercheur] qui n'appartient pas au milieu étudié » (*Ibid.*, p.37). A. Schütz, à propos du sociologue, souligne également que

> [son attitude] n'est rien d'autre que celle d'un observateur désintéressé du monde social. Il n'est pas impliqué dans la situation observée, qui ne présente pour lui aucun intérêt pratique mais seulement un intérêt cognitif. Ce n'est pas le théâtre de ses activités mais seulement de sa contemplation (1987, p.45).

Notre observation est *désengagée* puisque « l'observateur (...) reste extérieur pendant toute la durée de l'observation et en est seulement le spectateur » (*Ibid.*, p.38). Notre dispositif est *avoué* car « l'observateur ne cache pas sa présence et les raisons de celle-ci » (*Ibid.*, p.39). Enfin, nous observons des *activités sociales discontinues*, « c'est-à-dire [des] activités ou [des] phénomènes sociaux ponctuels, dont la durée dans le temps est limitée » (*Ibid.*, p.39).

5.2.2.2. Enregistrement des données

Les réunions de travail qui constituent notre corpus ont toutes été enregistrées dans leur totalité. Un magnétophone est placé au centre des participants, il est déclenché quelque minutes avant le début de la réunion et est arrêté à la fin de celle-ci. Pour des raisons techniques mais également afin de ne pas nuire au déroulement des réunions de travail en

instaurant un climat tendu et pesant, nous n'avons pas filmé les interactions. Le choix du dispositif permettant de constituer le corpus ayant des effets sur la façon dont les informateurs vont accueillir l'enquête, nous avons décidé de ne pas recourir à des enregistrements vidéo. De plus, si l'introduction du magnétophone est déjà difficile dans une organisation, celle de la caméra semble présenter des freins à l'entrée du chercheur sur un tel terrain. Nos objectifs de recherche semblaient, en outre, pouvoir être atteints grâce aux modalités d'enquête que nous mettions en place.

L'enregistrement n'est jamais interrompu au cours de la réunion[1], la suppression des noms propres ou des interactions confidentielles est effectuée lors de la transcription des données[2]. Ces données, dites « primaires », que nous avons analysées, sont donc constituées de 40 heures d'enregistrements d'interactions verbales produites lors des seize réunions de travail auxquelles nous avons assisté[3]. Nous nous sommes également procurée les documents qui circulent ou qui sont analysés par les participants au cours des réunions. Ces derniers nous éclairent notamment dans la compréhension des enregistrements.

Notre présence lors des enregistrements nous paraissait, dans un premier temps, indispensable dans la mesure où assister aux réunions nous permettait, par exemple, de mieux comprendre, interpréter et reconstruire le sens des interactions lors de leur transcription. Assister aux réunions de travail nous a ainsi permis de comprendre les effets de certains énoncés sur les interlocuteurs au-delà de la seule compréhension du contenu verbal de l'énoncé. Dans un second temps, notre présence était indispensable pour des raisons tout à fait pratiques. Les réunions de travail auxquelles nous avons assisté rassemblaient en moyenne dix participants ; restituer les tours de parole aux « bons » locuteurs aurait été impossible sans notre présence lors des échanges et sans une importante prise de notes. Parallèlement, nous avons réalisé une importante prise de notes relatives aux éléments non verbaux tels que les gestes, les entrées ou les sorties de certains participants, les éléments perturbateurs ou encore les bruits. Ces données dites « secondaires », au même titre que la transcription, viennent enrichir les données primaires recueillies par enregistrement.

---

[1] Afin de ne pas intervenir pendant la réunion et de ne pas gêner et interrompre le déroulement des échanges langagiers, nous avons utilisé des cassettes d'une durée de 120 minutes ainsi qu'un magnétophone à défilement lent qui permet de doubler le temps initial de la cassette. Nous disposions ainsi d'une durée d'enregistrement de quatre heures.

[2] Voir *infra*, les conventions de transcription (5.3.5.).

[3] En réalité, nous avons assisté à dix-sept réunions de travail mais un enregistrement a échoué.

5.2.2.3. Position du chercheur

Contrairement au travail méthodologique réalisé par exemple au cours d'une expérimentation en laboratoire, lors d'une enquête de terrain, le chercheur recueille des données produites dans des conditions naturelles. Cette position oblige le chercheur à s'impliquer personnellement sur son terrain d'enquête afin de pouvoir obtenir un accès sans restriction et donné en toute confiance. Parallèlement à cette entreprise, le chercheur se doit d'adopter une démarche réflexive consistant à considérer et à prendre pour objet d'étude sa propre pratique d'investigation. Pour réaliser notre étude et obtenir les données à analyser, nous avons notamment dû penser la relation que nous allions entretenir avec nos informateurs et notre terrain. Dans un premier temps, une réflexion sur les limites de ce que nous pouvions dire et faire, a été nécessaire dès notre introduction sur le terrain et dès la présentation de l'étude que nous allions mener et dans laquelle les salariés allaient éventuellement être engagés. Dans un second temps, nous avons envisagé notre observation d'un point de vue extérieur en accord avec R. Ehret qui explique : « Je ne peux décrire le champ social que si je signifie à mon interlocuteur que son monde n'est pas le mien. Même s'il lui ressemble tellement. » (2001, p.116). Ainsi, en observant, nous n'avons pas cherché à participer à la vie du groupe et à intervenir sur le déroulement de la communication.

R. Emerson remarque, à propos de l'engagement du chercheur en tant qu'individu, que « dans la plupart des travaux publiés, les dimensions personnelles du travail de terrain ont été tenues pour négligeables. Elles ont été simplement omises, ou reléguées sous forme de brèves mentions dans les introductions ou les annexes » (2003, p.413). L'implication de l'enquêteur peut faire naître, chez ce dernier, différents sentiments d'anxiété, de frustration, d'inquiétude mais aussi de satisfaction, d'appartenance au groupe étudié, de plaisir ou de jouissance. Quelques soient les sentiments éprouvés, les relations personnelles et intersubjectives avec le terrain méritent d'être questionnées. Les rapports que nous avons instaurés avec notre terrain et ses participants tout au long de notre étude nous ont surtout apporté une aide à la compréhension et à l'intelligibilité des interactions recueillies. C'est dans ce sens que nous interprétons R. Emerson précisant que « si l'expérience subjective est une source de biais, elle est aussi une source d'intuition et de compréhension » (2003, p.414). L'implication du chercheur sur son terrain ne doit pas nuire à son objectivité. Pour cela, son implication doit avoir certaines limites et être « contrôlée » (Mucchielli, 1991, p.35), c'est-à-dire que l'observateur doit « avoir une attitude qui consiste en une sorte d'implication contrôlée assurant à la fois (et c'est là le paradoxe de la méthodologie en sciences humaines)

l'indispensable présence de l'observateur au groupe en lui ménageant une certaine distance à son égard » (*Ibid.*, p.36). Ainsi, l'observateur doit à la fois être proche de ses informateurs dans la mesure où il va tenter d'interpréter leurs pratiques et distant pour ne pas se laisser emporter par l'affectivité ou la sympathie et toujours faire preuve d'empathie[1]. La position que nous avons adoptée cherche à incorporer l'ensemble de ces recommandations et de ces précautions. Cette position oscillant entre proximité affective et distance professionnelle s'intègre de façon cohérente avec notre démarche d'observation directe non participante.

5.2.2.4. Paradoxe de l'observateur

Dans son introduction à *L'enquête sociolinguistique*, L.-J. Calvet montre qu' « on trouvait (…) dans la mécanique quantique, bien avant la formulation du « paradoxe de l'observateur » par William Labov, cette idée que l'observation modifie la chose observée » et que « le choix d'une technique de constitution d'un corpus, d'une technique de recueil de données, modifie donc l'objet étudié et influe sur les résultats de son analyse » (1999, p.14). C'est pourquoi, les choix méthodologiques sont déterminants pour réduire les modifications de l'objet étudié. Nous devons toutefois prendre conscience de ces éventuelles modifications. Pour accentuer davantage l'objectivité des données, nous avons tenté de prendre en compte avec un maximum de minutie, les éventuels effets du « paradoxe de l'observateur » de W. Labov (1972). Ces précautions sont essentielles étant donné que, comme l'explique W. Labov, « to obtain the data most important for linguistic theory, we have to observe how people speak when they are not being observed[2] » (1973, p.113).

La prise en compte de ce paradoxe lors de notre d'enquête s'est traduite de manière pratique lors de l'enregistrement des données. Nous nous sommes placée en dehors du cercle constitué par les participants et en dehors de leur champ de vision. Cette position et une grande discrétion contribuent largement à minimiser les effets éventuels de la situation observateur-observés. De plus, suivant une des recommandations de E. Goffman : « observer une situation sociale de loin (…) de façon à n'être pas vu ou peu vu (…) consiste à se présenter en quelque sorte à l'extrême bord de la situation » (1988, p.166), nous nous sommes placée en retrait, dans un coin de la salle afin de modifier le moins possible le cadre habituel des participants.

[1] Nous avons notamment dû faire preuve d'empathie à la fin d'une réunion entre la direction et les représentants du personnel. Un de ces derniers nous avait demandé des conseils en matière de communication, de ton à adopter et de propos à tenir principalement pour réussir à faire entendre ses revendications auprès de la direction.

[2] « pour obtenir les données pertinentes pour la théorie linguistique, nous devons observer comment les gens parlent quand ils ne sont pas en train d'être observés » (Traduction personnelle).

L'idéal serait non seulement de réduire les effets du paradoxe de l'observateur mais de tenir compte de ses conséquences dans l'analyse lorsque ces dernières sont décelables. Néanmoins, les données collectées pour les besoins d'une recherche ne subissent pas toutes les influences que peut exercer le dispositif d'enquête. L'observateur doit accepter que sa présence influence inévitablement la situation de communication qu'il souhaite analyser. Il n'observe jamais la situation telle qu'elle aurait été s'il n'avait pas été présent. Les données collectées sont ainsi éloignées, et traitées différemment, des données que peuvent collecter les biologistes, les chimistes ou les physiciens. En physique, par exemple, les données recueillies par le chercheur ne semblent pas subir l'influence de ce dernier. Selon G. Devereux (1980), dans les sciences humaines ou dans les « sciences du comportement » selon son expression, l'observation est généralement réciproque, au moins au début de la recherche. M. Mahmoudian souligne que « l'observation parfaitement neutre et totalement objective n'est qu'un leurre » (1998, p.21).

Plutôt que de soutenir l'hypothèse selon laquelle, dans la mesure où nous avons pris un maximum de précautions lors de notre protocole d'enquête, les effets du paradoxe de l'observateur sont nuls, nous préférons une hypothèse moins optimiste selon laquelle ces effets existent même s'ils sont effectivement minimisés. Certains de ces effets ne sont pas détectables à l'enregistrement étant donné que nous ne pourrons déontologiquement jamais savoir de quelle manière se déroulent les réunions de travail lorsque nous n'y assistons pas. Nous pouvons tout de même tenter de déceler quelques conséquences de notre présence. Par exemple, lors de la réunion 15, l'animateur aborde le sujet de l'alcoolémie au travail et le cas d'un agent est cité. Ce dernier a été convoqué et sanctionné par le tribunal pour état d'ivresse (en dehors de son temps de travail). Dès que ce sujet a été abordé et avant même que le nom de l'agent fut cité, l'animateur a cherché à éviter ce thème :

L1 (…) bon **j'aimerais mieux qu'on en parle pas maintenant** hein je l'ai convoqué donc il a été sanctionné par le tribunal je pense quand même assez lourdement non +

Nous pouvons nous interroger sur les raisons de ce refus de discussion. Il semblerait que tous les participants ne connaissent pas l'identité de cet agent, son nom ne sera jamais prononcé, pas même ultérieurement dans les interactions. L'animateur ne semble pas à l'aise avec ce sujet. A-t-il tenté de l'écarter afin d'éviter ce malaise ? afin de ne pas dévoiler cette affaire à tous ces collaborateurs ? ou alors a-t-il souhaité écarter ce sujet en raison de notre présence et de l'enregistrement sonore ? Nous ne pouvons pas répondre à ces questions sans interroger le locuteur (L1). Cependant, quelques secondes après ce refus et après certains commentaires du

supérieur hiérarchique (L7) de l'agent sanctionné, L1 apporte des précisions sur les sanctions que la direction souhaite infliger à l'agent concerné :

L1 oui mais la sanction bon ben **pour tout vous dire** j'ai proposé que le premier niveau de sanction *P23* propose le niveau supérieur bon c'est bien mais j'ai tenu compte effectivement
L2 il a pas d'antécédent
L1 j'ai tenu compte effectivement qu'il était à trois mois de la retraite hein
L7 voilà aussi
L1 c'est tout hein et que c'était pas dans le cadre du boulot et moi le chef de *T3* m'a dit que hormis un cas ou deux il était toujours bien au boulot

Finalement, L1 aborde le sujet qu'il ne souhaitait pas évoquer en réunion pour des raisons que nous ignorons mais qui pourraient être notre observation. Dans cet extrait, si nous acceptons l'interprétation selon laquelle notre présence a influencé les interactions, les conséquences sont décelables mais restent moindres. Nous pouvons nous interroger sur les conséquences non décelables des effets produits par l'observation. Ces interrogations resteront sans réponses mais nous devons tout de même en avoir conscience.

Néanmoins, dans la mesure où le recours au langage spécialisé ou le « jargon » que les acteurs de l'entreprise ont l'habitude d'utiliser dans ce cadre semble être préservé, nous pouvons légitimement penser que notre présence ait un minimum d'influence sur le contenu des interactions. Nous pouvons supposer, d'une part, que les participants aux réunions de travail se sont habitués à notre présence et, d'autre part, que devant la décontraction des habitués, ceux qui nous rencontraient pour la première fois ne semblaient pas préoccupés. Nous pouvons tout de même signaler une marque explicite de prise en compte de notre présence au cours de la première réunion à laquelle nous avons assisté. Un des locuteurs prononce le sigle « ASP » et l'animateur de la réunion intervient pour définir ce sigle et préciser pourquoi il le fait : « agence de sécurité et de prévention pour la miss qui nous enregistre là » (Réu1). Cependant, ce type d'intervention s'est produit uniquement lors de la première réunion et ne s'est pas répété par la suite. C'est pourquoi, nous pouvons faire l'hypothèse que les exigences de fonctionnement du groupe et l'habitude de nous voir en réunion réduisent les éventuelles conséquences de notre présence sur les interactions. En observant les réunions de travail sans intervenir, nous tentons de ne pas changer les habitudes conversationnelles propres à ce contexte. Le langage appelé « opératif » par P. Falzon (1991, p.236) est conservé. Excepté l'intervention que nous venons de mentionner, aucune autre explication, définition ou explicitation de sigle n'est apportée. Les participants ont des objectifs précis à atteindre pendant les réunions, par conséquent, les impératifs de

fonctionnement du groupe semblent primer sur les éventuels effets de l'observation et de son dispositif.

5.2.3. Travail inter- et post-réunion : des compléments d'enquête

L'implication du chercheur sur son terrain d'enquête, dès le début de la recherche, est indispensable, comme nous l'avons vu précédemment, afin de se familiariser avec l'environnement étudié et de saisir plus aisément la situation de communication. Outre cette première phase d'investigation, nous avons fourni un travail supplémentaire de recueil de données tout au long de notre étude, entre chaque réunion, après l'enregistrement de la dernière et même après avoir réalisé la transcription des données orales. Ce travail complémentaire vient combler les failles dans la compréhension et l'interprétation de certains passages des réunions. Nous avons réalisé ponctuellement plusieurs enquêtes auprès des participants. Elles ont souvent pris la forme de conversations informelles avec l'un d'entre eux à qui nous demandions des éclaircissements sur le contenu d'une intervention sur certains comportements ou réactions ou encore sur des sujets méconnus. Nous avons donc instauré de multiples va-et-vient qui ont facilité l'analyse des interactions. Au fur et à mesure des réunions et de ces discussions informelles, la confiance qui nous a été accordée a grandi et nos sollicitations ont toujours trouvé des réponses.

Au cours de la constitution de notre corpus de données orales, nous avons souhaité obtenir des informations supplémentaires concernant le ressenti des participants aux réunions et leur conception de cet outil de communication. Nous avons donc élaboré un questionnaire cherchant à atteindre ces éléments. Nous avons remis le questionnaire « en mains propres » à chacun de nos informateurs ayant participé aux réunions de travail que nous avions enregistrées afin de créer une attitude favorable chez les personnes interrogées et de les inciter à nous remettre ce questionnaire. Nous avons fourni des explications quant à cette nouvelle enquête et nous avons accompagné le questionnaire d'une petite lettre de remerciement concernant notre accueil au sein de leur entreprise ainsi que quelques renseignements sur l'utilité de ce questionnaire pour notre thèse.

Nous avons choisi de réaliser un questionnaire assez court mais sa présentation matérielle[1] permettait à nos informateurs de s'exprimer plus amplement. Les interviewés devaient répondre à cinq questions concernant : les qualités attendues d'un animateur et d'un

[1] Voir annexes, page 1052.

participant, les comportements appréciés ou jugés déplacés pouvant intervenir lors d'une réunion et leur appréciation de cette situation de travail (diffusion d'information, utilité, stress, charge de travail, etc.). Enfin, un espace a été réservé à leurs éventuels commentaires. Les réponses à ce questionnaire nous ont permis de comprendre quelle importance les locuteurs attachent aux réunions, ce qu'ils en attendent et comment ils vivent ces moments interactifs. Cette méthode d'observation indirecte nous offre la possibilité de recueillir des précisions sur l'expérience des salariés. En effet, « dans le cas de l'observation indirecte, le chercheur s'adresse au sujet pour obtenir l'information recherchée. En répondant aux questions, le sujet intervient dans la production de l'information. » (Quivy, Van Campenhoudt, 1995, p. 165). Même si tous les participants ne nous ont pas remis le questionnaire[1], les réponses ont permis de valider et de préciser des informations extraites des corpus d'interactions et des discussions informelles.

Enfin, nous avons tenté de savoir si les pratiques discursives spécifiques que nous avons relevées dans notre corpus étaient employées consciemment ou non par les locuteurs et notamment par l'un d'entre eux, fréquemment en position d'animateur et de supérieur hiérarchique. Nous avons donc mené un entretien individuel avec ce locuteur. Pour réaliser cet entretien, nous nous sommes inspirée de la méthode de l' « instruction au sosie » née dans le monde du travail, conçue et utilisée par le psychologue italien I. Oddone et ses collaborateurs dans les usines FIAT à Turin (Oddone *et al.*, 1981). Cette technique de recueil de données est empruntée à l'ergonomie puis à l'analyse clinique de l'activité (Y. Clot, D. Faïta) qui a utilisé à son tour cette méthode. Nous sommes consciente que cette technique d'entretien a été conçue et utilisée dans des objectifs totalement différents des nôtres[2]. Néanmoins, nous pensions faire émerger certaines pratiques conscientisées grâce à son adaptation. Notre objectif était de tenter de mettre en évidence les logiques d'action langagières et les stratégies linguistiques employées consciemment ou inconsciemment par le locuteur au cours d'une réunion de travail. Nous voulions que notre interviewé nous explique comment il parvient à mettre en place telle ou telle activité discursive. Lors des entretiens menés dans le cadre de l'analyse du travail, les participants reçoivent les instructions suivantes : « Suppose que je sois ton sosie et que demain je me trouve en situation de devoir te remplacer dans ton travail. Quelles sont les instructions que tu voudrais me transmettre afin que personne ne s'avise de la substitution ? » (Clot, 1998, p.180). Notre entretien individuel reprend la même consigne en simulant un remplacement en tant qu'animateur de réunion mais

[1] Seulement 15 questionnaires nous ont été remis sur 30 distribués.
[2] Cette technique visait principalement la transformation de la connaissance du travail par le sujet participant au « sosie » grâce à la verbalisation de son activité.

se distingue largement de la méthode initiale par son utilisation, ses objectifs, ses conditions d'utilisation ou encore son exploitation scientifique. Cet entretien s'est révélé infructueux au niveau de la verbalisation de pratiques discursives[1] mais révélateur de l'importance accordée, par l'animateur, à certaines activités discursives (présenter un ordre du jour, distribuer la parole, gérer les thèmes de la réunion, coordonner des actions)[2].

5.3. Transcription des données

La transcription graphique des données orales est un support indispensable à l'analyse de la langue parlée. Elle est nécessaire pour le repérage des traits linguistiques et interactionnels spécifiques aux productions langagières enregistrées. Transcrire des échanges discursifs représente de nombreuses heures de travail mais cette tâche mérite d'être réalisée par le chercheur lui-même. En effet, dans la mesure où il est familiarisé avec son terrain d'observation et avec les paroles des locuteurs enregistrés, seul le linguiste peut effectuer le travail de transcription. A ce propos, R. Coppieters souligne que la transcription est « un travail d'interprétation, de reconstruction de ce que les locuteurs ont pu dire, et non la production mécanique d'un fac-similé écrit d'un texte oral » (1997, p.23). Le linguiste peut, grâce à ses connaissances « ethnographiques » du terrain, reconstruire le sens des paroles échangées.

La transcription d'un corpus oral n'est pas un simple accessoire ou une préoccupation secondaire, elle est à la fois le reflet des réflexions théoriques du transcripteur-chercheur et engage sans cesse ce dernier dans de nouvelles réflexions quant aux données orales qu'il a recueillies (Ochs, 1979 ; Bilger, 1999). Dans la mesure où la transcription correspond à des objets d'analyse et s'inscrit dans un projet de recherche, ses conventions vont largement découler de ce projet. La transcription étant toujours « sélective » (Duranti, 1997), elle présente certains aspects des interactions verbales. Il convient donc dans un premier temps de se demander *pour quoi* nous produisons une transcription et quels sont les phénomènes que nous souhaitons mettre en évidence grâce à la transcription.

L'élaboration de cette reconstruction graphique doit être rigoureuse. La représentation, explique M. Bilger, doit « répondre à une double exigence : la lisibilité et la fidélité » (2000a,

[1] Nous nous attendions à ce résultat reflétant l'aspect paradoxal du langage : à la fois indispensable puisqu'il est ici constitutif du travail, « interprétant » des autres systèmes (Benveniste, 1974, p.61) et insignifiant, ne faisant pas partie des préoccupations des acteurs.

[2] Les informations apportées par ces compléments d'enquête seront disséminées dans les chapitres suivants lorsqu'elles permettent d'enrichir notre analyse des données extraites des réunions de travail.

p.78 ; Blanche-Benveniste, Jeanjean, 1987, p.115). Néanmoins, cette double exigence implique nécessairement des compromis obligeant le chercheur à effectuer des choix dictés par son projet de recherche. La longueur de notre corpus a sans doute également influencé nos choix concernant les conventions de transcription. Les 40 heures d'enregistrement s'étant converties en 331 000 mots transcrits, nous avons nécessairement dû faire des compromis.

5.3.1. La lisibilité de la transcription

Pour satisfaire cette première exigence de lisibilité, nous avons choisi de réaliser une transcription orthographique[1]. F. Gadet souligne que « son avantage essentiel est de maintenir une lisibilité totale, au plus près de nos habitudes de lecture » (1989, p.44). En effet, la transcription orthographique semble la plus adaptée à nos objectifs de recherche qui nécessitent des lectures répétées des transcriptions (accompagnées de l'enregistrement). Le « texte » est alors largement plus accessible qu'une transcription phonétique qui demande un effort particulier et inutile dans notre cas. Ce premier point de divergence entre transcription orthographique ou phonétique[2] au sein de la communauté scientifique des linguistes travaillant sur corpus est provoqué par les objectifs de recherche. Les études prosodiques, phonétiques et phonémiques, morphologiques, syntaxiques ou interactionnelles n'ont pas les mêmes exigences du point de vue de la transcription. Nous ne prendrons pas en compte, par exemple, certains phénomènes de prononciation qui peuvent parfois donner des indications identitaires sur les locuteurs (Labov, 1969), l'étude actuelle de notre corpus ne nous révélant rien de significatif dans ce domaine. Sans surcharge d'informations telles que l'intonation, les mimiques ou la hauteur de la voix, nous éviterons de représenter l'oral « sous un aspect quelque peu folklorique » (Bilger, 2000a, p.88).

5.3.2. La fidélité de la transcription

La phase de familiarisation avec notre terrain d'observation et ses membres s'est également révélée indispensable lors de la transcription des données dans la mesure où « l'informateur privilégié est celui que l'enquêteur a appris à connaître avant de l'enregistrer ; il est devenu facile à écouter parce qu'il est familier » (Blanche-Benveniste, Jeanjean, 1987, p.96). Cette connaissance du terrain et des informateurs permet une plus grande fidélité de la

[1] Ce choix est également adopté par l'organisme international EAGLES (Expert Advisory Group in Language Engineering Standards), le projet NERC (Network of European Reference Corpora) ou encore le groupe français DELIC (DEscription Linguistique Informatisée sur Corpus) dans la lignée des travaux du GARS (Groupe Aixois de Recherche en Syntaxe).
[2] Nous pouvons également préciser qu'il existe des transcriptions phonémiques.

transcription puisque la reconstruction du sens des énoncés est facilitée. Néanmoins, l'oreille n'est pas un outil scientifique, « l'oreille est un traître ; on écoute ce qu'on s'attend à écouter » (*Ibid.*, p.102). La stricte fidélité de la transcription semble être utopiste, les transcripteurs souhaitent tendre vers cet idéal mais il est rare qu'ils l'atteignent[1].

Le choix d'une transcription orthographique pose le problème de la fidélité de la représentation des productions langagières des locuteurs. Une transcription fidèle serait la représentation graphique de toutes les caractéristiques linguistiques et non linguistiques des paroles ou accompagnant les paroles des locuteurs. Fidélité de la transcription des données enregistrées signifierait représenter les variations de prononciation, l'intensité et le rythme du débit de parole, les différentes intonations montantes ou descendantes, les syllabes chuchotées ou omises, la hauteur de la voix, les reprises, les bribes, les hésitations mais également les mimiques ou les gestes qui accompagnent la parole. Cependant, dans un premier temps, nous pouvons nous demander s'il est possible de tout transcrire et de représenter tous les phénomènes oraux, suprasegmentaux ou non verbaux graphiquement. C. Blanche-Benveniste et C. Jeanjean se sont interrogées dès les années 1980 sur la possibilité d'une telle transcription : « Peut-on vraiment *tout*[2] garder ? Peut-on réellement être fidèle à la production orale en en donnant une transcription écrite ? N'y a-t-il pas, dans toute transcription de l'oral, un appauvrissement des données ? » (1987, p.115). Cette réflexion a été poursuivie par B. Maurer qui pointe les limites de la transcription : « On sait bien que la voix, par sa force, sa chaleur, ses inflexions, ses pauses, véhicule de façon simultanée bien des données que la successivité de l'axe syntagmatique et la pauvreté relative du support papier sont bien incapables de restituer » (1999, p.151). Dans un deuxième temps, nous pouvons nous interroger sur l'utilité d'une transcription des plus fidèles représentant l'ensemble des caractéristiques verbales, non verbales ou paraverbales dans le cadre d'une étude spécifique orientée sur certains aspects précis du discours.

5.3.3. Un compromis entre lisibilité et fidélité

Les conventions de transcription adoptées par le chercheur ne sont « jamais neutres » (Bilger, 2000a, p.77). Si transcrire des données orales implique deux exigences : lisibilité et fidélité, des choix méthodologiques s'imposent afin de tendre au maximum vers ces deux

[1] Nous pouvons désormais trouver des logiciels d'aide à la transcription tels que *Transcriber*, *Praat* ou *Winpitch* mais l'intégralité de la transcription ne peut être automatisée et confiée au logiciel. De plus, même si ce type de logiciels permet de réduire ce que M. Stubbs a appelé les « hallucinations auditives » (1983, p.238), ils se heurtent naturellement à la reconstruction du sens effectuée par le chercheur.
[2] Souligné par les auteures.

pôles qui paraissent contradictoires. Le transcripteur va sans cesse « se trouver tiraillé » entre ces deux exigences (Blanche-Benveniste, Jeanjean, 1987, p.115). Pour évoluer dans ce tiraillement, les choix méthodologiques vont refléter les choix théoriques et analytiques. L. Mondada souligne que

> Loin d'être un miroir plus ou moins fidèle de la langue parlée, la transcription et son système de notations sont donc « theory-laden », dans la mesure où ils incorporent les présupposés théoriques du transcripteur dans les modes de représentation écrite de l'oral (2000, p.131).

L'initial choix entre transcription orthographique et transcription phonétique reflète d'emblée ce tiraillement. M. Bilger explique que « l'orthographe standard facilite la lecture mais semble « écraser » les phénomènes propres à l'oralité ; la transcription phonétique restitue fidèlement ces phénomènes mais rend l'accès au texte nettement plus difficile » (2000b, p.151). Certains auteurs ont choisi un compromis entre lisibilité et fidélité en agrémentant la transcription de précisions concernant plusieurs aspects du discours. Par exemple, l'orthographe est « truquée » afin de rendre compte de la façon dont les mots ont été prononcés. Dans le cadre de son étude de la conversation, V. Traverso transcrit « faire un p'tit tour pa'c'que… j'suis… » en précisant que cette notation semble être la seule à pouvoir donner une petite idée du rythme de la parole » (1996, p.73 et p.24).

Le compromis à réaliser entre fidélité et lisibilité nous semble indissociable des objectifs de l'étude. Les phénomènes langagiers que le chercheur souhaite repérer et analyser vont orienter les choix méthodologiques. Pour illustrer ce nécessaire lien entre objectifs et transcription des données, nous pouvons reprendre l'expression de B. Maurer : « Dis-moi pourquoi tu transcris, je te dirai comment le faire » (1999, p.158). Si le choix d'une transcription orthographique semble être cohérent avec nos intentions de recherche, ce choix présente néanmoins des difficultés quant à son application. La segmentation des productions langagières des locuteurs n'est pas toujours évidente. Notre présence lors des enregistrements ainsi que les informations que nous avons pu recueillir nous ont éclairé et nous ont permis de réaliser certains découpages en privilégiant une interprétation plutôt qu'une autre. Dans le cadre de son étude au sein de la patrouille maritime, I. Léglise précise qu'il est parfois difficile de réaliser un découpage morpho-phonologique exact. Elle s'est par exemple heurtée à la transcription orthographique de l'expression « je te mets en [εRzεd] ». Elle explique que « la transcription phonétique pouvant correspondre à une abréviation « RZ » correspondant à un état (…) ou au nom d'une aire Z (…) ou à un sigle connu comme « RAZ » (remise à zéro) dont la voyelle A aurait été peu prononcée » (Léglise, 2002, p.26). Les difficultés rencontrées dans la transcription peuvent donc émerger de la spécificité et de la complexité du terrain

d'observation et donc de ce que nous pouvons appeler les *connaissances non partagées*. La représentation fidèle des données peut alors dépendre des connaissances du chercheur quant à l'environnement observé. Notre investigation nous a permis, à l'instar d'I. Léglise, d'éviter les erreurs d'interprétation lors de la transcription. Les sigles propres au domaine se révèlent particulièrement difficiles à interpréter. Les transcriptions de [εmRkatje] en « MR4G », de [lezopea] en « les OPA » ou encore de [εRjeεR] en « RGR » n'auraient pas pu être réalisées sans connaissances préalables et nécessaires à la compréhension des interactions verbales produites au sein des réunions[1].

Entre la fidélité d'une transcription tentant de représenter un maximum d'éléments et la lisibilité d'une transcription totalement épurée, nous avons opté pour un compromis consistant à transcrire l'ensemble des hésitations, amorces, répétitions ou bribes de mots prononcés par les locuteurs. Ce choix méthodologique résulte de la conception que nous avons de la langue et du français parlé, nous avons choisi de conserver l'ensemble des marques de la construction du discours des locuteurs. Nous verrons que ces marques jouent un rôle dans la construction collaborative du discours entre les participants.

Nous avons également opté pour un compromis impliquant une transcription que nous pouvons qualifier de « nue » même si elle comporte l'ensemble des éléments que nous venons de citer. En effet, notre transcription, telle qu'elle est présentée en annexe de ce volume, ne représente ni les indications prosodiques ou intonatives ni les particularités de la prononciation des locuteurs, ni les notations gestuelles, ni certains régionalismes. Les conditions matérielles de notre recueil de données ne permettent pas de noter ces éléments de façon systématique. Néanmoins, nous nous accordons la liberté d'apporter quelques informations supplémentaires que nous pouvons déceler grâce à l'enregistrement et à une écoute fine des productions verbales lors de la présentation des exemples dans le corps de la thèse. L'interprétation de nombreux exemples est crucialement liée à des phénomènes prosodiques. C'est pourquoi, lorsque nous l'avons jugé nécessaire, nous avons noté les contours intonatifs permettant d'éclairer le lecteur quant à l'interprétation de l'extrait présenté[2]. Nous ne marquerons pas systématiquement les intonations montantes, descendantes ou plates dans la mesure où nous ne jugeons pas notre oreille assez fiable pour réaliser ce type

[1] Pour faciliter la lecture des transcriptions, plutôt que d'insérer chaque définition dans le texte, nous avons dressé une liste des sigles apparaissant au sein des réunions de travail (Voir annexes, page 489).

[2] L'analyse de notre corpus faisant systématiquement appel, et à de multiples reprises, aux enregistrements sonores des réunions, nous sommes « habituée » à nos données à tel point que des intonations nous paraissent évidentes alors qu'elles pourraient être réalisées différemment. Nous avons essayé d'être particulièrement attentive aux clés interprétatives que nous devions fournir dans la transcription.

d'annotation. Seul un logiciel et un spécialiste de la prosodie peuvent s'aventurer dans une telle étude. Toutefois, si notre oreille n'est pas un outil scientifique nous permettant de noter avec précision le sens de toutes les intonations, elle nous permet tout de même de noter des grands contours intonatifs tels que les montants ou les descendants. Nous pourrons également ajouter des polices de caractère spécifiques (*l'italique* et le **gras**) pour mettre en évidence les formes linguistiques que nous souhaitons analyser. L'exemple suivant rassemble un exemple de chacune de ces deux caractéristiques spécifiques :

Exemple 1 :

L1 (…) bon malgré tout il faut que au niveau comptabilité analytique les barèmes le nouveau barème il est applicable depuis le premier juin 2002 tout est bien rentré + **oui non /** +
L4 d'après madame d'après madame *P8* elle a dit qu'elle avait tout rentré hein +
L1 non
L4 elle avait tout fini
L1 oui mais si on rentre qui vérifie derrière
[réu4, p.619 (annexes), l.21]

Dans cet exemple, l'unité linguistique sur laquelle nous souhaitons porter notre attention est le couple « oui non », mis en évidence par un style de caractère gras. De plus, pour analyser ce segment, il nous paraît nécessaire de noter l'intonation montante avec laquelle le locuteur a prononcé ce couple. Nous marquerons également, avec les mêmes objectifs de compréhension et d'interprétation de données, les phénomènes d'allongement par « : », comme dans l'exemple suivant :

Exemple 2 :

L1 donc au jour d'aujourd'hui qu'est-ce qu'on a sur le parc on a deux PATA un très ancien un beaucoup plus récent et on a aussi un **:**
L8 une bouille
[réu6, p.694, l.16]

Les deux points marquent l'allongement de l'indéfini *un*. Cette intonation correspond ici à une recherche lexicale de L1.

Les extraits qui illustrent les analyses linguistiques et interactionnelles de ce travail peuvent également comporter des crochets **[** ou **]** qui permettent de montrer au lecteur que l'écoute des données orales nous indique qu'une unité est achevée (**]**) ou commence (**[**) ou encore qu'une unité linguistique est rattachée à une séquence précise. Nous allons examiner dans les deux exemples suivants de quelle manière ces symboles peuvent être utilisés lors de la présentation des exemples dans l'analyse :

Exemple 3 : Le directeur L1 explique le problème des trop nombreuses heures supplémentaires.

L1 la mise en service c'est indépendant de toute circulaire**](1)** c'est vrai que c'est un très bon document maintenant puisqu'il a abordé ce sujet là**](2) [(3)** là j'ai

> signé toutes les feuilles de travail qui comprenaient pour certain entre 70 et des fois plus de 80 heures supplémentaires le mois dernier là euh j'ai pas c'est pas la peine de de vous faire une démonstration hein**](4)** si je prends le texte officiel là on est mauvais sur toute la ligne hein**](5)** on ne respecte strictement rien du tout alors ça va que c'est le mois de décembre hein**](6)** mais là veillez quand même un tout petit peu parce que ça dépasse tout entendement hein**](7)** 80 heures supplémentaires sur un moins hein**](8)** c'est vos agents hein ça + **[(9)**hein là on est mauvais partout hein
>
> [réu1, p.557, l.6]

Dans cet exemple, les crochets sont utilisés afin de mettre en évidence la segmentation opérée par le locuteur. Les crochet 1 et 2 montrent que les paroles précédents les balises constituent une unité achevée et le crochet 3 indique le début d'une nouvelle unité. La disposition des crochets est effectuée grâce à la bande sonore des enregistrements, l'intonation nous permet de segmenter les discours en unité. Grâce à ce système de mise en évidence de l'organisation du discours des locuteurs, nous pouvons également indiquer à quelle unité ou quel segment une unité linguistique plus fine appartient. Nous avons réalisé ce découpage par exemple lors de l'étude du marqueur *hein*. Dans l'exemple 1, les crochets 4, 5, 6, 7, 8 et 9 signalent à quel segment de parole *hein* est rattaché. L'ajout de crochets dans la transcription initiale permet une plus grande compréhension des analyses effectuées.

5.3.4. Les enjeux de la transcription

Transcrire des données orales implique le passage d'un canal à un autre. Notre représentation du texte écrit et de la norme peut nous influencer lors de la transcription et transformer les productions langagières. Nous pouvons faire un parallèle avec les explications de A. Duranti à propos des transcriptions effectuées par les anthropologues : « Writing down a language that has never been written before constitutes a first description of that language[1] » (1997, p.124). E. Ochs (1979) a été la première à soulever les enjeux de la transcription et, plus précisément, du passage à une présentation linéaire des données. Nous devons prendre de multiples précautions lors de la transcription afin de ne pas faire d'analyse *a priori*. La démarche devant être inverse, les analyses se font *a posteriori*, à partir de la transcription et des données recueillies.

Ce passage de l'oral à l'écrit implique une réflexion linguistique sur les données à transcrire. J.-M. Debaisieux explique que « compte tenu de la complexité de la relation graphie phonie en français, la transcription demande un minimum de savoir sur la langue et

[1] « Ecrire une langue qui ne l'a jamais été auparavant représente une première description de cette langue » (Traduction personnelle).

sur les pièges à éviter » (2005, p.25). Pour illustrer ce propos, nous reprenons son exemple illustrant les confusions entre « qui » et « qu'il » dans les transcriptions. L'auteure cite un extrait d'une transcription effectuée par un étudiant :

> ben les chevaux ben on les ferre parce que quand on les fait travailler comme on les fait travailler là / **qui restent** pas au pré à manger normalement à se déplacer normalement / le sabot il s'use

Le transcripteur a entendu [ki], qui est une prononciation courante, *qu'il* perd souvent sa consonne « l ». Le transcripteur a converti cette perception auditive [ki] par « qui » dont l'actualisation est impossible dans ce cas. J.-M. Debaisieux nous fournit l'explication suivante :

> Cette transcription revient à proposer une analyse syntaxique qui n'est pas la seule possible et certainement pas la plus vraisemblable puisqu'elle analyse la séquence comme une relative prédicative, alors même que ce type de relative est réservée à certains verbes du type : « je le vois qui arrive ». Une analyse plus plausible consiste à poser que la prononciation [ki] recouvre deux morphèmes : la conjonction *que* qui reprend la subordonnée en *quand* et le pronom clitique *il* (2005, p.25-26).

L'analyse morpho-syntaxique de l'énoncé du locuteur montre que la transcription était erronée et que la forme à transcrire était « qu'ils restent pas »[1]. Notre corpus présente de nombreux cas identiques, le respect des locuteurs et de la syntaxe du français nous amène à transcrire des absences de phonèmes dans les énoncés des locuteurs. Par exemple, la représentation graphique de la séquence [kifofɛR] est « qu'il faut faire » dans la mesure où il est probable que le locuteur ait sélectionné la forme correspondant à la norme mais sans prononcer toute la chaîne sonore. Afin de ne pas porter de jugement négatif sur les locuteurs (absence de maîtrise du français et de sa syntaxe) et afin de respecter la syntaxe des énoncés, quelques ajustements sont nécessaires. Nous avons opté pour le choix de créditer les locuteurs du fonctionnement maximal de la langue. De plus, comme nous venons de l'expliquer, « certaines prononciations courantes, différentes de la prononciation académique, sont d'un usage si répandu qu'on ne peut pas les considérer comme des phénomènes marginaux » (Blanche-Benveniste, 2000, p.38). Ainsi, nous avons également choisi de transcrire « quelque » ou « il y a » même si nous avons entendu [kɛk] ou le célèbre [ja] souvent transcrit avec le « monstre » morphosytaxique « Y a ».

Pour des raisons similaires, nous excluons avec C. Blanche-Benveniste et C. Jeanjean ce qu'elles appellent les « trucages orthographiques » (1987, p.130) dans la mesure où ces

[1] Il existe certains verbes tels que *passer*, *advenir*, *arriver* ou *rester* qui acceptent les deux constructions « qui » ou « qu'il ». M. Bilger nous donne un exemple : « il y a un autre problème c'est ce /qui, qu'il/ s'est passé au cours de ces dernières années (RB, 26,5) » et précise que « même si la norme préconise dans ce cas plutôt l'emploi de la forme *qui*, on peut avoir avec le verbe *passer* les deux constructions » (2000, p.155).

derniers peuvent donner un effet péjoratif et, par conséquent, stigmatiser le locuteur et lui attribuer une image dévalorisante. Même si les prononciations mises en évidence par l'orthographe adaptée sont fréquentes quel que soit le locuteur[1], elles induisent souvent chez le lecteur de la transcription des représentations négatives traduites en termes de langue parlée familière. En outre, nous pouvons constater que les aménagements orthographiques sont fréquents pour représenter les paroles produites par des locuteurs peu scolarisés et de classes sociales plutôt en dessous de la moyenne alors que les paroles des hommes politiques, des professeurs d'université ou des locuteurs de classes sociales élevées ne sont quasiment jamais transcrites avec une orthographe modifiée. Dans un cadre plus restreint mais qui peut être élargi, S. Beaud et F. Weber (1998) montrent qu'une transcription « littérale »[2] des paroles des immigrés court le risque d'accentuer des lacunes et d'encourager une lecture ethnocentriste de la transcription. Notre représentation et notre conception de la langue ainsi que la représentation que nous souhaitons (ou celle que nous ne souhaitons pas) diffuser, nous conduit naturellement à une transcription avec une orthographe standard. Il parait également important de préciser que « le passage de l'oral à l'écrit effectué par la transcription a des conséquences configurantes pour le statut qu'y acquiert la langue parlée : le fait de réécouter de façon indéfiniment répétée des fragment d'oralité exerce un effet de loupe agrandissant des phénomènes qui autrement échappent à l'ouïe. » (Mondada, 2000, p.132). En outre, le système de transcription, illustré par les trucages orthographiques tels que *j'suis*, au nom d'un compromis entre fidélité et lisibilité, pose le problème d'employer de façon détournée l'apostrophe qui est un signe graphique appartenant au code orthographique et étant régie par des règles de fonctionnement précises.

Comme nous l'avons déjà expliqué, seules les données orales nous donnent accès au découpage du discours en unité plus petite que le tour de parole ou l'intervention. Nous n'utiliserons donc aucun signe de ponctuation, réservé traditionnellement au découpage de l'écrit et se révélant souvent trompeur lors d'une application forcée à la langue parlée. En effet, ponctuer une transcription implique de projeter une analyse syntaxique sur les énoncés des locuteurs (Blanche-Benveniste, Jeanjean, 1987). P. Achard, dans la lignée des travaux de C. Blanche-Benveniste et C. Jeanjean, insiste et signale qu'« à l'oral, il est clair que la projection des segmentations de l'écrit est complètement illicite. » (1989, p.45). Nous sommes consciente que ce choix se fait au détriment d'une lisibilité aisée de la transcription de notre corpus d'autant plus que certains de nos locuteurs prennent la parole pendant de

[1] Voir *supra*, l'exemple de V. Traverso : « faire un p'tit tour pa'c'que… j'suis… ».
[2] Les auteurs utilisent le terme *littéral* essentiellement pour *phonétique* mais nous pouvons étendre leur réflexion à une transcription orthographique truquée ou modifiée.

longs moments. Néanmoins, c'est à ce prix que nous souhaitons conserver des transcriptions neutres de toutes analyses. Les annotations ajoutées aux extraits insérés dans le corps de la thèse tentent de palier à ce manque de lisibilité.

Un des risques persistants auxquels le transcripteur s'expose et auxquels ils exposent simultanément les locuteurs enregistrés sont les dangers que représente l'interprétation. Le transcripteur, comme nous l'avons déjà relevé, est souvent amené à reconstruire le sens des productions verbales enregistrées. Sa familiarité avec les locuteurs et la situation facilite l'interprétation des données et leur reconstruction sémantique. Néanmoins, certains éléments peuvent rester difficiles à identifier et à segmenter : « il est parfois impossible de trancher entre deux interprétations » (Debaisieux, 2005, p.26). Ce phénomène de « multi-écoutes » (Blanche-Benveniste, Jeanjean, 1987, p.143) se traduit dans la transcription par des multi-transcriptions qui permettent de conserver un degré d'incertitude. « Le GARS a proposé un procédé graphique simple, qui consiste à encadrer les multi-écoutes par deux barres obliques, en les séparant par une virgule » (*Ibid*.). Ce procédé permet de limiter les interprétations hâtives de certaines séquences, notamment des séquences homophones, et de respecter les productions verbales des locuteurs en évitant d'avoir à choisir l'une ou l'autre des interprétations possibles. Les multi-transcriptions rendent compte du fait que « le texte retranscrit ne représente pas uniquement celui qui a été produit par le locuteur ou les locuteurs, il représente aussi celui qui a été interprété par le transcripteur » (Bilger, 1999, p.184). Elles sont notamment utilisées dans des cas d'hésitation entre deux séquences homophones, deux sons, un son ou une absence de son, deux clitiques, deux articles, deux pronoms, deux formes auxiliaires ou encore deux éléments lexicaux (Bilger, 1999).

L'ensemble des précautions prises lors de la transcription des données orales nous conduit à l'élaboration d'une transcription nue, épurée ou encore de « niveau zéro », c'est-à-dire vierge de toute analyse syntaxique, sémantique ou interactionnelle. Nous nous sommes orientée, en nous alliant à K. L. Pike, vers une approche *émique* de la transcription (Mondada, 2000) dans la mesure où nous cherchons à découvrir et à repérer les phénomènes linguistiques et interactionnels pertinents des interactions verbales sans aucune analyse *a priori*.

5.3.5. Conventions de transcription

L'ensemble des données orales que nous avons enregistré a été transcrit en respectant les conventions de transcription mises au point par l'équipe DELIC (Description Linguistique

Informatisée sur Corpus) de l'Université de Provence dirigée par J. Véronis[1]. Ce choix est doublement justifié par des motivations à la fois scientifiques et pratiques. D'une part, nous adhérons amplement aux présupposés théoriques sur la langue que sous-tendent ces conventions. D'autre part, nous avions initialement choisi ces conventions dans une version antérieure mise au point par l'équipe du GARS, mais l'utilisation du logiciel *Contextes* créé par J. Véronis nous a conduit naturellement à revoir nos transcriptions et à conformer nos textes afin de les exploiter avec ce concordancier[2]. Ces conventions de transcription sont utilisées dans la constitution du *Corpus de référence du français parlé* réalisé par cette même équipe et visant « à mettre à la disposition de la communauté des linguistes, chercheurs et enseignants, un témoignage de la langue française parlée aujourd'hui dans les principales villes de l'hexagone » (EQUIPE DELIC, 2004, p.11).

Pour résumer, les transcriptions que nous avons réalisées respectent l'orthographe standard de la langue française, ne font apparaître aucun élément prosodique ni signes de ponctuation. Elles suivent également les conventions[3] suivantes :

{…}	éléments métalinguistiques ou commentaires (rires, bruits, entrée d'un participant, etc.)
< … >	chevauchements de locuteurs
+	pauses
///	pause très longue ou silence
###	partie non transcrite
$$$	coupure de l'enregistrement
/…, …/	multi-transcriptions
…-	amorces
*	syllabe incompréhensible
***	suite de syllabes incompréhensibles
{sic}	réalisations morphologiques non standard de règles d'accord
P	anonymisation d'un patronyme
T	anonymisation d'un toponyme
S	anonymisation d'un nom de société

[1] Ces conventions sont largement inspirées de celles mises au point par le GARS.
[2] Nous tenons tout particulièrement à remercier Jean Véronis pour avoir mis à notre disposition son logiciel *Contextes*.
[3] Pour une explication détaillée de chacune des conventions, voir EQUIPE DELIC (2004).

- Les locuteurs sont numérotés (L1, L2, L3, etc.) en fonction de leur intervention au sein de la réunion. Ce numéro n'est, par conséquent, pas conservé d'une réunion à l'autre.
- Les sigles sont notés en majuscules séparées par des points pour les différencier des acronymes[1].
- Les nombres sont écrits en lettre s'ils sont inférieurs à dix et en chiffre dans les autres cas.
- Les variantes morphologiques indécidables sont notées entre parenthèses (par exemple : il(s) mange(nt)).
- Les orthographes incertaines sont notées de la mention {approx}.

Il n'existe pas de transcription parfaite ou idéale qui représenterait la situation de communication dans toute sa complexité. C'est pourquoi, la transcription ainsi que ses conventions peuvent être évolutives. Nous avons opté pour une transcription simplifiée mais, comme nous l'avons expliqué et comme le verrons dans les exemples reproduits dans la deuxième partie de ce travail, certains extraits sont agrémentés de précisions concernant notamment l'intonation lorsque l'information est identifiable et semble nécessaire à l'interprétation et à l'analyse.

5.4. Analyse des données

La majorité des analyses (socio)linguistiques effectuée à partir de corpus oraux a cherché à saisir les mécanismes interactionnels. Les études réalisées dans le domaine du langage au travail, et notamment celles concernant les réunions de travail, les conseils municipaux ou les réunions syndicales se sont également penchées sur des phénomènes interactionnels. Sans remettre en question ce point de vue analytique mais plutôt en le prolongeant, en l'affinant et en le complétant, notre travail se penche également sur les spécificités linguistiques des productions verbales émises dans les réunions de travail. L'analyse des données sera réalisée sur deux plans : interactionnel et linguistique. En somme, nous envisageons non seulement d'étudier les traits linguistiques mais également les spécificités interactionnelles des réunions. Cette micro-analyse de phénomènes langagiers nous amène à une analyse de faits sociaux et interactionnels plus larges.

[1] Nous pouvons rappeler que pour une meilleure lisibilité des transcriptions, nous avons dressé la liste des sigles les plus employés en annexe. Néanmoins, les sigles peu utilisés et apparaissant uniquement dans une seule réunion sont définis dans le corps du texte sous la forme suivante : D.D.E. {sigle = Direction Départementale de l'Equipement}.

5.4.1. Analyse qualitative

Nous voulons rappeler au préalable que notre approche des discours remet naturellement en cause la phrase comme unité du discours. Elle est inadaptée pour analyser des énoncés oraux (Gadet, 1989 ; Blanche-Benveniste, 1990)[1]. Notre approche des données cherche, dans un premier temps, à identifier les spécificités langagières et, dans un deuxième temps, à saisir leurs usages, leurs significations, leurs interprétations et leurs effets en situation. Ainsi, l'analyse des données orales que nous avons recueillies a été consacrée tout d'abord à un travail de repérage des caractéristiques et des spécificités linguistiques et interactionnelles. Ensuite, forte de notre démarche ethnographique, nous pouvions associer certains éléments repérés dans les corpus à d'autres éléments extralinguistiques. Ces démarches de repérage et d'analyse qualitative des données visant leur compréhension voire la saisie de l'intentionnalité du locuteur ont été entrecoupées de multiples allers-retours sur le terrain afin de vérifier, d'observer d'autres données, d'interroger des informateurs et de s'assurer de la validité de nos hypothèses, observations et résultats.

Nous pouvons remarquer que, dans le cadre de l'analyse de discours, dès que les contours de la discipline ont été dessinés[2], l'analyse qualitative de corpus a occupé une place centrale. J. Guilhaumou souligne que la démarche méthodologique de l'analyse de discours concernant l'analyse de données « s'avère très rapidement prendre la forme d'une approche sociolinguistique en ce sens qu'elle associe un modèle linguistique, essentiellement l'analyse d'énoncé, à un modèle sociologique, défini à travers la notion de condition de production » (2002, p.3). Les données analysées sont alors corrélées avec des facteurs sociaux, psychologiques ou encore historiques afin de saisir leurs usages et leurs fonctions dans le discours. Comme nous l'avons déjà expliqué[3], nous abordons les pratiques langagières comme constitutives et appartenant à un contexte situationnel global dont les éléments composites sont sans cesse en interaction et en interinfluence. Si nous utilisons la terminologie de M. Mauss, nous pouvons admettre que les pratiques langagières sont englobées dans un « fait social global » qui rassemble, sans dissocier, les différents contextes économiques, institutionnels, identitaires ou professionnels dans lesquels toute activité prend place. Cette indissociabilité des différents « faits » constitutifs du « fait social global » implique une prise en compte de l'ensemble de la signification de chacun de ces faits mais selon des niveaux différents. Par exemple, au sein d'une réunion de travail, le facteur

[1] Nous ne reviendrons pas sur l'inadaptation de la phrase à l'oral tant elle a déjà été discutée par ailleurs.
[2] Dès que l'analyse de discours a conquis une certaine légitimité face aux linguistiques dites « de la langue ».
[3] Voir *supra*, chapitre 4.

« directeur de l'organisation » aura certainement plus d'influence que le facteur « père de famille » sur le déroulement des interactions. Ainsi, si le « fait social global » ne peut pas être découpé distinctement, dans le sens où un individu n'est pas seulement une addition de multiples facettes identitaires et sociales mais un tout, il peut se voir tout de même décomposé puis recomposé, en tant qu'ensemble de significations, dans le cadre d'une théorie de la complexité et non de la juxtaposition des significations. L'analyse qualitative permet de saisir chacun des sens associés au « fait social global » de M. Mauss mais également la signification globale, représentée par l'intrication de l'ensemble des significations et valeurs, d'une situation ou d'une pratique individuelle.

Nous avons abordé nos données en utilisant nos outils de description des réunions de travail (chapitre 4) mais sans chercher à extraire des phénomènes précis ou prédéterminés. Nous nous associons à A. Mucchielli qui présente les méthodes qualitatives comme n'étant pas des méthodes figées :

> On recherche des procédures, mais on ne sait pas lesquelles, on recherche une « forme » mais on ne sait pas laquelle car elle sera nouvelle. Cette « recherche sans filet » constitue le caractère le plus spécifique des « analyses qualitatives » (1991, p.88).

Ainsi, même si nos hypothèses de départ étaient posées, l'analyse de notre corpus a connu une évolution nécessaire traversant des phases de repérage répondant à un questionnement de plus en plus affiné au fur et à mesure des analyses. Notre inscription au sein de plusieurs approches théoriques et analytiques nous permet de ne pas nous imposer *une* lecture des données à analyser excluant la prise en compte et l'analyse de certains phénomènes. Notre objectif n'est pas d'évaluer une théorie mais de mettre au jour et de saisir des spécificités associées à une situation de communication particulière.

A partir de l'observation des données et notamment des formes récurrentes présentes dans notre corpus, nous avons repéré un « axe transversal » donnant sens à plusieurs phénomènes spécifiques que nous avions étudiés. En effet, si de nombreuses dynamiques sont observables au sein des réunions de travail, nous avons décidé, à l'issue d'un long travail visant d'une bonne connaissance de notre corpus, de consacrer nos analyses aux traits linguistiques et interactionnels entrant dans une dynamique plus large de construction collaborative du discours. C'est pourquoi, nous avons opté pour une analyse transversale (Traverso, 1999) caractérisée par des va-et-vient permanents entre le corpus et questionnements élaborés au fur et à mesure du travail d'observations des données. Ces va-et-vient nous ont permis de vérifier la pertinence de cet axe transversal mettant en évidence la

construction collaborative du discours entre les participants aux réunions. L'analyse transversale a été associée et insérée à une micro-analyse permettant de mettre au jour le déroulement des interactions verbales. Notre axe transversal, la construction collaborative du discours par les participants aux réunions de travail, s'est nourri de nos repérages et analyses des spécificités linguistiques et interactionnelles de la situation de communication : l'utilisation du couple *oui non* et du marqueur *hein* ainsi que de l'organisation complétive des tours de parole et des répétitions dans le discours. Le schéma représente les quatre phénomènes analysés dans la deuxième partie de ce travail :

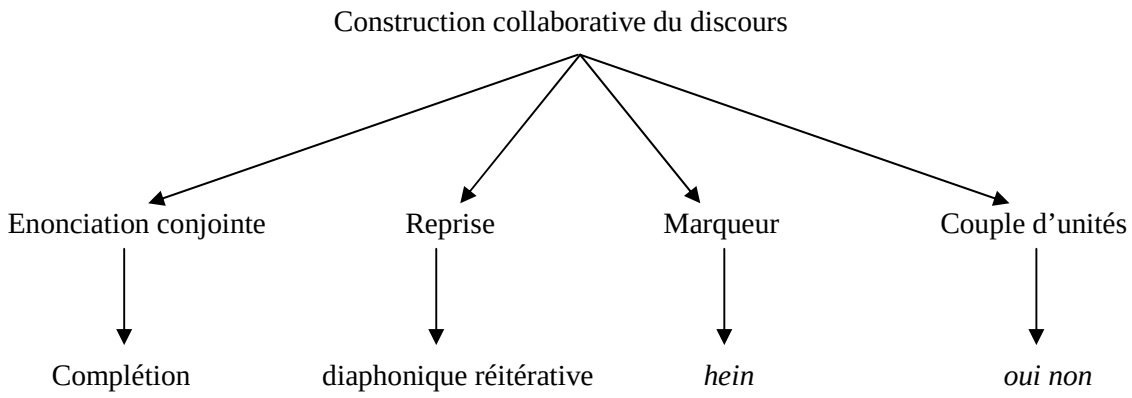


Figure 12 : Etude de quatre phénomènes participant à la construction collaborative du discours

5.4.2. Interprétation des données

Le repérage des spécificités de notre corpus est nécessairement suivi d'une phase d'interprétation de ces dernières afin de saisir les pratiques discursives émises en situation et de comprendre leurs effets éventuels. C. Kerbrat-Orecchioni affirme que l'une des tâches du linguiste réside dans l'interprétation des données qu'il analyse. « En analyse du discours, la grande affaire est bien de reconstituer des interprétations - de proposer d'un texte donné une lecture, construite à partir des signifiants constitutifs du texte lui-même, et des informations contextuelles pertinentes » (1989b, p.46). Nous pouvons alors nous interroger sur la validité des interprétations du linguiste face à son objet d'étude extériorisé ou avec lequel il a placé une certaine distance nécessaire à l'objectivité recherchée des analyses. Néanmoins, l'objectivité dans les sciences humaines et sociales semble utopique, la subjectivité du chercheur intervient à de nombreuses étapes de la recherche : dans la formulation des hypothèses, dans le cadrage théorique, dans la mise en place du dispositif d'enquête, dans les choix éthiques ou encore dans le traitement et l'analyse des données. Cette subjectivité ou

cette quête de l'objectivité est source d' « angoisse », selon G. Devereux (1980), chez le chercheur en sciences humaines notamment face à la prétendue objectivité des sciences de la nature. Cependant le psychanalyste souligne :

> Le fait que l'on ne peut relater ni interpréter sans déformation des données anxiogènes ayant trait au comportement semble impliquer l'impossibilité d'une science objective du comportement. Mais si cette supposition était vraie, on pourrait affirmer que la physique est également impossible, puisque les défauts irrémédiables de tout appareil d'expérimentation et aussi ce qu'on appelle l'équation personnelle de l'expérimentation introduisent des erreurs systématiques aussi dans les expériences en physique. En fait, les mathématiques elles-mêmes sont sujettes aux limitations humaines (*Ibid.*, p.363)

L'étude de faits, en sciences humaines ou en sciences de la nature, nécessite certaines précautions. Dans notre cas, nous devrons notamment faire preuve de prudence lors du passage des pratiques discursives aux pratiques interprétatives.

En outre, C. Kerbrat-Orecchioni ajoute que l'analyste est capable au même titre que l'interlocuteur à qui un message est destiné d'interpréter ce message en expliquant : « Dire qu'un énoncé ne peut être identifié par l'analyste comme un compliment que si L2 le traite comme tel, c'est oublier que L2 ne le traite comme tel parce qu'il est identifiable comme un compliment (avec parfois une certaine marge d'incertitude, que peut aussi évaluer l'analyste » (1989b, p.46). Sachant que l'analyste ne peut échapper au travail d'interprétation, nous pouvons mettre au point des stratégies afin de réduire les interprétations hâtives ou erronées des productions langagières des locuteurs. Comme nous l'avons déjà expliqué, nous ne réduirons pas la notion de contexte aux seuls paramètres situationnels laissant des traces dans les énoncés des locuteurs, nous intégrerons, dans notre analyse, tous les paramètres pertinents qui permettent l'interprétation des productions verbales. Outre les indices linguistiques, discursifs et interactionnels nous permettant de fournir une interprétation possible, notre présence régulière sur le terrain et notre familiarisation avec celui-ci nous permet de fournir des interprétations que nous estimons concordantes avec celles des locuteurs[1]. En outre, l'analyste, par sa position d'observateur extérieur, peut également déceler les malentendus, les échecs pragmatiques ou encore les interruptions illégitimes issus d'une mauvaise interprétation des paroles produites par L1 de la part de L2[2].

Nous nous associons donc à C. Kerbrat-Orecchioni (1989b) quant au rejet du « Principe d'interprétation dialogale » de J. Moeschler (1986) qui restreint l'interprétation

[1] Nous sommes bien entendu consciente qu'une marge d'erreur peut subsister.
[2] Nous reprenons ici L1 et L2 tels qu'ils sont employés par C. Kerbrat-Orecchioni, L1 étant le premier locuteur et L2 le second ou le destinataire du message étudié.

d'un énoncé produit par L1 à l'analyse de l'énoncé produit par L2. Nous pouvons dans certains cas légitimement interpréter un énoncé sans en analyser une éventuelle réaction. C. Kerbrat-Orecchioni illustre ce propos de la manière suivante : « ce n'est pas parce qu'un énoncé possédant une valeur complimenteuse virtuelle n'est pas officiellement traité comme un compliment qu'il n'agit pas « quelque part » comme un compliment » (*Ibid.*, p.51). Par conséquent, notre position de chercheur associée à notre travail d'investigation sur le terrain semble nous conférer la possibilité d'interpréter les énoncés produits par nos informateurs quelquefois sans même analyser le tour de parole suivant l'énoncé étudié.

La complexité des situations de communication que nous étudions nous contraint à spécifier le contexte de chacun des exemples que nous avons extraits de notre corpus afin de rendre l'interprétation possible pour notre lecteur. Cette complexité nous oblige parfois à insérer dans le corps du texte de longs exemples et de grandes paraphrases dont la lecture peut sembler longue et pénible mais que nous avons jugés indispensables à la compréhension des données linguistiques et à la minutie de leur analyse.

5.4.3. Analyse quantitative

Certains domaines des sciences du langage ont tardé à utiliser l'analyse quantitative alors que d'autres disciplines des sciences sociales ont d'abord analysé le langage d'un point de vue quantitatif[1]. Les aspects quantitatifs ont été ignorés voire rejetés par le structuralisme et F. de Saussure dans la mesure où les études quantitatives et statistiques vont surtout s'appliquer à la parole et non à la langue, seul objet d'étude légitime pour les chercheurs issus de ce courant. La grammaire générative rejette également l'usage du quantitatif dans ces travaux étant donné qu'elle travaille à partir de l'intuition d'un locuteur et non à partir de productions réelles recueillies en situation.

A partir des années 1950 et avec le développement de l'informatique, vont apparaître des études statistiques de faits de langue. Ces dernières s'intéressent à l'étude de la variation, à la construction de typologies de textes (les études quantitatives permettent des classements plus fins), à la corrélation entre phénomènes, d'une part, linguistiques et linguistiques. Par exemple, dans le cadre de l'analyse de discours, l'étude quantitative des discours politiques établit des corrélations entre un pronom personnel et un groupe nominal. D'autre part, les méthodes quantitatives permettent l'observation de corrélations entre traits linguistiques et

[1] C'est notamment le cas lors des premières analyses du langage en situation de travail. Voir *supra*, chapitre 2.

facteurs extralinguistiques, par exemple dans le cadre de la sociolinguistique pour décrire les usages en situation. Les études quantitatives facilitent le recensement de locuteurs d'une variété langagière et font émerger la notion de normes qui fait appel au nombre de locuteurs d'une variation linguistique.

Au cours de cette étude, nous avons utilisé des techniques quantitatives simples afin notamment de mettre au jour certains aspects de notre corpus tels que la longueur ou la fréquence des prises de parole des locuteurs. Nous avons également comptabilisé les apparitions de certaines unités linguistiques qui nous paraissaient intéressantes telles que celles du marqueur *hein* ou du couple *oui non*. Les statistiques nous ont permis de faire des comparaisons chiffrées. Ainsi, la forte fréquence d'apparition de l'élément *hein* semble représenter une particularité de notre corpus et le fort taux de prises de parole de l'animateur des réunions de travail semble être significatif. Les analyses quantitatives menées lors de ce travail sont donc soient complémentaires à l'intelligibilité des réunions de travail soit insérées au sein d'analyses qualitatives.

5.4.4. Vers une méthodologie d'analyse « mixte » des données

L'association d'analyses qualitatives et quantitatives permet d'expliciter des phénomènes linguistiques et interactionnels rencontrés dans notre corpus ainsi que leurs effets sur les participants. En somme, les résultats quantitatifs viennent parfois étayer les résultats qualitatifs (Mucchielli, 1991). Même si nous faisons plutôt appel à un paradigme qualitatif, nous n'excluons pas le recours ponctuel à des analyses quantitatives. Les années 1980 vont marquer un tournant dans l'utilisation des méthodes quantitatives en sciences du langage, elles sont désormais intégrées à l'étude de la langue et associées à des études qualitatives. Le développement des travaux menés à partir de grands corpus oraux ou écrits est propice à l'utilisation de techniques « mixtes », notamment pour des études sur la variation (diaphasique, diastratique, diatopique, diachronique) en français. Ces techniques permettent, par exemple, de comprendre des phénomènes langagiers à partir de la présence ou de l'absence de certaines marques ou unités linguistiques. Elles facilitent la mise en corrélation de multiples facteurs dans un texte ou un discours et permettent éventuellement la mise en évidence de nouvelles corrélations. Nous avons exploité ces formes « mixtes », notamment en réalisant des analyses statistiques de l'apparition de certaines données qualitatives de notre corpus.

Dans l'étude qui va suivre (chapitre 6 à 10), nous ne rapporterons pas l'intégralité des analyses détaillées et effectuées sur le corpus, mais nous essayerons d'exposer nos observations concernant le déroulement socio-interactionnel des réunions de travail. Nous tenterons de rendre compte de la construction collaborative du discours entre les locuteurs en nous focalisant sur quatre phénomènes repérés dans notre corpus : l'énonciation conjointe, la reprise et les apparitions du marqueur *hein* et du couple *oui non* et qui peuvent avoir des liens entre eux. Nous étudierons de nombreux passages extraits de nos transcriptions afin d'analyser la participation des locuteurs à l'élaboration de leur discours.

DEUXIEME PARTIE

ETUDE DES PRATIQUES LINGUISTIQUES ET INTERACTIONNELLES PARTICIPANT A LA CONSTRUCTION COLLABORATIVE DU DISCOURS AU SEIN DES REUNIONS DE TRAVAIL

Chapitre 6

Etude des spécificités sociolinguistiques des réunions de travail

Dans les cinq chapitres précédents, nous avons déterminé les principes théoriques et méthodologiques sous-jacents à l'analyse des données de notre corpus. Nous avons construit notre approche théorique et méthodologique cadrant notre étude des pratiques discursives émises au sein de réunions de travail. Comme nous l'avons déjà souligné à plusieurs reprises, la réunion de travail étant un objet d'étude complexe, nous faisons nécessairement appel à plusieurs approches pour réaliser son analyse. A l'aide des outils descriptifs et analytiques que nous avons retenus, nous allons déterminer les principales caractéristiques des réunions de travail de notre corpus. Nous avons tenté, parallèlement au repérage et à l'analyse micro-linguistique que nous décrirons dans la dernière partie de ce travail (chapitres 7 à 10), de mettre au jour le déroulement prototypique d'une réunion. Pour cela, nous avons eu recours à la fois à une analyse globale et à une analyse locale des réunions de travail. En d'autres termes, nous avons analysé le déroulement général des réunions en nous focalisant parfois sur des aspects plus précis afin de tenter de délimiter différentes séquences constitutives voire représentatives de cette situation de communication.

Ce sixième chapitre cherchera à mettre au jour les dynamiques langagières en jeu dans les réunions. Il montrera en quoi ces situations de communication sont particulières dans le sens où les interactions verbales qui y prennent place possèdent leurs propres spécificités. Ces dernières sont identifiables en contexte tant sur le plan interactionnel que linguistique. En effet, de nombreux facteurs extralinguistiques influencent les productions verbales ainsi que l'organisation des interactions au sein des réunions. Ces facteurs et leurs manifestations dans le discours confèrent à cette situation de communication une configuration spécifique. Ainsi, même si certains paramètres ou facteurs extralinguistiques sont communs à d'autres situations, leur configuration au sein d'une réunion de travail met au jour des caractéristiques et des spécificités intéressantes. Ce présent chapitre sera donc consacré à l'analyse des réunions de travail en tant que situation de communication spécifique et marquée par des éléments contextuels précis. Cette étude sera réalisée essentiellement à partir du corpus de réunions de travail que nous avons recueilli mais sera complétée par les données obtenues grâce aux enquêtes complémentaires que nous avons

réalisées. Dans cette perspective « (socio)linguistique interactionnelle »[1], après avoir pris conscience à la fois de la complexité de notre objet d'étude et de la contextualisation nécessaire des réunions de travail (6.1.), nous allons décrire et analyser l'influence du cadre spatio-temporel (6.2.). Le poids de l'identité des participants, de leurs statuts, de leurs rôles, de leurs fonctions ainsi que du cadre participatif de cette situation polylogale sera analysé (6.3.). Nous aborderons l'importance des objectifs que la réunion doit atteindre (6.4.), qu'ils soient professionnels ou relationnels. Nous chercherons à identifier les normes interactionnelles spécifiques aux réunions de travail (6.5.) ainsi que la forme et le contenu de certaines pratiques langagières (6.6.). L'ensemble de ces descriptions et analyses nous conduira à reprendre notre réflexion (chapitre 4) sur la notion de genre de discours. Nous tenterons de déterminer quel genre de discours ces observations sociolinguistiques permettent d'identifier (6.7.).

Avant de décrire et d'analyser notre corpus en termes de spécificités sociolinguistiques et interactionnelles, nous pouvons rappeler que, même si chacune des réunions de travail que nous avons enregistrées est particulière et répond à ses propres exigences, elles sont toutes relatives aux activités du Parc départemental et comptent toujours au moins un de ses membres. Sur les seize réunions de notre corpus, dix ont lieu au Parc, quatre dans d'autres services de la DDE, une dans un local de chantier et une à la DDE. Ces réunions sont toutes relatives aux activités professionnelles des interactants. Elles se distinguent, par conséquent, des réunions non directement liées aux activités telles que les réunions du comité d'entreprise ou de toutes les discussions informelles qui peuvent prendre la forme de réunions.

6.1. Une situation de communication indexicalisée

L'analyse des discours émis au sein des réunions de travail fera nécessairement appel au contexte général dans lequel elles prennent place. A propos des réunions de relève dans les hôpitaux, M. Lacoste explique :

> Certes, il est économique d'extraire la réunion de son contexte pour cantonner l'analyse au seul matériel verbal. Mais en insérant la réunion au sein des activités du service, en la considérant comme un moment de cette activité, notre démarche a restitué leur poids aux rituels, aux dispositifs spatiaux, à la tonalité des échanges, facteurs souvent décisifs pour la réussite d'une réunion et son lien au contexte (2000, p.68).

[1] Nous n'utilisons pas, ici, l'expression « sociolinguistique interactionnelle » en référence au courant impulsé par J. Gumperz (1989). Nous avons choisi d'associer sociolinguistique à interactionnelle pour insister sur les manifestations linguistiques de l'influence des facteurs sociaux dans les interactions verbales.

L'analyse des réunions de travail implique nécessairement leur indexicalisation dans leur contexte écologique, c'est-à-dire la prise en compte de la multitude de facteurs intervenant dans le déroulement des interactions. Les réunions sont indissociables de leur contexte situationnel tellement elles sont imbriquées dans la réalité de faits sociaux, économiques, interpersonnels, financiers, temporels, etc. Le contexte organisationnel dans lequel se déroulent les réunions « est la toile de fond qui sert de « contexte pertinent » aux membres d'une organisation pour interpréter spontanément les phénomènes communicationnels qui se déroulent dans leur organisation » (Mucchielli, 2005, p.138). Ce contexte pertinent oriente les membres de l'organisation dans leurs comportements, attitudes, communications, relations interpersonnelles mais également dans leurs interprétations à la fois des actions matérielles et stratégiques menées par l'organisation, et des échanges langagiers produits. A. Mucchielli donne une définition compositionnelle de ce contexte organisationnel pertinent partagé par l'ensemble des membres « à travers une acculturation » (*Ibid.*) :

> Il est constitué de divers éléments aussi bien culturels (les normes du management occidental, pour les organisations occidentales), que subculturels (les « habitudes maison »), ou encore relationnels (les conflits incessants entre les commerciaux et la production), ou de positionnement stratégique des acteurs sociaux (la lutte entre le directeur et le directeur adjoint), comme encore des éléments « matériels » (les communications difficiles entre le siège et les usines)… (*Ibid.*).

Nous pouvons ajouter que ce contexte pertinent fait partie des connaissances partagées par les membres de l'entreprise. Ces connaissances acquises par acculturation, c'est-à-dire au contact de ce contexte organisationnel, définissent les compétences et les conduites appropriées que les membres doivent adopter ainsi que les processus de compréhension et d'interprétation adéquats.

C'est pourquoi, préalablement à l'analyse linguistique et interactionnelle, nous pensons indispensable cette étape, que nous allons développer dans ce chapitre, consistant à prendre conscience de l'enracinement des réunions dans un contexte situationnel complexe. Nous allons donc examiner les facteurs situationnels non seulement juxtaposés les uns aux autres mais imbriqués les uns dans les autres ou encore en interinfluence les uns par rapport aux autres et qui orientent et pèsent sur les interactions verbales. Nous allons, tout d'abord, nous intéresser à trois caractéristiques communes aux réunions de notre corpus voire à l'ensemble des réunions de travail en entreprise : leur verbalisation (6.1.1), leur tonalité (6.1.2.) et leur histoire (6.1.3.).

6.1.1. Une situation orale avec supports

Il semble trivial de rappeler que les réunions de travail sont des discours interactifs oraux. Néanmoins, les supports matériels représentent généralement un des principaux ingrédients des réunions. Ils peuvent prendre la forme d'outils classiques tels que des tableaux, des feuilles de papiers, des transparents destinés à un rétroprojecteur, des diapositives ou des enregistrements vidéo[1]. Dans certaines réunions (3 et 11 par exemple), un support visuel (un tableau) est employé pour soutenir les informations véhiculées par les interactions verbales. Le tableau ou le *paper-board* est une des aides visuelles les plus utilisées au sein de réunions de travail. Il est d'ailleurs présent dans la quasi-totalité des salles de réunion et est devenu l'équipement standard de ces salles presque au même titre que dans une salle de classe.

Fréquemment, des documents papiers peuvent circuler au sein de la réunion pour illustrer les propos d'un participant. Ils représentent généralement des tableaux récapitulant de nombreux chiffres (réunions 7 à 10 par exemple). Néanmoins, ces différents documents papiers préexistants à la réunion n'ont généralement pas la vocation de structurer les échanges langagiers comme c'est le cas, par exemple, au sein des conseils municipaux analysés par A. Witko (2001a). Seuls les écrits « subordonnées » (*Ibid.*) ou appelés de « traçabilité » par B. Fraenkel (1995), comme la prise de notes par les participants et notamment par celui chargé de rédiger le compte-rendu, peuvent être imbriqués avec les productions verbales tout en n'étant que rarement évoqués par les participants.

Le compte-rendu des réunions de travail contribue à « l'histoire conversationnelle » (Golopentia, 1988) des participants. Il est généralement analysé au début de chaque réunion puis validé ou rectifié. F. Sanchiz explique que le compte-rendu « est la mémoire de l'interaction passée dont il assure la traçabilité et permet la circulation des discours, leur reprise et leur transformation successive au fil des réunions » (2001, p.183). Si ce document appartient à l'histoire conversationnelle des participants, il étend également, au même titre que d'autres documents, événements ou interactions verbales, l'épaisseur historique des réunions de travail.

[1] D'autres types de supports apparaissent de plus en plus dans les réunions de travail : ce sont ceux issus des nouvelles technologies, tels que la projection de documents PowerPoint, la vidéoconférence ou le multimédia.

6.1.2 Une situation avec une tonalité « professionnelle »

La tonalité des réunions de travail est généralement identique du début à la fin de la réunion. Les participants emploient un ton plutôt sérieux ou « professionnel ». Des stratégies sont mises en place, notamment par l'animateur de la réunion, pour conserver un ton calme et professionnel[1]. Si les participants semblent souhaiter conserver un ton calme et respectueux afin de maintenir une certaine harmonie dans les échanges langagiers, des phénomènes ponctuels d'impolitesse peuvent apparaître. En repérant les aspects linguistiques et interactionnels qui marquent la construction collaborative du discours dans les réunions et en étudiant l'influence des facteurs situationnels sur les pratiques langagières des participants, nous avons identifié quelques échanges que nous pouvons qualifier de déviants ou de hors normes et relevant d'un manque certain de correction ou de politesse. Les effets de la transgression des normes implicites dans un contexte qui l'autorise peu sont d'autant plus perceptibles. La tonalité des échanges, au sens de D. Hymes, est alors modifiée. Elle passe du calme à l'agressivité et peut aller jusqu'à la violence verbale (André, 2005). Néanmoins, ces pratiques restes rares au sein des réunions de travail où la primauté est accordée à la collaboration.

6.1.3. Epaisseur historique des réunions de travail

Les situations économique, financière, culturelle ou sociale dans lesquelles sont inscrites l'organisation et les réunions de travail donnent aux interactions verbales une dimension plutôt opaque pour un observateur extérieur. Les innombrables références implicites ainsi que les multiples non-dits mettent en évidence l'inscription des réunions de travail dans une histoire commune et partagée par les membres de l'entreprise. Pour des raisons de confidentialité mais également pour alléger notre présentation, nous ne rendrons pas compte ici des informations massives relatives à cette épaisseur historique. Nous les utiliserons avec parcimonie à des fins pratiques d'analyse.

De plus, chaque réunion s'inscrit dans un continuum d'interactions verbales ou entre dans « l'interdiscours », c'est-à-dire, en un sens large, qu'elle s'insère dans un ensemble d'autres discours. Une réunion fait non seulement suite à une autre réunion mais également à d'autre types d'échanges tels qu'un briefing, un courriel, une discussion informelle sur un chantier, autour de la machine à café, d'une conversation téléphonique, etc. Cette inscription

[1] Voir *infra*, chapitre 9 consacré à l'étude du marqueur *hein*.

de chaque réunion dans un continuum conversationnel n'est pas uniquement rétroactive, les réunions sont suivies de nouvelles réunions, d'autres appels téléphoniques, d'autres courriels, etc. Nous avons relevé de nombreuses références implicites et explicites à ces autres discours précédents ou suivants la réunion. Nous présentons quelques unes des références explicites dans les deux tableaux suivants :

Références à des discours précédents la réunion		
Réunion 1	L4	l'année dernière je sais pas si vous l'avez vu on a fait un petit document qui s'appelait la **lettre du parc**
Réunion 2	L1	tu étais pas là à la **dernière réunion**
	L1 L3	tu l'as eu toi au **téléphone** ah ben moi **je lui ai dit**
	L6	c'est donc la **réunion qu'on a fait** avec *P2* < et on peut en parler
Réunion 3	L6	**suite à la réunion** euh *P6* me faisait remarquer que le fait le fait de stocker par couche
Réunion 5	L1	donc par rapport à à la **dernière réunion**
	L9	le mot réquisition n'est pas employé une seule fois dans **cette lettre**
Réunion 6	L2	parce qu'**à une réunion** mademoiselle *P37* elle a expliqué que> dans certains départements il se passait des choses comme ça donc pourquoi pas les *T2*
Réunion 14	L5	**c'était lundi** que vous m'avez vu
	L1	moi je viens de lire **sa lettre**
	L3	**j'en discute** avec d'autres parcs
	L7	moi je vous dis que **on en a longuement discuté** hein
	L1	j'avais reçu **une lettre** il y a déjà un certain temps je l'ai quelque part
Réunion 15	L1	oui mais **elle m'a dit par téléphone** qu'elle les avait contactés
Réunion 16	L2	ah oui alors **ce que vous avez dit à la C.C.O.P.A.** concernant les clés du parc là je trouve que vous avez été un peu fort parce que c'est pas la vérité en plus

Références à des discours suivants la réunion		
Réunion 1	L1	et puis **on verra pour lui donner une réponse** à son contrôle
	L1	c'est une **réunion** à laquelle d'habitude *P10* et moi assistons
	L1	bon euh **la prochaine réunion** relative à ce à ce bungalow c'est quand
	L1	le 30 moi j'assisterai à **cette réunion là** hein et à ce moment là on regardera au niveau financier euh comment euh qui paye hein
	L8	on verra avec des gens spécialistes le problème on leur dira on leur dira non mais on leur définira nos besoins ils nous feront des propositions puis **on en /parlera, reparlera/ ensemble**
Réunion 2	L1	ensuite il y a donc aussi **une réunion qui est prévue** le 13 mars
Réunion 4	L1	donc euh là ce que je souhaiterais si c'est possible cet après-midi de **pouvoir discuter** sur la filière exploitation
Réunion 8	L4	voilà **on ferait une réunion** dès que pour faire un peu le point aussi sur ce qui a été réalisé
Réunion 13	L9	alors **cinquième phase c'est la réunion** de la C.C.O.P.A. donc le 20/06
Réunion 14	L1	oui d'accord **vous allez en rediscuter**
Réunion 16	L1	**à ce moment là** on en discutera

Nous trouvons également des références à des activités discursives produites ou qui seront produites au cours de la réunion et auxquelles les participants font référence :

Références au sein même de la réunion		
Réunion 2	L2	deux questions rapides **tu as dis** à la fois inacceptable et **tu as parlé** d'impossible j'ai pas bien compris quel était le fond de ta pensée
Réunion 6	L2	moi **je vous reprends** premièrement vous avez dit *T1* mais c'était en général
Réunion 7	L1	bon donc là **on parlait travaux** 2002 hein ce qui est réalisé 2002 puis après **on parlera réalisation** 2003 on procède par ordre
Réunion 8	L2	**on verra** de toutes façons avec le tableau
Réunion 11	L2	mais là **monsieur *P3* vous l'expliquera** un peu plus en détail
Réunion 14	L4	**je rebondis sur ce que vous avez dit tout à l'heure** *P41* il a que six ans l'année dernière on a passé *P42* il avait que cinq ans

Une réunion est, comme tout discours et tout énoncé, à la charnière des discours et des réunions qui l'ont précédée et de ceux qui la suivront. M. Bakhtine souligne à propos de tout énoncé, qu'il est « relié non seulement aux maillons qui le précèdent mais aussi à ceux qui lui succèdent dans la chaîne de l'échange verbale » (1984, p.302). Nous pouvons élargir cette définition au discours de la réunion de travail et schématiser ce phénomène de la façon suivante :

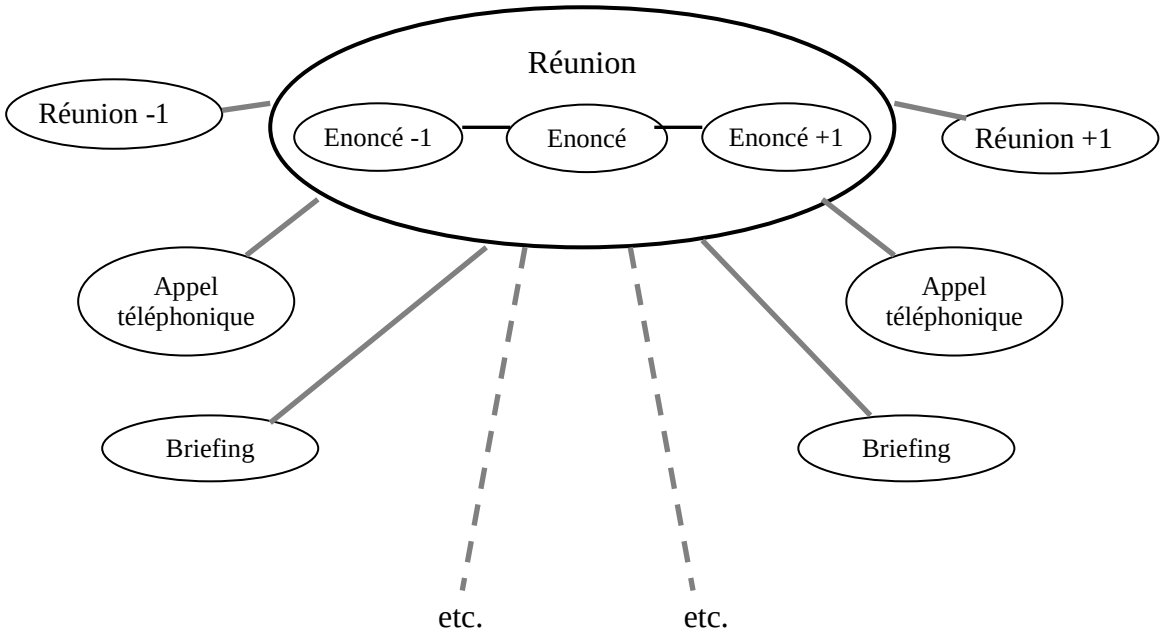


Figure 13 : La réunion au centre d'un continuum conversationnel

Les relations entretenues par les participants, leurs activités conjointes mais également toutes leurs interactions verbales précédant les réunions sont autant d'éléments rappelés en réunion. Le principe d'économie du discours s'applique tout particulièrement dans les réunions de travail étant donné leur dimension praxéologique et leur orientation vers l'efficacité. La somme des interactions ayant eu lieu avant les réunions observées constitue l' « histoire conversationnelle » (Golopentia, 1988) des membres participant à la réunion.

6.2. Le cadre spatio-temporel

Le cadre spatio-temporel exerce une influence non négligeable sur le déroulement discursif de la réunion. Les interactions sont orientées par les espaces physique et temporel dans lesquels elles s'inscrivent. Nous considérerons à la fois les aspects purement physiques et temporels du contexte et la fonction sociale et institutionnelle qu'ils peuvent revêtir.

6.2.1. Le lieu

Les réunions de travail prennent généralement place dans des espaces relativement identiques, dans de petites salles spécifiquement conçues pour ce type d'interaction et situées dans les locaux de l'entreprise. L'espace de la salle de réunion semble fonctionner en tant que contexte pertinent pour les activités langagières et non langagières qui y prennent place dans la mesure où les participants se conduisent de façon appropriée à cet environnement. Néanmoins, la disposition de la salle, la longueur de la table, l'état de rangement dans lequel elle se trouve ou encore les différents meubles ou objets présents exercent une influence sur les individus et sur leurs interactions. Notre corpus nous permet de constater qu'une réunion qui ne se déroule pas dans une salle prévue à cet effet est largement perturbée. La réunion 10 a été improvisée dans le bureau de l'un des participants. Cet espace non approprié a des conséquences sur le déroulement des interactions bien que les participants soient installés autour d'une table tel qu'ils pourraient être dans une salle dite « de réunion ». Le lieu non formel et non prévu pour ce type d'interactions induit des pratiques moins ritualisées et moins formelles (déplacements, prises d'appels téléphoniques, interruptions de la réunion, par exemple) qui nuisent souvent au bon fonctionnement et à l'efficacité de la réunion.

L'organisation spatiale des participants dans la salle pèse également sur le déroulement discursif des réunions de travail. Dans chacune des réunions que nous avons observées l'animateur de la réunion occupe une place stratégique, en bout de table ou isolé, il domine visuellement l'ensemble de ses collègues. Cette distance, que E. T. Hall appelle « sociale » dans ses travaux sur la proxémie (1971, p.152), aménagée par cet acteur peut être expliquée et légitimée par son statut et sa fonction au sein de l'entreprise. Cette position et cette distance de deux mètres environ accentuent le rôle social et conversationnel particulier attribué à l'animateur. Cette organisation spatiale permet aux interactions verbales d'être gérées plus facilement par ce dernier.

Les places occupées par les participants peuvent également être dictées par la nature même de la réunion et de ses objectifs. Ainsi, la réunion 6 rassemble l'encadrement de l'entreprise et les différents représentants syndicaux afin de réfléchir sur les futurs achats de matériels. L'encadrement, arrivé légèrement avant les représentants syndicaux, a décidé, sous l'initiative du directeur, d'occuper un côté de la table de réunion. Le directeur s'est alors placé au centre de cette ligne constituée par cinq des responsables de l'entreprise. La disposition des membres de la réunion est la suivante :

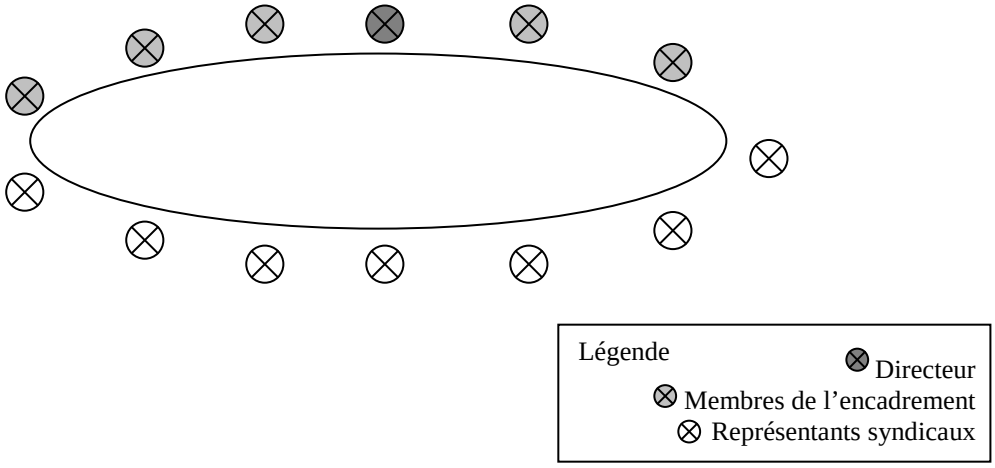


Figure 14 : Disposition spatiale de la réunion 6

Cette disposition spatiale cherchait à donner une impression de collectif soudé et de réel « sujet pluriel » (Gilbert, 2003) pouvant faire face à l'autre ligne de participants représentée par les syndicalistes.

Au-delà du rare exemple précédent, l'organisation spatiale est généralement gérée de manière implicite par les participants. Elle fait partie de leurs connaissances partagées ou de leur « background knowledge » (Gumperz, Hymes, 1972). T. H. Benchekroun, au cours de ses travaux sur la proxémique qu'il définit comme étant « l'étude de la conception que les membres d'un groupe se construisent de l'espace qu'ils partagent et de l'usage qu'ils en font » (2000, p.37), montre l'importance de la « spatialisation » au sein de ce qu'il appelle un « Espace de Coopération Proxémique » (ECP). Il explique que, dans un ECP, la disposition spatiale peut favoriser les interactions entre les membres d'un groupe et leur coopération dans la mesure où elle représente un « système implicite de communication » (*Ibid.*, p.38).

Dans les réunions de travail, la disposition ou la distribution spatiale est généralement implicite et prescrite. Elle se fait en fonction des statuts et des rôles des participants comme nous venons de l'expliquer avec l'exemple extrait de la réunion 6 ou encore avec la place

stratégique qu'occupe l'animateur de la réunion. Dans le cadre de l'ergonomie cognitive[1], T. H. Benchekroun définit ce type de routines comme des « invariants proxémiques ». Ces derniers « se construisent, se stabilisent et deviennent intelligibles pour une communauté de pratiques donnée. Ils sont produits par l'action et dans l'interaction et sont déterminés par les caractéristiques et les contraintes environnementales et organisationnelles » (*Ibid.*, p.42). Dans les réunions, les invariants proxémiques sont prédéfinis et s'actualisent dès que les participants entrent dans la situation de communication.

De nombreuses études dans le domaine de la communication en entreprise ont été réalisées afin d'optimiser les réunions de travail grâce à la distribution spatiale des participants et à la disposition de la salle. L'objectif de ces recherches est de faire circuler au mieux les informations entre les membres et de favoriser l'expression de ceux-ci. La coopération entre les individus et la création d'un collectif de travail sont les principaux objectifs visés. T. H. Benchekroun explique que la coopération passe par une « coopération proxémique » qui « repose sur des invariants proxémiques qui rendent mutuellement manifeste, à soi et aux autres, son intention d'engagement et d'implication, quand il le faut, avec qui il le faut et à propos de ce qu'il faut » (*Ibid.*, p.51). Dans les réunions que nous avons enregistrées et notamment dans les réunions 6, 11 et 14, la coopération entre les participants repose effectivement sur la répartition spatiale volontairement ou non mise en place par les participants. Par exemple, dans les réunions 6 et 14, les places occupées par les représentants du personnel favorisent les échanges et la coopération dans la mesure où le représentant qui semble être le plus volubile est spontanément placé au centre de ses homologues.

Les interactions semblent être facilitées par la disposition spatiale des participants autour de la table. La collaboration discursive entre les participants semble être encouragée par une circulation fluide des interventions. Nous pouvons esquisser une organisation spatiale typique des réunions de travail :

[1] L'ergonomie cognitive peut être définie comme la partie de l'ergonomie s'intéressant plus particulièrement à l'intelligence collective, aux représentations partagées, aux compétences collectives ou encore aux règles de métiers.

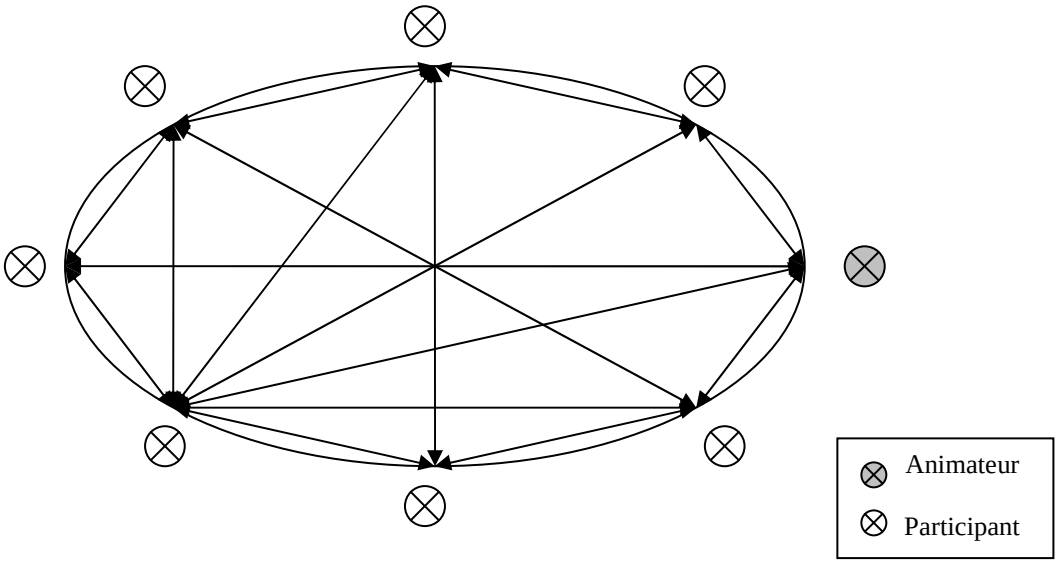


Figure 15 : Organisation proxémique des réunions de travail

Cette organisation spatiale semble être généralisée à bon nombre de réunions de travail. La circulation des interactions (représentée en partie par les flèches la figure) facilite la coopération, la prise de parole, la gestion des interactions, la circulation de documents ou encore la visualisation des participants par tous les membres. En outre, cette disposition exhibe un animateur sur qui repose la gestion des interactions.

6.2.2. Le temps

Dans une entreprise, quels que soient son statut, sa taille, ses activités et ses dirigeants, le temps est généralement précieux et tout est mis en œuvre pour l'économiser et le gagner ou au moins pour ne pas le gaspiller. L'influence du temps au sein des réunions de travail est souvent directement exprimée dans les interventions des locuteurs et notamment dans celles de l'animateur qui est chargé de gérer le déroulement de la situation. Nous rencontrons, par exemple, des productions langagières telles que : « c'est fini on passe au point suivant on y arrivera pas il est 11h20 il est hors de question de quitter à midi et demi une heure moins le quart » (Réunion 6). La pression du temps se fait sentir principalement lorsque la mi-journée approche et que les participants ont tous en tête qu'il va bientôt être temps de passer à une autre activité. Cette pression engendre notamment le passage plus rapide d'un thème à un autre ou encore le rejet d'une prise de parole sur un sujet.

Toutes les réunions de notre corpus ont eu lieu le matin (exceptée la 11) et ont duré entre une heure (réunions 9 et 12) et un peu moins de quatre heures (réunions 2, 6 et 14). Si la pression du déjeuner se fait sentir en fin de matinée, il semble néanmoins que les réunions les plus efficaces et les plus appréciées des participants se déroulent le matin à partir de 10h00. De cette manière, il est sous entendu que la réunion durera environ deux heures voire moins de deux heures afin de libérer les individus pour le déjeuner. La société française a tendance à découper le temps en plusieurs périodes, chacune étant associée à une ou plusieurs activités spécifiques. Aussi y a-t-il un temps pour dormir, un temps pour les loisirs et un temps pour travailler. L'interférence du temps réservé au travail avec celui réservé à la détente provoque une gêne et une contrariété pour l'individu. C'est notamment pour ces raisons que les réunions professionnelles sont programmées pendant les heures de service des employés et qu'elles doivent essayer de ne pas empiéter sur le temps libre de ces derniers. De plus, il semble que le moment de la journée le plus propice aux réunions de travail soit le matin, de cette manière, la contrainte imposée par le repas de midi devient également un moyen de borner l'espace de paroles et de ne pas le laisser s'étendre de façon abusive.

L'influence du temps dans les réunions de travail se manifeste dans les productions langagières des participants :

Réunion 1	L1	on essaie de faire hein de terminer **aux alentours de midi** hein
Réunion 2	L6	moi je crois qu'il faut conclure parce qu'**il est midi moins cinq**
Réunion 5	L1	comme *P2* a fait ce relevé de décisions hein euh je vais lui demander de et **il a dix minutes** pour le valider et **la réunion se termine à midi**
	L1	euh vu qu'**il est midi dix** euh attends tu as 30 secondes
	L1	**tu as 30 secondes** mais si je te donne la parole je vais être obligé de la donner à d'autres
Réunion 6	L5	non mais c'est fini il a eu sa réponse il pose la question la réponse est donnée *P9* a rajouté c'est fini on passe au point suivant on y arrivera pas **il est 11h20 il est hors de question de quitter à midi et demi une heure moins le quart**
	L5 L1	on arrête parce que il faut continuer les autres sujets j'ai bien dit **on arrête midi un quart pas plus** + **midi non non non midi midi**
	L5 L1 L5 L1 L5	*P14* **il nous reste deux minutes** non j'ai pas j'ai plus d'autres sujets hein si si je vais t'en donner un moi **non il est midi pile** il est bon que tu les informes (…)
	L1	c'est le dernier point parce que **il est midi** euh
Réunion 8	L1	non ben attends **c'est pas la peine qu'on perde du temps** écoute *P7* **il est 11h20** hein si on commence à bidouiller là-dessus hein
	L1	on passe au point suivant **il est midi et demi**
	L1	oui oui je proposerais quand même qu'on poursuive parce que **il est passé midi** d'accord
Réunion 11	L1	ce que je voudrais c'est qu'on essaie de **se limiter à deux heures** c'est

		notre objectif **faisons une réunion d'à peu près deux heures** (…) **il est cinq heures moins dix là on a dépassé le quota** que j'avais fixé au début donc je suis pas bon parce que **j'ai dépassé mes deux heures même mes deux heures et demi** pas d'autres questions
Réunion 13	L4	et puis **on termine à midi**
	L1	bon allez maintenant questions particulières chacun son tour *P2* et ça ne peut être que rapide compte tenu qu'**il est midi**
Réunion 14	L1	avançons **il est 36** euh si et puis à une heure à deux heures j'ai une autre réunion
Réunion 16	L1	bon est-ce qu'on a vu tous les éléments là parce qu'**il est midi un quart là**

Ces manifestations langagières nous renseignent sur le poids du facteur temps au sein des réunions de travail. Les réponses fournies par les participants à ces mêmes réunions dans le questionnaire confirment cette analyse dans la mesure où la quasi-totalité des salariés attendent d'un bon animateur[1] de réunion qu'il sache « gérer le temps », faire « respecter le temps pour respecter l'ordre du jour », « suivre le timing » ou encore « respecter le timing prévu ».

6.3. Une situation polylogale

Contrairement aux psychosociologues qui se sont intéressés dès le milieu du 20ème siècle à la dynamique des groupes (Anzieu, Martin, 1968, notamment), les situations d'échange dyadique ont suscité plus d'intérêts et d'études chez les linguistes que les situations polylogales. Or, ces dernières sont fortement intéressantes dans la mesure où elles donnent naissance à des dynamiques interactionnelles complexes au sein desquelles chaque participant occupe une place particulière.

6.3.1. Le nombre de participants

Le nombre de participants aux réunions de travail influence largement le déroulement des interactions verbales. Les réunions de notre corpus comptent une moyenne de 8.5 participants, la plus petite en compte cinq et la plus importante treize. Il semble, contrairement à l'intuition que nous avions au début de ce projet, que plus le nombre de participants est élevé plus la réunion est organisée et semble formelle, c'est-à-dire qu'elle se déroule dans le respect de la parole de chacun, avec peu de chevauchements, peu d'interruptions, la règle du « chacun son tour » des conversationnistes semble être respectée et

[1] La gestion du temps est attribué à l'animateur de la réunion étant donné que c'est à lui que revient la gestion globale de la réunion.

les conversations annexes ou les digressions semblent être réduites au maximum. En examinant leur corpus constitué d'un grand nombre de réunions différentes, J. Holmes et M. Stubbe ont également remarqué que la taille de la réunion influençait son déroulement : « The smaller meetings tended to concentrate at the less formal end of the scale in terms of interaction style[1] » (2003, p.60). Ainsi, les réunions de nos corpus qui rassemblent environ dix participants (réunions 1, 2, 4, 5, 6, 11, 13, 14 et 15) semblent s'être déroulées dans un degré de formalité plus élevé que celles qui comprenaient cinq ou six participants (réunions 3, 7, 8, 9, 10, 12 et 16).

6.3.2. L'identité des participants

Les participants, leur identité, leur statut, leur rôle, leurs relations ainsi que l'image qu'ils véhiculent influencent nécessairement les interactions verbales au sein des réunions de travail. Dans une situation institutionnelle aussi formelle et aussi marquée par des différences de statut hiérarchique, l'identité des participants est un des facteurs ayant le plus d'influence sur le déroulement des réunions et sur les pratiques discursives actualisées au sein de ces dernières. Si la situation semble d'emblée imposer certaines normes et certaines règles implicites, la présence d'un supérieur hiérarchique, le rôle ponctuel d'un participant dans une réunion ou la volubilité d'un locuteur orientent les pratiques discursives des participants.

Les différentes facettes identitaires des participants peuvent se manifester dans les interactions verbales des locuteurs. Chaque membre d'une réunion de travail est présent « en tant que » ou comme « représentant de ». En fonction de la nature de la réunion, chaque participant sait quelle est la partie de son identité qui est convoquée à la réunion. Par exemple, les réunions dites « d'encadrement » convoquent l'ensemble des responsables de filières ou d'activités de l'entreprise. Les réunions avec les clients rassemblent à la fois des « vendeurs » et des « clients » mais ces derniers ont d'autres rôles ou fonctions en dehors de la réunion. Ils vont endosser les rôles respectifs de vendeurs et de clients le temps de la réunion. Ainsi, la réunion de travail convoque certaines parties de l'identité des participants et exclut d'emblée certains éléments biographiques tels que « membre de l'association X », « père de trois enfants », « homosexuel », etc. De plus, les facettes identitaires convoquées lors des réunions sont uniquement puisées au sein de l'identité professionnelle des locuteurs. Néanmoins, elle est nécessairement plurielle, comme nous venons de l'expliquer, certains salariés peuvent

[1] « Les réunions les plus petites ont tendance à se concentrer à l'extrémité moins formelle de l'échelle en termes de style d'interaction » (Notre traduction).

occuper plusieurs rôles ou fonctions professionnels comme être mécanicien et chef d'équipe, laborantin et météorologue, ouvrier de la route et représentant syndical. Si la nature ou les objectifs de la réunion permet aux participants de sélectionner laquelle de leur facette identitaire est convoquée, certaines sont difficilement dissociables et placent les individus dans des situations délicates ou ambiguës. L'identité plurielle des participants peut être négociée et peut demander une clarification. L'exemple 1, issu de la Réunion 4, montre la nécessité de dissocier les différentes « casquettes » que peuvent avoir certains employés :

Exemple 1 :

L1 (…) donc euh ce que je souhaite pour le grade de maître compagnon hein c'est de mettre des critères un peu complémentaires par rapport aux critères qui apparaissent dans le statut + objection / **je m'adresse à monsieur *P25* en tant que responsable de l'atelier et je m'adresse pas à monsieur *P25* avec une autre casquette** {rires}

L3 oui oui j'avais compris

L1 je m'adresse à tout le monde hein bien sûr mais comme il est le seul représentant du personnel ici euh hein

[réu4, p.639 (annexes), l.20]

Dans cet exemple, L3 est à la fois responsable de l'atelier et représentant du personnel. Le thème évoqué étant les promotions attribuées aux agents, L1 rappelle à son interlocuteur principal que s'il souhaite intervenir à la suite de sa demande initiée par « objection », il doit le faire en tant que responsable de l'atelier et non en tant que syndicaliste. La clarification est également parfois nécessaire lorsque le rôle joué par un participant influence son pouvoir décisionnel. Lors de la réunion 16, les participants reviennent sur les points abordés lors de la réunion 14 (CCOPA). Un des représentants du personnel fait référence au directeur départemental présent lors de cette réunion. Ce dernier anime la réunion 14 non pas en tant que directeur départemental mais en tant que président de la commission. Les échanges suivants rendent compte de la confusion entre président de commission et directeur départemental :

Exemple 2 :

L1 je suis désolé attends attends elle acte pas la CCOPA fait une proposition la décision revient après

L2 le directeur il

L1 non non non non à la CCOPA il y a pas de directeur à la CCOPA il y a un président

L2 qui est le directeur

L1 et **qui est le directeur mais après le *P22* lui il prend sa casquette de directeur départemental de l'équipement et il établit les décision d'accord il faut pas mélanger les rôles**

[réu16, p.1000, l.34]

Les différentes « casquettes » que peut revêtir un membre de l'entreprise peuvent engendrer des confusions concernant celle avec laquelle ils sont présents à telle réunion. Dans la réunion

16, P22 est présent en tant que président de la CCOPA, à ce titre il ne peut que prendre note des propositions faites par la commission. Ensuite, cette même personne pourra acter ou non les décisions au titre de directeur départemental.

6.3.3. Une relation asymétrique

Même si la plupart des réunions de travail se veulent consultatives et collaboratives, elles restent marquées par des différences quant à la distribution du pouvoir et de l'autorité. J. Holmes et M. Stubbe remarquent que « meetings provide many opportunities for the expression of institutional power and authority relationships »[1] (2003, p.56). En effet, au-delà du rôle fédérateur des réunions de travail, elles représentent également d'importantes phases de rappel des obligations dans le sens où elles demandent généralement aux salariés d'être responsables et autonomes tout en sachant qu'ils doivent référer de leurs actions à leur(s) supérieur(s) hiérarchique(s).

Les productions verbales sont influencées par la présence d'une relation de pouvoir entre les participants (Scollon, Scollon, 1995). Le pouvoir attribué à un individu peut émaner de plusieurs sources. Dans les réunions de travail, il est légitimé soit par le statut hiérarchique soit par les connaissances et la position d'expert d'un individu. Le pouvoir conféré par le statut au sein de l'organisation, par des connaissances spécifiques, par un rôle particulier dans l'activité de l'entreprise représente ce que le sociologue M. Crozier (1964) appelle « une définition organisationnelle du pouvoir » (*an organizational definition of power*). La relation asymétrique peut également naître de « la forme charismatique » du pouvoir exercé par un locuteur (Weber, 1922). Un groupe conférer une légitimité à un de ses membres en raison de son charisme et de son talent d'intervenant.

Dans notre corpus, l'individu ayant le statut hiérarchique le plus élevé est promu au rang d'animateur de la réunion. Ce dernier a un rôle métadiscursif dans le sens où il peut s'exprimer sur le discours en cours et sur sa construction. En produisant un métadiscours, le locuteur gère le déroulement de la réunion et semble faciliter la construction collaborative du discours. Nous pouvons qualifier de métadiscours l'ensemble des interventions visant à donner la parole, gérer les interactions ou établir des règles d'interaction. Nous avons relevé

[1] « Les réunions sont des moments propices à l'expression des relations marquées par le pouvoir et l'autorité institutionnels » (Notre traduction).

de nombreuses productions langagières de ce type dans notre corpus, nous en avons extrait quelques exemples :

Réunion 2	L1	alors bon moi ça y est moi j'ai fini *P8* je te laisse la parole
Réunion 2	L1	bon alors maintenant alors naturellement on monopolise toujours il faudra que l'on se débrouille autrement la prochaine fois de laisser la parole quand même à hein bon *P40*
Réunion 2	L1	*P40* tu parles et les autres le laissent parler
Réunion 4	L1	bon *P1* tu as la parole
Réunion 4	L1	maintenant je vous laisse la parole l'avis des sections
Réunion 5	L1	tu as 30 secondes mais si je te donne la parole je vais être obligé de la donner à d'autres
Réunion 6	L1	attendez chacun son tour
Réunion 6	L1	bon monsieur *P29* il demande la parole il a encore pas dit un mot
Réunion 6	L1	bon chacun son tour deux mots monsieur *P9* là deux mots pas plus
Réunion 11	L1	attends attends laisse moi parler
Réunion 13	L1	bon allez maintenant questions particulières chacun son tour
Réunion 14	L1	alors je vais laisser la parole à *P1*

Dans une telle situation de communication asymétrique, la notion de communication inégale est renforcée par l'importance du métadiscours produit par le locuteur-animateur. Ce dernier *fournit* du discours métadiscursif alors que les autres participants *demandent* ce discours, pour prendre la parole par exemple. Nous avons extrait cinq exemples :

Réunion 6	L6	je peux redemander la parole /
Réunion 6	L7	non non je peux parler /
Réunion 7	L5	euh je m'excuse juste une parenthèse /
Réunion 11	L4	si je peux me permettre /
Réunion 13	L7	*P16* me donne la parole tout le monde peut parler sauf moi \

L'identité plurielle professionnelle joue un rôle dans la construction du discours des participants. L'identité groupale ou collective exerce également une forte influence.

6.3.4. Le groupe et les groupes

Les participants aux réunions de travail constituent un groupe ou plus précisément un collectif de travail. Ce dernier n'est pas exclusivement constitué de pairs comme l'est par exemple le collectif des facteurs décrit par Y. Clot (1998). Le collectif présent au sein des réunions de travail est un collectif transversal, c'est-à-dire incluant des représentants de plusieurs fonctions, métiers ou activités. Si les membres d'une réunion de travail constituent un groupe professionnel à part entière, chacun des membres peut également faire partie d'autres groupes. Les principaux groupes représentés par nos observateurs, tous membres de

la DDE, sont les membres du Parc, certains appartiennent au groupe des responsables de filière, des Ouvriers des Parcs et Ateliers (OPA), des représentants du personnel, des syndicats (CGT, CFDT, FO) ou des clients du parc (subdivisions, ETN, CER, SG). Certains de ces groupes ne sont pas exclusifs, chaque individu peut être membre de plusieurs groupes.

Nous verrons que la présence d'un ou de plusieurs groupe(s) particulier(s) oriente les interactions. Par exemple, la présence des représentants du personnel ou des syndicats est marquée par un fort taux d'interventions de ces derniers tout au long de la réunion. Dans le cadre d'une étude des processus d'identification dans le discours syndical, B. Gardin (1989) explique que les organisations syndicales semblent vouloir compenser la privation de discours qu'ont subi les salariés pendant de nombreuses années. Il spécifie que ces organisations chercheraient à se lancer dans « une conquête du droit à la parole légitime » (*Ibid.*, p.111). B. Gardin identifie également les origines de ces attitudes en expliquant que les contraintes et les dispositifs des directions d'entreprises sont :

> dénoncées comme empêchant, brimant cette parole comme autant de muselières. Ainsi la rareté des espaces de parole réservés aux syndicats pousse ces derniers à être opportunistes et à saisir la moindre occasion de s'exprimer. Au point que l'on pourrait interpréter certains traits stéréotypés du discours syndical, comme sa lenteur, sa longueur parfois, comme conquête effective du temps de parole (*Ibid.*).

Ces repères historiques et contemporains nous permettent d'expliquer en partie pourquoi, dans notre corpus, la présence dans l'espace discursif des membres des syndicats ou des représentants du personnel est souvent conséquente.

6.3.5. Le cadre participatif

Dans cette situation polylogale, les participants ne semblent pas toujours fournir ou ne sont pas toujours sollicités avec le même degré d'attention. Lors d'une réflexion sur la notion de « récepteur multiple », C. Kerbrat-Orecchioni explique :

> en cas d'adresse collective (…) certains membres de l'auditoire sont « privilégiés » par le locuteur (parce qu'ils produisent plus de signaux d'écoute, ou pour quelque autre raison), sans que les autres membres soient pour autant « non-adressés » » (2002, p.24). Elle ajoute, en référence à l'approche goffmanienne du cadre participatif, que « la construction du format participatif est une *co-construction*[1] (*Ibid.*, p.36).

En effet, nous observons au sein des réunions de travail que même si un participant est préféré par le locuteur pour des raisons notamment de thème ou d'expertise, d'autres peuvent faire

[1] Souligné par l'auteure.

évoluer le cadre participatif, au sens de E. Goffman, en prenant la parole ou en émettant des phatiques d'écoute. Le statut à la fois de récepteur et de locuteur potentiels semble alors être négocié au cours des interactions. L'interlocuteur principal peut se désintéresser et se désengager vis-à-vis du locuteur et un autre participant peut le relayer et occuper le rôle d'adressé principal. La construction du cadre participatif est éminemment collaborative.

Selon le thème abordé, des alliances entre les locuteurs se mettent en place (Plantin, Kerbrat-Orecchioni, 1995) et certains participants sont implicitement exclus de l'échange. A ce propos, D. André-Larouchebouvy observe que « le type conversationnel de très loin le plus fréquent implique deux ou trois participants. Un groupe de cinq se scinde en trois et deux, quatre participants se répartissent en deux groupes de deux, ou en un groupe de trois plus un témoin à peu près muet » (1984, p. 41). Dans une réunion comprenant plus de cinq participants, nous pouvons effectivement constater que certains groupes se forment et se déforment tout au long de la réunion. Nous pouvons rencontrer des manifestations verbales d'un cadre participatif réduit :

Exemple 3 : les échanges se déroulent entre L6 et L4 qui abordent deux façons différentes de procéder pour remplir un fichier.

L6 et la réunion de ce matin vous avez abouti sur quoi

L4 ben rien il a constaté des trucs bon il y avait juste un doute c'était l'histoire des des des heures de récupération alors soi-disant que je n'acceptais pas la feuille de *P20* c'est moi qui lui ait demandé de la faire suite à des trucs mais c'est pas ça c'est que uniquement la manière que je gère ben *P5* peut le dire elle est beaucoup plus pratique la mienne que celle de *P20* c'est tout parce que la mienne elle est attachée à quelque chose qui est ouvert tous les jours qui est permanent truc alors que les mises à jour dans le fichier de *P20* il est relié à rien du tout donc s'il est pas mis à jour il ne sert à rien je veux dire si pendant < trois semaines personne ne rentre

L1 bon allez stop >

L4 voilà c'est tout

L1 le but là le but hein c'est là **il y en a qui comprennent plus de quoi on parle donc on arrête**

L4 mais il faut arrêter aussi avec des gens qui sont négatifs je veux dire il y a des gens on les écouterait on serait toujours à l'age des cavernes je regrette les choses évoluent

[réu4, p.643, l.39]

L1, animateur de la réunion, intervient pour mettre fin à cette discussion dans la mesure où elle exclut trop de participants. Dans les réunions d'encadrement, le directeur du Parc nous a confié qu'il tente d'aborder uniquement des thèmes qui impliquent l'ensemble des participants. La réunion 12, rassemblant uniquement les acteurs de la filière exploitation, cherche à réduire la présence, en réunion d'encadrement, des thèmes qui peuvent être abordés simplement en groupe restreint (filière exploitation). Certains thèmes ou problèmes internes à une filière peuvent être appréhendés par le collectif constitué des membres de cette filière et

notamment du responsable mais également des ouvriers. Les objectifs de la réunion 12 sont explicitement annoncés :

Exemple 4 :

L1 alors pourquoi j'ai voulu ce ce type de réunion et ben si vous voulez je pense le fait de faire des réunions où on parle de tout où on est 12 13 14 autour de la table c'est quasiment et c'était devenu quasiment impossible **tout le monde se sent euh responsable et tout le monde croit qu'il a un avis à donner sur tout** donc c'est pas la peine il vaut mieux que **chaque filière hein on puisse discuter des points particuliers entre gens de cette de cette filière** d'accord donc ça c'est le premier point et puis (…) alors pour l'exploitation euh donc le programme
[réu12, p.862, l.11]

L1 explique qu'il souhaite un collectif de travail plus restreint pour aborder certains points afin de gagner en efficacité. Ces réunions cherchent à réduire les implications intempestives (« tout le monde se sent responsable ») des participants aux réunions d'encadrement. Elles permettent également de réduire le nombre de thèmes trop spécifiques à une filière et qui les excluent certains locuteurs des échanges. Le directeur du Parc explique qu'il a déjà mis en place ce type de réunion pour la filière atelier afin de gérer localement les activités, les informations et les problèmes avant de faire appel, si nécessaire, au groupe représentant toutes les filières du Parc (réunions d'encadrement). Des dispositions sont prises pour réduire le taux potentiel d'engagement à tout prix ou, au contraire, de désengagement thématique.

Même si nous ne pouvons pas toujours réduire le groupe de locuteurs présents à un groupe plus restreint de locuteurs actifs, comme dans les exemples 3 et 4, nous pouvons trouver des similitudes dans notre corpus avec les analyses réalisées par A. Witko-Commeau (1995) concernant l'émergence de triades dans son corpus de réunions de travail. L'auteure souligne que, dans ses réunions, la répartition des rôles institutionnels dessinent « une trilogie actantielle » (p. 288) ou une « triade organisationnelle » selon les termes employés par T. Caplow (1971). Le cadre participatif peut effectivement quelquefois se réduire à deux ou trois participants, néanmoins il varie tout au long de la réunion, il se construit et se déconstruit en fonction des thèmes abordés et des locuteurs légitimes pour aborder tel ou tel sujet. Ainsi, une analyse locale des interactions nous montre que l'engagement des locuteurs dans les interactions est plus ou moins manifeste. Cet engagement est sans cesse en évolution en fonction, des thèmes abordés, du locuteur actuel, de l'implication des locuteurs, de leur compréhension des faits exposés ou des problèmes soulevés et peut laisser des traces dans la dynamique interactionnelle.

6.3.6. Les prises de parole

L'identité professionnelle des participants aux réunions de travail est variable et, comme nous venons de l'expliquer, façonnée notamment par le statut hiérarchique, le rôle et la fonction de l'individu. Dans une étude précédente (André, 2002), nous avions constaté une forte influence de ces multiples facettes identitaires et principalement du statut du locuteur assumé à la fois au sein de l'entreprise et au cours de la réunion. Afin de rendre compte de l'influence de ces statuts et des rôles conversationnels qui leur sont associés, nous avons réalisé une étude quantitative des prises de parole dans chacune des seize réunions de travail de notre corpus. Nous avons pris soin de corréler la fréquence d'intervention des locuteurs avec la longueur de leurs interventions afin de ne pas avoir des résultats biaisés notamment par de longs monologues qui rendraient le calcul de la fréquence des tours de paroles non pertinent. Un exemple de configuration de réunion de travail ayant la particularité de voir intervenir un locuteur seulement à trois reprises mais pendant quarante cinq minutes à chaque fois n'est pas présent dans notre corpus. Les réunions de travail que nous étudions sont des situations de communication polylogales dynamiques, l'alternance entre les locuteurs est extrêmement courante.

Pour une meilleure lecture et interprétation des tableaux suivants, nous avons rassemblé et analysé les réunions dites « d'encadrement » avant de nous intéresser et de les comparer aux autres réunions. Les comparaisons sont efficaces dans la mesure où nous pouvons trouver des participants aux réunions d'encadrement dans d'autres types de réunions, avec d'autres fonctions et d'autres rôles conversationnels. Les tableaux 2 à 7 comptabilisent le nombre de prises de parole dans les réunions 1, 2, 4, 5, 13 et 15.

Réunion 1		
Locuteur	Nombre de prises de parole	Fréquence de prise de parole en %
L1	**415**	**30.18**
L2	**205**	**14.91**
L3	56	4.07
L4	38	2.76
L5	68	4.95
L6	174	12.65
L7	144	10.47
L8	154	11.2
L9	121	8.8

Tableau 2 : Nombre de prises de parole dans la réunion 1.

Réunion 2		
Locuteur	Nombre de prises de parole	Fréquence de prise de parole en %
L1	**351**	**30.5**
L2	133	11.56
L3	108	9.38
L4	61	5.3
L5	61	5.3
L6	**265**	**23.02**
L7	52	4.52
L8	94	8.17
L9	21	1.82
L10	5	0.43

Tableau 3 : Nombre de prises de parole dans la réunion 2.

Réunion 4		
Locuteur	Nombre de prises de parole	Fréquence de prise de parole en %
L1	**454**	**34.95**
L2	98	7.54
L3	70	5.39
L4	196	15.09
L5	27	2.08
L6	**239**	**18.4**
L7	164	12.63
L8	46	3.54
L9	5	0.38

Tableau 4 : Nombre de prises de parole dans la réunion 4.

Réunion 5		
Locuteur	Nombre de prises de parole	Fréquence de prise de parole en %
L1	**239**	**33.1**
L2	71	9.83
L3	83	11.5
L4	54	7.48
L5	2	0.3
L6	88	12.19
L7	8	1.11
L8	28	3.88
L9	**121**	**16.76**
L10	8	1.11
L11	20	2.77

Tableau 5 : Nombre de prises de parole dans la réunion 5.

Réunion 13		
Locuteur	Nombre de prises de parole	Fréquence de prise de parole en %
L1	**290**	**25**
L2	135	11.64
L3	88	7.59
L4	29	2.5
L5	119	10.26
L6	7	0.6
L7	90	7.76
L8	153	13.19
L9	**206**	**17.76**
L10	9	0.78
L11	34	2.93

Tableau 6 : Nombre de prises de parole dans la réunion 13.

Réunion 15		
Locuteur	Nombre de prises de parole	Fréquence de prise de parole en %
L1	**373**	**31.99**
L2	57	4.9
L3	182	15.61
L4	104	8.92
L5	23	1.97
L6	**186**	**15.95**
L7	40	3.43
L8	61	5.23
L9	140	12.01

Tableau 7 : Nombre de prises de parole dans la réunion 15.

Le nombre de prises de parole, ainsi que le calcul de leur fréquence, effectués par les différents locuteurs participant aux réunions d'encadrement montrent clairement une inégalité dans la répartition de la parole. Dans ces six réunions, le locuteur L1 est le directeur du Parc et l'animateur de la réunion, nous verrons ultérieurement qu'il prend toujours la parole en premier pour ouvrir la séance[1]. Ses rôles conversationnels consistent notamment à gérer le déroulement des interactions, il peut être amené à répartir les tours de parole en désignant un locuteur, à évoquer des thèmes nouveaux ou à en clore d'autres. Ces rôles conversationnels structurants ainsi que son statut de supérieur hiérarchique lui confèrent une certaine légitimité de prise de parole. Nous pouvons constater que dans chacune des réunions d'encadrement

[1] Ce qui explique, selon nos conventions de transcription, qu'il porte toujours l'identification L1.

représentées au sein des tableaux 2 à 7, L1 prend la parole le plus souvent avec en moyenne 31% des prises de parole soit une moyenne d'environ 13 points supérieurs au deuxième locuteur qui prend la parole le plus fréquemment[1].

Nous pouvons également analyser, d'une manière générale, le nombre et la fréquence des interventions des autres participants lors de ces réunions d'encadrement. Ils varient notamment en fonction de l'histoire professionnelle de l'individu au sein de l'entreprise. Dans un premier temps, nous pouvons analyser séparément les interventions de la secrétaire du directeur (L10 dans 2, L9 dans 4, L5 dans 5, L10 dans 13, L5 dans 15), qui est chargée du compte-rendu et qui n'intervient qu'à la demande d'un autre participant, du fraîchement nommé « responsable adjoint de travaux » (L8 dans 5, L6 dans 13, L2 dans 15), qui semble être en situation d'apprentissage notamment dans ses deux premières réunions (5 et 13) et des participants « de passage », c'est-à-dire n'assistant pas à toute la réunion (L4, L10 et L11 dans 5, L11 dans 13) ou arrivant en retard (L8 dans 15). Même si certains taux d'interventions sont bas, nous pouvons remarquer qu'aucun participant n'est présent en tant que spectateur ou *bystander* (Goffman, 1981). Dans un deuxième temps, tous les participants semblent apporter une contribution non négligeable donnant sens à ce collectif de travail. Les taux d'intervention peuvent varier avec le « charisme » au sens de M. Weber (1922), dans la mesure où certains participants sont convoqués en tant que suppléant ou adjoint du titulaire habituellement membre « officiel » de la réunion. C'est notamment le cas des locuteurs L3, L5 et L8 dans la réunion 4[2]. Le locuteur L3 remplace le responsable de la filière atelier, son taux d'intervention ne s'élève qu'à 5.39%[3]. Le locuteur L5 est l'adjoint de l'expert comptable, participant habituel à ce type de réunions. Son taux d'intervention est anormalement bas par rapport à ces collègues (2.08% des interventions). Le locuteur L8 dans cette même réunion 4 est également dans cette position de « remplaçant » du responsable de la Cellule Maintenance Radio, son taux d'intervention de 3.54% est le plus bas de tous les participants (excepté celui de la secrétaire L9). La réunion 15 accueille également un suppléant, le locuteur L7 remplace le responsable d'une annexe du Parc, ses interventions sont peu nombreuses (40 c'est-à-dire 3.43% des prises de parole). Ainsi, l'analyse détaillée de l'identité de chaque participant permet de constater qu'un véritable collectif de travail voire une communauté de pratiques s'est créée et a émergé lors des réunions d'encadrement. En effet, les membres « permanents » sont habitués à interagir ensemble, ils sont engagés mutuellement vers des

[1] Ce dernier peut notamment être l'adjoint de L1 comme c'est le cas lors des réunions 2 et 4.
[2] Cette réunion ayant eu lieu pendant la période estivale de vacances (le 1er août), les absences pour congés annuels sont multipliées.
[3] Nous pouvons comparer cette fréquence avec celles du titulaire, par exemple, dans les réunions 1 et 2 : 14.91% et 9.38%.

objectifs communs et connus de tous et collaborent activement au discours en intervenant fréquemment lors des discussions. Les membres « périphériques » représentés par les remplaçants, les suppléants ou les nouveaux membres, semblent avoir besoin d'une phase d'apprentissage. Ils occupent une position de retrait ou, comme nous l'avons expliqué en 3.2.3.2., « a legitimate peripheral participation in a community-of-practice » avant d'être pleinement membre du collectif ou de la communauté (Lave, Wenger, 1991 ; Wenger, 1998).

Les tableaux qui suivent (de 8 à 17) représentent les autres réunions de notre corpus. Nous analyserons chaque tableau séparément afin de déceler les spécificités de chacune mais également afin de comparer les éventuels traits communs ou opposés. Le tableau 8 représente la réunion 3 qui est une réunion de chantier :

Réunion 3		
Locuteur	Nombre de prises de parole	Fréquence de prise de parole en %
L1	77	13.44
L2	**177**	**30.89**
L3	85	14.83
L4	54	9.42
L5	48	8.38
L6	38	6.63
L7	3	0.52
L8	45	7.85
L9	46	8.03

Tableau 8 : Nombre de prises de parole dans la réunion 3.

Nous pouvons préciser que le locuteur L4, responsable du laboratoire du Parc, est L3 dans la réunion 1. La fréquence relativement faible de prises de parole du locuteur L1 ainsi que la forte fréquence de prises de parole du locuteur L2 sont représentatives du déroulement général de la réunion. L1, par son statut de maître d'œuvre, de responsable des travaux et de directeur de la cellule Etudes et Travaux Neufs de la DDE, est censé animer et gérer cette réunion. Son rôle est de coordonner les différentes équipes et entreprises privées qui interviennent sur ce chantier de construction de route. Il occupe d'ailleurs la place stratégique que nous avons déjà évoquée, il s'est placé en bout de table et il s'est détaché légèrement des autres participants. Néanmoins, dès les premiers échanges, L1 semble ni prendre en charge la gestion de la réunion ni assumer les rôles conversationnels qui sont habituellement attribués à l'animateur de la réunion. Rapidement, la gestion de la réunion est entreprise par le locuteur L2, responsable du travail fourni par une des entreprises privées présentes sur ce chantier. Ce dernier prend en charge la gestion de certains thèmes avec des interventions telles que « voilà

+ O.K. c'est tout hein bon + en termes de rendement par rapport à la semaine dernière que / » ou « voilà sinon j'ai la semaine passée j'avais convoqué madame *P8* ». Il prend en charge également la clôture de certains sujets avec « voilà » ou « ouais /// très bien /// ». Le locuteur L1 semble plutôt léguer la responsabilité de la réunion à L2 ainsi qu'à son « surveillant de chantier », le locuteur L3 qui intervient quasiment autant que lui. Présente lors de la réunion, nous avons pu ressentir un climat pesant. Ce climat semble se manifester dans les nombreux longs silences présents tout au long de la réunion. Il semble que les participants attendent, pendant ces silences, une intervention structurante de la part de l'animateur de la réunion, telle qu'une conclusion de thème ou l'ouverture d'un nouveau thème. Ces interventions n'étant pas réalisées, le relais semble être pris par d'autres locuteurs. L'exemple 5 illustre notamment ce phénomène :

Exemple 5 :

L2 et puis l'autre intérêt une fois que c'est fait c'est fait si je puis dire hein on aura pas besoin de revenir il y aura pas de détérioration de l'enduit etc. (…) donc autant que ça soit fait que c'est définitif voilà /// **{long silence}** alors euh je sais pas si on en parle tout de suite par rapport à ça par rapport à l'enrobé j'ai proposé j'ai préparé une fiche de demande d'agrément de matériaux
[réu3, p.598, l.48]

Dans cet extrait, le locuteur L2 reprend la parole après un long silence, moment opportun de transition de tour de parole. Néanmoins, étant donné qu'aucun autre locuteur ne saisit cette occasion de prendre la parole, L2 continue, en hésitant quelque peu au début et en passant à un autre thème. L'analyse des prises de parole au sein de cette réunion nous montre comment un certain malaise peut s'installer si les rôles conversationnels essentiellement implicites ne sont pas assumés par les locuteurs. Ce manque manifeste de compétence, au sens de D. Hymes (1984), de la part du locuteur L1 perturbe les interactions dans la mesure où ce dernier ne se comporte pas de façon appropriée à la situation et plus précisément, il ne se comporte pas d'une façon appropriée à son identité professionnelle. Les règles interactionnelles, que nous examinerons plus en détails ultérieurement, ne semblent pas respectées. Par conséquent, les participants perdent leurs repères interactionnels.

Le tableau suivant représente les prises de parole des locuteurs participant à la réunion 6 relative aux achats de matériels :

Réunion 6		
Locuteur	Nombre de prises de parole	Fréquence de prise de parole en %
L1	**240**	**27.37**
L2	**130**	**14.82**
L3	50	5.7
L4	46	5.25
L5	78	8.89
L6	**114**	**13**
L7	85	9.69
L8	30	3.42
L9	46	5.25
L10	47	5.36
L11	5	0.57
L12	2	0.23
L13	4	0.46

Tableau 9 : Nombre de prises de parole dans la réunion 6.

Cette réunion, entre une partie de l'encadrement et les représentants syndicaux (CGT et CFDT) et cherchant à définir le matériel à renouveler et à acheter, est prise en charge par le locuteur L1, directeur du Parc. La gestion de la réunion implique logiquement un taux de prises de parole plus élevé pour L1 que pour les autres locuteurs avec 27.37% de la totalité des interventions (notamment pour les mêmes raisons que dans les réunions d'encadrement, gérées par le même locuteur). De plus, nous pouvons remarquer que les deuxième et troisième personnes prenant le plus la parole dans cette réunion sont le locuteur L2 (14.82%), représentant syndical principal de la CGT, suivi de L6 (13%), représentant syndical principal de la CFDT. Nous pouvons corréler ces observations chiffrées avec les places physiques qu'occupent chacun des participants et que nous avons décrites précédemment[1]. Le locuteur-animateur est placé au centre de ses proches collaborateurs représentés par les membres de l'encadrement. De la même façon, les délégués syndicaux sont entourés de leurs collègues syndicaux respectifs. Le cadre participatif semble être dominé par ce trio. Les trois locuteurs principaux, en raison de leurs rôles institutionnels, forment un « triangle interactionnel » ou une « triade organisationnelle » (Caplow, 1971 ; Witko-Commeau, 1995) que nous pouvons schématiser ainsi :

[1] Voir *supra*, 6.2.1.

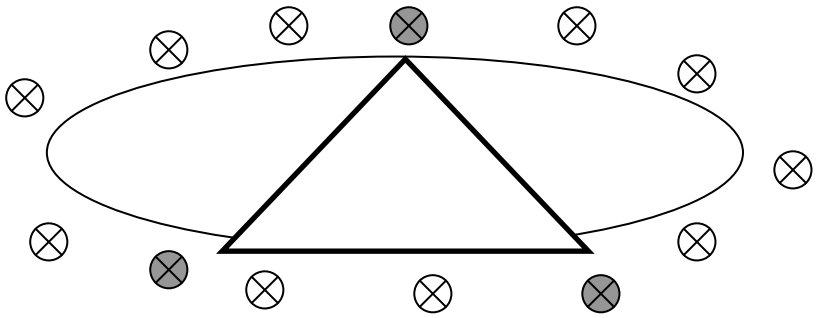


Figure 16 : Triangle interactionnel en réunion 6

Les trois participants « grisés » dans ce schéma sont le directeur du Parc (pointe supérieure du triangle) et les délégués syndicaux. Ainsi, dans cette réunion, nous nous apercevons que les locuteurs ayant la fonction la plus élevée dans leur groupe respectif (encadrement et syndicat) prennent la parole plus souvent que leurs collaborateurs et ont un pouvoir conversationnel plus élevé. Néanmoins, le locuteur-animateur qui est également le supérieur hiérarchique de tous les autres participants coordonne et gère les activités langagières.

Nous allons maintenant nous intéresser à la réunion 7 qui est la première d'une série de quatre (réunions 7, 8, 9 et 10) se déroulant chez un client du Parc et ayant pour objectif de faire le point sur les différentes prestations du parc facturées à ce client.

Réunion 7		
Locuteur	Nombre de prises de parole	Fréquence de prise de parole en %
L1	409	26.54
L2	259	16.81
L3	**461**	**29.92**
L4	310	20.12
L5	102	6.62

Tableau 10 : Nombre de prises de parole dans la réunion 7.

Dans cette réunion 7, si L1, directeur du « parc » prend l'initiative de gérer la réunion en ouvrant la séance, en gérant les thèmes et les interactions, il laisse ses interlocuteurs et notamment son interlocuteur principal L3 s'exprimer aussi longuement qu'ils le souhaitent. Cette réunion remplit des objectifs totalement différents des réunions précédentes et notamment des réunions d'encadrement gérées par le même locuteur. C'est pourquoi, ce dernier adopte une attitude interactionnelle différente et par conséquent son taux de prises de parole n'est pas le plus élevé, comme c'est le cas dans les autres types réunions. De plus, dans cette réunion qui concerne directement les actions sur le terrain, le locuteur qui prend la

parole le plus souvent est légitimement celui qui est le plus souvent sur les chantiers, le locuteur L3 (environ 30% des interventions), responsable des travaux de la subdivision, au détriment de son supérieur hiérarchique L2 qui intervient presque deux fois moins.

Le tableau suivant représente les prises de paroles et leur fréquence produites au sein de la réunion 8 :

Réunion 8		
Locuteur	Nombre de prises de parole	Fréquence de prise de parole en %
L1	259	24.5
L2	**309**	**29.23**
L3	139	13.15
L4	75	7.1
L5	22	2.08
L6	144	13.62
L7	48	4.54
L8	61	5.77

Tableau 11 : Nombre de prises de parole dans la réunion 8.

Cette « réunion-client » 8 présente les mêmes caractéristiques interactionnelles que la précédente dans le sens où le locuteur-animateur et directeur du parc L1 ne produit pas le plus d'interventions mais c'est L2, directeur de la CER, qui s'exprime le plus souvent. Ainsi, L1 insiste sur l'importance de connaître l'avis de son client et de discuter des éventuels problèmes engendrés par les prestations de son service. La position de L1 est largement différente que celle qu'il occupe lors des réunions ayant lieu dans son service avec ses propres employés. Ses droits conversationnels sont différents, ses interventions sont structurantes : « on a fait le tour vous avez d'autres choses à ajouter » (réu7), « bon alors décision sur le balai » (réu7), « bon c'est bon pour le matériel on passe aux travaux + » (réu7), « bon allez définition pour le 15 février point suivant d'accord » (réu8), « bon allez on est d'accord » (réu8), mais visent moins à gérer les tours de parole en imposant ou en retirant la parole à un locuteur. Ce dernier aspect des droits conversationnels implicitement attribués à l'animateur de la réunion étant moins fréquent dans les réunions-clients, les interventions de ce dernier sont moins fréquentes.

La réunion 9, avec cinq participants, fait partie des réunions qui comportent le plus petit nombre de membres parmi les réunions constituant notre corpus :

Réunion 9		
Locuteur	Nombre de prises de parole	Fréquence de prise de parole en %
L1	212	**36.3**
L2	207	**35.45**
L3	75	12.84
L4	77	13.18
L5	13	2.23

Tableau 12 : Nombre de prises de parole dans la réunion 9.

Cette réunion-client rassemble quatre membres du Parc et le directeur de la cellule Etudes et Travaux Neufs (L2)[1]. Les taux d'intervention des locuteurs laissent entrevoir l'émergence d'un dialogue entre L1 et L2, les directeurs respectifs des parties représentées (le Parc et son client). L3 et L4 interviennent sur les thèmes qui les concernent, en tant que responsable du matériel pour L3 et des travaux pour L4. Une certaine logique apparaît dans la répartition des prises de parole et semble correspondre aux objectifs fixés par la réunion. L1 interroge son client L2 quant aux prestations que le Parc réalise pour son service, L2 donne son avis, fait part de ses attentes et de ses problèmes, L3 et L4 interviennent dans le cadre d'un suivi correspondant à leur domaine d'activité.

Nous pouvons remarquer que le locuteur L5 n'intervient que très peu dans cette réunion (2.23% des interventions) comme dans la réunion précédente (L7 : 4.54%) ainsi que dans la réunion 13 (L6 : 0.6%). Nous pouvons corréler ce phénomène avec l'introduction récente de ce salarié dans les réunions de travail. En effet, L5 vient d'être nommé responsable des travaux au Parc (ici, adjoint de L4) et n'est pas habitué à ce type conversationnel. De plus, ses interventions sont majoritairement des réponses à des questions ou à des sollicitations des autres locuteurs (8 des 13 interventions dans la réunion 9). Cependant, si nous comparons sa fréquence d'intervention entre cette réunion 9 et la réunion 15 qui a lieu six mois plus tard, nous nous apercevons que le processus d'apprentissage de la situation de communication que nous avons déjà mentionné est bien réel. Ce locuteur intervient quatre fois plus six mois après ses premières participations aux réunions. En effet, même si ce locuteur intervient peu dans la réunion 15, il intervient plus que dans les réunions précédentes. Ces chiffres semblent confirmer notre hypothèse selon laquelle un processus d'acculturation s'opère au fur et à mesure de la participation aux réunions de travail.

Le tableau 13 recense les prises de parole de la quatrième réunion-client, la réunion 10 qui déroulant au Secrétariat Général (SG) de la DDE:

[1] Dans cette réunion, L2 est également L1 dans la réunion de chantier 3.

Réunion 10		
Locuteur	Nombre de prises de parole	Fréquence de prise de parole en %
L1	276	**21.5**
L2	315	**24.53**
L3	343	**26.71**
L4	233	18.15
L5	117	9.11

Tableau 13 : Nombre de prises de parole dans la réunion 10[1].

Le nombre de prises de parole pour chaque locuteur relevé lors de cette réunion-client montre que les interactions se sont principalement déroulées entre L1, L2 et L3. Le locuteur L4 produit un nombre important d'interventions mais semble moins impliqué dans la réunion, il se lève fréquemment, il sort du bureau dans lequel se déroulent les interactions, il répond au téléphone, etc. Nous pouvons exclure le locuteur L5 de cette observation dans la mesure où il est arrivé en cours de réunion pour répondre à des questions des membres du Parc. Ainsi, l'analyse globale de la réunion et des rôles institutionnels des participants semble dessiner un nouveau triangle interactionnel.

Même si ce triangle interactionnel semble naturel dans la mesure où au sein de chaque groupe de cinq locuteurs nous pouvons généralement trouver une organisation triadique, nous souhaitons tout de même souligner le déroulement interactionnel de cette réunion. Les deux locuteurs situés à l'extérieur de ce triangle semblent évoluer en « électrons libres » au sein de la réunion. Proches de la porte, L4 s'absente régulièrement et L5 est présente uniquement sur sollicitation, dès que le thème la concernant est clôt, elle quitte la réunion. Ainsi, la réunion semble se dérouler en grande partie avec trois locuteurs principaux, le directeur du Parc, le responsable de l'atelier du Parc et le conseiller de gestion du SG, et deux autres, le directeur du SG et une secrétaire, intervenant de façon non régulière et non systématique. De plus, si dans les autres réunions de travail de notre corpus la fréquence des tours de parole est corrélée à leur durée, c'est-à-dire que les locuteurs qui interviennent le plus sont également ceux qui produisent les tours de parole les plus longs, il nous semble important de préciser ici que les interventions de L4 sont fréquentes mais de courtes durées. C'est pourquoi, dans cette réunion, le nombre de tours de parole du locuteur L4 semble moins significatif que la durée ou que la régularité de ses interventions. Le triangle interactionnel émergent de cette situation nous semble donc significatif et pertinent.

[1] Nous ne tenons pas compte ici du locuteur L6. Ce dernier n'est pas un participant à la réunion mais il apporte une chaise pour un nouveau membre venu pour fournir des précisions concernant un thème particulier. L6 prend la parole à deux reprise et produit une quinzaine de mots.

La réunion suivante, paradoxalement nommée « informelle » par les participants, semble être largement influencée par les fonctions et le statut hiérarchique de chacun des participants :

Réunion 11		
Locuteur	Nombre de prises de parole	Fréquence de prise de parole en %
L1	**184**	**23.83**
L2	**206**	**26.68**
L3	47	6.09
L4	27	3.5
L5	35	4.53
L6	38	4.92
L7	77	9.97
L8	24	3.11
L9	82	10.62
L10	52	6.74

Tableau 14 : Nombre de prises de parole dans la réunion 11.

Nous pouvons comparer cette réunion 11 à la réunion 9 dans la mesure où une certaine logique interactionnelle impliquant le respect des règles conversationnelles semble prendre place. En effet, le locuteur-animateur L1, directeur de la DDE, demande au directeur du Parc, L2, de lui présenter les activités et les résultats financiers de son service. Ces deux derniers locuteurs occupent donc un espace de parole presque identique (23.83% et 26.68% des prises de parole totales) et supérieur aux autres participants qui se partagent le reste de l'espace discursif.

La réunion 12 est la première d'une nouvelle série de réunions spécifiques à la vie et au fonctionnement de la filière « exploitation » :

Réunion 12		
Locuteur	Nombre de prises de parole	Fréquence de prise de parole en %
L1	**79**	**34.8**
L2	58	25.55
L3	14	6.17
L4	29	12.78
L5	32	14.1
L6	15	6.61

Tableau 15 : Nombre de prises de parole dans la réunion 12[1].

[1] Nous ne tenons pas compte du locuteur L7 qui n'est pas un membre de la réunion mais qui est venu frapper à la porte à la fin de celle-ci, il prend la parole à deux reprises lors de cette intrusion.

Cette petite réunion prend place à l'initiative de L1, du directeur du Parc, afin de gérer indépendamment les activités d'une filière, celle de l'exploitation[1]. L1 prend légitimement la parole plus fréquemment que ses collaborateurs dans la mesure où il explique pourquoi il souhaite la mise en place régulière de ce type de réunions et décrit ses attentes en termes de fréquence, objectifs et participants. Ces réunions seront gérées par la suite (à partir de la deuxième) par L5, le responsable de la filière au Parc. Ce dernier est légèrement en retrait le jour de cette réunion dans la mesure où la décision fixant la mise en place de ces réunions a été prise collectivement mais en son absence, celle-ci avait été comblée par son suppléant. Il semble alors que le responsable de l'exploitation d'une annexe du Parc ait pris le relais de la co-gestion (avec L1) de la réunion.

La réunion suivante porte le nom de Commission Consultative des Ouvriers des Parcs et Ateliers (CCOPA), elle a lieu à la DDE :

Réunion 14		
Locuteur	Nombre de prises de parole	Fréquence de prise de parole en %
L1	**519**	**28.5**
L2	7	0.38
L3	**568**	**31.19**
L4	122	6.7
L5	**294**	**16.14**
L6	88	4.83
L7	206	11.31
L8	1	0.05
L9	13	0.71
L10	3	0.16

Tableau 16 : Nombre de prises de parole dans la réunion 14.

Cette réunion annuelle, appelée « commission » et visant à faire le point sur le personnel du Parc (mutations, promotions, embauches, etc.), est légitimement animée par L1, président de la commission. Cette position explique son fort taux d'intervention (28.5%). Néanmoins cette réunion, donnant l'occasion aux représentants du personnel (L2, L3, L4, L8, L9 et L10) de soutenir et de défendre leurs collègues, laisse une place importante à la parole de ces derniers. De plus, comme nous l'avons déjà mentionné, le locuteur L3, représentant du personnel et délégué syndical (L2 dans la réunion 6) est le plus volubile et le plus entreprenant de tous les représentants du personnel. Cette facette identitaire contribue à expliquer son fort taux d'intervention au sein de cette réunion (31.19%). Les discussions engagent également

[1] Avant la mise en place de ces réunions, l'ensemble des activités de l'exploitation était évoqué au sein des réunions d'encadrement. Les activités de cette filière étant trop nombreuses, elles seront évoquées en groupe restreint avant d'être, si nécessaire, évoquées en grand groupe.

fortement L5, directeur du Parc, dans la mesure où il est question de ses propres employés. Son taux d'intervention fait naturellement partie des trois plus élevé avec 16.14% des tours de parole. Nous pouvons également noter une participation relativement élevée de L7, directeur du SGR, supérieur hiérarchique de L5 et adjoint, dans cette commission, de L1. Excepté L6 qui semble souvent appuyer le discours de son collègue L3, les autres représentants du personnel produisent respectivement moins de 1% des interventions. Leur statut de « suppléants » (selon L1, réu14) et de « jeunes nouveaux » (selon L3, réu14) influence leur prise de parole.

La dernière réunion de notre corpus a lieu un mois après à la réunion 14. Demandée par les représentants du personnel, la réunion 16 revient sur les décisions prises lors de la Commission Consultative des Ouvriers des Parcs et Laboratoires.

Réunion 16		
Locuteur	Nombre de prises de parole	Fréquence de prise de parole en %
L1	**811**	**38.15**
L2	**674**	**31.7**
L3	345	16.23
L4	152	7.15
L5	50	2.35
L6	94	4.42

Tableau 17 : Nombre de prises de parole dans la réunion 16.

Dans cette réunion, L1 le directeur du Parc, et L2 le délégué du personnel, se partagent une grande partie de l'espace discursif. Néanmoins, L1 conserve ses rôles conversationnels de directeur et d'animateur de la réunion. Par conséquent, ses interventions sont nettement plus nombreuses (38.15%) que celles des autres membres de la réunion. L2, délégué du personnel, intervient fréquemment, de la même manière qu'il est intervenu à de très nombreuses reprises lors de la CCOPA (Réunion 14). Nous pouvons également constater que L3, proche collaborateur de L2 dans la défense des salariés, intervient assez fréquemment également. Nous verrons dans la dernière partie de ce travail que cette collaboration et cette proximité idéologique se manifeste dans le discours notamment sous la forme d' « énonciations conjointes ».

Nous avons consacré une longue partie à l'analyse des prises de parole dans la mesure où nous pensons que cette dernière permet de rendre compte et de comprendre bon nombre de phénomènes interactionnels en lien avec la situation de communication. La dynamique des prises de parole nous donne de précieux indices quant aux données sociologiques,

psychologiques, identitaires et contextuels dans lesquelles les interactions verbales sont enracinées. Ainsi, l'étude de la répartition des prises de parole entre les locuteurs nous permet de constater une nouvelle fois l'importance de la contextualisation des réunions de travail. Cette analyse ne peut pas être réalisée indépendamment de la prise en compte des éléments extralinguistiques qui orientent les échanges discursifs. De plus, la répétitivité des phénomènes interactionnels constatés lors des réunions d'encadrement, des réunions-clients ou des réunions avec les représentants du personnel permet de dégager certaines règles et déroulement conversationnels récurrents.

6.4. Une situation finalisée

En tant qu'outil de communication interne, la réunion de travail vise indirectement, c'est-à-dire au travers des différents objectifs liés au fonctionnement pratique de l'organisation, la construction d'une identité collective, d'une collaboration efficace, l'élaboration de normes et de règles de travail admises par tous ou encore la définition de droits et de devoirs pour chacun des employés. Au-delà de la recherche de conditions de travail appropriées, les réunions possèdent des objectifs précis sans lesquels leur actualisation ne serait ni justifiée ni réalisée. Le directeur du Parc avoue programmer des réunions uniquement lorsqu'il « a quelque chose à dire ».

En situation de travail, peut-être encore plus que dans toute autre situation de communication, nous prenons conscience de la nature praxéologique de l'usage de la langue. La première spécificité des réunions de travail, concernant ses objectifs, est indéniablement son caractère orienté et finalisé. Cette particularité oppose ces polylogues professionnelles aux conversations quotidiennes. Les principaux chercheurs qui se sont intéressés à la conversation affirment unanimement qu'elle représente « une activité spontanée et gratuite » (André-Larochebouvy, 1984, p.19), « un dialogue sans utilité directe » (Tarde, 1987, p.3), qu'elle possède un « caractère gratuit et non finalisé » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p.114) ou encore que « sa finalité est « interne », elle ne vise pas à établir quelque chose qui lui serait extérieur (un accord transactionnel, une décision, …), mais simplement à réaffirmer et à élargir ou approfondir des liens sociaux » (Traverso, 1996, p.6). Ainsi, si nous acceptons les caractéristiques décrites précédemment, il est évident que la réunion de travail semble être aux antipodes de la conversation quotidienne ou familière du point de vue de ses objectifs. Elle remplit essentiellement la fonction que nous avons déjà mentionnée et que M. A. K. Halliday a nommé « transactionnelle ». La réunion est une activité prévue à l'avance pour

remplir des objectifs, elle a donc une utilité directe souvent soulignée par les participants et surtout par l'entreprise et ses dirigeants. Elle est toujours finalisée et tournée vers l'extérieur dans la mesure où elle se doit de répondre à des interrogations professionnelles nées sur le terrain ou dans des services différents. Néanmoins, nous l'avons déjà expliqué, certains auteurs l'ont déjà souligné (Boutet, Gardin, 2001) et nous le verrons dans un deuxième temps, à l'instar de la conversation, la réunion remplit également des objectifs relationnels visant « à réaffirmer et à élargir ou approfondir des liens sociaux » (Traverso, 1996, p.6). En d'autres termes, elle remplit également les fonctions « idéationnelle », qui permet au locuteur de s'exprimer personnellement, et « interpersonnelle », qui permet d'établir, de spécifier et de maintenir les relations entre les participants, telles que M. A. K. Halliday (1973) les a définit dans son approche socio-fonctionnelle du langage.

6.4.1. Objectifs professionnels

Toutes les réunions de travail cherchent à atteindre des objectifs même s'ils ne sont pas toujours clairement ou explicitement énoncés. Les objectifs et le rôle des réunions de travail peuvent permettent de classer ces dernières en plusieurs catégories. J. Holmes et M. Stubbe ont identifié trois principaux types de réunion selon leurs objectifs :

- planning or prospective/forward-oriented meeting
- reporting or retrospective/backward-/backward-oriented meeting
- task-oriented or problem-solving/presented-oriented meeting[1] (2003, p. 63)

Néanmoins, les auteures précisent que « many meetings in fact had elements of all three functions[2] » (2003, p.63). Notre corpus montre également que la plupart des réunions que nous avons enregistrées cumulent ces trois fonctions. Par exemple, pour chacune des « réunions d'encadrement » (réunions 1, 2, 4, 5, 13 et 15), les objectifs sont clairs, la réunion doit faire le point sur les activités en cours, programmer les nouvelles activités et résoudre les éventuels problèmes. Les productions verbales sont alors tournées vers l'action et émises pour agir. Elles précèdent l'action, elles la déclenchent, la planifient et la coordonnent.

Les thèmes relatifs aux objectifs et aux buts d'une réunion influencent largement les pratiques discursives des participants. L'évocation d'un thème particulier ou le passage d'un thème à un autre sont souvent marqués linguistiquement ou interactionnellement. Nous

[1] « - les réunions de planification ou de prospection, orientées vers le futur ; - les réunions de rapport ou à visées rétrospectives, orientées vers le passé ; - les réunions orientées vers la tâche à accomplir ou vers les problèmes à résoudre, orientées vers le présent » (Traduction personnelle).
[2] « beaucoup de réunions possèdent des éléments de ces trois fonctions » (Traduction personnelle).

savons par exemple que *bon* permet de changer localement de thème et nous verrons que *hein* est largement employé lors d'un sujet délicat. Dans les chapitres suivants, une analyse plus fine, montrera également que des objectifs tels que prendre des décisions, négocier un accord, exprimer un désaccord ou encore défendre un projet se font écho dans diverses pratiques discursives.

Un des objectifs transversaux des réunions étant la collaboration des participants, les interactions verbales comportent certaines traces illustrant cette intention qui se manifeste dans la construction du discours. L'optimisation des réunions de travail implique une réelle « action conjointe » (Gilbert, 2003) ou encore « a joint enterprise » (Wenger, 1997) qui a des répercussions sur le fonctionnement et les pratiques du groupe. Les participants observés dans notre corpus attendent à 85% d'une réunion de travail qu'elle soit le lieu de prise de décisions collectives.

La réunion de travail permet également une mise à distance du travail. Elle représente un temps précieux de réflexion sur le travail. Elle permet de donner un sens aux actions entreprises par les salariés. Ces derniers profitent notamment de cet espace de parole pour exprimer ou pour recevoir une évaluation de leurs compétences, de celles de leurs collègues et plus généralement de celles de l'entreprise dans laquelle ils évoluent. La réunion de travail permet de faire le point sur le degré satisfaction ou de mécontentement des membres de l'entreprise mais également des clients, soit directement lorsqu'ils sont membres de la réunion soit par l'intermédiaire de certains participants. Les participants aux réunions de travail trouvent également des réponses quant à l'efficacité du travail qu'ils fournissent. Ainsi, la réunion de travail permet à ses membres de se situer à la fois par rapport à l'institution à laquelle ils appartiennent et par rapport aux actions et aux objectifs qu'ils réalisent ou qu'ils ont à réaliser. De plus, comme nous l'avons entrevu lors de l'analyse des prises de parole corrélée aux données identitaires des participants, la réunion de travail peut représenter une situation d'apprentissage. Les membres apprennent, d'une part, à participer et à être compétents dans ce type de situation de communication. D'autre part, ils profitent de ces interactions pour acquérir de nouvelles connaissances concernant l'entreprise, ses actions et sa gestion à un niveau plus global.

Même si six des réunions qui constituent notre corpus sont dénommées « réunion d'encadrement » par les acteurs de l'entreprise, elles semblent s'éloigner de ce que P. Zarifian appelle la « zone de conceptualisation », réservée aux cadres, « qui reste fortement marquée

par les principes tayloriens et qui prétend être à l'origine de la première couche de savoir » (1997, p.5). En effet, les réunions d'encadrement que nous avons enregistrées n'ont pas la seule vocation de penser et d'organiser le travail indépendamment de toute écoute et consultation des salariés-opérateurs ou ouvriers. Le clivage entre encadrants et techniciens semble être dépassé en privilégiant des prises de décisions à l'issue de communications ascendantes, émanant des préoccupations des opérateurs. Le partage de connaissances et d'informations est souvent mis en avant dans les réunions de travail. Par exemple, l'animateur de la réunion 1 rappelle à ses interlocuteurs : « l'objet de nos réunions des premiers et troisièmes jeudis de chaque mois c'est de vous informer de ce qu'il se passe dans la vie du parc ». Au cous de la réunion 11, l'animateur précise également : « je voudrais rappeler que cette réunion est faite pour partager des informations ».

6.4.2. Objectifs relationnels

Les réunions de travail en entreprise présentent également des objectifs moins explicites, de nature relationnelle, tels que tisser des liens entre les salariés, mettre en évidence des rôles et des statuts, asseoir son autorité, etc. Elles peuvent remplir les fonctions « idéationnelle » et « interpersonnelle » décrites par M. A. K. Halliday. J. Holmes et M. Stubbe mettent en évidence ces objectifs supplémentaires :

> In addition to [the] transactional or 'business' goals, meetings also typically have less obvious, frequently unacknowledged and perhaps relatively unconscious politeness functions and social objectives. These include improving rapport and relationships between staff, strengthening solidarity, 'creating team' (Fletcher 1999)[1], and generally paying attention to various aspects of participants' face needs (…)[2] (2003, p.64).

Si les objectifs des réunions de travail en entreprise semblent varier selon la culture dans laquelle elles prennent place (Pan, Scollon, Scollon, 2002), concernant les réunions de notre corpus, nous pouvons nous associer avec le constat général proposé par Y. Pan, S. W. Scollon et R. Scollon : « The function of business meetings thus always goes beyond a mere business

[1] Cité par les auteurs. FLETCHER J.K., 1999, *Disappearing Acts : Gender, Power and Relational Practice at Work*, Cambridge, MA, MIT Press.

[2] « En plus des buts transactionnels et 'd'affaire', les réunions ont également des fonctions de politesse moins évidentes, fréquemment non reconnues et peut-être inconscientes, ainsi que des objectifs sociaux. Ceux-ci sont réalisés en améliorant les rapports entre le personnel, en renforçant la solidarité, en 'créant l'équipe' (...), et d'une façon générale en prêtant attention aux divers aspects dont la face des participants a besoin » (Traduction personnelle).

deal. In many cases the 'central' business task is really only a carrier of these more important interpersonal or interorganizational relationships[1] » (*Ibid.*, p.109).

Des pratiques discursives sont mises en place, de manière stratégique, par les locuteurs afin d'accomplir les objectifs relationnels de la réunion de travail. Lors d'une étude sur le « management relationnel » au sein de réunions de travail entre Britanniques et Chinois, H. Spencer-Oatey et J. Xing ont relevé 14 stratégies liées au « Sociality Management ». Les auteurs ont regroupé ces stratégies sous cinq catégories : « Establishing Contact, Showing Concern/Interest, Discussing Interparticipant Relationship, Claiming Common group, and Joking » (1998, p.34). En comparant les utilisations de ces stratégies par les Britanniques et par les Chinois, H. Spencer-Oatey et J. Xing ont constaté une forte inégalité[2]. En moyenne, les Britanniques utilisent sept fois plus de *Sociality Management Strategies* que les Chinois. Ces auteurs ont également observé que non seulement l'utilisation de ces stratégies de management était en corrélation avec la nationalité du locuteur mais elle est également largement liée à la position occupée par le locuteur au sein de la réunion de travail. Leurs corpus constitués d'enregistrements de trois réunions de travail montrent que lorsqu'un locuteur est animateur, indépendamment de sa nationalité, il produit la majorité des stratégies de management. Ainsi, si nous reprenons les observations de H. Spencer-Oatey et de J. Xing (1998) en calculant la fréquence d'utilisation de telles stratégies par les locuteurs-animateurs, nous constatons que dans la première réunion l'animateur (différent selon la réunion) émet 74,5% des stratégies, 59,2% dans la deuxième et 84,8% dans la troisième[3]. Ces taux élevés montrent que la position d'animateur influence largement les productions langagières du participant qui l'occupe. Elle amène celui-ci à développer un lieu de structuration relationnelle et identitaire.

L'étude que nous venons de présenter succinctement montre dans quelle mesure, les éléments de la situation de communication sont liés et s'interinfluencent. Dans cet exemple, en s'intéressant aux objectifs relationnels de la réunion, les auteurs font nécessairement intervenir la notion d'identité afin de saisir les pratiques discursives des locuteurs. De plus, au-delà de l'objectif relationnel, les réunions, enregistrées par H. Spencer-Oatey et de J. Xing

[1] « La fonction d'une réunion de travail va ainsi toujours au-delà d'un simple échange. Dans de nombreux cas, la tâche 'centrale' est réellement un moyen de gérer des relations interpersonnelles et interorganisationnelles. » (Traduction personnelle).

[2] Bien que nous n'envisagions pas, dans cette présente recherche, de réaliser une étude contrastive des réunions de travail, nous tenons à souligner l'influence culturelle dans le déroulement et la structuration de ces situations de communication au travail.

[3] Ces taux sont calculés à partir des chiffres présentés dans l'étude réalisée par H. Spencer-Oatey et J. Xing (1998).

(1998), visaient une collaboration future recherchée par les Britanniques. Cet objectif économique et financier influence lui aussi les pratiques communicatives des participants et peut expliquer l'attention portée au management relationnel par les Britanniques et notamment par le leader qui prend en charge la réunion.

6.5. Une situation régie par des normes interactionnelles

La réunion de travail semble imposer, comme nous l'avons constaté lors de l'étude des prises de parole, des normes interactionnelles et discursives. Nous pouvons, par exemple, remarquer que l'ouverture et la clôture de la réunion respectent certaines règles discursives imposées naturellement par le type de situation communicative. Etroitement liées à l'identité du locuteur et notamment à son rôle conversationnel dans la situation de communication, les normes interactionnelles implicites prescrivent que l'ouverture et la clôture de la réunion doivent être réalisées par l'animateur, celui qui a pris en charge la gestion des interactions, c'est-à-dire celui qui parle en premier (L1) afin d'ouvrir la séance et celui qui parle en dernier afin de clôturer la séance.

6.5.1. L'ouverture de la séance

Les séquences d'ouverture et de clôture ne demandent pas de *feed-back* de la part des participants. Les interventions de début et de fin de réunion servent à signaler aux interactants que la réunion commence ou qu'elle se termine sachant qu'ils ne peuvent pas aller à l'encontre de ces actes de parole réalisés par l'animateur. Nous avons relevé, dans notre corpus, l'ensemble des manifestations verbales visant l'ouverture de la réunion :

Réunion 1	L1	bon allez on démarre cette réunion
Réunion 2	L1	donc mesdames messieurs + la séance d'aujourd'hui c'est la cinquième de l'année alors j'ai un sujet important pour commencer
Réunion 3	L1	bon on reparlera du compte-rendu de la semaine dernière
Réunion 4	L1	bon tout le monde a eu le ou a lu le dernier compte-rendu
Réunion 5	L1	donc par rapport à la dernière réunion on recadrera tout à l'heure
Réunion 6	L1	bon je voulais vous présenter un ordre du jour
Réunion 7	L1	bon alors moi si vous voulez je vous propose le programme suivant
Réunion 8	L1	bon alors le but de notre réunion hein donc c'est de faire le point sur
Réunion 9	L1	donc le but de notre visite hein c'était de de faire le point euh sur
Réunion 10	L1	ben voilà tu m'avais fait part de ce que tu voulais et donc voilà
Réunion 11	L1	bon moi d'entrée de jeu je voudrais rappeler que cette réunion est faite pour
Réunion 12	L1	bon alors aujourd'hui c'est plutôt une mise au point donc de des réunions d'encadrement exploitation
Réunion 13	L1	bon alors avant de commencer euh à à ce qui est prévu à l'ordre du jour là euh c'est de l'information

Réunion 14	L1	bien alors + nous allons co- alors je fais le pointage
Réunion 15	L1	bon ça y est on démarre
Réunion 16	L1	disons que l'ordre du jour ça serait donc deux choses

Ce rituel social permet de marquer dès le premier instant l'autorité de l'animateur de la réunion. P. Bourdieu (1982) souligne que les actes de langage offrent essentiellement au locuteur la possibilité de rappeler son autorité.

Toutes les interventions praxéologiques visant à ouvrir la réunion sont prononcées par le locuteur pré-identifié comme l'animateur de la réunion. Chacune des réunions de travail de notre corpus respecte cette règle interactionnelle illustrant parfaitement la théorie des actes de langage telle qu'elle a été fondée par J. L. Austin et J. R. Searle. Les énoncés relevés dans le tableau précédent sont des performatifs dans le sens où ils « accomplissent » un acte que seul l'énonciateur « performant », c'est-à-dire autorisé ou légitime, peut accomplir (Austin, 1970). La première intervention de chaque réunion possède une valeur illocutoire d'ouverture de séance dans la mesure où toutes les conditions nécessaires à la réalisation de cet acte sont réunies. En effet, tous les participants sont présents et installés autour de la table de réunion, l'ouverture de la séance est intentionnelle et souhaitée par tous les membres, le locuteur qui prononce l'acte d'ouverture est légitime et les locuteurs partagent la même langue (Searle, 1982).

Si nous observons plus précisément ces interventions visant l'ouverture des réunions, nous pouvons remarquer qu'elles commencent toutes par les marqueurs discursifs *bon*, *ben* ou *bien* ou par le connecteur *donc*. Ces derniers permettent au locuteur d'attirer l'attention de ses collègues, de leur signaler que la situation de communication dans laquelle ils évoluent doit cesser et qu'une nouvelle situation va commencer. Ce premier mot marque une rupture entre deux situations et le passage vers la réunion de travail. Dès qu'il est actualisé l'ouverture de la séance peut être accomplie.

6.5.2. La pré-clôture et la clôture

L'analyse conversationnelle avec notamment E. Schegloff et H. Sacks (1973) a largement étudié le déroulement des séquences de clôture des interactions. Elle a montré que cette séquence comporte deux composantes : un échange de pré-clôture et un échange final que nous appellerons clôture. Ce glissement terminologique que nous opérons ici n'est pas neutre, si l'analyse conversationnelle définit la fin d'une conversation comme un échange, la

fin d'une réunion de travail semble plutôt être marquée par un énoncé spécifique produit par un seul locuteur légitime. L'échange résiderait dans la séquence de pré-clôture au sein de laquelle les négociations, les questions, les demandes de précisions ou les apports d'informations sont encore possibles et sont même sollicités afin de pouvoir arriver à la clôture. Nous avons listé les manifestations verbales de pré-clôture dans les réunions qui avaient recours à cette séquence :

Réunion 1	L1	bon moi j'en ai terminé mais il y a des questions particulières / euh euh à vous de +
Réunion 2		questions / *L1 demande à chaque participant s'il souhaite intervenir avant de clôturer la réunion*
Réunion 4	L1	(…) il est un peu tard pour en parler euh le point sur les regroupements du classement n'en parlons pas aujourd'hui euh maintenant je vous laisse la parole l'avis des sections moi j'ai été trop long + à vous de parler +
Réunion 5	L1 L2 L1	(…) novembre + la réunion est terminée / non j'ai une question je m'y attendais c'est pour ça que j'ai est-ce que je dis questions diverses ou pas
Réunion 6	L1	c'est terminé c'est le dernier point /
Réunion 11	L1	oui O.K. bon j'ai abordé une question diverse mais je crois qu'elle en suscite d'autres bon on verra ça est-ce qu'il y a il est cinq heures moins dix là on a dépassé le quota que j'avais fixé au début donc je suis pas bon parce que j'ai dépassé mes deux heures même mes deux heures et demi pas d'autres questions /
Réunion 12	L1 L2 L1	il faut qu'au niveau du parc on prenne cette disposition là + d'accord + vas-y point suivant c'est fini / c'est fini pour le compte rendu bon alors moi ce que je voulais hein compléter c'est que au niveau de des programmes enfin des réunions deux fois par mois de l'exploitation hein c'est (…)
Réunion 13	L1	bon tous les points qui étaient à l'ordre du jour sont vus (…) bon allez maintenant questions particulières / chacun son tour
Réunion 14	L1	voilà il est 12h16 est-ce qu'il y a d'autres questions /
Réunion 15	L1	plus d'autres questions /
Réunion 16	L1	bon est-ce qu'on a vu tous les éléments là / parce qu'il est midi un quart là/

Les pré-clôtures peuvent ouvrir un nouvel échange. Contrairement à l'échange de pré-clôture identifié par l'analyse conversationnelle qui contient généralement le début des routines de clôture, au sein des réunions de travail ce que nous appelons les pré-clôtures donne la possibilité aux participants d'ouvrir de nouveaux thèmes. Elles annoncent que la fin de la réunion est proche ou que l'ordre du jour est terminé mais qu'il y a encore de l'espace pour de futures interactions. Elles peuvent également prendre la forme de « tour de table » (réunion 2, 4, 13), l'ordre du jour est terminé mais le directeur demande à chaque locuteur s'il souhaite prendre la parole pour poser une question ou apporter un renseignement supplémentaire. Nous pouvons constater que la réunion de chantier 3 et les réunions-clients 7, 8, 9 et 10 ne

contiennent pas de séquence de pré-clôture, les échanges sont principalement dictés par un listing de matériel ou de travaux à recenser et par des prévisions à émettre. Cette structure ne semble pas laisser la place à une pré-clôture.

Naturellement chaque séquence de pré-clôture est suivie d'une séquence de clôture. Cette dernière est présente systématiquement dans presque toutes les réunions de notre corpus (toutes sauf lors de la réunion 8). Elles se manifestent de la façon suivante :

Réunion 1	L1	il a fallu que je m'occupe de + bon allez
Réunion 2	L1	bon la séance est levée
Réunion 3	L1 L3	donc à part ça c'est bon je pense
Réunion 4	L1	bon la séance est levée
Réunion 5	L1	bon ben voilà la séance est levée
Réunion 6	L1	là la réunion est terminée hein ah oui la séance est levée
Réunion 7	L1 L2 L1	bon ça y est on lève la séance c'est bon oui oui
Réunion 8	***	*** pas de verbalisation de la clôture ***
Réunion 9	L1	O.K. bon ben je crois que on te remercie hein
Réunion 10	L1	on est quitte avec le secrétaire général
Réunion 11	L1	bon merci monsieur *P1* de tout ça
Réunion 12	L1	pas d'autres commentaires les gars c'est bon allez
Réunion 13	L1	bon c'est bon la séance est levée
Réunion 14	L1	bien alors le dernier mot du président merci je crois qu'on a été un peu long hein un peu long vraiment hein
Réunion 15	L1	bon terminé
Réunion 16	L1 L2 L1	bon ça y est on clôt la réunion c'est des résultats qu'on veut voir parce que les phrases mais j'attends aussi des propositions en ce qui concerne les bouteilles d'eau en ce qui concerne les E.P.I. en ce qui concerne euh hein d'accord

Nous pouvons constater que, de la même manière que le locuteur-animateur ouvre la réunion, il la clôture.

6.5.3. L'ordre du jour et la gestion des thèmes

Toujours évoqué au début d'une réunion, l'ordre du jour est un outil de progression thématique. L'animateur, chargé de gérer les interactions et les thèmes abordés au cours de la réunion, suit l'ordre des thèmes tel qu'il est inscrit sur un document papier et s'en écarte que très rarement. Dans notre corpus de réunions, l'ordre du jour peut être évoqué dès le début de la réunion en étant nommé explicitement « ordre du jour » ou « programme » c'est le cas des réunions 1, 2, 6, 7, 14, 15 et 16. La réunion 11 a été précédée d'un envoi à chaque participant d'un document comprenant l'ordre du jour de la réunion.

Réunion 1	L1	comme euh comme à l'habitude il y a il y a forcément un **programme** chargé
Réunion 2	L1	donc **l'ordre du jour** pour aujourd'hui
Réunion 6	L1	bon je voulais vous présenter un **ordre du jour**
Réunion 7	L1	bon alors moi si vous voulez moi je vous propose le **programme** suivant
Réunion 11	L1	alors chacun a reçu le programme **l'ordre du jour**
Réunion 14	L1	je rappelle **l'ordre du jour** ///
Réunion 15	L1	alors **l'ordre du jour** vous le connaissez
Réunion 16	L1	attends disons que **l'ordre du jour** ça serait deux choses

L'ordre du jour peut également être présenté sans être nommé explicitement « ordre du jour » ou « programme ». Dans ce cas, le locuteur évoque généralement directement son contenu (réunion 4) ou la finalité de la réunion en expliquant son « but » (réunion 8, 9, 12). Il peut également indiquer à ses interlocuteurs que l'ordre du jour commence sans faire référence explicitement à ce dernier (réunion 5).

Réunion 4	L1	alors aujourd'hui **on avait donc mis** euh suivi de gestion comptabilité stock inventaire résultat(s) 2001 sel
Réunion 5	L1	**c'est parti** donc comme vous savez la centrale qui gère (…)
Réunion 8	L1	bon alors le **but** de notre réunion hein c'est
Réunion 9	L1	donc le **but** de notre visite c'était de faire le point euh sur le matériel
Réunion 12	L1	bon alors euh **c'est plutôt une mise au point** donc de des réunions d'encadrement exploitation hein

Même si l'ordre du jour est toujours présent et que généralement il prend la forme d'un document écrit, il n'est pas toujours lu ou exposé au début de la réunion, les points peuvent s'enchaîner sans une exposition préalable de l'ensemble des points qui vont être abordés. Les locuteurs pourront néanmoins faire appel à cet ordre du jour implicite, c'est-à-dire non divulgué mais existant, afin de garantir la progression thématique de la réunion.

Réunion 1	L1	oui attends> on va y venir on aborde le l'ordre du jour
Réunion 3	L2	mettre ça dans l'ordre du jour
Réunion 4	L1	point suivant qui était à l'ordre du jour
Réunion 5	L1	bon on passe au deuxième point à un point qui était prévu à l'ordre du jour
Réunion 13	L1	bon alors avant de commencer euh à à ce qui est prévu à l'ordre du jour
	L1 L4 L1	voilà vous avez votre réponse monsieur *P3* euh *P4* aucun commentaire aucun commentaire donc on peut passer à l'ordre du jour

Néanmoins, certains thèmes apparaissent sans qu'ils soient répertoriés dans l'ordre du jour. C'est ce que F. Bargiela-Chiappini et S. Harris (1997) appellent l' « agenda caché » (*hidden agenda*) par opposition à l'ordre du jour définit avant la réunion (*open agenda*).

Aborder un sujet non prévu à l'ordre du jour peut être rejeté par la personne chargée de gérer la réunion, ce sujet peut être également accepté ou négocié. Dans les exemples suivants, les points abordés par les locuteurs ont été validés le plus souvent tacitement par les interlocuteurs (généralement seuls les points rejetés font l'objet de discussion, c'est le cas dans les réunions 2, 6 (L3), 10), imposés (cas fréquent lorsque l'animateur lui-même aborde un thème non prévu à l'ordre du jour, c'est le cas des exemples des réunions 6 et 16) ou négociés (exemples des réunion 1, 6 (L1) et 11) :

Réunion 1	L2	il y a un sujet que je voudrais que tu abordes en deux mots ça peut prendre 15 secondes
Réunion 2	L3	simplement en deux mots pour le matériels de travaux publics
	L8	autre information je m'écarte un tout petit peu mais
Réunion 6	L1	et avant de démarrer je souhaiterais aussi de connaître aussi bien pour C.G.T. que pour C.F.D.T. les points que vous souhaitez aborder qui sont pas dans cette liste que je viens de vous donner +
	L3	je voudrais juste deux mots là-dessus c'est que on occasionnellement confronté à des problèmes de perforations
Réunion 10	L2	enfin là c'est un autre sujet la facturation c'est vrai qu'il faudrait essayer de simplifier pour vous
Réunion 11	L9 L1 L9 L1 L9	c'est bien vous monsieur le directeur qu'avez dit que les réunions informelles ne devaient parler que de matériels oui oui oui oui c'est pour ça que je dis c'est une question diverse qui est entre deux types de réunion d'accord non non mais + on peut ne pas en parler si si on peut l'aborder
Réunion 16	L1	c'est un sujet qu'on va aborder aussi tiens heures supplémentaires

Le locuteur qui prend l'initiative d'aborder un sujet « hors ordre du jour » a tendance a minimiser l'importance de ce sujet et surtout de minimiser le temps qu'il va falloir prendre pour en parler, par exemple : « ça peut prendre 15 secondes », « simplement en deux mots », « juste deux mots là-dessus ».

6.5.4. Gestion de l'alternance des tours de parole

Nous avons analysé la répartition quantitative des tours de parole en 6.3.6., nous allons maintenant étudier de quelle façon les tours peuvent être initiés, sollicités ou encore imposés (Sacks *et al.*, 1974). Nous pouvons, tout d'abord, rappeler que l'alternance des tours de parole constitue une règle fondamentale des réunions de travail. Lieu d'échange, de partage et de collaboration, les réunions sont nécessairement interactives. Néanmoins, la gestion et l'alternance des tours de parole ne sont pas aussi libres qu'au cours, par exemple, d'une conversation quotidienne.

Nous pouvons remarquer que l'alternance des tours de parole peut être soit négociée localement au cours des échanges, soit négociée en dehors des interactions voire en dehors de la réunion. En effet, dans le premier cas, les locuteurs négocient leur prise de parole au fur et à mesure du déroulement de la réunion. Même si certains locuteurs possèdent plus de légitimité pour prendre la parole, l'ensemble des locuteurs peut s'exprimer et négocier son tour dans l'interaction. Dans le deuxième cas, la prise de parole d'un locuteur peut être déterminée à l'avance, par exemple lors d'un tour précédent ou avant la réunion de travail.

6.5.4.1. Alternance négociée localement dans l'interaction.

Lorsque l'alternance des tours de parole est négociée localement, soit le locuteur souhaitant prendre la parole formule une requête auprès de ses interlocuteurs, soit un locuteur propose à un autre d'intervenir. Les exemples suivants illustrent ces stratégies :

Exemple 6 : Le responsable de la comptabilité L4 demande l'autorisation d'intervenir à L6, un de ses supérieurs hiérarchiques.

L4 **si je peux me permettre**
L6 monsieur le chef comptable
L4 les 578 000 et les 280 000 qui sont en bas sont bien dans l'addition ces 578 000 sont repris dans la ligne de produits *C* ça veut dire que
[réu11, p.835, l.3]

Dans cet exemple, le locuteur L4 demande la possibilité de prendre la parole. L4 attend cette autorisation, délivrée par L6, et prend la parole. Cette requête peut également être exprimée non verbalement :

Exemple 7 :

L1 monsieur *P5* oui allez-y {L8 lève la main pour demander la parole}
L8 oui je voulais juste ouvrir une parenthèse à propos des travaux (…)
[réu11, p.833, l.25]

Dans cet extrait, le locuteur qui souhaite prendre la parole lève la main et attend l'invitation de l'animateur L1. Les signaux non verbaux, non représentés dans nos transcriptions, sont souvent à l'origine des prises de parole.

Les prises de parole peuvent également être proposées alors qu'aucun participant n'a exprimé cette volonté :

Exemple 8 :

L1 (…) les réunions atelier fonctionnent sous la responsabilité du chef d'atelier par contre le troisième jeudi de chaque mois et et une fois donc par mois il y aura une réunion d'encadrement d'accord qui suivra la réunion de l'exploitation d'accord des commentaires / + **monsieur *P3*/**

L3 simple commentaire la réunion qui a lieu donc chez nous à *T2* tous les lundis matin ne concerne que l'atelier de *T2* jusqu'à présent
[réu13, p.872, l.18]

L1 laisse l'opportunité à ses interlocuteurs de prendre la parole avec « des commentaires / » mais étant donné que personne ne prend la parole, il précise sa demande en désignant un locuteur. Ainsi, régulièrement, l'animateur de la réunion offre la possibilité à ses collaborateurs de prendre la parole, comme c'est également le cas dans l'exemple suivant :

Exemple 9 : L1 est le directeur du parc et L3 le responsable de travaux d'une subdivision partenaire et client du parc.

L1 bon on peut passer aux travaux maintenant c'est bon ou il y a d'autres / **monsieur *P3*** /
L3 non non c'est bon
[réu7, p.739, l.24]

Le locuteur actuel, en demandant si P3/L3 à d'autres remarques, questions ou commentaires, le désigne comme locuteur suivant potentiel.

6.5.4.2. Alternance non gérée localement

Dans les réunions de travail, l'organisation de la prise de tours de parole peut être gérée non pas localement mais en fonction des objectifs. Les prises de parole sont, dans ce cas, soumises aux « contraintes sociales ou institutionnelles liant les participants par une pré-spécification de l'interaction et par des rôles comportant des droits et devoirs différents » (Bange, 1992, p.30). Dans le cadre de la description d'une réunion du Parti Communiste Français (PCF), R. Ghiglione et A. Trognon explique que dans ce système particulier d'échanges, l'alternance des tours est coordonnée mais elle « *n'est pas gérée localement*[1] » (1993, p.113). En effet, l'animateur de la réunion attribue la parole en fonction de l'ordre du jour, à chaque thème à aborder correspond un locuteur précis. L'intention de prendre la parole n'est pas gérée dans l'interaction, elle est définie préalablement et « sa satisfaction est différée » (*Ibid.*). Il semble qu'un animateur officiellement reconnu en tant que tel se voit attribué implicitement le rôle d'attribution des tours de parole. Dans notre corpus de réunions de travail, nous retrouvons cette gestion non locale de l'alternance des tours de parole lorsque l'animateur, en se référant à son ordre du jour, désigne le locuteur suivant. L'établissement de l'ordre du jour, rédigé d'une réunion à l'autre conjointement entre l'animateur et les autres participants à la réunion, prédéfinit un ordonnancement des tours de parole. Nous retrouvons les trois cas de figure relevés dans les conversations décrites par Sacks *et al.* (1974) et se présentant à l'endroit d'une transition potentielle de tour :

[1] Souligné par les auteurs.

- l'animateur désigne un locuteur en inscrivant un thème à l'ordre du jour, ce thème sera pris en charge par un locuteur particulier (exemple 11);
- un participant s'autodésigne en faisant part de ses points à inclure dans l'ordre du jour (exemple 12) ;
- un participant désigne un autre participant s'il souhaite évoquer un aspect dont la responsabilité dépend de ce dernier (exemple 13).

La sélection du locuteur suivant est différée, elle ne se fait pas au moment de l'échange mais avant même le début de la réunion. Contrairement à ce qu'observent R. Ghiglione et A. Trognon dans la réunion du PCF, nous conservons les trois options identifiées par Sacks *et al.* (1974) dans la mesure où la constitution de l'ordre du jour est différente. Dans la réunion du PCF, l'ordre du jour est établi au début de la réunion et chaque participant (excepté l'animateur) fait la liste des points qu'il souhaite aborder. Dans ce cas, seule l'option « un participant s'autodésigne » préalablement est actualisée. Dans notre corpus, l'ordre du jour est généralement établi avant la réunion, comme le montre l'exemple suivant :

Exemple 10 : L1 est l'animateur de la réunion et L3 le responsable de l'exploitation.

L3 on a quelques questions diverses comme d'habitude + oui
L1 qui prendraient combien de temps
L3 ben pour poser les questions moi 20 secondes
L1 alors la prochaine fois **vous l'inscrivez vous demandez de l'inscrire à l'ordre du jour et vous aurez le temps d'accord ça c'est la première démarche déjà O.K.**
[réu5, p.675, l.42]

Dès que la réunion est commencée, il est trop tard pour ajouter des points à l'ordre du jour. Cet exemple montre que l'ordre du jour prédétermine les tours de parole et même la légitimité de la prise de parole dans la mesure où L1 explique à L3 que n'ayant pas inscrit son point à l'ordre du jour, il n'a pas une position discursive légitime. L'ordre du jour peut même être connu des participants avant la réunion :

Exemple 11 : L1 est le Directeur Départemental et L2 le directeur du parc.

L1 (…) alors chacun à reçu le programme l'ordre du jour c'est bien donc chacun a l'essentiel des points qui vont être abordés d'accord sur ce que je viens de dire + **monsieur *P1***
L2 alors je crois que le **premier point** qui était à l'ordre du jour concernait les bilans le bilan compte de résultats du parc donc
[réu11, p.831, l.15]

L1 donne la parole à L2/P1 en premier étant donné que le premier point de l'ordre du jour le concerne et que c'est à lui d'en parler en premier et éventuellement d'ouvrir des discussions. Nous rencontrons un exemple similaire lors de la réunion 14 :

Exemple 12 :

L1 bien conditions d'exercice de **l'astreinte en viabilité hivernale** c'est un point de l'ordre du jour alors quelle est la teneur de ce :
L5 bon j'ai demandé d'évoquer le ce point à la C.C.O.P.A. pour les raisons suivantes
[réu14, p.941, l.41]

Le locuteur associé au point « astreinte en viabilité hivernale » est L5. Ce dernier a demandé de placer ce point à l'ordre du jour, c'est pourquoi il prend la parole sans même attendre que son directeur le lui demande. La prédétermination des prises de parole étant conditionnée par l'ordre du jour et par les thèmes abordés, la sélection explicite du locuteur devient inutile. Nous pouvons remarquer également que L5 ne coupe pas la parole à L1, il enchaîne en saisissant l'offre de transition émise par L1 en allongeant le [ə] de « ce ».

Un locuteur peut également désigner le locuteur suivant, comme dans l'exemple 13 extrait de la réunion 2 :

Exemple 13:

L1 oui mais même au-dessus de 500 euros on peut faire ce qu'on veut bon je t'en prie bon allez de toute façon vous voyez le truc et puis : **monsieur *P8* à vous**
L6 deux choses importantes (...)
[réu2, p.590, l.18]

Dans cet exemple, le locuteur P8/L6 est explicitement désigné par le locuteur en cours.

Entre chaque prise de tour selon l'ordre prédéterminé par l'ordre du jour, de nouvelles négociations sont entreprises entre les participants qui souhaitent collaborer en s'exprimant et en apportant des informations complémentaires, des commentaires, des questions ou des suggestions. La gestion des tours de parole redevient alors locale, les locuteurs peuvent demander la parole ou être désignés par d'autres. Ensuite, l'alternance est à nouveau prédéterminée (par l'ordre du jour) et ainsi de suite. Nous pouvons schématiser ces deux modes de gestion des tours de parole de la façon suivante :

Thème 1 Collaboration	**Gestion prédéterminée** Gestion locale
Thème 2 Collaboration	**Gestion prédéterminée** Gestion locale
Thème 3 Collaboration	**Gestion prédéterminée** Gestion locale
etc.	etc.

Figure 17 : Deux modes de gestion de l'alternance des tours de parole

La gestion des tours de parole peut donc se réaliser de plusieurs façons, par prédétermination et par négociation locale au sein d'un même échange ou concernant un même thème. Nous avons rencontré un exemple particulièrement représentatif de ce type d'échange dans lequel les deux modes de gestion des tours de parole interviennent :

*Exemple 14 : L1 est le Directeur Départemental de l'Equipement et l'animateur de la réunion, L9 (*P7*) et L8 sont des représentants du personnel et L7 est l'adjoint au directeur du parc.*

L1 il faut pas oublier que l'objectif c'est toujours epsilon positif par rapport à la production c'est ça qui doit nous guider carnet de commandes productivité et nos barèmes hein + **monsieur *P6* monsieur *P7* pas de pas de remarque**

L9 les charges fixes elles sont incompressibles de toutes façons bon les charges variables ça il y a quelque chose par contre que je trouve qui est contradictoire là euh on a moins 13% en liants et on a plus 3% en granulats ça vient de quoi parce que la relation entre liant et granulat c'est quand même +

L8 euh en 2001 beaucoup de granulats ont été achetés directement par les subdivisions pour les travaux de PATA {sigle = Point A Temps Automatique} ou les travaux propres à leurs interventions en 2002 on a fourni davantage de granulats au niveau des subdivisions territoriales et par contre en liant je pense que là ça correspond à une petite à un petit fléchissement dans les enduits en 2002 donc le liant c'est sans doute lié à la quantité d'enduits et le PATA plus de **< granulats plus de ***

L9 **monsieur le directeur** > ce qui voudrait dire qu'on se rapproche de plus en plus de la réalité avec les chiffres 554 000 en liants et 362 000 en granulats c'est vers cette relation là vers laquelle on tend

L8 et ben ça dépendra des programmes

L9 je parle du rapport le rapport

L8 je pense même qu'en granulat il devrait le rapport va augmenter

L7 on va augmenter les granulats et les liants l'année prochaine puisqu'on va mettre clé en main le PATA +

L8 pas encore

L7 2003

L9 l'activité enrobé elle concerne quoi +

[réu11, p.834, l.9]

L'animateur de la réunion désigne deux locuteurs potentiels P6 et P7, le dernier désigné saisit cette opportunité pour prendre la parole et exposer son point de vue (L9). Au moment où ce dernier marque une pause, ce moment opportun de transition permet à L8/P6 de prendre la parole à son tour et à partir de cet instant la gestion des tours de parole est gérée localement entre les participants, entre L9 et L8. Ensuite, cette gestion locale continue et L7 s'autodésigne. Dès que le thème sera clôt, une gestion prédéterminée prendra place.

6.6. Formes et contenus de certaines pratiques langagières en réunion

Si nous analysons les interactions verbales émises au sein des réunions à la lumière des travaux qui ont été réalisés en pragmatique et notamment concernant les actes de paroles, nous pouvons constater que la performativité des échanges langagiers est conditionnée par certains facteurs particuliers tels que l'identité du locuteur, sa légitimité ou l'objectif de

l'interaction. Certains actes de parole (ouverture et clôture de la réunion, gestion des thèmes) sont réservés à certains locuteurs en fonction de leur statut et de leur rôle lors de la réunion de travail ou plus généralement dans l'entreprise. J. Holmes et M. Stubbe soulignent :

> In some meetings, for instance, the chair used strategies which emphasized his or her authority, such as very formally marking the opening and closing of the meeting, signaling explicitly each of the steps in the progression of the discussion through the agenda and stating and ratifying each decision overtly and 'on record'[1] (2003, p.64-65).

Ainsi, certains actes de parole permettent au locuteur-animateur de montrer qu'il a le contrôle de la situation. Son identité ou certaines facettes de son identité garantissent les conditions nécessaires ou les conditions de félicité lui permettant d'accomplir ces actes. C'est notamment le cas lors de la présentation de l'ordre du jour. « Explicitly stating the agenda for a meeting is an effective way of controlling the discourse, and though it was typically used by the chair and/or manager[2] » (Holmes, Stubbe, 2003, p.72-73).

L'animateur de la réunion est également chargé de gérer les thèmes abordés au cours de celle-ci. Pour cela, il est amené à prononcer des actes de parole particuliers qu'il semble être le seul à pouvoir produire en raison de son statut et de son rôle conversationnel. Dans les réunions de travail que nous avons enregistrées, le participant qui occupe la position d'animateur ou est toujours celui qui est le plus proche du sommet hiérarchique. Nous pouvons constater que c'est généralement toujours lui qui gère les points de l'ordre du jour, il décide du début et de la fin des débats concernant tel ou tel thème. Les passages d'un thème à l'autre ou les marquages de la fin d'un thème peuvent se réaliser linguistiquement de façon variée, nous avons sélectionné quelques exemples dans le tableau suivant :

Réunion 1	L1	point suivant bon alors gardiennage
Réunion 1	L1	allez on passe au point suivant
Réunion 2	L1	on passe au sujet suivant
Réunion 4	L1	bon on y va point suivant
Réunion 4	L1	bon allez stop
Réunion 5	L1	bon on y va n'en parlons plus
Réunion 6	L1	on peut passer au point suivant
Réunion 7	L1	on passe au point suivant il est midi et demi
Réunion 11	L1	bien stop sur l'aspiratrice
Réunion 12	L1	O.K. allez point suivant
Réunion 13	L1	d'accord bon stop on va pas plus loin parce que sinon
Réunion 14	L1	bon on a compris alors stop

[1] « Dans certaines réunions, par exemple, l'animateur emploie des stratégies qui souligne son autorité, telles que marquer très formellement l'ouverture et la clôture de la réunion, signaler explicitement chacune des étapes dans la progression de la discussion par rapport à l'ordre du jour ou énoncer et ratifier chaque décision » (Traduction personnelle).

[2] « Enoncer explicitement l'ordre du jour d'une réunion est une manière efficace de contrôler le discours et c'est une stratégie typiquement employée par l'animateur ou le manageur » (Traduction personnelle).

Réunion 15	L1	allez stop ça y est c'est réglé
Réunion 16	L1	les embauches on y va

Les recherches de J. Holmes et M. Stubbe, réalisées à partir d'un corpus comprenant quatre vingt réunions ayant eu lieu sur neuf sites différents, montrent également que l'animateur d'une réunion de travail marque son autorité en s'attribuant un rôle conversationnel consistant à résumer certains points, à conclure une discussion, à rendre une décision explicite ou encore à souligner des aspects importants des interactions. Elles remarque notamment : « Another relatively explicit strategy typically use by more senior participants to manage a meeting was to summarize progress at regular intervals[1] » (Holmes, Stubbe, 2003, p.73). Notre corpus montre que ce rôle conversationnel visant la structuration explicite de la réunion est également présent. Nous avons relevé plusieurs interventions produites par l'animateur des réunions et marquées linguistiquement par cet objectif essentiellement identitaire :

Réunion 4	L1	bon **alors conclusion** mise au point de mise au point de la location temporaire
Réunion 5	L1	fini bon alors **pour terminer** la réunion euh c'est juste de l'information mais un rap- **un rappel** hein sur les les dates (…)
Réunion 6	L1	bon donc **en résumé** le porteur il est inscrit au programme 2003 d'accord
Réunion 6	L1	**bon conclusion** conclusion
Réunion 6	L1	bon **donc conclusion** par rapport à ce que tu dis *P26* hein il y a pas de problème (…)
Réunion 8	L1	donc **pour conclure** vous > à moins qu'il y ait des choses à dire encore
Réunion 15	L1	bon allez **pour conclure** là-dessus
Réunion 16	L1	bon alors les embauches **si je fais le résumé** donc on a (…)

Ainsi, le locuteur-animateur, en plus de gérer l'alternance des thèmes ou des sujets abordés lors de la réunion, il résume, formule une conclusion ou demande à un de ses interlocuteurs de réaliser cet acte de langage.

Nous pouvons également remarquer qu'au sein des réunions de travail auxquelles nous avons participé, les thèmes abordés sont en relation avec les objectifs fixés par la réunion. Plus généralement, les hors sujets ne semblent pas être les bienvenus au cours d'une réunion de travail française. Cette règle n'est pas universelle, si les réunions chinoises, comme nous l'avons déjà mentionné (6.4.2.), n'intègrent pas d'espace consacré à l'aspect social de l'interaction au sein même des réunions, ces dernières commencent et terminent systématiquement par des discussions non professionnelles concernant les participants ou leur

[1] « Une autre stratégie relativement explicite et typiquement employée par les participants pour gérer une réunion est de résumer les avancées à des intervalles réguliers » (Traduction personnelle).

famille (Harris, Moran, 1987). Ces réunions semblent donc accorder une place particulière au « Sociality Management » sans l'entremêler aux interactions professionnelles. Elles semblent être structurées en trois parties distinctes : les discussions non professionnelles encadrant les discussions professionnelles, les discussions non professionnelles ne pouvant pas interférer avec les discussions professionnelles. Cette structuration et cette progression sont différentes de celles des réunions entre Britanniques qui insèrent fréquemment et tout au long de leurs réunions des discussions non professionnelles voire des plaisanteries. Les réunions de notre corpus ainsi que notre propre expérience de participante à des réunions hebdomadaires nous amènent à émettre une hypothèse selon laquelle les réunions de travail françaises rejètent tout enchevêtrement entre discussions professionnelles et discussions personnelles dans la mesure où leur durée est déjà remarquablement conséquente. De nombreux étrangers trouvent les réunions françaises beaucoup trop longues. Ainsi, les participants aux réunions semblent chercher à éviter au maximum toutes discussions n'ayant pas de lien avec les objectifs professionnels fixés afin de ne pas allonger davantage la durée de la réunion.

6.7. La réunion de travail : un genre de discours ?

Notre réflexion sur la notion de genre de discours (chapitre 4) nous a conduit à émettre l'hypothèse selon laquelle la réunion de travail serait un genre de discours composé de différentes activités discursives. Les observations socio-interactionnelles que nous avons effectuées dans ce chapitre semblent nous permettre de construire une définition prototypique de la réunion de travail dans la mesure où elle réunit un ensemble de caractéristiques matérielles et d'activités discursives souvent indissociables de son déroulement. En effet, la réunion de travail implique nécessairement la présence d'un groupe, dans une salle pensée à cet effet, qui doit organiser la communication entre ses membres et répondre à ses exigences de fonctionnement. En assistant à une réunion de travail, les participants font d'emblée appel à des connaissances implicites qui vont orienter leurs activités et leurs pratiques discursives. Les réunions de travail, comme la plupart des discours professionnels[1], sont régies par un ensemble de règles spécifiques orientant les pratiques des acteurs. La notion de « genre », telle que nous pouvons l'emprunter à M. Bakhtine : « le locuteur reçoit donc, outre les formes prescriptives de la langue commune (les composantes et les structures grammaticales), les formes non moins prescriptives pour lui de l'énoncé, c'est-à-dire les genres du discours »

[1] Récemment, en 2002 et en s'appuyant sur des corpus ayant été recueillis au cours des années 2000 et 2001 et en s'appuyant sur les recherches conduites par N. Garric et I. Léglise de l'Université de Tours, une analyse du discours du patronat français a été réalisée par N. Brion et J. Brousse (2003). Cette étude a montré que le discours du patronat français constitue un genre discursif à part entière.

(Bakhtine, 1984, p.287), semble prescrire les usages du langage au sein des réunions de travail.

Nous avons observé un mode de déroulement récurrent avec des rituels communicatifs (ouverture/clôture) et des activités discursives répétées. Notre corpus montre notamment que tout échange ne concernant pas l'entreprise voire l'ordre du jour est exclu de l'espace discursif ouvert par la réunion de travail. Certaines réunions ont même tendance à négliger certains facteurs relationnels au profit d'une efficacité maximum. Ainsi le caractère formel que semble induire d'emblée la réunion implique l'actualisation et le respect ainsi que l'absence de certaines activités communicatives comme la plaisanterie surtout si elle n'est pas en lien avec les activités professionnelles. Si nous suivons également la définition de F. Rastier : « L'origine des genres se trouve dans la différenciation des pratiques sociales » (1989, p. 40), nous pouvons affirmer que la réunion de travail représente bien un genre de discours. Elle autorise certaines activités et certaines pratiques discursives et en interdit d'autres.

De plus, les individus amenés à participer à ce type d'interactions le classifient eux-mêmes en le nommant explicitement « réunion de travail ». Cette dénomination, issue de la compétence métalinguistique des participants, peut servir de point de départ pour l'analyste qui va pouvoir orienter ses recherches en fonction de l'appellation des usagers. Il semble tout de même important de préciser que notre étude s'intéresse à des réunions de travail se déroulant dans une organisation française. Appelées quelquefois de manière ironique « réunion à la française » ou « French meetings » par des étrangers, les réunions de travail sont culturellement marquées, comme nous l'avons déjà mentionné en comparant très brièvement les réunions entre Chinois, Britanniques et Français du point de vue de la place qu'elles accordent aux interactions de type non professionnel. Le même terme apparaît dans de nombreuses langues pour faire référence au même type d'interactions mais les pratiques varient en fonction de la culture du groupe réuni et, notamment, en fonction de sa conception du travail.

Dans un milieu professionnel, nombreuses sont les situations prescrites au sein desquelles normes et règles régissent les attitudes, les échanges ou les interactions entre les salariés. La réunion de travail appartient à un ensemble de discours plus large que J. Boutet et B. Gardin ont nommé « discours en situation de travail » (1995). Cette classification du discours est établie en fonction du lieu social dans lequel il est produit. Nous pouvons tenter

d'aller plus loin en considérant la réunion de travail comme un genre de discours ou plutôt, nous pouvons esquisser ou faire émerger un déroulement prototypique de la réunion de travail qui ne serait pas figé et qui pourrait évoluer en fonction de divers facteurs situationnels.

Nous pouvons nous référer au schéma que nous avons élaboré dans notre quatrième chapitre concernant l'interinfluence entre les éléments linguistiques, interactionnels et extralinguistiques et illustrant notamment la notion de réflexivité définie par les ethnométhodologues. Nous pouvons confirmer l'hypothèse selon laquelle non seulement le genre discursif influence les activités et les pratiques langagières mais ces dernières orientent également la construction de ce même genre communicatif dans lequel elles sont émises. Nous pouvons résumer ce processus avec T. Jeanneret : « On imagine qu'il y a à chaque fois intériorisation des dimensions sociales et culturelles du genre et recréation à chaque fois particulière » (2001, p. 90). Chaque réunion de travail réajuste et redéfinit la catégorie communicationnelle ou le genre « réunion de travail ». En accomplissant l'événement « réunion de travail », il continue sans cesse de se redéfinir. Y. Clot et D. Faïta (2000), dans le cadre de l'analyse clinique de l'activité, empruntent la question des genres et des styles aux sciences du langage et utilisent la notion de « style » pour montrer que le genre professionnel est sans cesse en évolution et redéfini par le style ou la façon d'agir de l'individu et du collectif au travail. Nous pouvons aisément reprendre leur raisonnement pour définir les genres de discours :

> Les styles sont le retravail des genres en situation, et les genres, du coup, le contraire d'états fixes. Mieux, ils sont toujours inachevés. Même si le genre est réitérable dans chaque situation de travail, il ne prend sa forme achevée que dans les traits particuliers, contingents, uniques et non réitérables qui définissent chaque situation vécue (Clot, Faïta, 2000, p. 15).

Ces observations, cherchant à analyser l'activité travail, sont tout à fait transposables à l'analyse de l'activité langagière. Ainsi, le genre prend place dans une situation particulière, les éléments de cette dernière le reconfigurent sans cesse. Non seulement le genre configure les activités et les pratiques discursives des individus et du collectif de travail, marqué notamment par sa collaboration, mais ces activités et pratiques discursives redéfinissent le genre à chacune des leurs actualisations. Le genre est « en quelque sorte la partie sous-entendue de l'activité » (*Ibid.*, p.11) dans laquelle les locuteurs s'engagent en usant des activités et des pratiques adaptées mais, étant constamment à « l'épreuve du réel (...) il répond aux exigences de l'action » (*Ibid.*, p.15). Y. Clot et D. Faïta précisent que le genre est sans cesse réajusté et retouché par le style individuel et collectif qui transforme le genre en fonction des besoins et des circonstances, le style pouvant également être langagier (Gadet, 1989).

A propos des relations de service, dans le cadre de l'analyse systémique héritée notamment de M. A. K. Halliday, E. Ventola utilise la notion de « potentiel de structure générique » (Generic Structure Potential) (1987, p.50) afin de mettre en évidence certains éléments qui semblent récurrents et indispensables dans une relation de service tout en laissant de la place à des éléments inattendus. Elle souligne que « All texts of a genre will necessarily include obligatory elements of sale request, sale compliance, sale, purchase and purchase closure and may include all or some of the optional elements of greeting, sale initiation, sale enquiry and finish[1] » (*Ibid.*). Nous pouvons également décrire et schématiser un déroulement prototypique des structures interactives potentielles des réunions de travail qui constituent notre corpus. Le genre « réunion de travail » (G1) est alors défini en fonction de ses caractéristiques socio-interactionnelles et de ses activités discursives (G2). Ces activités peuvent favoriser l'actualisation de certaines pratiques discursives[2] mais ces dernières ne semblent être des observables pertinents pour identifier avec précision un tel genre discursif. Notre schéma fige nécessairement le déroulement d'une réunion de travail mais sa représentation permet d'identifier les structures et les normes sous jacentes à ce genre :

[1] « Tous les textes du genre incluront nécessairement les éléments obligatoires de demande de vente, d'accès à la vente, de vente, d'achat, de clôture d'achat et peuvent inclure tous ou certains éléments facultatifs de salutations, de proposition de vente, de recherche de vente et de clôture » (Traduction personnelle).

[2] Dans son étude des coénonciations (voir *infra*, chapitre 7), T. Jeanneret (2001) insiste sur l'indispensable prise en compte du genre dans lequel ces constructions apparaissent. Elle précise que le genre perçu « comme un outil permettant de stabiliser les éléments formels et rituels des pratiques » ou encore « comme un outil permettant de stabiliser les relations qui s'exercent entre des contenus, des formes communicatives et des configurations spécifiques d'éléments linguistiques » (2001, p.87), favorise la coénonciation entre les participants.

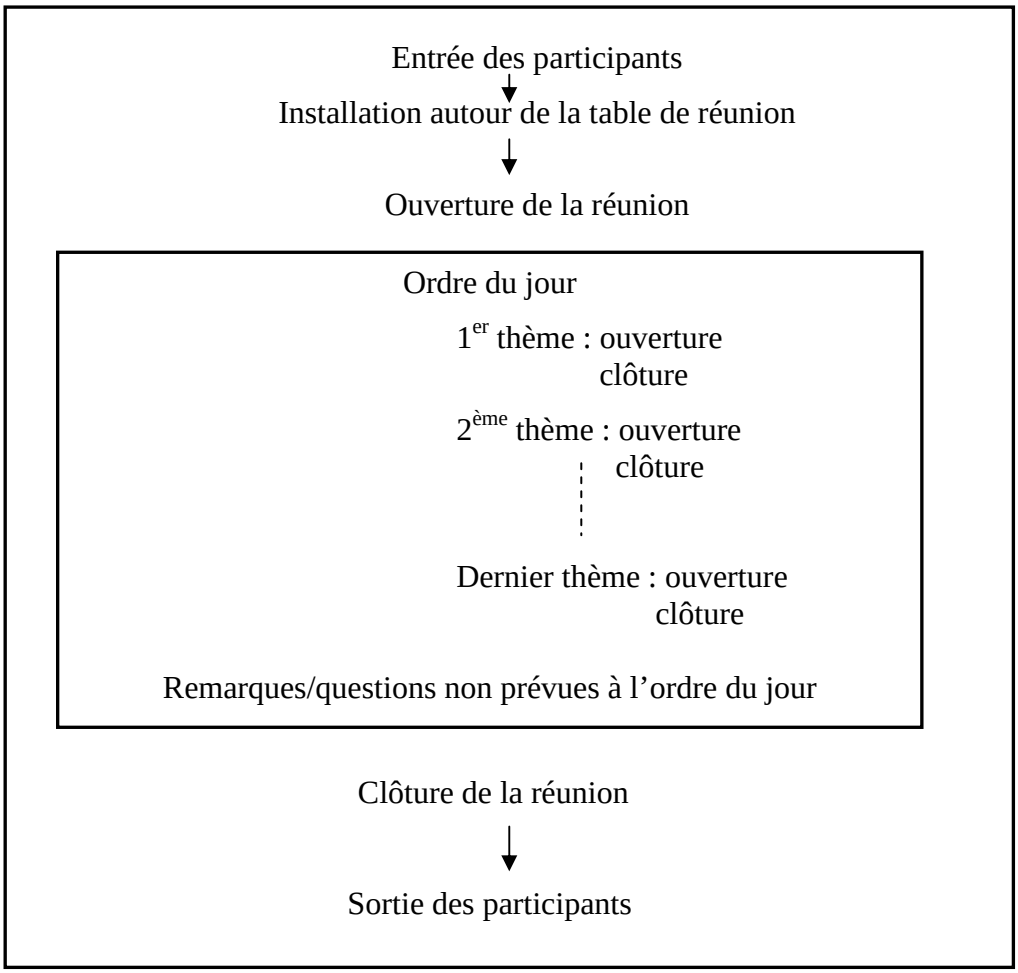


Figure 18 : Déroulement prototypique d'une réunion de travail

L'objectif de ce prototype n'est pas de figer un déroulement qui décrirait toutes les réunions de travail mais de représenter une structure ou des séquences dont la fréquence d'apparition semble être élevée afin d'apercevoir une typicalisation (Schütz, 1987) ou un cadrage de l'expérience (Goffman, 1991). L. Filliettaz souligne qu'entre autres schématisations, celles de E. Ventola cherchent « à « grammaticaliser » une situation d'interaction en explicitant l'ensemble des parcours *possibles* et *bien formés* et en excluant par là même les déroulements *absurdes* ou *impossibles*[1] » (2002, p.54). Il nous semble impossible de prévoir le déroulement de l'ensemble des réunions tant les situations dans lesquelles elles s'inscrivent sont complexes, multidimensionnelles et sans cesse redéfinies. Néanmoins, cette schématisation rend possible l'identification des déroulements déviants ou plus ou moins prototypiques.

[1] Les italiques sont reproduits du texte initial.

Chapitre 7

Etude d'un premier phénomène participant à la construction collaborative du discours : l'énonciation conjointe

Les interactions verbales ne se déroulent pas de façon anarchique et chaotique. Elles se caractérisent au contraire par des ajustements permanents en fonction des différents éléments constitutifs de la situation de communication. Tout discours, étant interactionnel, est co-construit, notamment par la prise en compte, dans son élaboration ainsi que dans sa réception, des interlocuteurs qui sont également des co-énonciateurs. Le « contrat de communication » (Charaudeau, 1995) passé entre ces derniers est une « double [notion] dans la mesure où elle est à la fois *situationnelle* et *communicationnelle*[1] » (*Ibid.*, p.88-89). Les locuteurs s'engagent dans les interactions et produisent des formes linguistiques adéquates (niveau communicationnel), en fonction d'une certaine connaissance de la situation dans laquelle ils évoluent (niveau situationnel). Ce contrat amène les locuteurs à co-construire leurs discours, c'est-à-dire à négocier la structure locale et le déroulement de l'interaction. Cette coordination représente un travail de négociation entre les locuteurs (Sacks *et al.*, 1974) indispensable pour atteindre les objectifs visés par et au cours des interactions.

Nous préférons l'expression « construction collaborative » du discours pour désigner plus précisément la co-construction au sein des réunions de travail tant ces situations sont tournées vers des actions et des objectifs communs. La réunion d'un collectif de travail, s'engageant dans un genre discursif identifié et dont les règles sont généralement connues par les interactants, semble intensifier les actions conjointes menées par les interactants. Au cours de cette construction collaborative, ces derniers peuvent ainsi imaginer, faire des hypothèses, prévoir ou anticiper le déroulement des interactions verbales. Les locuteurs peuvent intervenir, grâce à leur connaissance et au respect de ce contrat de communication, et participer conjointement à la construction du discours du collectif, en fonction de leur propre interprétation du déroulement discursif et interactionnel. Ce chapitre s'intéressera à la mise en œuvre de ces ajustements ainsi qu'à leurs implications dans la construction collaborative du discours en analysant une forme de participation aux interactions verbales : l'énonciation conjointe. Nous examinerons, dans un premier temps, l'intérêt d'étudier un tel phénomène pour l'analyse des fonctionnements langagiers (7.1.). Dans un deuxième temps, nous analyserons les valeurs pragmatiques et les objectifs interactionnels et communicatifs atteints

[1] Soulignés par l'auteur.

par ce phénomène dans notre corpus en observant les différentes formes que peuvent prendre l'énonciation conjointe et ses composantes (7.2.). Dans un troisième temps, nous nous intéresserons à la réception de cette forme de participation collaborative au discours par les locuteurs engagés dans l'énonciation conjointe (7.3.).

7.1. Pourquoi s'intéresser à l'énonciation conjointe ?

7.1.1. Un phénomène collaboratif

Dans sa description des échanges langagiers prenant la forme de paires adjacentes, H. Sacks (1992) définit la deuxième partie d'une paire « initiation-réaction » comme une *complétion* possible d'un tour de parole. H. Sacks *et al.* (1974) précisent que certaines réactions anticipent la fin du premier tour : « There are various unit-types with which a speaker may set out to construct a turn. (...) Instances of the unit-types so usable allow a projection of the unit-type under way, and what, roughly, it will take for an instance of that unit-type to be completed[1] » (*Ibid.*, p.702). Le locuteur en cours peut voir son tour complété par l'intervention d'un autre locuteur. Ce dernier peut saisir une opportunité[2] et produire une complétion avant la fin d'une unité de construction de tour. En outre, H. Sacks (1992) souligne l'intérêt d'un échange dans lequel trois locuteurs collaborent :

Ken	We were in an automobile discussion
Roger	discussing the psychological motives for
( )hhhhhhh	
Al	drag racing on the street

(Sacks, 1992, vol.2, p.59)

L'auteur présente ce type de construction, qu'il appelle « collaborative sentence » (phrase collaborative) comme un élément clé de la conversation. Dans certains cas, la complétion de tour peut donc compléter une unité syntaxique initiée par le premier locuteur, en proposer une continuation ou une expansion. G. H. Lerner (1991) recense certaines structures syntaxiques complexes ou « compound Turn-Constructional Units » (*Ibid.*, p.442) favorisant ce type de complétion : les constructions en *ifX-thenY*, un premier locuteur énonce *ifX* et un second peut compléter avec *thenY* ; les constructions du type *X said Y*, *Y* peut être apporté par un second locuteur ou encore les structures en liste, un second locuteur pouvant apporter un élément de la liste entamée par son interlocuteur. Ces structures actualisent une première partie

[1] « Il y a de multiples unités-type sur lesquelles un locuteur peut s'appuyer pour construire son tour de parole. (...) Les instances de ces unités-type sont utilisables par un interlocuteur pour permettre la projection de l'unité-type en cours et pour la compléter » (Traduction personnelle).

[2] Les opportunités peuvent, par exemple, être relatives à la construction syntaxique, à l'intonation, à la séquentialité, à une anticipation lexicale.

préliminaire qui prédit la ou les suivantes (Lerner, 1991, p.445). A la suite de ces travaux, G. H. Lerner (1996) élargira ses analyses à d'autres phénomènes de construction d'une unité à deux participants en précisant les notions d'anticipation de tour et d'opportunité de prise de tour.

Dans le cadre de notre observation et de notre analyse de la construction collaborative du discours entre les participants aux réunions de travail, nous avons choisi d'étudier plus précisément une construction particulière que nous avons nommée « énonciation conjointe ». 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. Nous montrerons qu'une énonciation conjointe peut apparaître non seulement lors de la construction d'une seule unité syntaxique ou syntagmatique par deux locuteurs mais également lors d'un prolongement discursif du tour précédent. Ce prolongement syntaxique et/ou discursif, que nous appellerons également « complétion »[1], peut prendre appui sur différentes manifestations linguistiques et interactionnelles et exprimer différentes valeurs pragmatiques. Ces complétions reflètent une collaboration linguistique et praxéologique, les discours produits en réunion étant le fruit d'une activité conjointe (Clark, 1996) et étant à la source d'activités (non discursives) futures.

Ce phénomène interactionnel d'énonciation conjointe, qui met en évidence la collaboration discursive entre les locuteurs, n'est pas propre à la situation de communication que nous étudions, il est relativement fréquent et nous pouvons le rencontrer dans d'autres « genres » discursifs que les réunions de travail en entreprise. Les travaux en analyse conversationnelle montrent que la complétion syntaxique de tour, observée à la lumière du mécanisme d'alternance des tours de parole, apparaît quel que soit le type d'interactions analysé et met en lumière la coordination des actions discursives des locuteurs. En outre, A. Trognon *et al.* soulignent que « les réponses complétives, correctives et suggestives illustrent [un] comportement coopératif » (2004, p.428). L'analyse des énonciations conjointes nous montrera que ces dernières participent effectivement à la construction collaborative du discours ainsi qu'à la réalisation des objectifs de la situation de communication et plus particulièrement à la réalisation des objectifs communs.

Nous nous intéressons à ces types de construction et d'enchaînement du discours dans la mesure où ils mettent également en évidence l'influence de certains éléments

[1] D. André-Larochebouvy (1984) reprend déjà le terme en français pour désigner des phénomènes similaires.

extralinguistiques, tels que les objectifs de la situation de communication, mais également les relations entretenues par les participants ou encore leur identité professionnelle et leur statut au sein de l'entreprise. Réflexivement, les énonciations conjointes, par les valeurs pragmatiques qu'elles véhiculent, participent à la création de nouveaux éléments situationnels, tels que des alliances ou des coalitions entre participants. Nous chercherons à montrer quels sont les éléments formels, interactionnels et situationnels sous-jacents à l'actualisation d'une énonciation conjointe. Les énoncés doivent donc être cotextualisés et contextualisés, c'est-à-dire considérés, d'une part, comme dépendants de leur cotexte et, d'autre part, indissociables de leur contexte.

Si l'expression « énonciation conjointe » nous est propre, les phénomènes qu'elle décrit ont déjà été évoqués et analysés, au moins en partie, par d'autres auteurs. Néanmoins, devant l'absence d'un consensus terminologique, nous avons préféré employer une autre expression au risque d'augmenter le foisonnement lexical et de soulever un nouveau débat terminologique. Avant de justifier plus amplement notre choix, nous allons en examiner d'autres afin d'identifier les ajustements définitoires que nous avons jugés nécessaires et adéquats à notre étude.

7.1.2. De multiples définitions

A la suite des travaux de H. Sacks repris notamment dans la thèse de G. H. Lerner, le travail récent de T. Jeanneret (1999) analyse la « coénonciation » entre les locuteurs. Elle inscrit sa réflexion, distinctement, dans deux approches : discursive et conversationnelle. Dans le cadre de la première, elle considère la coénonciation comme un phénomène pas encore décrit dans le modèle hiérarchique et fonctionnel genevois d'analyse du discours (Roulet *et al*, 1985). Elle identifie ce phénomène comme une intervention dialogale, c'est-à-dire un composant monologique dans laquelle interviennent deux locuteurs. Le modèle genevois avait tout de même défini les prémices de la coénonciation au sens de T. Jeanneret en insérant dans son analyse les processus d'auto- et d'hétéro- ajustement au sein de qu'il appelle un « mouvement discursif » (Roulet, 1986)[1]. Dans le cadre de l'analyse conversationnelle et du modèle de l'alternance des tours de parole développé par H. Sacks *et al.* (1974), T. Jeanneret décrit la coénonciation comme une coconstruction de tour plutôt que comme une succession de deux tours.

[1] Cette appellation semble trouver son origine dans la définition de l'unité de discours « *move* » de E. Goffman (1987, trad. franc.).

Néanmoins, T. Jeanneret explique elle-même, dans son avant-propos (1999), que le terme est mal choisi car il existe déjà, notamment chez A. Culioli (1990-1999), pour désigner « « simplement » le fait qu'une énonciation produite dans une interaction n'est jamais indépendante des énonciations qui l'environnent » (p.IX). Dans notre travail, pour faire référence à ce processus dynamique inhérent à tout discours, nous utiliserons le terme plus général de « co-construction ». De plus, dans une approche syntaxique, selon T. Jeanneret, le terme de coénonciation « a un sens plus formel » (1995, p.389) dans la mesure où elle rend compte d'un enchaînement syntaxique et pas seulement d'une collaboration langagière. Notre analyse montera que lorsqu'il y a enchaînement ou continuité syntaxique nous sommes en présence d'un type particulier d'énonciation conjointe mais que la continuité syntaxique n'est pas une condition à l'apparition de ce phénomène.

C. Kerbrat-Orecchioni explique également que le terme de « complétion » (1990, p.187) est utilisé pour décrire un type de régulateur du discours lorsque « L2 ne parle pas en son nom propre mais se fait dans une certaine mesure l'écho de L1 ou encore collabore activement à son élaboration ». Elle précise que certains auteurs tels que E. Goffman ou D. André-Larochebouvy apparentent ces « émissions régulatrices » à d'autres types d'émissions : des vocalisations telles que « hum » ou « hum hum », des approbations comme « oui », « d'accord », « vraiment » ou encore certaines expressions évaluatives telles que « c'est ça », « c'est bien vrai », « c'est bien mon avis ». Ces manifestations langagières ne seraient pas considérées comme de réels tours de parole par ces auteurs[1] mais comme des « faux tours » (*Ibid.*). Nous verrons que l'analyse de notre corpus nous conduira à des conclusions différentes nous amenant à considérer les complétions comme des tours de parole.

Une position similaire est adoptée par A. Witko qui, dans sa thèse consacrée à l'étude du déroulement du Conseil municipal, choisit le terme de « soufflage » (2001b, p.51) lorsqu'« un locuteur individuel (...) ou collectif (…) devance le locuteur en cours qui garde le tour mais reprend l'information donnée dans l'insert ». Elle donne l'exemple suivant :

Extrait 13. CM9 - A propos du Plan d'Occupation des Sols[2].

tpp86	REB	[…] et cette demande a fait l'objet de : : d'un avis et d'un (.) accord à l'unanimité de la commission (.) d'urbanisme […]
Ins	M	d'urbanisme

(Witko, 2001b, p.51)

[1] C. Kerbrat-Orecchioni fait référence plus précisément à E. Goffman, W. Edmondson, M. Owen, D. André-Larochebouvy, M.-M. de Gaulmyn.

[2] La présentation de l'exemple est conservée, la place du segment « d'urbanisme » dans la transcription correspond à sa manifestation dans le discours. Ici, ce segment est prononcé pendant la pause (.) comprise dans le tour précédent.

L'intervention du locuteur M avec « d'urbanisme » constitue selon l'auteure un « soufflage » du terme adéquat. Ce terme est simplement inséré dans le tour de parole du locuteur REB. A. Witko remarque que cette intervention ne mérite pas le statut de tour de parole puisqu'elle explique que le locuteur REB garde son tour[1].

Dans le cadre de sa « grammaire-pour-l'interaction », L. Mondada s'est penchée sur ces phénomènes « d'achèvement collaboratif » au sein de discours oraux interactifs. Elle analyse ces phénomènes « d'élaboration collective » comme « un terrain qui favorise la formulation d'articulations entre organisation de l'interaction, organisation grammaticale et organisation sociale » (1999a, p.31). Lors d'une étude sur l'organisation séquentielle et interactionnelle de messages asynchrones sur Internet, comme les courriels ou les messages échangés dans des forums de discussions, L. Mondada fait également référence à des « enchaînements collaboratifs » (1999b), des « continuations » et des « expansions » (1999b, p.25) d'une unité syntaxique. L'étude porte plus particulièrement sur les messages constitués de plusieurs messages, c'est-à-dire d'un premier message au sein duquel sont insérés des commentaires ou des réponses. L. Mondada précise, pour le type particulier de discours étudié nommé « registre interactif écrit » (*written interactive register*) (Ferrara *et al.*, 1991, [cité par L. Mondada])[2], que :

> ces enchaînements, qui sont appelés collaboratifs parce qu'ils exploitent et s'appuient sur des formes préalablement introduites par le locuteur précédent, contribuant ainsi à construire une seule forme syntaxique à partir de deux a-tours[3], peuvent être utilisés dans des échanges polémiques, où ils peuvent réaliser une réorientation argumentative et évaluative du tour précédent ou bien des glissements thématiques non prévus par le premier locuteur (Mondada, 1999b, p.18).

Nous empruntons à L. Mondada un de ses exemples[4] issu d'un corpus constitué de messages échangés dans un forum de discussions suisse concernant des problèmes informatiques :

Exemple 15 (virus)
(…) >The act of loading the file into the mail server's ASCII >buffer causes the « Good Times » mainline program to initialize and >execute. The program is highly intelligent …plus intelligent en tout cas que certains colporteurs de borborygmes.

(Mondada, 1999b, p.18)

[1] Nous pouvons également remarquer que l'intervention de M n'est pas numérotée dans la transcription.
[2] Ferrara K., Brunner H., Whittemore G., 1991, « Interactive written discourse as an emergent register », *Written Communication*, 8(1), p.834.
[3] L'auteur explique qu'elle a repris la notion de tour de parole en marquant leur spécificité technique par « a- ».
[4] Nous avons conservé la disposition spatiale ainsi que l'orthographe d'origine des exemples.

Cet exemple montre également que « les enchaînements sont possibles aussi d'une langue à l'autre » (Mondada, 1999b, p.18).

L. Mondada souligne également que « de tels enchaînements peuvent être effectués par l'adjonction d'un nouvel énoncé commençant par un connecteur » (1999b, p.19). Elle donne un exemple extrait d'un corpus constitué de discussions dans des forums canadiens au moment du référendum sur l'indépendance du Québec en octobre 1995 :

Exemple 17 (crisis/17:38:27)
>Oops. Correct me if i'm wrong, but the supreme court of Canada has indeed declared *>bill 101 unconstitutionnal. This has brought the now infamous bill 178 (from Bourassa* *>Liberal) which use the « clause nonobstant » (sorry I don't how that's call in English)* *>to get around this verdict* *But they haven't had to change the policy French still dominates in Quebec.*

Dans cet exemple, l'énoncé du second locuteur vient compléter celui du premier (marqué par >) en introduisant un connecteur « But » qui permet de réorienter la conclusion. L. Mondada conclut : « le produit final est donc un énoncé qui est produit par deux locuteurs, par un travail collectif et distribué, orchestré par le second dans ses reprises du premier » (*Ibid.*). Les achèvements collaboratifs tels qu'ils sont décrits par l'auteure constituent une seule unité syntaxique ou syntagmatique construite à deux locuteurs.

C. Blanche-Benveniste, dans le cadre de ce qu'elle appelle « textes à plusieurs voix », explique également que la complétion peut être réalisée dans le prolongement syntaxique d'un énoncé tout en étant rejetée en raison de son contenu sémantique. Elle donne un exemple (AG 11, 15-29) de coénonciation (dans le sens de T. Jeanneret) lors d'une conversation entre des jeunes d'une banlieue concernant le chômage et une rencontre à la Maison des Jeunes :

1. Loc 1. Qui c'est qui est au chômage, là?
2. Loc 2. Moi
3. Loc 1. Deux? Trois?
4. Loc 3. Sans compter tout le monde qui est pas là, eh!
5. Loc 4. Ah? Mais c'est une agence d'intérim, c'est pareil, eh?
6. Loc 2. Intérim, c'est pareil.
7. Loc 5. Non, attention, je dis pas ça pour spécialement, qu'ils viennent se
8. caser. Je dis que c'est mieux qu'il y ait ça…
9. Loc 4. …que rien
10. Loc 5. Pas « que rien »! Parce qu'un jeune sans boulot, si en plus, il a pas
11. de boulot, il a pas d'endroit où…
12. Loc 4. …s'amuser
13. Loc 5. S'amuser ? Pas «s'amuser», se détendre, puis communiquer avec
14. d'autres personnes, savoir un peu, connaître un peu ce qui se passe et tout.

(Blanche-Benveniste, 2000, p.133)

L'auteure montre que le locuteur 4 tente de collaborer et de co-construire le discours du locuteur 5 (ligne 9 et 12). Elle explique que : « La collaboration syntaxique est parfaite, mais le locuteur 5 récuse systématiquement le vocabulaire choisi : pas « que rien », pas « s'amuser ». Le phénomène est assez fréquent : une seule voix syntaxique, plusieurs voix lexicales » (*Ibid.*). La collaboration discursive ne marque pas nécessairement une convergence d'opinion entre les interactants.

Les multiples réalisations et finalités attachées à ce type de phénomène ont donné naissance à une grande variation terminologique dès les années 1970 au sein de l'analyse conversationnelle. En 1973, G. Jefferson évoque la notion de « collaborative sentence », déjà présente dans les années 1960 dans les cours de H. Sacks (1992) qui utilise également l'expression « collaboratively built sentence ». Cette notion sera reprise en 1999 par T. Jeanneret et traduite par « phrase en collaboration »[1]. Nous rencontrons également d'autres appellations : « Complétion du tour de parole » (André-Larouchebouvy, 1984), « Locuteur collectif » (Loufrany, 1981, 1985), « Duo conversationnel » ou « Coopération conversationnelle » (Gumperz, 1989 ; s'inspirant des travaux de Falk en 1980), « Single syntactic unit jointly produced » (Lerner, 1991) « Joint construction of utterances » ou « construction conjointe d'énoncés » (Coates, 1994), « Elaboration syntaxique à deux voix » (Maury-Rouan, 1998) et « Formulation conjointe » (Jeanneret, 2001)[2]. Au-delà de ce foisonnement terminologique, des phénomènes différents sont souvent décrits allant de la construction syntaxique à deux locuteurs à la simple co-construction discursive.

7.1.3. Notre approche de l'énonciation conjointe

Forte des travaux déjà effectués dans le domaine de la co-énonciation, nous avons néanmoins choisi d'aborder notre corpus sans nous situer *a priori* dans une seule approche discursive, conversationnelle ou encore syntaxique (Jeanneret, 1999) mais en analysant l'actualisation et la contextualisation de ce type de phénomène. Plutôt que de classer les types d'énonciations conjointes en fonction de leur réalisation linguistique, nous avons opté pour une typologie définissant les objectifs et les valeurs pragmatiques qu'elles manifestent dans une situation de communication aussi finalisée et orientée vers la tâche qu'une réunion de travail. Notre méthodologie d'analyse s'est déroulée en trois parties indissociables et sans cesse entremêlées. La phase de repérage des énonciations conjointes au sein de notre corpus a

[1] Nous n'utiliserons pas cette traduction de l'expression de G. Jefferson et de H. Sacks dans la mesure où nous avons opté pour un rejet de la notion de « phrase » dans l'étude des discours oraux (Voir *supra*, 5.4.1.).
[2] La liste n'a pas vocation d'être exhaustive.

été associée à une analyse pragmatique et socio-interactionnelle des échanges ainsi qu'à une analyse formelle. Ainsi, nous nous sommes intéressée aux conditions d'apparition des énonciations conjointes et à leurs effets dans le discours.

Nous utiliserons le terme de « co-construction » comme un synonyme du terme « co-énonciation » tel qu'il est défini et employé par A. Culioli (1990-1999). Cette expression générale de « co-construction du discours » référera plus généralement à l'élaboration plurilogale (ou plurilocutrice) et plurilogique du discours, c'est-à-dire à l'élaboration du discours par plusieurs locuteurs (plurilogale) ou au cours d'un échange (plurilogique). La co-construction du discours est une propriété inhérente à tout discours interactif oral. Nous affinerons la description de la dynamique des interactions verbales en utilisant l'expression « construction collaborative du discours » afin d'insister sur l'importance d'un collectif engagé conjointement tel qu'il est représenté par les membres d'une réunion de travail. L'énonciation conjointe représente donc un phénomène participant à la construction collaborative du discours. Nous avons choisi l'expression « énonciation conjointe » dans la mesure où elle rend compte de l'inscription de plusieurs locuteurs dans une même construction discursive.

Nous utiliserons le terme de « complétion » dans un sens à la fois plus restreint et plus large que dans la description de l'alternance des tours de parole de H. Sacks *et al.* (1974). Nous désignerons par *complétion* uniquement le tour de parole venant *compléter* un tour antérieur, en s'insérant et en héritant du *pattern* ou de la construction de ce dernier. La complétion peut continuer une séquence syntaxique ou syntagmatique « inachevée » par le premier locuteur ou introduire un mouvement discursif à la suite d'un syntagme « achevé » par le premier locuteur[1]. Dans les cas où la complétion continue une unité « inachevée », elle peut intervenir à la fin de cette unité pour la terminer ou à l'intérieur de cette unité. Dans ce cas, la complétion sert d'appui au premier locuteur pour poursuivre son discours. Pour plus de commodité, nous ferons référence au locuteur qui produit l'énoncé complété avec l'expression « premier locuteur » et à celui qui produit la complétion avec l'expression « second locuteur ». Nous conserverons cette terminologie également dans les exemples où nous nous intéresserons aux tours de paroles qui suivent l'énonciation conjointe.

[1] Nous restons tout de même prudente sur le caractère achevé ou inachevé d'un énoncé. Il n'est pas toujours possible d'analyser les unités de l'oral en fonction de cette distinction.

Pour résumer et clarifier notre approche terminologique et méthodologique des phénomènes d'énonciation conjointe, nous pouvons construire le schéma suivant :

Enonciation conjointe = 2 tours de paroles	Premier locuteur : tour de parole 1 Second locuteur : **complétion** / tour de parole 2

L'expression « énonciation conjointe » est *uniquement* utilisée pour désigner un couple de tours dont le second est une complétion.

7.2. Enonciation conjointe et objectifs de la complétion

L'analyse, au sein de notre corpus, des constructions collaboratives[1] du discours nous a permis d'identifier plusieurs types d'énonciation conjointe. Comme nous l'avons expliqué, les objectifs visés, consciemment ou non par les locuteurs en actualisant ces constructions particulières, ont servi de squelette à notre typologie. Nous avons ainsi relevé quatre types d'énonciation conjointe selon leur effet pragmatique dans le discours. Dans un premier temps, nous avons analysé les énonciations conjointes dont la complétion visait une aide à la construction du discours du premier locuteur (7.2.1.). Une deuxième catégorie est constituée par les énonciations conjointes comprenant des complétions dont l'objectif est d'apporter des informations nouvelles en complétant les paroles du premier locuteur (7.2.2.). La troisième catégorie regroupe les cas où la complétion permet au locuteur d'exprimer une revendication ou d'exhiber un rôle conversationnel particulier (7.2.3.). Enfin, la quatrième catégorie rassemble les énonciations conjointes qui contribuent à marquer l'accord entre les locuteurs, mettant ainsi en évidence l'harmonie du collectif de travail (7.2.4.). Une énonciation conjointe peut manifester plusieurs effets ; les catégories de notre typologie ne sont pas exclusives. Les exemples que nous avons extraits de notre corpus illustrent nos analyses. Néanmoins un exemple peut illustrer d'autres phénomènes et entrer dans d'autres catégories.

[1] Nous nous sommes particulièrement intéressée aux séquences interactives au sein desquelles plusieurs locuteurs étaient impliqués verbalement. Nous n'avons pas analysé les interventions monologiques bien qu'elles soient également co-construites par les interventions non verbales des interlocuteurs (regards insistants, haussements des sourcils, hochements de la tête, etc.).

7.2.1. Aide à la construction du discours

Par un phénomène d'énonciation conjointe, deux locuteurs peuvent chercher à construire un discours de manière plus aisée ou à faciliter la prise de parole ou l'accomplissement du tour de parole de l'un d'entre eux notamment en aidant ce dernier dans la construction de son discours. L'initiative d'une construction en énonciation conjointe peut être prise par l'un ou l'autre des deux locuteurs impliqués dans l'élaboration du discours. L'énonciation conjointe peut naître soit de la demande du premier locuteur d'obtenir un appui ou une aide dans un moment où il éprouve des difficultés à construire son discours soit de l'initiative du second locuteur. Dans le premier cas, la demande d'aide du premier locuteur peut prendre la forme soit d'une demande explicite, c'est-à-dire actualisant un segment interrogatif, soit d'une demande « indiciée », c'est-à-dire manifestant des indices d'hésitation, de recherche de dénomination ou de lexique. Dans le second cas, la complétion est initiée par le deuxième locuteur soit parce que ce dernier anticipe le discours soit parce qu'il souhaite faire avancer le discours plus rapidement ou dans d'autres directions. Nous pouvons schématiser les différentes origines d'une énonciation conjointe faisant émerger des complétions :

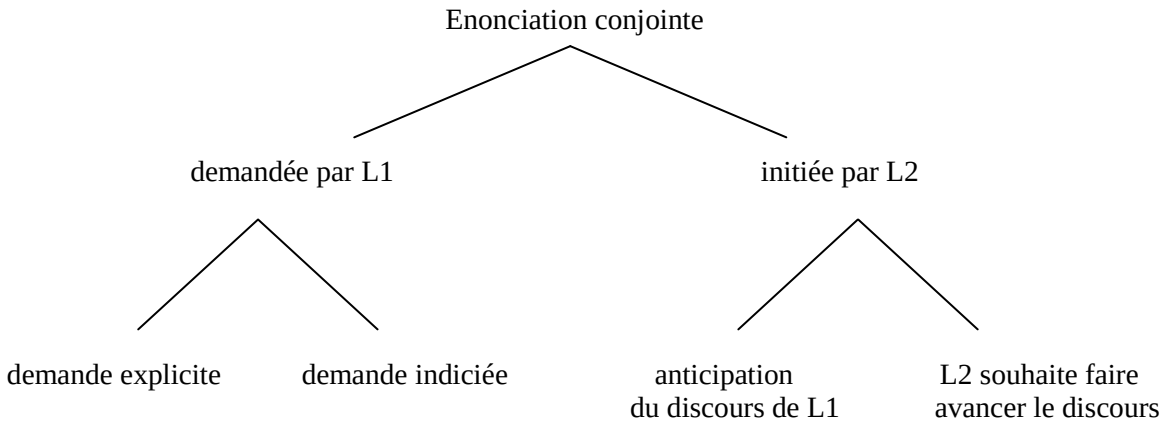


Figure 19 : Enonciation conjointe et aide à la construction du discours

Les cas identifiés dans ce schéma renvoient à deux points de vue différents : celui du premier locuteur qui produit le premier tour de parole et celui du second locuteur qui interprète ce tour. La figure 19 ne nous permet pas de distinguer schématiquement ces points de vue mais nous examinons « demande de L1 » ou « complétion hétérodéclenchée » et « conduite communicative anticipée par L2 » ou « complétion autodéclenchée » comme deux niveaux d'analyse différents. Nous pouvons tout de même préciser que dans les cas de demande formulée par L1, la complétion de L2 prolonge toujours une unité syntagmatique voire syntaxique inachevée. T. Jeanneret distingue ces deux niveaux d'analyse en sous-catégorisant

ces types de coénonciation. Elle observe une « coénonciation en réparation » lorsque « le [premier] tour de parole est considéré comme inachevé » et une « énonciation par attachement » lorsqu'il « est considéré comme achevé » (1999, p.189). Plus précisément, l'auteure explique que le premier cas

> survient quand le second tour de parole vient poursuivre la formulation du premier. Dans ce cas, le tour de parole est clairement en cours de construction

et définit le second

> comme un processus conversationnel qui fait dépendre un second tour de parole d'un premier considéré comme complet syntaxiquement parlant, c'est-à-dire comme potentiellement indépendant de sa suite (Jeanneret, 1999, p.260 et 264).

Dans notre cas, lorsqu'un locuteur fournit une aide à la construction du discours par complétion, soit ce dernier complète un énoncé syntaxiquement marqué comme inachevé (l'aide est alors soit demandée explicitement soit indiciée) soit il complète un premier tour inachevé mais ne présentant pas de demande de complétion. Le second locuteur profite du tour précédent pour « brancher » sa complétion et aider le premier à construire son discours.

Nous allons utiliser notre schéma (Figure 19) en toile de fond pour analyser les énonciations conjointes visant une aide à la construction du discours des participants. Nous présenterons et détaillerons les deux cas prévus dans le schéma précédent, c'est-à-dire les différences de réalisation de l'énonciation conjointe selon :

- que cette dernière est issue d'une demande explicite ou indiciée du premier locuteur, c'est-à-dire réalisée verbalement (7.2.1.1.) ;
- ou qu'elle émane d'une initiative du second locuteur (7.2.1.2.).

Une micro-analyse de ces phénomènes interactionnels montrera que l'apparition des énonciations conjointes est liée à d'autres phénomènes linguistiques et/ou extralinguistiques. Nous analyserons comment la cotextualisation et contextualisation de la réunion de travail permettent à certains locuteurs d'anticiper les paroles de leurs collègues.

7.2.1.1. Une construction demandée par le premier locuteur

Comme nous venons de l'expliquer, l'énonciation conjointe peut être sollicitée par le premier locuteur ou initiée par le second. Nous allons tout d'abord étudier les cas où le premier locuteur semble demander à ses interlocuteurs une aide ou un « soufflage » afin de continuer son discours. Cette demande pouvant être explicite dans le discours du premier locuteur (7.2.1.1.1.) ou indiciée (7.2.1.1.2.).

7.2.1.1.1. Demande explicite de complétion

Dans le cadre d'une énonciation conjointe, lorsque l'aide à la construction du discours est demandée explicitement par le premier locuteur, cette demande est généralement exprimée par un énoncé interrogatif métalinguistique. Un des interlocuteurs intervient ensuite, afin de répondre à la demande, compléter l'énoncé inachevé et permettre au premier locuteur de poursuivre son discours. L'exemple suivant illustre cette dynamique :

Exemple 1 : Les participants fixent une date de réunion afin de mettre à jour le plan de classement du Parc :

L6 alors j'ai dit > j'ai dit il faut qu'on fixe une date entre le 5 et le 12 de façon à réserver le matériel dès maintenant le rétroprojecteur ou plutôt le **comment ça s'appelle /**

**L8 le vidéoprojecteur **

L6 le vidéoprojecteur et puis l'ordinateur portable et compagnie

L8 ben portable ou pas mais enfin disons < un moyen informatique quelconque [réu4, p.648 (annexes), l.9]

Le locuteur L6 a produit un terme non approprié « rétroprojecteur », il souhaite faire référence à un autre appareil mais ne trouve pas le nom de ce dernier. Il formule alors un acte interrogatif « comment ça s'appelle » et, un de ses interlocuteurs, L8 apporte le terme recherché « vidéoprojecteur » permettant à L6 de poursuivre et de terminer son discours. Le modèle du « turn taking » de H. Sacks *et al.* (1974) explique que le locuteur qui a initié une construction syntaxique a le droit à la parole au moins jusqu'à la fin du développement de celle-ci. Ainsi, dès que la séquence latérale composée d'une paire adjacente du type question-réponse a permis la progression discursive, le discours reprend. Cet exemple montre que le phénomène d'énonciation conjointe peut s'apparenter à une « stratégie de compensation », le locuteur compensant sa recherche lexicale par un appel à l'aide (ou gambit). Ce type de stratégie est fréquent en situation de communication exolingue, un locuteur non-natif sollicite l'aide d'un locuteur natif (Riley, 1985).

L'interrogation formulée par le premier locuteur peut être très brève. Le locuteur demandant de l'aide peut se contenter de prononcer « comment ». Cet adverbe interrogatif[1] va susciter immédiatement une réaction de la part d'un des interlocuteurs. Le terme *comment* peut être utilisé pour la recherche de la dénomination d'un objet ou d'un patronyme comme dans l'exemple suivant :

Exemple 2 : La réunion 16 revient sur les décisions prises lors de la CCOPA (réunion 14) qui a notamment attribué les promotions.

L2 (…) bon il s'est avéré qu'on est arrivé en C.C.O.P.A. il y avait des des noms qui avaient pas été prévus ici que vous aviez prévu pour 2004 alors on a pas voulu faire de

[1] Selon M. Riegel, J.-C. Pellat et R. Rioul (1994).

foin devant le directeur mais bon on a pas trop apprécié parce que le cas de **monsieur comment /**

L3 ***P1* **

L2 *P1* il était vous l'aviez mis sur le tableau ici 2004 ce qui fait que les gens il est reclassé cette année et tous les autres ils râlent parce que il y avait des plus anciens que lui (…)

[réu16, p.996, l.14]

L3 répond à la demande formulée par son collègue L2 en apportant le nom de l'agent dont il est question. Des éléments prosodiques et mimogestuels, n'apparaissant pas dans la transcription, nous permettent d'interpréter *comment* comme une interrogation métalinguistique adressée aux interlocuteurs, nous verrons que ce n'est pas toujours le cas.

Le phénomène d'énonciation conjointe ne limite la collaboration discursive à deux locuteurs. L'exemple suivant montre que plusieurs participants peuvent prendre part à la réponse émanant d'une demande d'aide lexicale formulée par un premier locuteur :

Exemple 3 : Le locuteur L1 fait référence aux travaux à effectuer en cas de fermeture d'un site ayant accueilli une station de carburants.

L1 (...) on devrait vérifier un peu l'état de toutes ces cuves enterrées euh qu'elles soient encore en service ou non en service et celles qui sont pas celles qui ne seraient plus en service il s'agit *de les* **comment vous dites/**

L2 **ensabler**

L1 *de les* **oui mais il y a un terme plus générique**

L9 **dégazer**

L1 dégazer\

[réu1, p.531, l.1]

Le premier locuteur L1 formule une interrogation « comment vous dites », adressée à l'ensemble des membres, étant donné qu'il ne trouve pas le terme exact pour définir l'action qu'il souhaite entreprendre. Un second locuteur apporte un terme « ensabler » mais ce terme n'étant pas celui recherché par L1, la recherche terminologique se poursuit. Nous pouvons remarquer que L1 poursuit sa propre recherche lexicale marquée par la répétition de « de les » après que la première proposition ait été faite par L2. Un léger retard dans la prise en compte des propos de L2 semble expliquer ce phénomène. Le tour de parole de L1 peut être scindé en deux énoncés : « de les », d'une part, et « oui mais il y a un terme plus générique », d'autre part. L1 demande un terme plus « générique » et un troisième locuteur L9 prononce le terme recherché « dégazer » que L1 ratifie par reprise avant de poursuivre son discours. Dans cet exemple, l'énonciation est réalisée conjointement par trois locuteurs.

La demande d'aide à la construction du discours peut également servir d'autres objectifs que celui de poursuivre le discours en cours. L'exemple suivant combine d'autres finalités :

Exemple 4 : Les participants évoquent l'urgence de réaliser une action de sécurité

L1 si vous voulez monter quelque chose tout seul ça se fera jamais
L6 on le fera jamais c'est clair
L1 donc moi si vous voulez ma position moi je vous ai fait une proposition vous partez et toi principalement puisque tu es responsable dans la démarche [qui commence à me hein] [**comment vous l'appelez vous votre démarche /**
**L2 stratégique **
L1 stratégique c'est bien gentil hein mais ça c'est au moins quelque chose qu'il faut faire et à force de le remettre et ben on le fera jamais hein
[réu2, p.590, l.38]

Dans cet extrait, le locuteur L1 interroge ses interlocuteurs (après un commentaire « qui commence à me hein » prononcé avec une mélodie différente et qui exprime une certaine lassitude ou un énervement) quant au nom que porte une démarche visant à assurer la qualité et la sécurité des actions du Parc. L'unité « comment vous l'appelez votre démarche » amène un locuteur à prendre la parole afin de fournir l'appellation recherchée et demandée par L1. Dès que le terme « stratégique » est fourni, L1 poursuit son discours.

Nous pouvons faire l'hypothèse que la question n'est pas seulement destinée à interroger les interlocuteurs quant à l'appellation de la stratégie. Nous pouvons affirmer, grâce à notre travail d'investigation au sein de l'entreprise et grâce aux échanges qui ont précédé celui-ci, que le directeur du Parc L1, ne semble pas favorable à la mise en place par ses employés de cette démarche. Il propose d'ailleurs une autre démarche appelée « Plan Assurance Qualité » qui serait menée par une entreprise privée. L'interrogation de L1 montrant aux autres participants qu'il n'a pas retenu le nom de la démarche que ces derniers souhaitent mettre en œuvre semble être une stratégie de minimisation de la pertinence et de l'efficacité de la démarche dite « stratégique ». De plus, les ressources linguistiques actualisées dans cette interrogation mettent en exergue la non-implication du directeur dans ce projet de démarche. En effet, en utilisant la deuxième personne du pluriel (à trois reprises) dans sa question « comment *vous* l'appelez *vous votre* démarche », L1 montre qu'il ne s'engage pas personnellement dans ce projet. Notre hypothèse semble être confirmée par la suite du discours de L1, après la répétition de la complétion (« stratégique ») fournit par L2. Le premier locuteur argumente en faveur des objectifs de la stratégie « ça c'est au moins quelque chose qu'il faut faire » puis termine en insistant sur les multiples reports de mise en place et en concluant « on le fera jamais ». Ces arguments stratégiquement amenés par L1 vont conduire les autres membres de la réunion à accepter une démarche qualité réalisée par des membres extérieurs à l'entreprise.

L'actualisation de l'adverbe interrogatif « comment » semble néanmoins ne pas toujours avoir une visée interrogative tournée vers les interlocuteurs. Dans l'exemple suivant, L1 formule une interrogation interprétée comme telle par L2 qui complète le discours mais le premier locuteur ne laisse pas de point de transition :

Exemple 5 : Le point abordé est l'achat de matériels et notamment d'un camion. L1 explique la procédure d'achat de matériels suivie par le Parc.

L1 (…) pour vous donner le l'esprit dans lequel on a pu acheter les matériels en 2002 + j'ai lancé un un marché qui comprenait quatre ou cinq lots dont un des lots était un camion **comment le définir / 6 4 4 2** < enfin j'en sais rien /

L2 hybride \ >

L1 complètement hybride \ où là vraiment un des membres du groupe de travail qui était *P5* le souhaitait et je pense qu'il était aussi suivi par ses agents de *T1* je suis allé jusqu'au bout avec *P10* on a lancé une consultation +

[réu6, p.585, l.30]

Le locuteur L1 formule une interrogation métalinguistique « comment le définir 6 4 4 2 »[1] mais ne semble pas attendre de réponse de la part de ses interlocuteurs dans la mesure où il poursuit son discours sans laisser de place pour une éventuelle intervention. Il ne semble pas juger nécessaire la définition exacte du camion pour poursuivre son discours. L'interrogation qu'il formule semble être une marque de « réflexion à voix haute ». Néanmoins, étant donné que la demande de L1 est verbalisée et que son énoncé n'est pas totalement complet, un locuteur vient répondre à cette interrogation en produisant le terme « hybride » et en chevauchant les paroles de L1. Ce dernier valide tout de même cette complétion en l'intensifiant « complètement hybride » puis poursuit son discours. Nous avons choisi d'analyser cet exemple comme une demande explicite du premier locuteur dans la mesure où l'interrogation métalinguistique ne porte pas sur une recherche lexicale mais sur une définition. En outre, l'intensification de « hybride » semble marquer l'importance de la définition.

Même si nous ne nous intéressons pas précisément aux phénomènes prosodiques produits au sein de notre corpus, certaines intonations nous donnent des indications quant aux objectifs communicatifs visés par une intervention, une unité de construction de tour ou encore un tour de parole. L'intonation montante, caractéristique des interventions à visée interrogative, peut par exemple être analysée comme une demande d'aide à la construction du discours. Dans l'exemple suivant, l'intonation « ouvrante » ou « montante » avec laquelle le locuteur L2 a prononcé son discours marque une sollicitation :

[1] Les chiffres correspondent à la description technique du camion. Chaque véhicule est identifié grâce à un numéro ou à une suite de chiffres.

Exemple 6 : Les locuteurs évoquent le nombre de tonnes de graviers nécessaire pour la construction d'une route du département.

L6 ben il nous manquera les 15 000 mètres cubes
L2 d'accord
L6 que l'on a défini la semaine dernière sauf que au lieu d'avoir nos 100 000 tonnes de 020 concassés on en aura un petit peu moins de la moitié mais on a un excédent de 020 criblés
L2 hum hum d'accord oui parce que en 020 criblés on avait dit **/**
**L6 150 000 tonnes **
L2 oui \ monsieur *P4* avait dit 150 000 tonnes en le traitant un peu à la chaux on pourrait arriver à
[réu3, p.601, l.49]

Le contour intonatif de l'énoncé de L2 marque une interrogation dans la mesure où L2 interrompt son discours et demande à ses interlocuteurs de compléter son syntagme verbal. L6 possède l'information recherchée et complète par « 150 000 tonnes ». Nous relevons un exemple similaire au sein duquel l'énonciation conjointe comprend un premier tour de parole avec une intonation particulière assez fréquente à l'oral :

Exemple 7 : Les participants s'intéressent aux activités d'un agent au moment même de la réunion.

L3 il s'occupait de la bouille < en attendant
L6 il s'occupait > de la citerne ce matin
L3 en attendant qu'on finisse la réunion
L2 voilà mais autrement
L1 la citerne **de /**
**L6 liants **
L1 ben alors il était pas au train routier
L2 non non il était pas au train routier non il était pas au train routier
[réu16, p.1043, l.43]

L'intonation ouvrante de L1 invite un de ses interlocuteurs à compléter son syntagme prépositionnel. L1 interroge ses interlocuteurs sur le contenu de la citerne. En outre, l'énoncé « la citerne de » est accompagné par un regard tourné vers le locuteur L6, invitant ce dernier à répondre à l'interrogation. Dans ces deux derniers exemples, l'énonciation conjointe comprend une paire adjacente question-réponse dans laquelle la réponse est fournie dans le prolongement syntaxique de la question.

La communication non verbale peut donc jouer un rôle particulier dans la construction d'une énonciation conjointe. Plus qu'un indice venant étayer l'élaboration du discours, elle explicite certaines intentions communicatives. D'autres éléments non verbaux peuvent également jouer ce rôle. Dans l'exemple suivant, la complétion est hétérodéclenchée par une manifestation non verbale de la part du premier locuteur :

Exemple 8 : Les participants font l'inventaire des engins présents sur le site principal du Parc. Les PATA sont des engins utilisés pour répandre le goudron sur les routes et la répandeuse, appelée également bouille, prépare le goudron avant de le répandre sur la route.

	L1	(…) donc au jour d'aujourd'hui qu'est-ce qu'on a sur le Parc on a deux PATA un très ancien un beaucoup plus récent et on a aussi un **:** *{tape avec sa main sur la table et regarde ses interlocuteurs}*
(1)	**L8**	**une bouille **
	L1	oui non mais **comment vous appelez** là pour faire les enduits un /
(2)	**L2**	**une bouille **
	L3	**une répandeuse /**
	L1	une répandeuse \ d'accord (…)
		[réu6, p.694, l.16]

Dans cet extrait, la construction du discours est réalisée conjointement par quatre locuteurs. Nous observons deux types de complétion. Le premier (1), issu d'une énonciation conjointe entre L1 et L8, correspond à une réponse apportée par le second locuteur qui propose un terme pour venir en aide au premier. L1 montre explicitement qu'il est en difficulté dans la construction de son discours. Plusieurs traces non verbales de cette difficulté sont repérables dans son intervention :

- l'allongement de « un », marqué par (:) dans la transcription ;
- le geste de la main venant taper la table à plusieurs reprises et exprimant souvent une impatience ;
- le regard balayant ses interlocuteurs, recherchant celui qui pourra lui venir en aide.

L'association de ces trois éléments rend explicite la demande d'aide de L1 qui ne trouve pas le terme lui permettant de poursuivre son discours. Le second type de complétion (2), né d'une énonciation conjointe entre L1, L2 et L3, correspond à une demande verbalisée de la part du premier locuteur qui n'est pas satisfait du terme « une bouille » apporté par la première complétion (celle de L8). L2 reprend la proposition terminologique déjà faite par L8 puis L3 propose immédiatement un autre terme « une répandeuse » validé par la reprise de ce terme par L1. Dès que la recherche terminologique est terminée, L1 poursuit son discours.

Ainsi, dans le cadre d'une énonciation conjointe, la complétion, correspondant au deuxième tour de parole, peut être explicitement demandée par le premier locuteur de cet échange. Les termes ou syntagmes interrogatifs et les intonations montantes exprimant une interrogation contribuent à marquer une demande d'aide à la construction du discours. Dans tous les cas, les manifestations marquant la demande d'aide sont actualisées comme des incises dans le discours du premier locuteur. Ce dernier ouvre une parenthèse métalinguistique dans la continuité de son discours afin de combler un manque lexical. Dès que l'élément recherché est apporté par un second locuteur, la parenthèse est refermée et les échanges reprennent. Si les éléments linguistiques exprimant la demande sont explicites dans

le sens où leur production agit directement sur l'interprétation non ambiguë du discours, d'autres éléments prennent la forme d'indices laissés par le premier locuteur.

7.2.1.1.2. Demande « indiciée » : des marques linguistiques favorisant la complétion

La présence de certaines marques linguistiques peut pousser les interlocuteurs à compléter les paroles d'un locuteur. La demande d'aide est alors indiciée par des marques linguistiques. Les interlocuteurs interprètent ces marques comme des indices d'une recherche lexicale ou d'une hésitation voire comme des indices d'une demande d'aide. C'est pourquoi un des interlocuteurs peut compléter l'énoncé du locuteur actuel même si la demande de complétion peut être seulement indiciée. M.-A. Morel, lors d'une étude des productions sonores de l'interlocuteur, remarque que lorsque « l'écouteur perçoit le malaise où se trouve le parleur[1] pour trouver la dénomination ou la qualification adéquate, il se sent autorisé à lui proposer une solution » (2003, p.205). Nous allons voir que les hésitations, les amorces, les bribes et les tentatives de reformulation peuvent être autant d'indices à l'origine de la perception par l'interlocuteur d'un certain malaise discursif et que ces traits ou ces marques linguistiques peuvent donner naissance à une complétion. Ces marques ne sont pas seulement des indices de « pannes » discursives, elles peuvent être utilisées comme des ressources linguistiques permettant au locuteur de manifester une demande d'aide. Cette complétion hétérodéclenchée par le premier locuteur continue des énoncés inachevés.

Au-delà des intentions des locuteurs qui participent à une énonciation conjointe visant en premier lieu à aider le locuteur en place à construire son discours, nous pouvons constater que les marques linguistiques favorisant la complétion sont des traits spécifiques de l'oral souvent ignorés voire bannis de certaines études en sciences du langage. Ces traits linguistiques jouent pourtant un rôle non négligeable dans le déroulement des interactions verbales. L'analyse des énonciations conjointes contribue à montrer la pertinence de ces observables.

- Hésitations

Les hésitations ou les piétinements sur l'axe paradigmatique (Blanche-Benveniste, Jeanjean, 1987 ; Blanche-Benveniste, 1990) se révèlent être des points opportuns de transition de tour par complétion. Le locuteur en cours ne souhaite pas nécessairement participer à une

[1] L'auteur utilise « écouteur » et « parleur » pour désigner les protagonistes de l'interaction.

énonciation conjointe mais la forme de son discours et les ressources linguistiques qu'il actualise engendrent une complétion. Le second locuteur interprète les hésitations comme des indices d'une demande d'aide à la construction du discours, comme c'est le cas dans l'exemple suivant :

Exemple 9 :

L2 ben je l'ai lu euh le seul travail que j'ai pas fait et que je voulais faire c'est prendre les deux textes le projet et l'arrêté signé pour les regarder mot à mot non {*un participant fait un signe de la tête montrant qu'il a des doutes sur l'utilité de la démarche de L2*} mais dans l'esprit pour que ça confirme le projet et l'arrêté c'est c'est les mêmes dispositions mais simplement il faut dans ces exercices là il faut quand même vérifier **que tous euh tous les**

L3 **les termes **

L2 les termes et les conditions soient soient reprises mais l'esprit c'est le même [réu2, p.565, l.16]

Dans cet exemple, les hésitations « que tous euh tous les » favorisent l'intervention de L3 qui vient mettre un terme à la recherche de formulation de L2 en proposant un syntagme nominal. Afin de mieux saisir le mode de production de cet énoncé, nous pouvons représenter cet exemple en nous inspirant des recommandations de C. Blanche-Benveniste et de C. Jeanjean (1987) ainsi que de C. Blanche-Benveniste (1990) quant à la représentation en « liste de mots » ou « en grille » des énoncés oraux :

L2 (…) **que tous**
euh tous les
L3 les termes
L2 **les termes et les conditions**

Cette représentation graphique met en évidence la succession des unités produites à la fois par L2 et L3 sur une même place syntaxique et permet de rendre compte de la construction de l'énoncé ainsi que de sa construction collaborative par ces deux locuteurs. Deux étapes intermédiaires sont nécessaires et se manifestent sur cet axe paradigmatique avant que L2 ne soit satisfait de la construction de son discours et le poursuive. Nous pouvons faire l'hypothèse que la construction recherchée par L2 et le résultat de la construction collaborative soient « que tous les termes et les conditions » mais qui n'a pas été prononcée directement ainsi.

T. Jeanneret précise également à ce sujet que ces « piétinements sur l'axe paradigmatique contribuent à délimiter des unités pratiques qui serviront aux participants à la conversation de ressource pour leurs futures formulations » (2000, p.49). Ainsi, si les hésitations sont propices à l'alternance de tour, elles facilitent également la construction d'une même unité par deux locuteurs différents.

Exemple 10 : A propos de l'entreprise qui sera chargée de changer le portail du Parc.

L1 (…) alors la dernière fois on avait déjà effleuré le sujet euh au suj- euh de changement de la barrière du portail euh je pense qu'on a pas eu le temps de contacter les entreprises que vous aviez précisées à savoir **euh**

LX ***S2* **

L1 *S2* \

[réu1, p.525, l.43]

Un locuteur vient aider L1 en apportant le nom de la société que L1 était en train de chercher. La manifestation de cette recherche semble être exprimée avec l'hésitation « euh ». Le second locuteur interprète l'hésitation de L1 comme une recherche de terme. Un exemple similaire est produit lors de la réunion 3 :

Exemple 11 : A propos de la construction d'une route. Le tracé de la route doit être débarrassé de toute la végétation.

L2 voilà alors on a attaqué depuis lundi donc euh les chemins les différents chemins **euh**

L3 **défruitement des *T1* **

L2 défruitement des *T1* \ et on va attaquer donc demain et aujourd'hui déjà le *T2* le chemin de *T2* donc euh voilà euh

[réu3, p.598, l.17]

L'hésitation marquée par « euh » de L2 a conduit L3 à apporter l'information manquante au discours de son collègue.

Si la marque d'hésitation est insérée entre deux unités syntaxiques difficilement séparables, le moment opportun de tour par complétion est encore plus saisissable par les interlocuteurs. Dans l'exemple suivant, l'hésitation est prononcée juste après l'actualisation d'un pronom personnel clitique sujet :

Exemple 12 : L7 explique le mode de fonctionnement d'une subdivision pour établir les bons de commande.

L7 c'est la subdi qui fournit les éléments et au moment où ils **euh**

L6 **établissent le bon de commande **

L7 ils initient le bon de commande

[réu4, p.633, l.40]

Dans cet exemple, l'hésitation du locuteur L7 marquée par le « euh » produit en fin d'énoncé peut être interprétée comme une recherche de terme exact mais également comme une demande d'aide ou de collaboration. Le tour de parole de L6 intervient afin de compléter celui de L7 qui est inachevé. Ce type d'intervention est également appelé « coénonciation de réparation » par T. Jeanneret (1999). La réparation est effectuée au niveau de l'attribution d'un verbe ainsi que d'un complément au pronom personnel sujet de troisième personne du pluriel produit par le premier locuteur L7. Nous pouvons remarquer également que le locuteur

L6 est un des supérieurs hiérarchiques de L7, cette position semble légitimer son intervention qui vise une collaboration active et une aide à la construction du discours.

Nous pouvons observer un autre exemple dans lequel plusieurs marques d'hésitation donnent des indices marquant une difficulté pour le premier locuteur à construire son discours. Deux marques d'hésitation sont actualisées après un article défini :

Exemple 13 : L1 expose les objectifs d'une réunion future avec les représentants du personnel (réunion 16).

L1 non l'ordre du jour c'est c'est uniquement ce point là enfin pas uniquement il y a ce point là d'une part et il y avait une demande aussi pour **euh** augmenter **le euh comment /**
**L3 l'enveloppe **
L1 l'enveloppe financière \ donc où là on devait consulter le ministère ça a été fait hein et là j'ai effectivement des informations à leur donner là-dessus quoi +
[réu15, p.961, l.3]

Dans cet exemple, contrairement aux exemples 2 à 5, *comment* ne semble pas exprimer une interrogation qui s'adresse aux interlocuteurs. Il semble plutôt avoir un fonctionnement monologique de recherche de lexique et remplir un moment d'hésitation déjà marqué par les deux *euh* le précédant. Ces différentes marques d'hésitation amènent un des interlocuteurs à compléter en apportant le terme recherché par L1.

Dans les constructions en énonciation conjointe, la complétion ne se restreint pas toujours à un ou deux mots fournis par le second locuteur comme nous l'avons observé dans la plupart des exemples précédents. L'intervention du second locuteur peut être syntaxiquement plus élaborée comme c'est le cas dans l'exemple suivant :

Exemple 14 : L1, directeur du Parc, et L2, directeur de la Cellule Entretien de la Route, évoquent les futurs travaux à réaliser et le budget attribué à ces travaux.

L1 oui non mais > toi toi **c'est bien parce que *tu* nous a déjà transmis euh**
**L2 ce que *je* vais donner comme argent aux subdivisions **
L1 ce que tu vas donner comme argent aux subdivisions \
L2 donc tu sais déjà quelle limite compte
[réu8, p.777, l.43]

L'intervention de L2 représente une longue complétion comparativement aux complétions lexicales que nous avons déjà étudiées. La présence de l'hésitation « euh » dans le discours de L1 « c'est bien parce que tu nous a déjà transmis *euh* » représente un indice d'une demande d'aide et une possibilité de prendre la parole pour aider le locuteur en place à poursuivre son discours. Cette possibilité est exploitée par L2 qui complète les propos de L1 avec « ce que je vais donner comme argent aux subdivisions » en adaptant le pronom personnel à son énonciation. Le premier locuteur reprend cette complétion, avec une nouvelle modification du pronom personnel sujet et du verbe qui l'accompagne. Dans ce cas de complétion, il semble

que nous nous éloignons doublement du phénomène de « soufflage » décrit par A. Witko (2001b). D'une part, une telle complétion ne peut pas être décrite en terme de simple « soufflage » dans la mesure où elle apporte un syntagme complet. D'autre part, la complétion syntagmatique est prise en charge par l'énonciateur et un jeu de pronoms s'instaure lors de la complétion et de la reprise de cette complétion. L'apport du second locuteur n'est pas réalisé tel qu'il aurait pu être énoncé par le premier mais il est approprié à l'énonciateur. Nous observons deux tours de parole qui composent une énonciation conjointe mais la logique des pronoms déictiques est conservée. Le second locuteur aide le premier à construire son discours mais ne s'efface pas dans son intervention complétive.

♦ Bribes

Si étudier un texte écrit c'est analyser sa « version finale », c'est-à-dire sans avoir accès aux différentes phases d'écriture ou encore aux différents brouillons préexistant à ce texte, étudier le français parlé, et plus précisément, dans notre cas, les interactions verbales au sein de réunions de travail, c'est étudier des discours construits au fur et à mesure de leur production (Blanche-Benveniste, 1990). Les traces de la production de ces discours oraux interactifs sont présentes et ineffaçables contrairement aux traces de construction d'un texte écrit. L'étude de ces traces d'élaboration du discours permet d'observer « la production de langage en train de se faire » (*Ibid.*, p.17). C. Blanche-Benveniste a largement démontré que « nous avançons dans notre production de discours en utilisant à la fois un axe de déroulement syntagmatique et un axe paradigmatique » (*Ibid.*, p.18). Parmi les traces de la construction du discours nous pouvons rencontrer des bribes, c'est-à-dire des « fragments de syntagmes produits par le locuteur, pouvant s'interpréter comme intentionnels ou non : amorces, corrections, reprises, ou effets rhétoriques » (Blanche-Benveniste, 1990, p.289). Les bribes sont la manifestation de phénomènes discursifs tels que l'auto-correction, l'ajout d'information ou le retour sur des informations incomplètes. Certaines brides favorisent également les phénomènes de complétion. Nous allons nous intéresser à deux types de bribes rencontrés dans notre corpus : les amorces et les réitérations de formes grammaticales.

• Amorces

En situation, les interactants réalisent naturellement une écoute sélective des productions verbales. Néanmoins, la fixation de ces dernières, par leur enregistrement et leur transcription, conserve l'ensemble des sons émis. Il n'est alors pas rare de constater qu'un locuteur peut commencer un mot sans le prononcer en entier, c'est-à-dire en s'interrompant au

cours de son énonciation. Ces bribes lexicales ou amorces émises par les locuteurs peuvent donner lieu à la production d'une complétion de tour. Dans l'exemple suivant, le locuteur L1 produit l'amorce « tra- » que nous pouvons aisément interpréter, grâce au cotexte, comme une amorce de « travail » puis il « piétine » en répétant trois fois le terme « domicile » :

Exemple 15 : L1 est en train d'annoncer les points qui seront à l'ordre du jour d'une prochaine réunion (réunion 14).

L1 (…) euh à savoir les promotions les postes vacants les concours de techniciens labo ainsi de suite aussi un point sur les distances **tra-** domicile domicile domicile

**L5 travail **

L1 travail \ donc juste un mot sur ce point domicile travail euh donc ce sera évoqué euh en C.C.O.P.A. de manière à ce que bon on ne peut pas empêcher les gens d'habiter même à 50 kilomètres hein de du Parc

[réu13, p.872, l.50]

Il semble que L1 s'est précipitamment interrompu lors de la prononciation du terme « travail » étant donné qu'il souhaite citer le couple « domicile travail » et non « travail domicile ». Cependant une fois le terme « domicile » actualisé, L1 n'enchaîne pas son discours. L5 apporte alors son aide en prononçant uniquement le terme « travail » immédiatement repris et donc validé par L1.

• Réitérations de formes grammaticales

Nous allons analyser plus particulièrement les bribes syntaxiques correspondant à des réitérations de formes grammaticales dans la mesure où elles sont généralement actualisées lors d'une recherche de formulation. Dans notre corpus, mais également dans la plupart des corpus oraux, les bribes les plus fréquentes semblent être les réitérations d'un article ou d'une préposition. Elles représentent des moments opportuns de transition de tour de parole, comme le montre l'exemple suivant :

Exemple 16 : Les locuteurs expliquent leur mode de fonctionnement concernant les tarifs appliqués et les facturations.

L4 là je reste on reste dans des comparaisons de choses comparables c'est-à-dire que les éléments de prix utilisés pour cette estimation ce devis sont les mêmes que pour ce que j'ai utilisé tout au long de l'année pour des autres devis de département voire de communes routes nationales pour les sections **de de de**

L1 alors voilà ce que l'on peut te donner comme explication mais on te donnera lorsque l'on aura fait toutes nos analyses lorsqu'on aura pu voir un petit peu un comparatif (…)

[réu9, p.794, l.2]

Cet exemple montre que la recherche de formulation du discours de L4 a permis à L1 de prendre la parole, les réitérations lui en ayant laissé l'opportunité. Néanmoins, la présence de bribes dans le discours d'un locuteur représente également un moment opportun de

complétion et peuvent ainsi donner naissance à des énonciations conjointes. L'exemple suivant illustre ce phénomène :

Exemple 17 : A propos des mouvements de personnel.

L1 (…) donc j'ai pu aussi demander l'avis des syndicats des deux syndicats et en ce qui concerne les agents à l'atelier euh un le remplacement *P29* se fera à *T14* en ce qui concerne le remplacement **de de de de de de de**

L8 ***P28* **

L1 de *P28* \ il se fera et je le proposerai comme ça au directeur à *T7* + mais malgré tout euh il faudra qu'on fasse une pub il faudra qu'il se fasse puisque ça ça se gère au niveau du personnel hein une publicité en interne si effectivement il y a un agent qui voudrait postuler pour ce poste atelier de *T7* +
[réu2, p.569, l.56]

Les sept occurrences de la préposition « de » amène le locuteur L8 à intervenir pour mettre fin à la recherche, entreprise par L1, du nom de l'agent qui sera remplacé. Dans cet exemple, les répétitions sont remarquablement nombreuses. Dans l'exemple suivant, seules deux occurrences suffisent pour déclencher une complétion :

Exemple 18 : Les participants évoquent un problème de gestion et de facturation des véhicules loués aux clients du parcs. La difficulté de relever le nombre de kilomètres parcourus par ces véhicules pose problème.

L7 (…) c'est pour les véhicules qui partent en location parce que là bon le suivi n'est plus le même hein le véhicule il est parti trois mois on n'a plus accès **au au**

(1) **L4** **au compteur **

L7 au compteur \ ni au tab- carnet de bord etc. et puis il y a deux sources d'informations il y a celles qui sont censées arriver de la subdi par leurs états Corail et il y a celles que nous on peut donner au retour du véhicule par le carnet **de de de**

(2) **L4** **de suivi **

L7 alors bon je sais pas ce que vous en avez conclu mais c'est sûr que c'est là où c'est le plus délicat parce que le reste c'est des véhicules d'exploitation de la même façon que dans les autres services on a les kilomètres on les ventile
[réu4, p.622, l.13]

Dans cet exemple, l'énonciation conjointe est réalisée par deux pairs, L7 est le responsable de la filière exploitation du Parc et L4 est le responsable de cette même filière dans une annexe du Parc. Les bribes produites par L7 conduisent L4 à compléter ponctuellement l'énoncé de son collègue. La première complétion « au compteur » (1) est validée par une répétition de la part de L7 qui poursuit ensuite son discours. La seconde complétion « de suivi », contrairement à la précédente, ne donne pas lieu à une marque de ratification ou de validation. Dans cet exemple (2), le locuteur L7 semble estimer suffisante l'intervention de L4 qui vient compléter ses paroles et terminer son unité de construction de tour.

Nous rencontrons également ce type d'énonciation conjointe lorsqu'un participant cherche à créer la négation d'un adjectif avec la construction « *non* + adjectif » et qu'il réitère plusieurs fois le terme « non ». Nous relevons cette construction dans l'exemple suivant :

Exemple 19 :

L7 et puis je sais plus pourquoi j'ai marqué le mardi 20 août je sais plus ce qu'il voulait faire on a fixé une date mardi 20 août je sais plus pourquoi et d'autre part il demandait quand est-ce qu'on pourrait refaire la formation des personnels **non non non non**
L6 **non recensés** \
L7 non formés là je sais pas à mon avis de toutes façons en octobre donc ça reste
L6 il faut quand même noter au mois d'octobre prévoir en réunion et puis la liste des gens à former au niveau des matières dangereuses
[réu4, p.652, l.20]

La répétition de « non » conduit le locuteur L6 à produire une complétion possible en réutilisant comme pivot le « non » plusieurs fois produit par L7. Néanmoins, la complétion « non recensés » n'est pas satisfaisante pour L7 qui produit un autre adjectif « non formés ».

♦ Reformulations

Lorsqu'un locuteur s'apprête à reformuler ses propos, il s'expose à produire un moment opportun de tour par complétion dans la mesure où les marques linguistiques de la reformulation indiquent aux interlocuteurs que son énoncé n'est, certes, pas terminé mais qu'il va faire l'objet d'une répétition sémantique. Une unité de tour commençant par le terme « c'est-à-dire » peut conduire les interlocuteurs à reformuler eux-mêmes les propos qui peuvent l'être. Dans l'extrait suivant, le locuteur L1 n'hésite pas à prendre l'initiative d'une reformulation :

Exemple 20 : Les participants évoquent les besoins en matériaux pour faire fonctionner le service. Les granulats sont un type de matériau, ils servent à la construction des routes :

L2 ils ont fait un premier recensement de tous les besoins ensuite il y a aussi pour les granulats **c'est-à-dire pour les**
L1 **matériaux **
L2 les matériaux \
[réu2, p.559, l.55]

Dans cet exemple, L1 contribue à la construction du discours de L2, il complète l'énoncé de son collègue en apportant un lexème approprié à la suite de l'article défini « les » énoncé par L2 et de sa recherche de reformulation par hyperonyme[1]. Nous pouvons également remarquer que la complétion est produite par le supérieur hiérarchique du premier locuteur. Cette personne, comme nous l'avons déjà mentionné, est notamment chargée de la gestion de la réunion, de son déroulement et de son organisation tant du point de vue du contenu que du

[1] Si le premier tour de parole de L2 ne laisse pas supposer que ce locuteur cherche un hyperonyme, la suite des échanges et notamment la ratification de la complétion (voir *infra*, 7.3.) permet de faire cette hypothèse.

point de vue temporel. Ces rôles conversationnels légitiment la reformulation de L1 apportée par complétion.

Si le premier locuteur n'emploie pas le ou les termes exacts pour désigner un objet, un des interlocuteurs peut interpréter cette « erreur » comme un besoin d'aide à la formulation ou à la reformulation du discours. Dans ce cas, les indices linguistiques de reformulation associés à cette erreur de dénomination et fournis par le premier locuteur peuvent être interprétés par le second locuteur comme une demande d'aide ou une possibilité de prise de parole pour compléter les propos tenus. Dans l'exemple suivant, l'actualisation du terme « enfin » semblent fonctionner comme un indice de reformulation :

Exemple 21 : Les locuteurs cherchent à recruter un nouvel agent. Un concours correspondant au même profil de poste ayant déjà été organisé, les candidats qui n'ont pas été reçus mais qui sont tout de même placés sur liste complémentaire peuvent être de bons prétendants pour ce poste à pourvoir.

L1	(…) d'accord donc soit *P35* soit *P36* il y a déjà un remplaçant qui est *P37* et qui devrait certainement rejoindre *T4* pour l'automne enfin début de viabilité hivernale
L3	tout à fait on a dit que ça dépendait de son je sais si il lui a posé la question mais de ses possibilités à lui de déménager ou de prendre des dispositions matérielles quoi
L1	hum donc **sur la liste d'aptitudes enfin sur la liste**
L3	**complémentaire **
L1	complémentaire \ euh il y avait encore une possibilité par contre la chef du personnel me proposait si ça lui convenait de prendre un agent de la liste mécanicien hein filière atelier si s'il acceptait donc un poste à l'exploitation *T4* c'est quelque chose qui peut vous agréer ou pas (…) [réu15, p.970, l.49]

Le locuteur L1 produit l'expression « liste d'aptitude » au lieu de l'expression exacte « liste complémentaire ». Ce dernier s'aperçoit qu'il n'a pas employé l'expression adéquate, c'est pourquoi il tente d'apporter une reformulation en produisant une nouvelle unité « enfin sur la liste ». Ce segment comprenant l'indice de reformulation « enfin » est interprété par L3 comme une recherche de dénomination. C'est pourquoi, il intervient afin d'apporter à son interlocuteur le terme recherché « complémentaire ».

Dans le cadre de l'analyse de l'élaboration interactive et conversationnelle d'un texte écrit, D. Apothéloz (2001, p.62) explique que « la reformulation est la technique par excellence qui permet d'élaborer le texte de manière coopérative, c'est-à-dire de s'approprier les formulations proposées par le partenaire de manière à « *construire un discours monologique dans la forme dialogale*[1] » (de Gaulmyn, 1987 ; voir également de Gaulmyn,

[1] Souligné et cité par l'auteur.

1998, [cités par D. Apothéloz])[1] ». Nous pouvons transposer l'analyse réalisée par D. Apothéloz à la construction collaborative du discours au sein des réunions de travail. Cette construction du discours peut être marquée par des hétéro-reformulations, c'est-à-dire par des reformulations produites par un interlocuteur et non par le locuteur en place. Cette stratégie de communication peut être analysée comme une ressource langagière qui marque la coopération en tentant de construire un discours « monologique dans la forme dialogale ».

Ainsi, dans les cas que nous venons d'analyser, l'énonciation conjointe entre les locuteurs trouve son origine dans une demande d'aide de la part du premier locuteur à construire son propre discours. Ce dernier produit des éléments conduisant ses interlocuteurs à prendre la parole pour lui venir en aide. Dans d'autres cas, l'énonciation conjointe est construite essentiellement grâce à l'initiative d'un locuteur qui prend la parole pour compléter les paroles d'un autre locuteur.

7.2.1.2. Une construction anticipatrice initiée par le second locuteur

L'énonciation conjointe est initiée par le second locuteur lorsque ce dernier prend l'initiative de produire une complétion alors que le premier locuteur n'a produit aucune marque linguistique exprimant une demande d'aide à la construction de son discours. Le second locuteur interprète alors le discours du premier comme une demande d'aide dirigée à ses interlocuteurs. La complétion peut également être autodéclenchée par un locuteur qui anticipe le discours d'un autre locuteur et qui verbalise à sa place une partie du discours dans le but de faire avancer les échanges plus rapidement et par conséquent de mener le collectif de travail plus promptement vers ses objectifs.

Nous émettons une hypothèse forte selon laquelle le collectif de travail présent au sein des réunions favorise la production conjointe des interactions et plus particulièrement les énonciations conjointes telles que nous les avons définies au début de ce chapitre. Ce collectif de travail a une histoire praxéologique et conversationnelle commune et leurs pratiques discursives semblent bénéficier de ce passé commun[2]. Nous verrons dans un premier temps comment l'ancrage des interactions verbales dans un contexte particulier permet une

[1] Les références sont données par D. Apothéloz :
GAULMYN de M.-M., 1987, « Actes de reformulation et processus de reformulation », *in* BANGE P. (Ed.), *L'analyse des interactions verbales*, Berne : Peter Lang, p.83-98.
GAULMYN de M.-M., 1998, « Types de reformulation et modalités du travail rédactionnel », texte d'une communication présentée à Besançon, au colloque « Répétition - altération - reformulation ».
[2] Pour une discussion plus approfondie de la notion d'identité groupale, voir *supra*, chapitre 3.

anticipation du discours de la part du second locuteur et donc l'énonciation conjointe entre les participants.

Dans cette partie, nous ferons appel notamment à la notion de *projectability* utilisée en analyse conversationnelle et que nous pouvons traduire par « prévisibilité ». A propos de la construction du tour de parole, P. Bange explique que l'important :

> est que la manière dont celui-ci est réalisé par le locuteur actuel permette au récepteur, locuteur potentiel, de prévoir le type d'unité grammaticale sur lequel il est construit. Cette **prévisibilité** (…) a une évidence empirique : on rencontre des départs par le locuteur suivant après des tours de parole composés d'un seul mot ou d'un syntagme, sans aucune pause ou silence, c'est-à-dire sans attente d'une possible **complétude** (*completion*) au niveau de la phrase (1992, p.33)[1].

La capacité d'un interlocuteur à prévoir ou à émettre des hypothèses quant à la construction de l'énoncé du locuteur favorise les phénomènes d'énonciation conjointe. La complétion repose sur des savoirs partagés par les interactants. Ces savoirs sont à la fois de nature linguistique ou syntaxique (si la complétion se fait dans le prolongement syntaxique de l'énoncé du locuteur)[2], interactionnelle (l'intonation ou le regard peuvent être des indices favorisant la complétion mais aussi les rôles conversationnels des locuteurs) mais également pragmatique dans la mesure où la complétion semble devoir poursuivre les intentions communicatives du premier locuteur. Ces différents éléments, individuellement ou collectivement, peuvent rendre possible une certaine prévisibilité de l'énoncé d'un locuteur et ainsi engendrer une complétion de cet énoncé avant sa fin. Un autre locuteur ayant identifié comme prévisible la suite de l'énoncé en cours participe à son élaboration en le complétant. Nous verrons que cette « interprétation prospective » (Kallmeyer, 1987, p.193) peut ou non être ratifiée de plusieurs façons. Nous pouvons ajouter que la prévisibilité d'un énoncé repose également sur des phénomènes de répétitions ou, plus précisément, de redondances linguistiques dans le sens où la fin d'un énoncé obéit à certaines règles récurrentes de construction. Les locuteurs ne terminent pas leurs énoncés de façon déraisonnable, incohérente ou absurde, ils obéissent à certaines règles conversationnelles (principe de coopération défini par H. P. Grice (1979), par exemple).

Nous pouvons interpréter la collaboration discursive comme une anticipation possible de la fin du schéma syntaxique et/ou sémantique d'un premier locuteur. En étudiant une interaction en salle de classe, L. Gajo et L. Mondada (2000, p. 117) ont remarqué ce type de

[1] Soulignés par l'auteur.
[2] G. H. Lerner souligne que l'anticipation est possible grâce aux « grammatical practices » (1996, p.268).

construction. Ils nous fournissent un exemple de ce qu'ils interprètent comme une anticipation possible de la fin de l'énoncé d'un locuteur :

1 E qu'est-ce que vous dites par exemple si elle vous quelqu'un vous bouscule qu'est-ce que vous lui dites
2 F fais attention
3 I crétin

La réponse « fais attention crétin » fournit par les locuteurs-élèves F et I est énoncée conjointement. Le second locuteur apporte une construction *possible*, qui aurait pu être énoncée uniquement par le premier locuteur. Ainsi, lorsqu'il y a énonciation conjointe, le second locuteur peut pendre la parole en vertu d'une complétion possible projetée de l'unité de construction de tour de parole.

Notre corpus présente des exemples de construction de tour par anticipation du schéma syntaxique et/ou sémantique d'un premier locuteur. La complétion-anticipation semble être généralement la plus plausible et la plus réaliste possible, contrairement à l'exemple fourni par L. Gajo et L. Mondada dans lequel la complétion ne semble pas attendue par le premier locuteur mais semble plutôt exprimer l'émotion ou la subjectivité du second. L'anticipation peut être actualisée lorsque le second locuteur paraît persuadé de réaliser la bonne anticipation, comme c'est le cas dans l'exemple suivant :

Exemple 22 : Le Parc a remplacé la surveillance effectuée par des gardiens par un système de vidéosurveillance. Chaque passage est enregistré par une caméra et la télécommande qui ouvre les portes enregistre également tous les mouvements.

L3 alors je précise aussi une petite chose une parenthèse bon quand on a expliqué ça euh il y a eu quelques réactions très peu nombreuses mais elle a eu lieu quand même de dire ouais on savait pas qu'on était enregistré enfin **comme si c'était**
L4 **une atteinte à la liberté **
L3 une atteinte ouais alors bon ça c'est un faux problème je l'ai vite réglé en disant attendez avant il y avait un gardien et lui il notait systématiquement vos vos mouvements alors aujourd'hui c'est automatisé mais ça change rien au problème hein **il y a pas de quoi faire**
L4 **il y a pas de quoi en faire un plat** non de toutes < façons
[réu5, p.655, l.38]

Le locuteur L4 anticipe la fin des schémas syntaxiques et sémantiques de son collègue L3. Dans ces deux exemples de complétion par anticipation du tour de parole du premier locuteur, les locuteurs complétés acceptent la complétion ou la ratifient (« une atteinte ouais ») dans la mesure où elle coïncide exactement avec les propos que le premier locuteur aurait pu prononcer. Nous pouvons déjà remarquer, nous y reviendrons, que le poids du collectif et des croyances collectives facilite les anticipations de la fin des énoncés des locuteurs et les constructions conjointes d'énoncés (Coates, 1994).

L'exemple 22 présente des cas d'énonciation conjointe où l'exactitude de la complétion est notamment due à la prévisibilité de la fin du tour du premier locuteur. Nous pouvons faire l'hypothèse que de nombreux locuteurs, membres ou non de ce collectif de travail, auraient pu réaliser la complétion adéquate. L'exemple suivant présente également une énonciation conjointe comprenant une complétion anticipatrice du discours. Néanmoins, cette complétion n'est pas prévisible par n'importe quel locuteur comme c'était le cas précédemment.

Exemple 23 : Le directeur (L1) fait part à ses interlocuteurs d'un nouvel arrêté ministériel.

L1 (…) bon alors pour faire plaisir à *P2* sur un sujet que j'avais un petit peu balayé la dernière fois hein sur sa note sur les dérogations **aux**
**L2 aux garanties minimales **
L1 aux garanties minimales \ donc euh est paru donc le 8 janvier 2002 un arrêté relatif à l'aménagement et l'organisation du temps de travail des personnels travaillant selon des cycles hebdomadaires et non hebdomadaires en application du décret du 25 août 2000 relatif à l'aménagement et la réduction du temps de travail alors pour tout vous dire je n'ai pas eu le temps de le lire
[réu2, p.565, l.8]

Dans cet extrait, le locuteur L2/P2 anticipe la fin de l'unité constructionnelle du tour du locuteur L1. Son anticipation est possible et légitimée par la forte implication de L2/P2 dans la compréhension du nouvel arrêté ministériel. Nous pouvons également remarquer que l'anticipation est facilitée par la préposition « aux » reprise en pivot de complétion par L2. La complétion est validée par reprise par L1, nous pouvons donc supposer que l'anticipation de L2 est exacte.

Le contexte général dans lequel se déroule la réunion de travail ainsi que les connaissances partagées par les participants peuvent favoriser les anticipations visant à terminer les unités de construction de tour. Comme dans les exemples précédents, l'exemple suivant montre que le locuteur qui apporte la complétion anticipe les paroles du premier locuteur grâce à sa connaissance du contexte et à l'actualisation d'une expression figée :

Exemple 24 : A propos d'une nouvelle note ministérielle.

L1 donc tout le monde sera sur le même
L2 **pied d'égalité **
L1 pied d'égalité hein et au niveau rémunération ce sera pareil
[réu1, p.546, l.26]

Le locuteur L2 peut facilement anticiper les paroles du premier locuteur L1 dans la mesure où il a pris connaissance des nouvelles dispositions inscrites dans la note ministérielle et dans la mesure où il connaît le contexte général dans lequel se trouve son service. Cette connaissance lui permet d'évaluer les différences induites par la note ministérielle.

Dans l'exemple suivant, l'énonciation conjointe entre L1 et L2 semble être due au statut des locuteurs et notamment à la fonction occupée par L2 au sein de l'entreprise. L2 occupe le grade que les locuteurs sont en train d'évoquer :

Exemple 25 : Les participants évoquent les différentes promotions existantes ainsi que leur mode d'attribution.

L1 ben si il peut aller plus haut non non maintenant chef d'équipe on peut chef d'équipe C il y a une possibilité de passer
**L2 responsable de travaux **
L1 ben oui hein évidemment sans concours maintenant
L6 bon ben c'est bien
[réu15, p.964, l.39]

Dans cet extrait, le locuteur L2 est lui-même responsable de travaux, il vient d'obtenir cette promotion sans concours, grâce à son ancienneté. Sa précédente fonction étant de chef d'équipe C, il connaît bien la procédure pour passer au grade supérieur. Son expérience récente de changement de fonction lui permet d'anticiper les paroles de L1 lorsque celui-ci évoque justement la situation dans laquelle L2 s'est trouvé peu de temps auparavant.

L'anticipation du discours d'un locuteur semble être favorisée par le statut des participants à la situation de communication et leur degré de collaboration. Il semble que l'alliance de deux locuteurs appartenant au même service face à des membres d'un autre service favorise une construction en énonciation conjointe. L'exemple suivant montre que deux locuteurs collaborent activement dans la construction du discours qu'ils livrent à leurs interlocuteurs :

Exemple 26 : Lors de l'inventaire des véhicules loués au Parc, L1 et L4 sont amenés à demander aux membres de la subdivision (L3) s'ils envisagent de rendre des véhicules étant donné que la politique du directeur de l'ensemble des subdivisions vise à réduire les locations.

L1 alors quelle était la question que j'avais posée euh il y avait d'autres
L4 non la question que tu avais posée c'est s'il y a des des besoins des choses nouvelles [c'est terminé le point sur les matériels]
L1 oui si **vous envisagez d'autres**
**L4 retours : ou autres **
L1 dans l'évolution de votre matériel \ moi je n'ai rien à hein /
L3 après euh
L4 vous aviez évoqué l'année dernière le retour de la remorque
[réu7, p.725, l.37]

La question posée en énonciation conjointe entre L1 et L4, constituée de trois tours de parole enchaînés syntaxiquement, n'est pas anodine. L'éventuel retour de certains véhicules en location n'est pas bien accueilli dans les subdivisions qui revendiquent une utilisation justifiée de ces véhicules et refusent souvent leurs retours. L1 et L4 tentent d'informer leurs interlocuteurs de la politique du service gérant les subdivisions qui vise une baisse de la location de véhicules. L1 et L4 abordent le sujet en posant une question qui est présentée au

départ d'un point de vue positif pour la subdivision, L4 rappelle à L1 : « non la question que tu avais posée c'est s'il y a des des besoins *des choses nouvelles* ». Ensuite, L1 amorce une reformulation de la question. Il est aidé par L4 qui anticipe et présente, cette fois, la question d'un point de vue négatif en employant le terme « retours » dans la complétion. L4 allonge un peu la dernière syllabe de « retours » avant d'ajouter « ou autres » avec une hauteur de voix plus basse. Néanmoins, l'implicite contenu dans cette énonciation, concernant les retours qui seront probablement imposés, ne semble pas être décelé par les interlocuteurs et l'aspect négatif présent dans la complétion de L4 ne semble être perçu[1]. Nous pouvons faire l'hypothèse que si L1, le directeur du Parc, avait prononcé lui-même le terme « retour », l'effet aurait été plus pertinent. Cependant, cet effet n'est pas recherché par L1 et L4 qui tentent seulement, par cette énonciation conjointe, de prévenir leurs interlocuteurs. Ainsi, même si l'effet escompté n'est pas perceptible, cet exemple montre comment l'énonciation conjointe peut révéler une stratégie discursive d'adoucissement ou d'atténuation.

Nous pouvons examiner un dernier cas illustrant ce type d'énonciation conjointe avec complétion anticipatrice. Nous avons rencontré un exemple particulier lors de la réunion 7 qui a pour objectif de recenser le matériel loué au Parc par la subdivision dans laquelle se déroule la réunion. Nous avons déjà remarqué (chapitre 6) que le locuteur qui intervient le plus lors de cette réunion est le responsable des travaux de la subdivision, au détriment de son supérieur hiérarchique qui intervient quasiment deux fois moins. Ce dernier ne semble pas maîtriser totalement les questions de matériel. A plusieurs reprises, ses interlocuteurs sont amenés à définir ou à éclaircir certains points. Dans l'exemple suivant, le directeur du Parc L1 explique ce que le terme « chargeur » signifie dans leur « langage opératif » (Falzon, 1991) :

Exemple 27 : L1 est le directeur du Parc, L3 son collaborateur, L2 le directeur de la subdivision et L4 son responsable de travaux.

L1 bon O.K. donc des chargeurs vous en avez trois +
L4 des chargeurs
L3 ouais
L1 un à *T2* deux à *T1*
L3 ouais
L1 on appelle ça chargeur **c'est** *{L1 se tourne vers L2}*
L2 **c'est le godet **
L1 godet < godet de chargement
L3 oui oui on a trois chargeurs oui >
L2 godet de chargement \
L1 godet de chargement hein \
[réu7, p.720, l.14]

[1] La suite immédiate des interactions ne laisse pas pressentir d'une inquiétude particulière des membres de la subdivision quant à l'éventuelle baisse de véhicules à laquelle ils s'apprêtent à faire face. Nous savons que les subdivisions sont toutes opposées à cette réduction du budget alloué à la location, L1 et L4 vont tenter d'expliquer à leur client qu'il possède trop de véhicules mais ce dernier soutiendra l'inverse.

Le locuteur L2 anticipe la fin de la construction de L1. Nous pouvons supposer qu'il souhaite, avec la complétion, montrer qu'il sait que le terme *chargeur* est employé pour désigner un godet. Le geste de L1 ainsi que la mélodie de son énoncé semblent être destinés à orienter son discours, c'est-à-dire à réduire le cadre participatif local, vers L2 qui est susceptible de ne pas connaître la définition du lexique employé. En anticipant, L2 tente de préserver sa face qui a déjà été mise à mal par les explications et définitions antérieures. En intervenant à un moment stratégique, L2 peut exhiber une compétence. La suite des interactions montre que les échanges destinés à L2 concernant la définition d'un chargeur se terminent par une répétition de l'explicitation « godet de chargement » correspondant à un ajustement de connaissances et à la constitution d'une base discursive commune[1]. La construction collaborative permet donc d'identifier certains enjeux identitaires et épistémiques.

La particularité des complétions visant une aide à la construction du discours réside dans le fait que ces dernières complètent toujours des énoncés ou des unités de construction de tour présentant des marques d'incomplétude. Ces énonciations conjointes sont comparables aux « coénonciation en réparation » de T. Jeanneret (1999) dans la mesure où la complétion prolonge la formulation du premier tour de parole. Un locuteur intervient pour apporter la complétion dans le prolongement sémantique et/ou syntaxique des propos du premier locuteur.

7.2.2. Apport d'informations nouvelles

Si l'énonciation conjointe peut représenter une aide à la construction d'un tour de parole de la part d'un second locuteur qui complète l'énoncé d'un premier, elle permet également de construire un discours plus précis ou plus détaillé étant donné que des informations sont apportées par deux locuteurs différents à propos d'un même thème. Nous allons tenter de montrer dans un premier temps que les complétions peuvent être apportées par un locuteur se trouvant en position d' « expert » face à une situation, un objet ou un événement (7.2.2.1.). Dans un deuxième temps, nous analyserons les énonciations conjointes faisant intervenir un supérieur hiérarchique et mettant en évidence son statut (7.2.2.2.). Enfin, nous observerons les énonciations conjointes cherchant à garantir une meilleure compréhension des propos exposés par l'ensemble des participants concernés (7.2.2.3.).

[1] Ce phénomène de répétition visant un ajustement des connaissances des locuteurs est analysé dans le chapitre suivant (8.5.).

De plus, contrairement aux exemples précédents au sein desquels la complétion apportée par le second locuteur complète un énoncé qui présente une forme d'incomplétude, dans le cas des complétions visant à apporter des informations nouvelles ou complémentaires, les énoncés complétés ne présentent pas d'unité inachevée. En d'autres termes, les complétions que nous allons maintenant analyser ne complètent pas nécessairement un énoncé incomplet, elles ajoutent quelque chose à des énoncés, en apparence, complets. Seule l'actualisation du second tour de parole rend le premier comme potentiellement « complétable ».

7.2.2.1. Intervention en tant qu'expert

Nous pouvons comparer le phénomène de construction collaborative du discours donnant lieu à une énonciation conjointe, à une « stratégie de compensation » mise en œuvre par des locuteurs non natifs (Riley, 1985). E. Gülich (1986) souligne à ce propos que le phénomène de co-construction du discours est souvent rencontré dans des situations exolingues. Elle nomme ce soutien « achèvement interactif du discours » et précise que le second locuteur, c'est-à-dire le locuteur natif, intervient en tant qu'expert linguistique. Dans les réunions de travail, nous pouvons faire un parallèle avec ces stratégies de compensation et les travaux de E. Gülich sur les situations de communication exolingues. Ainsi, nous pouvons constater que certains locuteurs interviennent non pas en tant qu'experts linguistiques (tous les locuteurs partagent la même langue) mais en tant qu'experts professionnels. La complétion serait donc légitimée par cette position d'« expert » ou encore par une asymétrie dans la distribution des connaissances ou des compétences entre les locuteurs. La répartition des savoirs au sein du groupe de locuteurs ou de cette « communauté épistémique » (Riley, 2002) vont influencer leur discours, comme le montre l'exemple suivant :

Exemple 28 : A propos de la construction de nouveaux locaux dans une annexe du Parc.

L1 là euh c'est de l'information c'est de l'information mais aussi dispositions à prendre hein euh ça concerne l'annexe de *T1* donc pour l'annexe de *T1* euh est en cours donc un un projet de d'aménagement des locaux administratifs donc c'est l'aménagement des locaux qui se trouvent juste en face des garages \

L2 entre le garage et l'atelier voilà \ +

L1 donc ces locaux administratifs font l'objet d'une concertation avec les agents mercredi prochain de 16h00 à 17h00 + un permis de construire sera déposé [réu13, p.871, l.1]

Le locuteur L2, en complétant les paroles de L1, apporte une précision concernant l'emplacement des futurs locaux. L'intervention de L2 est légitimitée par son statut de responsable de l'annexe de T1. L1 et L2 s'engagent conjointement à informer les autres participants quant au déroulement des travaux et à la procédure mise en œuvre. Cet

engagement conjoint sera marqué dans la suite immédiate des interactions par de nombreuses marques d'approbation (« hum hum », « hum hum hum », « ouais ouais », « hum hum », « oui oui oui oui ») produites par L2 tout au long du discours de L1 concernant les projets d'aménagement de locaux et des responsabilités de chacun face à ces projets.

La plupart des complétions apportant une information nouvelle ou complémentaire ressemble à l'exemple 28 et présente un discours plus précis et plus détaillé. Ces apports semblent servir les intérêts professionnels des participants.

Exemple 29 :

L2 (…) on a encore une marge d'autofinancement de tous les matériels qu'on souhaiterait \
L7 **pour dix ans **
L2 on a une capacité qui est terrible hein d'accord
[réu11, p.839, l.48]

L7 apporte une information complémentaire et chiffrée. Nous pouvons constater que le tour de L7 est produit dans la continuité syntaxique du tour de L2 même si l'unité de construction de tour semble être achevée.

L'exemple suivant est similaire, le locuteur qui fournit la complétion apporte une information plus précise, également chiffrée. Ce second locuteur intervient en tant qu'expert dans la mesure où il est le chef comptable du Parc.

Exemple 30 : A propos du chiffre d'affaire réalisé par les travaux effectués par le Parc au cours de l'année 2001.

L1 (…) j'ai l'impression qu'on avait une augmentation effectivement de travaux en 2001 par rapport à 2000 c'est tout à fait le contraire
L4 **on est à 11% de moins **
L1 11% de moins \
L5 je pense que c'est pas
L1 alors l'exploitation hein euh *P40* *P10* hein chacun dans votre secteur essayez de voir précisément hein et puis *P2* sur hein euh bon *P40* lui m'avait donné les chiffres il était tout content il a fait *C* l'année dernière il a fait *C* cette année
[réu2, p.574, l.5]

L'information chiffrée apportée par L4 ne semble pas être sollicitée par le premier locuteur L1. Néanmoins, L4 souhaite préciser la proportion de la baisse du chiffre d'affaire représenté par les travaux. Sa position d'expert et de responsable de la comptabilité légitime son intervention complétive.

7.2.2.2. Intervention en tant que supérieur hiérarchique

Si les phénomènes d'énonciation conjointe révèlent généralement des marques de complicité, d'accord ou de partage, ils peuvent également marquer des différences (identitaires ou de contenu) ou souligner des points non consensuels. L'identité des participants et notamment leur identité professionnelle, nous l'avons déjà constaté à plusieurs reprises, influence largement les interactions verbales au sein des réunions de travail[1]. L'énonciation conjointe au sein de laquelle intervient un supérieur hiérarchique semble remplir des objectifs allant au-delà de la collaboration discursive.

Exemple 31 : Les locuteurs font référence aux achats de matériels.

L6	(…) ensuite huit les marchés les marchés donc on est un petit peu en retard les granulats la remise des prix pour ceux que ça intéresse et pour informer les subdivisions la remise des prix aura lieu le 22 avril à 17h00 marchés granulats le marché de liants remise des prix le 29 remise des offres plus exactement le 29 avril 17h00 ça veut dire que nous pour acheter les granulats et les liants ben on continuera sur les marchés si on est pris \
L1	**ou hors marché **
L6	ou on fera hors marché \ on fera hors marché de toute façon < on peut pas appliquer
L1	donc ne tenez > pas compte hein c'est sûr qu'on fera le plus rapidement possible pour que ces marchés soient notifiés [réu2, p.585, l.50]

Dans cet exemple, L1 supérieur hiérarchique de L6 apporte une information supplémentaire. Il précise que le Parc pourra passer hors marché si elle rencontre des problèmes d'approvisionnement avec les marchés. La complétion de L1 s'inscrit dans la continuité des paroles de L6. L'intervention de L1, directeur de L6, semble développer « une ligne thématique alternative » (Mondada, 1999b, p.22) à celle proposée par L6 (passer par les marchés). Nous savons que ce dernier souhaite tout mettre en œuvre pour acheter le matériel en passant par les marchés mais L1, même si sa logique est la même que L6, a un avis plus nuancé et met en avant la possibilité de passer « hors marché ». La ratification de L6 semble prendre la forme d'une résignation « ou on fera hors marché on fera hors marché » suivie d'une sorte de justification « de toute façon on peut pas appliquer ». Cet exemple montre que la collaboration discursive peut également se réaliser au sein de constructions discursives exprimant des points de vue non convergents. L'énonciation conjointe ne repose pas uniquement sur des consensus, elle peut également trouver son origine dans certains conflits.

Dans l'extrait suivant, la complétion s'inscrit également dans la continuation syntaxique du premier énoncé et apporte une précision importante :

[1] Voir également dans un précédent travail (André, 2002).

Exemple 32 : A propos du bilan financier du Parc.

L2 (…) j'aime bien d'employer mon terme de photographie donc je vais passer tout de suite au passif de 2002 + donc là en 2002 donc mon apport en capital donc toujours *C* euros \

L1 **devrait être identique **

L2 oui

[réu11, p.835, l.39]

En analysant la situation, nous pouvons remarquer que la complétion est réalisée par le Directeur Départemental de l'Equipement, supérieur hiérarchique de L2, directeur du Parc. Nous pouvons supposer que nous assistons à un apport d'information dans la mesure où le tour de parole de L2 semble complet ou terminé. L2 souhaite seulement faire une « photographie » de l'état financier et informer ses interlocuteurs sur le montant du capital. Néanmoins, L1 intervient et produit une incise cherchant à compléter les propos de L2. Le sujet du verbe « devrait », prononcé par L1, se trouve dans les paroles de L2 : « mon apport en capital ». L1 se substitue à L2 en prononçant la complétion « devrait être identique ». Le Directeur Départemental « force » l'énonciation conjointe à des fins stratégiques. Il complète les paroles de L2 et signifie par la même occasion « vous devez vous engager à ce que votre capital soit identique ». En prononçant « oui », L2 valide à la fois la complétion et signale qu'il a compris le message ainsi que l'engagement qu'il doit prendre. Cette stratégie discursive produite par L1 à l'aide d'une complétion semble être comprise par L2 qui accompagne son « oui » d'un sourire.

Ainsi l'énonciation conjointe permet-elle, dans ces cas, à un supérieur hiérarchique de faire passer une information, une recommandation, une demande voire un ordre de manière stratégique et adoucie. L. Mondada constate que la complétion, qu'elle appelle « achèvement collaboratif », peut être « un procédé qui ne s'oriente pas vers une participation *fusionnelle* des participants[1] » (1999a, p.25). Plus précisément, si l'énonciation conjointe peut révéler une collaboration discursive, elle ne naît pas toujours d'une coopération entre les locuteurs. La convergence de points de vue, d'opinions, de positions ou de jugements n'est pas une condition d'apparition du phénomène d'énonciation conjointe. L'exemple qui suit montre comment la complétion peut ajouter un impératif pas nécessairement prévu par le locuteur :

Exemple 33 : A propos des travaux d'aménagement des locaux du Parc. L6 prend appui sur quelques notes pour construire son discours.

L6 alors euh sujet numéro quatre avancement du mur d'enceintes du Parc ben on va poursuivre l'avancement c'est-à-dire que le mercredi matin 13 arrivée d'un camion avec les éléments donc *P2* prévoir une équipe pour faire le un béton de propreté et puis pose mur et puis location pour décharger donc *voir*

L1 **et mettre en place **

[1] Nous soulignons.

L6 mettre en place et donc louer une un camion *voir* avec les gens d'à coté < *
[réu2, p.384, l.21]

Le directeur du Parc L1 produit une complétion dans le prolongement des paroles de L6, son adjoint, afin de préciser qu'il faudra mettre en place les travaux et pas seulement « voir » ce qu'il y a à faire, comme l'intervention de L6 peut être interprétée avec le segment « donc voir ». L'énonciation conjointe joue un rôle d'ajustement à la fois entre l'autorité des locuteurs et entre les objectifs visés par les interactions. L'intervention de L1 lui permet de rappeler, à ses interlocuteurs, qu'en tant que directeur il souhaite voir les actions se « mettre en place ». De plus, son statut hiérarchique ne laisse pas à L6 la possibilité de contredire cette prescription. C'est pourquoi ce dernier se voit contraint de ratifier la complétion produite par son supérieur hiérarchique et de souligner la « mise en place » alors que nous pouvons supposer que L6 n'avait pas cette intention communicative mais qu'il a été interrompu par L1. En effet, la reprise du verbe *voir* dans le deuxième tour de parole de L6 dans cet extrait, nous permet de supposer que dès son premier tour de parole il envisageait de « voir avec les gens » et non de « voir et mettre en place » même si la mise en place de l'action était prévue. Si l'interruption peut être une violation du système d'alternance des tours (Sacks, 1992, vol.1), elle peut également être utilisée pour produire une complétion.

Nous l'avons déjà examiné dans le chapitre 5, certains locuteurs possèdent des rôles conversationnels précis tels que gérer les interactions ou les sujets abordés. Dans l'exemple suivant, la complétion semble être prononcée afin de rétablir et respecter une des règles conversationnelles implicites des réunions de travail en entreprise :

Exemple 34 : Le responsable de la comptabilité L9 fait référence à un logiciel de gestion et de comptabilité.

L9 de toutes façons les consultes j'avais prévu de faire au Parc < *C* {numéro du département}
L1 une formation \ >
L9 une formation \ je vais la programmer pour septembre \
[réu15, p.981, l.55]

Le directeur du Parc L1 anticipe les paroles de L9 en chevauchant une partie du discours de ce dernier. En effet, L9 souhaite annoncer la formation qu'il va mettre en place mais la construction syntaxique de son énoncé facilite l'intervention de L1 qui prend les devants en annonçant lui-même, en tant que directeur, la formation. Plus précisément, L9 insère entre le verbe « faire » et son complément « une formation » un circonstant de lieu « au Parc *C* » connu de tous les participants. L'ajout de cette information spatiale évidente permet au supérieur hiérarchique d'être le premier à donner l'information principale, la mise en place d'une formation.

L'intervention d'un supérieur hiérarchique n'est pas nécessairement une imposition discursive à des fins stratégiques. Elle peut aider un locuteur en difficulté ou devant faire face à une demande irréalisable voire irréaliste de la part d'autres locuteurs comme c'est le cas dans l'exemple suivant :

Exemple 35 : Les représentants du personnel demandent à la commission chargée d'attribuer les promotions aux agents du Parc de prendre des engagements pour l'année suivante concernant les agents qui n'ont pas eu de promotion au cours de cette réunion.

L7 pourquoi voulez vous le faire on risque d'avoir des gens aigris des gens qui seront déçus \
L1 **frustrés si jamais ça ne se fait pas **
L7 c'est pour ça qu'il faut pas le faire c'est pas du bon management de le faire parce que si on arrive pas à le faire ben qu'est-ce qu'il se passe ils sont pas contents
[réu14, p.934, l.33]

Dans la réunion 14 de laquelle est extrait cet exemple, le locuteur L1 est le supérieur hiérarchique de L7 ainsi que de tous les autres participants. Son intervention vient soutenir les propos du locuteur L7, elle permet à L7 de « garder la face » en répondant négativement aux demandes des représentants du personnel. Nous pouvons également remarquer que l'intervention de L1 est produite dans la continuation paradigmatique de l'énoncé de L7 avec un élément charnière « frustrés » proches de « aigris » et « déçus » actualisés dans les paroles du premier locuteur. Cet adjectif apporte un qualificatif supplémentaire et permet à L1 de poursuivre son discours quelques secondes avant de laisser de nouveau la parole à L7.

7.2.2.3. Pour une meilleure intercompréhension

Dans une énonciation conjointe, même si le locuteur qui produit la complétion n'a pas le même statut hiérarchique ou le même niveau d'expertise que le locuteur en cours, il peut apporter des informations nouvelles ou plus précises afin d'assurer une bonne intercompréhension entre tous les membres de la réunion. La ligne thématique est conservée lors de la complétion, celle-ci met en évidence la convergence des propos tenus par les deux participants à l'énonciation conjointe en ajoutant des précisions. Par exemple, dans l'extrait suivant, le locuteur L6 apporte une précision non pas en tant que supérieur hiérarchique ni en tant qu'expert mais en tant que co-participant et membre actif d'un collectif de travail au sein duquel dominent des exigences de fonctionnement :

Exemple 36 : Le directeur L1 annonce un calendrier à respecter concernant la proposition de travaux à effectuer afin de préparer un budget prévisionnel.

L1 voilà et vraiment au niveau compte de commerce hein on fait le premier prévisionnel de gestion vers le mois de novembre hein donc il faut que ça soit forcément cadré avant \
**L6 fin septembre **

L1 bon on est dans le point maintenant comité financier d'automne hein
[réu4, p.629, l.49]

Le couple constitué par le directeur (L1) et son adjoint (L6) collabore activement tout au long de chaque réunion d'encadrement. Dans cet exemple, l'adjoint du directeur apporte une information nouvelle afin de préciser les propos tenus par son directeur. Ainsi, il tente de mettre l'accent sur une date « avant fin septembre » que L1 n'a pas prononcée mais qu'il a seulement suggérée. En effet, en précisant que le prévisionnel de gestion devait être réalisé vers le mois de novembre, il sous-entend que les réflexions concernant ce prévisionnel devraient être terminées deux mois auparavant. Néanmoins, cette déduction n'étant pas évidente, L6 donne une précision quant au flou laissé par le terme « avant » et complète le tour de L1 en ajoutant « fin septembre ». Cette complétion ne vient pas reformuler les propos de L1 mais les compléter, la date à respecter est « avant fin septembre ». Nous pouvons noter que même si la complétion apporte une information exacte, elle n'est pas reprise par le premier locuteur.

Une intervention complétive d'un supérieur hiérarchique ne vise donc pas toujours une mise en avant du statut, elle peut également servir à la compréhension des participants. Dans l'exemple suivant, la complétion du directeur cherche à préciser une information qui pourrait être mal interprétée par les membres de la réunion :

Exemple 37 : Pendant la période de Viabilité Hivernale, une partie du personnel est d'astreinte afin de répondre aux éventuels besoins de déneigement.

L8 ben c'était pour le personnel au niveau de la V.H. donc *P24* qui est malade déjà j'ai appris ça le mercredi déjà
L1 pour le moment ça pose pas de problème puisque il y a pas de neige quoi
L8 oui mais il faut que je programme quand même un tableau de d'astreinte \
L1 **modificatif** \ oui \
L8 alors je mets qui /
L1 ben tu tu tu décales
[réu5, p.676, l.30]

Le responsable de travaux L8 explique son intention de faire un tableau d'astreinte alors qu'il en a déjà fait un mais qu'il doit modifier. L'interprétation de l'énoncé de L8 peut laisser ses interlocuteurs penser que ce tableau n'est pas encore réalisé. C'est pourquoi L1 précise que L8 va réaliser un tableau d'astreinte « modificatif ». Ce locuteur produit une complétion dans le prolongement des paroles de L8 puis confirme par « oui » signifiant « oui tu dois faire un tableau d'astreinte modificatif ».

L'exemple suivant est similaire, le directeur ajoute une information, non pas pour asseoir un statut hiérarchique mais simplement pour apporter une précision éclairant les propos émis par le locuteur actuel :

Exemple 38 : A propos de l'entrée de certains agents dans le Parc les week-end.

L9 (…) donc ce qu'il faudra c'est qu'on fasse une note de de ser- de service sérieux {sic} c'est qu'il y ait aucune personne qui rentre dans le Parc sans l'aval du gardien qui s'appelle *P27* c'est bien clair et net

**L1 ou du gardien remplaçant **

L9 ou du gardien remplaçant et je voudrais savoir qui a les clés parce que c'est pas coutumier du fait avec les nouveaux barillets qui a les clés actuellement pour rentrer à l'atelier les samedis et dimanches qui est quel est le personnel

[réu13, p.899, l.6]

L1 précise que le gardien, à qui les agents doivent demander l'autorisation d'entrer les week-ends, peut également être le gardien remplaçant. Cette précision semble importante dans la mesure où le locuteur précédent a cité nominativement le gardien à prévenir sans mentionner cette autre possibilité.

Dans certains exemples d'énonciation conjointe dont la complétion apporte des informations complémentaires, la continuation syntaxique peut également être réalisée avec un élément repris de l'énoncé du premier locuteur. Dans l'exemple suivant, la complétion poursuit syntaxiquement une partie du tour de L1, mais pas la dernière partie :

Exemple 39 : A propos des emplois saisonniers.

L1 il conviendrait que chacun définisse /ça, sa/ le nombre de mois et pourquoi il souhaiterait des vacataires hein sur la base de sept mois qui a été demandée \ d'accord /

**L6 demandée et acceptée **

L1 ben pour l'instant on sait pas s'ils sont acceptés hein

[réu2, p.560, l.23]

L'intervention de L6 fournit une information qui n'était pas apportée par l'énoncé de L1. L6 précise que les vacations qui ont été demandées sont acceptées, néanmoins, cette information est démentie par le premier locuteur. La complétion de L6 reprend le verbe « demander » produit par L1 et poursuit son énoncé à partir de ce verbe. Le locuteur L6 semble apporter cette information concernant les demandes de vacations dans le but de rassurer ses collègues en leur apportant cette information essentielle. Nous pouvons imaginer que L6 semble juger les propos de L1 peut-être pas assez précis ou pouvant donner lieu à des interrogations et dans la mesure où L6 pense posséder une information importante. Il profite de la fin du tour de L1 et de sa proposition d'alternance de tour, marquée par « d'accord », et complète l'énoncé de L1.

La complétion peut donc être légèrement séparée de l'élément précis qu'elle complète. Dans l'exemple suivant, la complétion intervient après une bribe, plus précisément

après la répétition de la préposition « de », mais le nom apporté par le second locuteur ne complète par un groupe prépositionnel, il apporte une précision à une expression prononcée quelque temps avant par le premier locuteur. Le locuteur qui apporte cette information profite des bribes pour apporter sa complétion sans chevaucher les paroles du premier locuteur :

Exemple 40 : Les discussions portent sur les absences justifiées des agents.

L1 (…) en ce qui concerne les les absences pour **événement(s) exceptionnel(s)** euh donc représentation **de de**
L5 **enterrement** \
L1 soit du chef de Parc ou d'un chef d'annexe ou de ou de de filière hein euh donc a priori je leur ai donné la position que j'avais prise et donc euh *P8* voit avec *P9* pour euh effectivement euh euh voir ce problème là d'un niv- au niveau général D.D.E.
[réu1, p.520, l.43]

L'intervention du locuteur L5 « enterrement » ne complète pas le groupe prépositionnel initié par L1 « représentation de de » mais se branche sur « événement(s) exceptionnel(s) ». La complétion propose, un peu en retard, un exemple illustrant des événements exceptionnels et prend appui sur l'hésitation « euh » de L1. L5 n'a pas exploité cette dernière pour intervenir mais il profite de la répétition de la préposition « de » pour apporter son explicitation de l'expression « événement(s) exceptionnel(s) » qui pourrait ne pas être comprise par tous les participants.

Dans ces exemples, une des finalités de la réunion est mise en avant : la construction du discours est destinée à aider le collectif à partager des informations, à les comprendre, à enrichir leurs connaissances et à avancer dans sa prise de décisions commune. Si le discours est énoncé conjointement, la construction des connaissances, dans ces cas, est par la même occasion co-élaborée. A.-C. Berthoud et L. Mondada constatent que « la co-construction des connaissances se joue sur les négociations, les ajustements constants des protagonistes dans le fil du discours » (2000, p.1). Les phénomènes d'énonciation conjointe participent donc non seulement à la construction collaborative du discours mais également à la construction collaborative des connaissances partagées par les participants aux réunions de travail et, par conséquent, à la construction d'une communauté épistémique. La micro-analyse que nous avons réalisée permet de comprendre le fonctionnement de ce système d'épistémie sociale.

7.2.3. « Compléter » pour s'imposer de façon stratégique

Dans certains cas, la complétion peut être autodéclenchée pour produire une prise de parole stratégique, c'est-à-dire ayant une valeur illocutoire spécifique. Un locuteur peut intervenir dans le but de soutenir ou de contester le point de vue du premier locuteur

(7.2.3.1.). Il peut également intervenir pour s'affirmer en tant que locuteur ayant un statut ou un rôle particulier (7.2.3.2.). La complétion est alors produite dans le pattern discursif et syntaxique du tour précédent, ce dernier ne présentant pas de marques d'incomplétude (hésitation, bribe).

7.2.3.1. Exprimer une revendication

L'énonciation conjointe, nous l'avons déjà constaté à plusieurs reprises, peut mettre en lumière des processus interactionnels stratégiques. Dans l'exemple suivant, la continuation syntaxique de l'énoncé du premier locuteur met au jour un processus interactionnel permettant au locuteur-compléteur de prendre la parole afin d'exposer une revendication :

Exemple 41 : Les discussions entre la direction (L1 et L5) et les représentants du personnel portent sur les promotions attribuées aux agents et aux changements de fonction au sein du Parc. Les participants ne sont pas d'accord sur la personne à choisir pour occuper un nouveau poste d'encadrement.L1 et L5 expliquent que leur choix est sans appel entre les agents P36 et P44.

L1 entre *P36* et *P44* par rapport au service rendu **il y a pas** < il y a pas photo
L5 **il y a pas photo** > il me faut absolument du monde en encadrement de l'exploitation à *T2* voilà
[réu14, p.932, l.27]

Dans cet extrait, il y a à la fois anticipation de la fin du tour de L1 et poursuite du discours. La production simultanée[1] de « il y a pas photo » sert d'introducteur aux propos apportés par L5. L'unité « il y a pas » ainsi que le contexte d'énonciation permettent au locuteur L5 d'anticiper la fin de ce syntagme, en utilisant « il y a pas » comme pivot de sa construction. L5 exploite cette stratégie de prise de parole pour revendiquer la nécessité d'avoir des encadrants au niveau de l'exploitation du Parc. Dans cet exemple, la prévisibilité de la fin d'une unité de tour est utilisée stratégiquement par un interlocuteur qui produit la fin de l'unité en chevauchant le locuteur en cours afin de prendre la parole.

Lors d'une énonciation conjointe, le second locuteur peut donc s'inscrire dans la continuité syntaxique de l'énoncé précédent pour prendre la parole, revendiquer ou insister sur un aspect du sujet exposé. Dans ces cas, nous pouvons retrouver le caractère non consensuel de la complétion déjà identifié en 7.2.2.2. (avec l'intervention d'un supérieur hiérarchique). Lorsque la complétion sert à exprimer une revendication, le locuteur-compléteur n'intervient pas toujours dans le cadre d'une participation fusionnelle. L'exemple

[1] Même si la transcription graphique des échanges donne l'impression d'assister à la répétition des séquences « il y a pas photo », les marques de chevauchement nous indiquent que ces dernières ont été prononcées en même temps. Ce phénomène de simultanéité de parole ne peut donc pas être apparenté à un phénomène de reprise.

suivant permet de constater comment un locuteur apporte une complétion véhiculant à la fois un contexte précis et le sentiment du locuteur par rapport à ce contexte et aux événements qui y ont pris place :

Exemple 42 : La réunion évoque les achats de matériels puis les problèmes liés à l'achat d'un camion.

L1 bon je crois qu'il faut penser à l'avenir \ aujourd'hui si je comprends bien il y a deux problèmes il y a la définition du porteur \
L3 **qu'on attend **
L1 cette définition vous l'attendez \
L3 oui on l'attend \ à l'heure actuelle elle est en chiffrage \ (…)
[réu11, p.848, l.3]

Dans cet exemple, L3 complète les paroles de L1 afin non seulement d'apporter une information complémentaire mais aussi de pouvoir s'exprimer sur ce sujet auquel nous savons qu'il accorde une grande importance et qui occupe une place centrale dans ses revendications. Nous pouvons remarquer que L3 ajoute une relative explicative au syntagme nominal de L1 (qui ne présente pas de marque d'incomplétude ou de demande de complétion). L1 présente « deux problèmes », il cite la définition du porteur puis il a l'intention de poursuivre avec le deuxième problème mais semble-t-il sans souhaiter apporter d'autres informations concernant le premier problème de cette définition. La complétion de L3 intervient sans que, dans le discours de L1, il y ait un point de transition ou un signe de passage du tour de parole. L'initiative quelque peu polémique de L3 a bien une visée revendicative, il apporte une information, certes complémentaire, mais connue de tous les autres participants. De plus, sa complétion lui permet, deux tours plus tard, de prendre la parole à son tour, non plus pour compléter l'énoncé de L1 mais en tant que locuteur légitime pouvant développer son discours.

7.2.3.2. Marquer un rôle conversationnel

Dans le cadre d'une prise de parole, l'énonciation conjointe peut également permettre au locuteur qui apporte la complétion de marquer son rôle conversationnel lorsque celui-ci semble lui avoir échappé. L'exemple qui suit montre comment le locuteur, dont le rôle conversationnel a été usurpé, tente de rétablir l'ordre de l'interaction :

Exemple 43 : A propos de promotions attribuées à des agents du Parc.

L1 non mais il y a le désaccord sur *P14* hein et puis il y a les interrogations sur *P41* et *P44* avec la priorité que j'aurais tendance à donner à *P44* par rapport à *P41* si on voyait une opportunité bon j'ai noté que vous n'aviez pas d'autres avis ni objection sur cette relation et vous avez cité quatre noms complémentaires bien confirmation de deux ouvriers des parcs et atelier monsieur *P2* \
L5 **madame /**
L1 ***P3* **
L5 oui

L6 il y a deux O.P.A. qui arrivent pour la période de *** on attend confirmation effectivement
[réu14, p.936, l.39]

Dans cet extrait, le locuteur L1, chargé de la gestion de la réunion, demande à P2/L5[1] de confirmer la nomination de deux ouvriers pour une promotion. Cependant, L1 ne s'adresse pas au bon interlocuteur, L5 s'empresse de transmettre la demande à madame P3/L6 en énonçant simplement « madame ». Cet énoncé est accompagné d'un mouvement de la tête et d'un regard du locuteur L5 allant de L1, animateur de la réunion, à L6, Madame P3. Deux possibilités s'offrent à l'interprétation, soit L5 avait l'intention d'intervenir en verbalisant uniquement « madame », soit il envisageait que son discours puisse être complété (par lui-même ou par un autre locuteur) par le patronyme de la personne concernée (P3). Cependant, le président de la commission s'empresse de compléter le tour de L5 en ajoutant lui même le nom du locuteur désigné : P3. Cette intervention de L1 semble chercher à rétablir le rôle conversationnel qui lui est attribué, c'est-à-dire la gestion des tours de parole et la désignation éventuelle des locuteurs suivants. Il semble que le locuteur L5 ait une responsabilité dans le rétablissement du rôle conversationnel de L1 en faisant d'abord un signe de la tête à ce dernier avant de lui indiquer, toujours par un signe de la tête, la personne compétente pour répondre à la question. Au-delà de l'éventuelle simple complétion pour apporter une précision, L1 montre à ses interlocuteurs que c'est à lui qu'appartient la gestion des interactions. La complétion rétablissant le respect des règles implicites concernant l'organisation interactionnelle de la réunion lui permet de sauver la face dans la mesure où il évite une usurpation de rôle conversationnel.

7.2.4. Marquer l'accord entre les locuteurs

L'énonciation conjointe entre deux locuteurs peut être perçue comme une marque d'accord ou d'adhésion aux mêmes valeurs ou aux mêmes croyances. Ces constructions collaboratives semblent signaler l'importance d'un « sujet pluriel » ou de l'« engagement conjoint » (Gilbert, 2003). Les différents types d'énonciations conjointes que nous allons analyser maintenant présentent l'engagement commun dans lequel les locuteurs sont impliqués et par lequel ils garantissent le bon fonctionnement de l'entreprise. Néanmoins, nous allons étudier deux objectifs différents visés, consciemment ou non, par l'actualisation d'une complétion. Dans un premier temps, nous analyserons les énonciations conjointes au sein desquelles la complétion représente une véritable marque de cohésion groupale (7.2.4.1.).

[1] P2 est L5 renvoient à la même personne. Dans la transcription P2 est une adresse.

Nous distinguerons, dans un second temps, cette caractéristique de l'énonciation conjointe avec l'observation d'une autre spécificité de la complétion, visant celle-ci à marquer une simple entente négociée entre les locuteurs (7.2.4.2).

7.2.4.1. Marque de cohésion groupale

Nous avons déjà entrevu avec certains des exemples précédents que l'énonciation conjointe marque une certaine proximité professionnelle et discursive entre les locuteurs. De plus, les individus que nous avons enregistrés appartiennent tous au même groupe défini par l'entreprise pour laquelle ils travaillent. Cette simple appartenance crée déjà des liens forts (identité professionnelle, culture d'entreprise, etc.) entre ces participants aux réunions de travail. Néanmoins, les différents sous-groupes présents dans l'entreprise peuvent être en désaccord ou peuvent accorder des priorités ou des intérêts différents concernant certains aspects de leur vie professionnelle. Certaines réunions mettent au jour des divergences entre les individus ou les groupes d'individus ainsi que l'harmonie existante au sein de sous-groupes. Nous allons montrer, à la suite de T. Jeanneret (1995), que dans certains cas, nous pouvons rencontrer l'existence d'un « contrat de co-énonciation » étant donné que les locuteurs « s'accordent mutuellement le droit de compléter ou de reformuler leurs interventions respectives » (Jeanneret, 1995, p.385). Un locuteur peut compléter à plusieurs niveaux : syntaxique ou syntagmatique, discursif ou pragmatique. Ce « contrat de co-énonciation », ou « contrat d'énonciation conjointe » selon notre terminologie, tel qu'il est mis en œuvre dans les exemples suivants, révèle des places discursives occupées par les locuteurs. Ces places, même si elles sont nécessairement dépendantes de l'identité des participants et liées l'une à l'autre par des éléments extralinguistiques, semblent naître et s'organiser dans et par l'interaction. Les exemples suivants mettent en évidence la cohésion et l'union de certains groupes. L'exemple 45 montre que dans la réunion 14, propice à ce genre d'alliance étant donnée sa nature, L4 produit une complétion à la suite des propos de L3 :

Exemple 44 : Le problème évoqué fait référence à l'agent P27 qui a préféré passer au grade supérieur par ancienneté et par expérience plutôt que de passer un concours. Les représentants du personnel (L3 et L4) s'inquiètent de la position actuelle de l'agent qui ne peut être occupée par personne d'autre alors que celui-ci est déjà en fonction dans son nouveau grade mais pas officiellement nommé.

L5 la circulaire du 3 juin 2003 permet la possibilité de nommer monsieur *P27* responsable de travaux l'année prochaine \
L3 vous êtes sûr de ça /
L5 bien sûr \
L3 **enfin je sais pas moi on a téléphoné **
L4 **vu les renseignements qu'on a /**
L5 non
L4 et ben il y a rien d'écrit c'est ça qui est embêtant mais
[réu14, p.926, l.55]

L4 intervient afin d'appuyer le discours de son collaborateur. La complétion de L4 apporte une justification à l'action décrite par L3 et impliquant l'ensemble des représentants du personnel (« *on* a téléphoné »). L4 explique que c'est parce qu'ils n'ont pas beaucoup de renseignements qu'ils ont téléphoné à des collègues pour en savoir davantage. La complétion de L4, produite dans la continuité syntaxique du tour précédent et apportant une marque de collaboration, met en évidence le sujet pluriel que forme ce duo de représentants du personnel.

Toujours dans cette même réunion, le locuteur L3 produit également des complétions des énoncés de L4. Ce phénomène est moins fréquent mais cette fréquence semble relative aux prises de parole de L3 environ 4.5 fois plus élevées que celles de L4.

Exemple 45 : A propos de la promotion d'un agent au grade de responsable de travaux.

L4 on est pas contre \
L3 **au contraire on veut qu'il y soit **
L4 ce qui gêne un peu bon il faut être honnête c'est que il veut pas passer de concours
[réu14, p.927, l.10]

Cet extrait suit chronologiquement dans la réunion 14 l'exemple précédent, les échanges portent toujours sur l'agent qui a souhaité le grade de responsable de travaux. Une fois encore, l'énonciation conjointe peut servir à marquer l'identité du collectif, sa cohérence et son harmonie, quelle que soit sa taille (dans cette réunion les représentants du personnel constituent un groupe de six personnes). L3 complète le tour de L4 en le reformulant puis en lui apportant une expansion « on veut qu'il y soit ».

De plus, comme l'explique L. Mondada (1999a), dans le cadre d'une étude de la construction collective des participants, pour marquer cette identité conjointe, le discours d'un participant peut être fréquemment agrémenté de marques d'approbation des interlocuteurs. Nous pouvons remarquer qu'au cours de cette même réunion le locuteur L4 produit de nombreuses autres interventions visant notamment à marquer son engagement et son approbation auprès de son collègue L3. Les six exemples suivants mettent en évidence les marques d'approbation produites par L4. Dans les trois premiers, L4 produit des évaluateurs :

Exemple 46 :

L3 non non il est bien ce tableau mais il reflète pas grand-chose à part que l'age moyen du Parc est vieillissant quoi
L4 **ça c'est sûr**
[réu14, p.935, l.36]

Exemple 47 :

L5 non non le le contrat > était clair c'était un an ou deux ans

L3 mais au pire il serait maître compagnon
L4 **oui** {prononcé avec insistance}
L3 le contrat c'était ça
[réu14, p.919, l.9]

Exemple 48 :
L3 il est quand même il va donner des cours il est examinateur de concours c'est quand même quelqu'un qui a du bagage donc je veux dire quand même à un moment donné il faut savoir reconnaître les connaissances des gens
L1 oui oui non mais ça peut être un atout pour lui
L4 **bien sûr**
L1 mais c'est pas l'argument majeur fondé pour adosser la la la proposition de promotion quoi c'est le service rendu hein bon
[réu14, p.928, l.38]

Dans l'exemple 48, L4 vient appuyer le discours de L3 même si l'argument n'est pas reconnu par le président de la commission. L4 peut également confirmer les propos de L3 en montrant qu'ils correspondent à ceux qu'il aurait pu prononcer, comme dans les exemples 49 et 50 :

Exemple 49 : Les discussions concernent le temps nécessaire pour les agents d'astreinte à arriver sur leur lieu de travail depuis leur domicile. L3 et L4 expliquent que l'agent qui doit traverser la ville peut mettre plus de temps que celui qui habite loin mais proche de la voie express.
L3 monsieur le directeur vous avez un agent qui habite de l'autre coté de *T2*
L4 **exactement**
L3 c'est pas loin du Parc
L4 **c'est ce que j'allais citer**
[réu14, p.943, l.17]

Exemple 50 : A propos des modalités d'attribution d'une promotion.
L3 on est d'accord on est tous d'accord \
L4 **on est d'accord sur le principe **
[réu14, p.933, l.28]

Des cas de reformulation peuvent également apparaître pour soutenir les propos formulés par le premier locuteur :

Exemple 51 : Les locuteurs L3 et L4, représentants du personnel, exposent leur point de vue similaire concernant le poste occupé par un agent.
L3 (…) parce qu'on est tous d'accord à la limite c'est plus un poste de technicien qui rentre pas dans les quotas qu'un poste de chef d'équipe qui encadre pas \
L4 **il fait pas d'encadrement **
L3 vous comprenez monsieur le directeur
[réu14, p.910, l.45]

Le locuteur L4, proche collaborateur de L3, intervient et reformule la fin de l'énoncé de L3 afin de marquer son accord avec ce dernier. Il vient soutenir les propos de son collègue et par la même occasion souligne son engagement auprès de celui-ci et marque son identité de représentant du personnel au même titre que L4 qui prend davantage la parole au cours de cette réunion (568 tours de parole pour L3 et 122 pour L4).

Ainsi, les exemples 46 à 51 montrent la collaboration active prise en charge par le locuteur L4 pour soutenir son « leader » syndical ainsi que pour mettre en évidence l'esprit collectif présent au sein de leur groupe de représentants du personnel. Ces deux locuteurs forment une sorte « d'équipe énonciative » (Jeanneret, 1995, p.386) même si l'un des deux occupe un espace discursif plus important. Les énonciations conjointes sont fréquentes entre ces deux locuteurs, nous pouvons remarquer qu'ils suivent un contrat d'énonciation conjointe. Dans nos exemples, L3 et L4 complètent et reformulent fréquemment et mutuellement leurs interventions sans échec pragmatique, malentendu, menace pour la face ou réparation suite à une complétion.

La mise au jour d'une cohésion groupale grâce à l'énonciation conjointe est donc particulièrement fréquente entre les représentants syndicaux qui s'unissent pour faire entendre leurs revendications. Nous trouvons d'autres exemples de ce type d'énonciations conjointes au cours de la réunion 16 :

Exemple 52 : Les participants évoquent le problème de la polyvalence. L2 et L4 sont des représentants du personnel.

L4	l'année dernière > non ben l'année dernière il y avait un cylindreur ou deux cylindreurs on est d'accord quand on a le gravillonnage il y a deux cylindreurs quand il y avait un manque de personnel on appelait un mécano de *T6* qui était * qui venait
L2	**renforcer le train routier **
L4	renforcer \
L2	**pendant une période < limitée **
L4	donc quand même > ce qui était basique restait basique hein maintenant on a mis des mécanos de *T6* en l'occurrence *P46* et puis nous on valse moi je dis ça faisait trois ans que j'étais au cylindre ben je suis plus au cylindre moi je suis au train routier [réu16, p.1044, l.24]

Dans cet exemple, L2 complète à deux reprises les paroles de son collègue L4. Par la même occasion, L2 tente de montrer l'accord existant au sein du groupe des représentants du personnel. Nous pouvons également émettre l'hypothèse que ses interventions complétives cherchent à consolider son statut de « leader » des représentants du personnel dans la mesure où les interventions fréquentes de L4 à ce moment précis de la réunion lui font perdre légèrement ce statut en le laissant quelque peu en retrait. Nous pouvons également remarquer que le troisième tour de parole de L4, initié par « donc », complète le produit de l'énonciation conjointe « qui venait renforcer le train routier pendant une période limitée ». De cette collaboration, émerge un « locuteur collectif » constitué par les représentants du personnel L2 et L4.

Cette marque de cohésion groupale peut être présente également dans les interventions des membres d'une même entreprise face à d'autres membres d'autres entreprises. Lors de la réunion de chantier 3, plusieurs représentants d'entreprises privées sont présents dans la mesure où le Parc coordonne les travaux mais sous-traitent certaines activités. L'exemple suivant montre que l'énonciation conjointe participe à la présentation d'un collectif uni et partageant les mêmes pratiques :

Exemple 53 : Les discussions portent sur un traitement à appliquer suite à un problème intervenu sur des matériaux entrant dans la construction de la route.

L2 et s'il y a un problème de gonflement] en traitant à la chaux] on supprime ce problème de gonflement
L5 euh tu améliores la propreté donc tu
**L6 tu neutralises **
L5 tu neutralises les argiles \ l'argilosité du produit \
L6 c'est moins sensible au gel \
L5 donc c'est moins sensible au gel \ moins sensible à l'eau \ moins sensible au gel \
L2 d'accord \
[réu3, p.604, l.6]

Le locuteur L6, en aidant son collègue L5 à construire son discours avec une complétion utilisant le pronom personnel de deuxième personne *tu* comme élément pivot, intensifie l'impression de cohésion entre les deux participants. De plus, l'énonciation conjointe semble accentuer l'accord entre les locuteurs concernant la solution proposée en la présentant comme idéale. Cet accord est consolidé par la suite avec une nouvelle complétion de L6 « c'est moins sensible au gel » reprise par son collègue et de nouveau complétée. L'emploi du *tu* générique par L6 et repris par L5 nous indique que le second locuteur de l'énonciation conjointe entre dans le pattern du tour de parole précédent.

7.2.4.2. Marque d'entente négociée

L'accord entre certains membres de la réunion de travail peut également être marqué à l'aide d'une énonciation conjointe entre deux locuteurs qui ne sont pas nécessairement de proches collaborateurs mais leur appartenance à la même entreprise les engage dans un agir conjoint et dans des objectifs communs. Si les complétions que nous avons analysées dans le point précédent étaient produites dans le but de montrer un accord et une cohésion intra-groupale préexistante à la réunion, nous allons étudier d'autres cas où la complétion marque plutôt un consensus négocié au cours des interactions.

Exemple 54 :

L1 bon donc on reprend cette phrase dans le compte-rendu les représentants C.G.T. proposent d'inscrire cette phrase là a priori les représentants de l'administration ne voient pas d'inconvénient quoi hein mais ça correspond à l'esprit que l'on partage \ ne rigidifions pas les choses voilà \

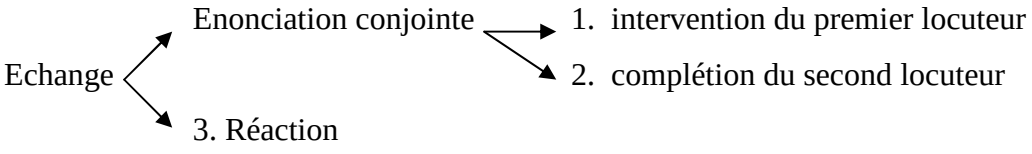
L3 **prenons de la souplesse** \
L1 voilà (…)
[réu14, p.912, l.4]

Dans cet exemple, L3 intervient afin de marquer et de valider le consensus trouvé entre l'encadrement et les représentants du personnel. La complétion est apportée « par attachement » (Jeanneret, 1999) dans la mesure où le premier tour de parole peut être considéré comme achevé, le contour intonatif descendant représente, entre autres, un indice de cette complétude. Le locuteur L3, « leader » des représentants du personnel, apaise le climat légèrement tendu dans lequel les interactions se déroulent en produisant une complétion qui s'inscrit, sémantiquement et linguistiquement, dans les propos tenus par L1, le président de la commission. L3 abonde dans le sens de L1 et complète ses propos en reproduisant les mêmes paramètres grammaticaux. L3, comme son interlocuteur, produit un énoncé directif formulé avec un temps verbal impératif à la première personne du pluriel. Cette inscription dans le tour précédent accentue l'accord marqué par l'énonciation conjointe.

7.3. Réaction du premier locuteur face à la complétion

Si nous entendons par énonciation conjointe un événement langagier constitué de l'enchaînement de deux interventions, la réaction du premier locuteur à la complétion ne fait pas partie de ce couple d'interventions. Néanmoins, cette réaction émise par le premier locuteur est importante dans la mesure où elle nous renseigne sur la validité et la plausibilité de la complétion. Dans une perspective d'analyse séquentielle, la réaction du locuteur dont les paroles ont été complétées nous informe sur la réception de la complétion par ce locuteur.

Nous pouvons synthétiser cet échange comprenant trois tours de parole, une énonciation conjointe et une réaction à celle-ci, de la façon suivante :



La dernière partie sera donc consacrée à une courte analyse des réactions des premiers locuteurs. Nous rendrons compte, d'une part, des procédés utilisés afin de ratifier les complétions (7.3.1.) et, d'autre part, des possibilités pour le premier locuteur de rejeter la complétion (7.3.2.).

7.3.1. La complétion peut être ratifiée par le premier locuteur

Les nombreux phénomènes d'énonciation conjointe de notre corpus présentent, pour la majorité d'entre eux, la particularité d'être suivi d'une ratification effectuée par le premier locuteur. Ce locuteur valide la complétion réalisée par un de ses interlocuteurs. Trois types de ressources linguistiques et interactionnelles permettent à un locuteur de réagir positivement à la contribution par complétion d'un interlocuteur, c'est-à-dire en l'acceptant et en la validant :

- le premier locuteur reprend, intégralement ou partiellement, la « complétion » du second. Nous assistons alors à un phénomène de reprise ;
- le premier locuteur acquiesce par un « oui » de confirmation ou un autre lexème évaluateur, du type « voilà », à valeur métalinguistique ;
- le premier locuteur continue son discours comme s'il était l'auteur des paroles contenues dans la complétion.

7.3.1.1. Ratifier avec une reprise[1]

Dans le cadre d'une énonciation conjointe, la complétion émise par le second locuteur peut être ratifiée par la reprise totale ou partielle de cette complétion par le premier locuteur. Dans ces cas, le premier locuteur poursuit son discours après avoir ratifié. La complétion intervient essentiellement pour « souffler » (Witko, 2001b) le terme ou l'information recherchée par le premier locuteur. L'exemple suivant montre de quelle façon la répétition d'une complétion implique sa ratification :

Exemple 55 :

L1	c'est pas ça qui va euh
L4	**ruiner** \
L1	**ruiner** le le budget \
	[réu16, p.1034, l.38]

Ainsi, dans cet exemple, l'hésitation (« euh ») du premier locuteur amène L4 à apporter l'éventuel terme recherché « ruiner ». Ce terme semble être celui recherché par L1 qui le répète avant de poursuivre son discours.

7.3.1.2. Ratifier avec un évaluateur

La complétion produite par le second locuteur peut également être validée ou ratifiée par un évaluateur du type « oui », « voilà » ou « effectivement » de la part du premier

[1] Nous analyserons plus précisément ce procédé dans le chapitre suivant consacré aux phénomènes de reprises.

locuteur, celui dont les paroles ont été complétées. Après l'actualisation de cette marque métalinguistique, le premier locuteur peut continuer son discours. Les trois extraits suivants montrent comment les évaluateurs « voilà », « effectivement » et « exactement » permettent aux locuteurs de valider la complétion d'un de leurs interlocuteurs.

Dans le premier exemple, la marque linguistique de la ratification est « voilà » :

Exemple 56 : Les locuteurs évoquent les problèmes rencontrés sur un important chantier de construction d'une nouvelle route.

L2 mais donc le problème c'est que il peut pas aller plus loin que la limite du tuyau de 800 parce que si j'ai bien compris il y avait un tuyau métallique existant qui a été rallongé \

L3 en béton \

L2 **voilà** \ et le problème parce que si c'est du * ça a dû envoyer des gravats dans le fond du tuyau et avec la caméra parce que pour que la caméra puisse avancer il faut que ça soit plus ou moins lisse qu'il y ait une continuité et là visiblement il y a un tas de sable à franchir et l'ouvrage n'est pas capable enfin l'engin n'est pas capable de

L3 il faut un 4X4

[réu3, p.613, l.25]

L'actualisation de « voilà » par le locuteur L2 permet de ratifier l'apport « en béton » de L3. La construction collaborative du discours est marquée à la fois par l'énonciation conjointe à laquelle participent L2 et L3 et par l'acceptation de ce phénomène par L2.

L'exemple suivant présente une ratification de complétion actualisée par l'adverbe « effectivement » :

Exemple 57 : L5 résume les poins importants d'une circulaire concernant les mouvements de personnel et les promotions possibles pour les agents du Parc.

L5 (…) autre point important dans cette circulaire c'est la possibilité au niveau de la maîtrise donc de chef d'équipe de pouvoir passer au niveau de l'exploitation de chef d'équipe exploitation à responsable de travaux + au niveau de chef d'équipe magasin responsable de magasin ce sont les points essentiels je pense qu'il y a dans la circulaire

L3 et de maître compagnon à spécialiste \

L5 **effectivement** \ donc ce qui n'était pas possible l'année dernière c'est que au niveau de la filière atelier il y a donc une possibilité de nommer des maîtres compagnons spécialistes A voire spécialistes B + c'est les points essentiels +

[réu14, p.907, l.46]

Dans cet exemple, L3 complète l'énoncé de L5 en apportant une information supplémentaire omise par L5 « et de maître compagnon à spécialiste ». Ce dernier valide la complétion produite par L3 avec l'adverbe « effectivement » puis il poursuit son discours en reformulant et en explicitant l'information apportée par L3 (« ce qui n'était pas possible l'année dernière c'est que au niveau de la filière atelier il y a donc une possibilité de nommer des maîtres

compagnons spécialistes A voire spécialistes B »). Nous pouvons remarquer que cet extrait montre de quelle façon les locuteurs construisent collectivement à la fois leur discours, avec le phénomène d'énonciation conjointe, et leurs significations ou leurs connaissances avec l'explicitation de L5 probablement née du phénomène interactionnel précédent.

L'adverbe « exactement » permet également de ratifier une complétion :

Exemple 58 : Les participants examinent une nouvelle circulaire concernant les astreintes effectuées par les agents du Parc.

L8 le troisième type d'astreinte c'est une nouvelle astreinte également c'est l'astreinte couvrant une journée de récupération l'explication l'explication elle est indiquée plus loin elle est un peu ambiguë on l'a compris{sic} d'une certaine façon avec monsieur *P16* euh où est l'explication
L7 c'est quelqu'un qu'on aurait mis en repos récupérateur
{ L8 voilà exactement quelqu'un qu'on aurait mis en repos récupérateur
L7 pendant un temps d'astreinte \
L8 **exactement** \
L9 c'est anormal
L8 c'est anormal mais il y a plusieurs cas il y a plusieurs cas ils sont indiqués voilà ici en page quatre de la circulaire
[réu13, p.887, l.36]

Dans cet extrait, la complétion « pendant un temps d'astreinte » effectuée par L7 à la suite du tour de parole de L8 apporte une précision temporelle. Cette complétion est ratifiée par L8, le premier locuteur de l'énonciation conjointe (marquée par une accolade dans la transciption), en prononçant « exactement ».

Les évaluateurs positifs que nous venons d'observer ainsi que les effets de leur actualisation s'insèrent dans un processus général de construction collaborative du discours et des savoirs. La ratification des complétions produites lors des énonciations conjointes participe à l'élaboration collective du discours et marque la construction d'un discours convergent et collectif.

7.3.1.3. Accepter implicitement

L'énonciation conjointe et la ratification de la complétion peuvent prendre la forme d'une construction polyphonique lorsque aucune marque linguistique ne met en lumière ce type de construction. Ainsi, la complétion est produite dans le prolongement syntaxique du premier énoncé et est acceptée implicitement par le premier locuteur. Le locuteur qui produit la complétion inscrit ses paroles dans la continuité de celles de son interlocuteur et semble parler au nom de ce premier locuteur. L'alternance des tours de parole est perceptible

uniquement en situation, par le changement de voix dans l'enregistrement et par la présentation graphique de la transcription. Dès que la complétion est actualisée, le premier locuteur continue son discours sans produire de marque linguistique explicite de ratification ou de rejet de cette complétion. Cette absence de marque linguistique et surtout la suite du discours prononcé par le premier locuteur nous permettent de considérer la complétion comme ratifiée. L'exemple suivant montre que l'enchaînement du discours de L1 après la complétion de L6 marque la ratification de celle-ci :

Exemple 59 : Le directeur (L1) et son adjoint (L6) présentent le calendrier concernant des étapes à respecter dans la comptabilité.

L1	voilà et vraiment au niveau compte de commerce hein on fait le premier prévisionnel de gestion vers le mois de novembre hein donc il faut que ça soit forcément cadré avant \
L6	fin septembre \
L1	bon on est dans le point maintenant comité financier d'automne hein [réu4, p.629, l.49]

Dans cet extrait, L6 complète l'énoncé de L1 en ajoutant « fin septembre ». Cette énonciation conjointe est immédiatement suivie d'un nouveau mouvement discursif introduit par L1. Ce dernier poursuit ses activités discursives sans faire de commentaire sur la complétion de son adjoint. Elle semble alors être intégrée dans un discours collectif mené localement par le directeur et son adjoint.

Ainsi, l'analyse séquentielle des tours de parole des locuteurs dans le cadre d'une énonciation conjointe suivie d'une ratification de complétion révèle la mise en œuvre d'une construction collaborative du discours dans le sens où les locuteurs ajustent mutuellement leurs interventions. L'objectif est d'élaborer un discours cohérent permettant aux membres de la réunion de travail de réaliser leurs actions et leurs intentions communes. Néanmoins, la construction d'un discours conjoint et collaboratif n'implique pas nécessairement une position ou une pensée commune adoptée par l'ensemble des locuteurs. L'ajustement mutuel de ces derniers peut également passer par des phases de discours non convergents.

7.3.2. La complétion peut être refusée par le premier locuteur

Lorsqu'une complétion n'est pas reprise par le premier locuteur, que ce dernier ne marque pas son approbation ou qu'il ne construit pas son discours dans la continuité de la complétion, cette dernière est généralement rejetée. Même si l'énonciation conjointe participe à la construction collaborative du discours, le locuteur dont l'intervention a été complétée peut refuser la complétion d'un autre locuteur notamment en raison de son contenu. La

continuité de l'événement langagier fournie par un locuteur peut ne pas correspondre à l'intention communicative du premier locuteur. M.-A. Morel explique que l'aide à la construction du discours « n'est pas toujours bien tolérée par le parleur, qui ne se gêne pas pour refuser abruptement le terme proposé » (2003, p.205). Cette « vicariance refusée » (*Ibid.*) se manifeste généralement par le rejet du mot ou du syntagme proposé par un des interlocuteurs comme nous pouvons le constater dans l'exemple suivant :

Exemple 60 : Le directeur (L1) demande à chacun de ses collaborateurs de déterminer le nombre d'emplois saisonniers qu'ils souhaitent pour l'été.

L1	il conviendrait que chacun définisse /ça, sa/ le nombre de mois et pourquoi il souhaiterait des vacataires hein sur la base de sept mois qui a été demandée \ d'accord /
L6	demandée et acceptée \
L1	**ben pour l'instant on sait pas** s'ils sont acceptés hein [réu2, p.560, l.23]

En réaction à la complétion « demandée et acceptée » de son collègue, L1 produit un commentaire visant à infirmer cette complétion. L'élément « ben », dans la réaction de L1, semble signaler une prise de distance par rapport au contenu de l'énoncé précédent. Le contour intonatif de l'intervention de L6 nous permet de l'interpréter comme une affirmation visant à apporter une information supplémentaire. La validité de cette information est rejetée par L1 immédiatement après son actualisation. Nous pouvons remarquer, avec cet exemple, que même si L1 rejette l'information contenue dans la complétion de L6, le discours reste collaboratif dans le sens où chaque contribution ajuste les savoirs partagés par les locuteurs. Le discours non convergent produit localement par L1 et L6 ne nuit pas à la construction d'un discours collaboratif et conjoint.

Les deux exemples suivants montrent que le rejet d'une complétion peut simplement être marqué par l'apport, de la part du premier locuteur, d'une autre formulation que celle proposée dans la complétion.

Exemple 61 : Les participants font référence aux futures formations pour le personnel du Parc.

L7	et puis je sais plus pourquoi j'ai marqué le mardi 20 août je sais plus ce qu'il voulait faire on a fixé une date mardi 20 août je sais plus pourquoi et d'autre part il demandait quand est-ce qu'on pourrait refaire la formation des personnels non non non non
L6	non recensés \
L7	**non formés là** \ je sais pas à mon avis de toute façon en octobre donc ça reste
L6	il faut quand même noter au mois d'octobre prévoir en réunion et puis la liste des gens à former au niveau des matières dangereuses [réu4, p.652, l.20]

Le locuteur L6 complète avec « non recensés » l'énoncé de L7 et met fin à son piétinement paradigmatique. Cependant, L6 ne fournit pas à son interlocuteur le terme qu'il recherche. Par

conséquent, L7 ne ratifie pas la complétion et apporte lui-même un nouveau terme suivi de « là », probablement pour insister sur l'information qu'il apporte par opposition à celle de L6[1]. Dans l'exemple suivant, un autre terme est également actualisé à la suite de la complétion :

Exemple 62 : Les locuteurs évoquent les tests en laboratoire des liants qui serviront à construire la route. Les conclusions issues des essais en laboratoire arrivent normalement 90 jours après le début des tests.

L5 c'est 90 jours non mais la logique c'est ça c'est 90 jours mais il y aura des échéances certainement intermédiaires pour voir un petit peu l'évolution et amener une conclusion sans attendre les 90 jours
L3 et vous en avez fait avant les 28 jours
L5 euh alors écoutez vous me posez une colle j'ai appelé mon collègue qui s'occupe des études et je lui ai pas posé la question là alors certainement je pense qu'il a dû en faire pour voir la
**L3 la courbe **
L5 pour voir **l'évolution** \ et surtout la traficabilité qui se mesure à une résistance en compression de un N.P.A. et puis voir aussi la tenue au gel donc à 0.25 NPA en traction quoi
[réu3, p.607, l.11]

La coopération discursive de L3 par complétion ne semble pas satisfaire le locuteur L5. Ce dernier préfère utiliser un autre terme que celui proposé par L5 par complétion. Nous pouvons émettre l'hypothèse selon laquelle si la complétion de L3 avait satisfait L5, ce dernier l'aurait reprise d'une part pour la valider et, d'autre part pour continuer son discours. Dans cet exemple, L5 répète les derniers mots « pour voir » de son tour de parole précédent et complète ses paroles avec « l'évolution et surtout (…) ». L'article défini singulier féminin « la » a favorisé l'anticipation complétive de L3 « la courbe » mais L5 change son discours après l'actualisation de « la courbe ». Nous pouvons également émettre une autre hypothèse selon laquelle L5 ne reprend pas « la courbe » non pas parce qu'il ne souhaite pas faire référence au graphique ou au tracé issu des résultats du laboratoire mais parce qu'il estime que faire référence à l'évolution est plus juste dans la mesure où il pense que c'est l'évolution des tests et donc de la courbe qui définira si oui ou non les matériaux sont utilisables pour construire la route. La référence à « la courbe » étant faite par un autre participant, avec lequel il « dialogue », les membres de la réunion savent de quoi il est question. C'est pourquoi il peut évoquer directement l'évolution de cette courbe.

Dans certains cas, même si la complétion semble être ratifiée linguistiquement, la suite du discours peut laisser supposer qu'elle ne l'est pas réellement.

[1] Nous pouvons également noter que, dans son second tour de parole, L6 reprend, avec le syntagme « la liste des gens à former », à la fois la notion de « recensement » qu'il a introduite dans la complétion et celle de « formation » actualisée par L7. Nous pouvons nous demander si cette double reprise n'est pas un moyen de préserver la face de chacun des interlocuteurs en conservant un élément de chacune des propositions lexicales.

Exemple 63 : L1, directeur du Parc et L4, directeur de la cellule Etudes et Travaux Neufs et client du Parc, évoque les tarifs pratiqués par le Parc.

L4 je proposais et je maintiens ma proposition de regarder au plus près les références que vous pouviez avoir mais comme je lui dis je voudrais regarder de façon précise et me documenter parce que si par rapport au discours de *P17* si ça nous conduisait à avoir des tarifs qui soient le double de de de de

L1 de l'entreprise \

L4 **de l'entreprise ou de ses moyens** \ il y a vraiment quelque chose qui va pas mais je pense pas qu'on en soit là

[réu9, p.793, l.9]

La répétition de la complétion « de l'entreprise » semble effectivement être actualisée afin de la ratifier. Néanmoins, si nous examinons la suite du discours de L4, après la répétition, nous constatons qu'il a introduit une alternative « ou de ses moyens » au syntagme répété. Cette alternative semble indiquer que la séquence recherchée par le premier locuteur, la recherche se manifestant par les bribes ou les répétitions de la préposition « de », n'est pas celle qui est proposée par le second locuteur. De plus, le sens du discours de L1 laisse supposer que le syntagme « de ses moyens » est bien celui qui était recherché par ce locuteur. En effet, L1 évoque des tarifs qui peuvent atteindre le double des *moyens* (sous-entendu financiers) de l'entreprise. L'énoncé « des tarifs qui soient le double de l'entreprise » semble moins probable. C'est pourquoi, nous pouvons interpréter le début du tour de parole de L4 « de l'entreprise ou de ses moyens » comme une stratégie visant à rejeter la complétion tout en préservant la face de cet interlocuteur.

Ainsi, l'ensemble de cette analyse montre que l'énonciation conjointe est un élément clé de l'analyse des fonctionnements langagiers et notamment au sein de collectifs tels que celui formé par les participants aux réunions de travail d'une entreprise. Elle naît et contribue à la collaboration entre les locuteurs. D'une part l'énonciation conjointe naît d'éléments linguistiques présents dans le cotexte de son apparition ainsi que d'éléments extralinguistiques présents dans son contexte et, d'autre part, elle manifeste des valeurs pragmatiques et sert des objectifs professionnels communs aux interactants. En aidant un locuteur à construire son discours, en lui permettant d'apporter des informations nouvelles, de formuler une réclamation ou de revendiquer un rôle et en permettant de marquer l'accord entre les participants, l'énonciation conjointe participe à la construction collaborative du discours au sein des réunions de travail.

D'une intervention à l'autre, d'un tour de parole à l'autre ou encore d'un participant à l'autre, le discours et les significations se construisent, s'enrichissent ou s'affrontent.

L'ensemble de ces processus contribue à marquer la spécificité du genre « réunion de travail ». Cette construction collective est intéressante au sein des réunions, elle est liée à l'activité même déployée au sein de la réunion qui implique déjà un travail collectif. Il nous semble nécessaire d'adopter une définition de ce phénomène de d'énonciation conjointe en adéquation avec la notion de « genre discursif ». En effet, le genre « réunion de travail », même s'il est sans cesse retravaillé comme nous l'avons expliqué à la fin du chapitre 6, semble fixer un certain nombre de règles et de contraintes qui influencent et orientent les pratiques discursives des participants et donc qui conditionnent les phénomènes d'énonciation conjointe, leur apparition, leur fréquence et leur légitimité.

Avec les phénomènes d'énonciation conjointe, nous assistons à une articulation entre une participation linguistique et des éléments extralinguistiques : identité des locuteurs, relations hiérarchiques, répartition des connaissances, rôles conversationnels ou encore finalité de la situation. Si nous avons souvent affirmé que la situation extralinguistique influence les manifestations verbales, un phénomène linguistique peut lui-même, de manière réflexive, caractériser une situation et être, par exemple, au service d'une action collective. En outre, les réunions de travail en entreprise étant largement influencées par le temps[1] et, en particulier, par le souci de ne pas en perdre, des influences temporelles peuvent se manifester au niveau de l'élaboration et de la construction du discours. Certains interlocuteurs vont aider le locuteur à formuler son discours notamment lorsque celui-ci cherche ses mots ou produit des hésitations : « Le destinataire en titre peut lui-même intervenir pour aider un locuteur trop lent à trouver le mot ou l'expression qu'il parait chercher » (Goffman, 1987, p.30).

Même si leur objectif est de collaborer, les phénomènes d'énonciation conjointe peuvent être mal ressentis par le premier locuteur qui peut percevoir ce phénomène linguistique comme une intrusion dans son « territoire » et donc comme une agression (Brown, Levinson, 1978). Pour préserver la face, le premier locuteur peut mettre en place des stratégies de réparation visant à montrer aux autres qu'il est capable de construire seul son intervention. La complétion peut être perçue comme une remise en cause de compétence ou comme une usurpation de rôle conversationnel. Notre corpus ne présente pas de réactions « violentes » à une complétion, la plupart de ces dernières sont simplement ratifiées ou prises en compte dans l'élaboration du discours. Le chapitre suivant montre que la répétition de la complétion, fréquemment rencontrée dans notre corpus, marque la ratification de cette complétion.

[1] Voir *supra*, 6.2.2.

Chapitre 8

Etude d'un deuxième phénomène participant à la construction collaborative du discours : la reprise

Dans le cadre du repérage des spécificités linguistiques et interactionnelles de la situation de communication, nous avons identifié un autre phénomène qui participe à la construction collaborative du discours entre les participants et que nous appellerons « phénomène de reprise ». Ce phénomène est observé lorsqu'il existe une similitude entre deux segments linguistiques ou, plus précisément, lorsqu'un mot ou plusieurs mots sont présents à plusieurs reprises dans le discours, c'est-à-dire plusieurs fois ou au moins deux fois. Bien que nous ayons déjà examiné certains cas de reprise dans le chapitre précédent consacré à l'énonciation conjointe[1], nous allons analyser plus précisément d'autres exemples de ces mouvements discursifs observables dans la dynamique des interactions verbales et participant à la construction collaborative du discours et des significations.

8.1. Eclaircissement terminologique et types de reprises

Les phénomènes décrits par la courte définition que nous avons fournie en introduction de ce chapitre semblent clairement identifiables. Cependant, le foisonnement de phénomènes qui peuvent être associés au terme de « reprise » ne nous permet pas de circonscrire *a priori* une définition claire et précise de cette notion. Dans un premier temps, nous allons nous intéresser à la définition proposée par R. Vion en 1992 :

> Nous parlerons de reprise chaque fois qu'une séquence discursive antérieure se trouve reproduite telle quelle, sans qu'aucune modification linguistique n'affecte l'ordre verbal. On pourrait parler de *citation* si ce terme n'avait pas une acception précise. Les reprises peuvent correspondre à des « répétitions » de séquences discursives de l'interlocuteur comme de soi-même. (1992, p.215).

L'auteur emploi les termes « reprise » et « répétition » dans la même définition mais sans différence précise quant à leur référence notionnelle. Il explique simplement qu'il y a reprise lorsqu'une unité linguistique ou une « séquence discursive » est reproduite à l'identique[2] et

[1] Nous avons vu que la répétition d'une complétion, c'est-à-dire de la deuxième intervention de la paire adjacente que nous avons nommée « énonciation conjointe », pouvait permettre la ratification de celle-ci.

[2] Nous avons déjà vu, au cours de notre analyse des énonciations conjointes, que cette première partie de définition peut être élargie dans le cadre de notre étude. L'analyse des phénomènes de reprises présents dans

semble utiliser les termes « reprise » et « répétition » comme des synonymes. La distinction intéressante notée par cette définition concerne l'énonciateur de la reprise, R. Vion précise que les reprises peuvent être formulée par « l'interlocuteur comme [par] soi-même », nous y reviendrons. Les différents auteurs s'intéressant aux phénomènes de reprise et de répétion auxquels nous pouvons ajouter ceux de reformulations ne semblent pas unanimes[1]. Les définitions précises sont rares, comme si elles étaient inutiles alors que *reprise* devient souvent synonyme de *répétition* voire de *reformulation*.

Plutôt que de perpétuer un flou terminologique, nous avons opté pour un nécessaire éclaircissement de la définition des notions de reprise, de répétition et de reformulation. A la lumière des travaux antérieurs et de l'analyse de notre corpus d'interactions, nous nous allions à R. Vion (2005) qui précise son analyse précédente (Vion, 1992) en définissant le terme de *reprise* comme un « terme générique » pouvant inclure la répétition ainsi que la reformulation. Cette précision permet notamment d'éviter la présence de deux termes différents « reprise » et « répétition » pour désigner le même phénomène. Nous pouvons représenter schématiquement une nouvelle définition du phénomène de reprise de la façon suivante :

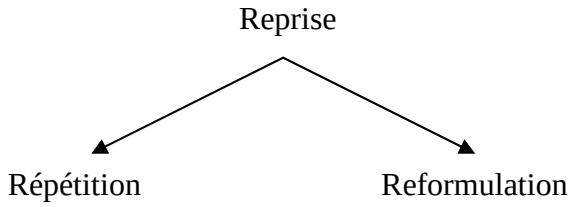


Figure 20 : Reprise, répétition et reformulation

Le terme « reprise » est un générique et un hyperonyme de « répétition » et de « reformulation » dans la mesure où chacun de ces deux derniers phénomènes prend à nouveau ou *reprend* un déjà dit ou une idée antérieure. Ce terme générique permet de pointer les séquences discursives produites au moins deux fois dans le discours. La reprise *répète* un déjà dit antérieur, dans ce cas les séquences discursives (produite au moins deux fois) sont identiques, ou *reformule* un déjà dit antérieur, dans ce cas les séquences discursives sont différentes, la seconde (et éventuellement les suivantes) est une paraphrase de la première. Tout au long de notre étude nous envisagerons donc la répétition comme un cas particulier de

notre corpus nous apportera d'autres éléments de définition. Néanmoins, nous conservons celui-ci comme point de départ à la définition du phénomène de reprise.

[1] Les principales études portant sur les phénomènes de reprise, de répétitions et de reformulations sont menées dans le cadre de l'acquisition du langage chez l'enfant.

reprise. Plus précisément, si les propos repris sont identiques à d'autres propos énoncés antérieurement, nous pourrons appeler ce phénomène de reprise : « répétition ». Lorsque les propos sont repris sous la forme d'une répétition, aucune modification lexicale n'est effectuée, seuls des éléments mimogestuels, prosodiques, paraverbaux et situationnels peuvent être modifiés. Pour résumer, lorsqu'il y a répétition, il y a identité de forme et lorsqu'il y a reformulation, il y a identité sémantique uniquement (dans une paraphrase reprenant le sens de la première séquence discursive). Cependant, ces deux cas particuliers, répétition et reformulation, ne sont pas les seuls cas de reprise pouvant apparaître dans le discours, il existe un continuum de différents types de reprises entre ces deux extrémités. Pour compléter le schéma que nous avons précédemment dessiné (Figure 20), nous avons pris en compte ce continuum de reprises :

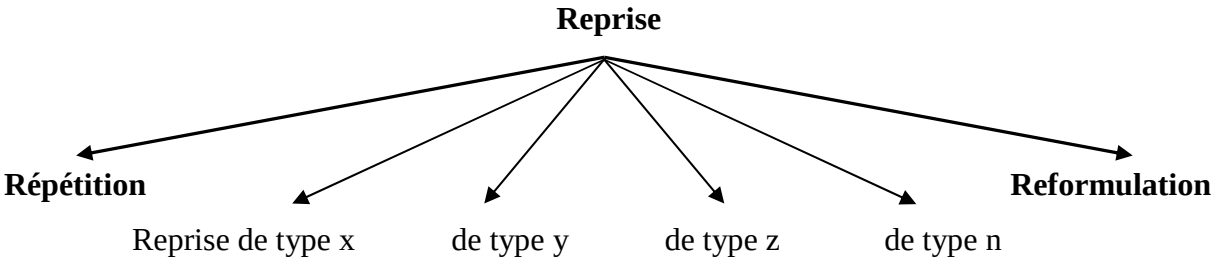


Figure 21 : La reprise : un terme générique pour différentes formes verbales

Notre corpus nous montrera que les cas particuliers sont variés et que la seule et stricte identité de forme n'est pas l'unique critère permettant de repérer un phénomène de reprise.

Au-delà de cette catégorisation formelle du phénomène de reprise, nous pouvons établir une nouvelle classification permettant d'identifier la reprise d'un point de vue interactionnel. En effet, la deuxième partie de la définition de R. Vion que nous avons déjà citée, « Les reprises peuvent correspondre à des « répétitions » de séquences discursives de l'interlocuteur comme de soi-même », identifie deux types de reprises : d'une part, celles qui correspondent à la reprise des propos d'un locuteur par ce même locuteur et, d'autre part, celles qui reprennent les propos d'un interlocuteur. E. Roulet (1985) puis R. Vion (1992) opposent ces deux types de reprise en définissant les *auto-reprises* et les *reprises diaphoniques*[1]. Les premières sont constituées d'une réitération du discours ou d'une partie du discours d'un locuteur par ce même locuteur alors que les secondes insèrent dans le discours d'un locuteur la reprise d'une partie du discours d'un autre locuteur. R. Vion affine cette définition des phénomènes de reprise en ajoutant une distinction entre les reprises *réitératives*,

[1] Par opposition à l'auto-reprise, nous utiliserons également le terme de « hétéro-reprise ».

qui se contentent de reproduire le discours précédemment émis, et les reprises *codées*, « dans lesquelles l'acte de reprise est explicité par des formes linguistiques du type *quand je dis*… ou *quand vous dites*… » (1992, p.215). Nous pouvons alors observer quatre types de reprise possibles dans le discours :

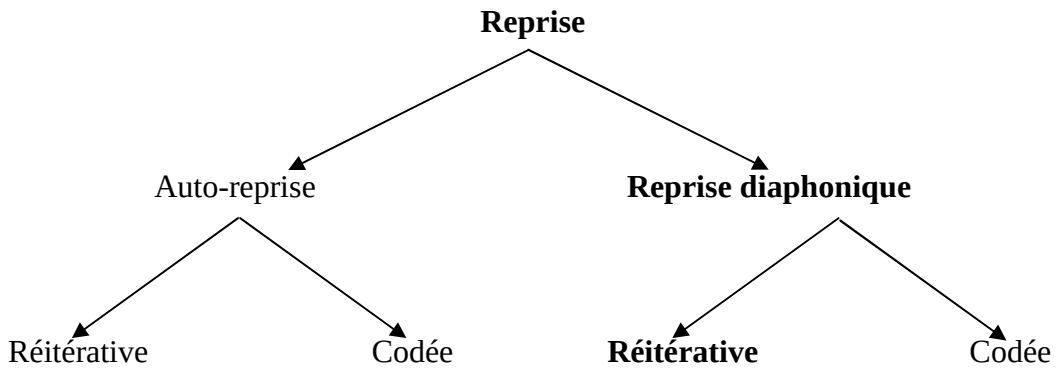


Figure 22 : Quatre types de reprises dans le discours

Les différences entre ces quatre types de reprise se manifestent au niveau de la structure de l'échange ou de la structure interactionnelle du discours des locuteurs.

Dans notre corpus de réunions de travail, nous pouvons trouver des exemples qui illustrent chacun de ces phénomènes de reprise. Les auto-reprises, visant à garantir la compréhension des propos énoncés, semblent contribuer à la construction collaborative du discours. La reprise d'un énoncé ou d'une partie d'énoncé peut être actualisée par le même locuteur afin de veiller à ce que les paroles produites dans un cotexte quasi immédiat soient bien entendues et perçues par tous les membres de la réunion. Nous avons rencontré ces types de reprise notamment lorsque les propos du locuteur en cours sont produits en même temps que ceux d'un autre locuteur. La reprise fonctionne alors comme une procédure de réparation[1] permettant aux locuteurs de réparer les problèmes qui ont perturbé l'interaction. Les deux exemples suivants illustrent ce type de phénomènes :

Exemple 1 : A propos d'un nouveau portail en cours d'installation à l'entrée du Parc. Les locuteurs tentent de définir le mode d'ouverture de la porte, ils hésitent entre une carte et un clip.

L7 la rép- la réponse est claire est nette > tu verras la différence entre les clips et les cartes et ben ça va te monter à 50 ou 60 000 balles < c'est ce qui avait été dit à l'époque
L3 mais **ça fonctionne** aussi et tu gagnes > du temps * **ça fonctionne**
L7 les cartes ça les cartes ça fonctionne très bien à *T1* tout le monde pleurait au début il y en a plus un qui fait une remarque
[réu1, p.526 (annexes), l.51]

[1] Ces phénomènes ont largement été étudiés par les ethnométhodologues, le locuteur réagit à l'identification d'un événement perturbateur (Schegloff, Jefferson, Sacks, 1977).

Exemple 2 : Une nouvelle nomenclature est appliquée.

L1 oui les * nouvelles c'est la nomenclature que tu veux parler
L6 ouais
L1 bon pour le moment elle nous a pas été forc- si vient < d'être modifiée par
L6 **elle est communiquée** > **elle est communiquée**
L1 oui
L6 on a pas le décret d'application mais elle est communiquée une petite parenthèse
[réu1, p.549, l.55]

La prise en compte de l'autre en tant que partenaire communicatif amène les locuteurs à reprendre des séquences discursives qu'ils viennent de produire. Ce procédé répare l'éventuelle incompréhension de la première séquence lors des problèmes, dans l'interaction, dus au chevauchement de paroles. Ce phénomène d'auto-reprise réitérative, dans la mesure où il prend en considération la compréhension de l'interlocuteur, semble contribuer à la construction collaborative et coopérative du discours entre les locuteurs.

Néanmoins, nous avons choisi de nous intéresser uniquement aux *reprises diaphoniques réitératives* (en gras dans la figure 22) que nous appellerons également *hétéro-reprises réitératives*. Ce choix s'explique, d'une part, par le caractère intrinsèquement interactionnel des reprises diaphoniques. En effet, celles-ci naissent essentiellement de la collaboration discursive présente entre les membres de la réunion. De plus, ces reprises particulières permettent aux locuteurs de mettre en œuvre subtilement plusieurs stratégies langagières ayant elles-mêmes des effets sur les interactions. Nous avons souhaité, d'autre part, analyser les reprises mettant au jour directement la construction collaborative du discours sans actualiser de justification ou d'explicitation. C'est pourquoi, nous analyserons uniquement les reprises réitératives.

Nous pouvons également, avant d'analyser notre corpus, préciser que selon nous, d'une manière générale, la reprise n'est pas *nécessairement* juxtaposée à la séquence discursive qu'elle reprend. Elle peut notamment se situer plus tard dans le discours. Par exemple, si la reprise est issue d'un phénomène de réparation, un locuteur peut reprendre des propos avant de les invalider. Plus précisément, L1 expose son point de vue pendant un tour assez long puis L2 revient en arrière et répète un segment que L1 a produit au tout début de son discours avant d'exposer lui-même un point de vue différent. Un locuteur peut également reprendre une correction effectuée auparavant dans le discours. Ainsi, L1 corrige l'énoncé de L2 et poursuit son discours. Lorsque L2 a de nouveau la parole, il répète la correction pour montrer, par exemple, qu'il a saisi son « erreur ». En d'autres termes, une séquence discursive (dans les cas d'auto-reprises) ou un échange comprenant une reprise (dans les cas de reprises

diaphoniques) ne sont pas restreints à des mouvements discursifs ou à des schémas interactionnels du type :

L1 A A’

Auto-reprise

ou

L1 A
L2 A’

Reprise diaphonique

où A’ serait la reprise de A, quelle que soit la forme de A. Nous pouvons rencontrer des phénomènes de reprise dans lesquels la seconde séquence est séparée de l’énoncé ou de la partie de l’énoncé qu’elle reprend. Le schéma interactionnel pourrait donc avoir la forme suivante :

L1 A
L2 B
L1 A’

Auto-reprise

ou

L1 A
L2 B
L3 A’

Reprise diaphonique

Une intervention (dans le schéma précédent, celle de L2) peut éventuellement s’intercaler entre l’énoncé et sa reprise.

Dans ce chapitre, nous allons examiner, au-delà de l’objectif principal, global et commun aux reprises diaphoniques réitératives de participer à la construction collaborative du discours, les objectifs locaux ou plus précis que semblent remplir les phénomènes de reprise[1]. Notre démarche analytique est identique à celle que nous avons menée au cours de l’analyse des phénomènes d’énonciation conjointe, c’est-à-dire que nous repérons les reprises diaphoniques réitératives dans notre corpus avant de tenter de définir les objectifs visés par ces constructions particulières. Ces objectifs ou intentions illocutoires serviront de catégories classificatoires à notre taxinomie. Ainsi, nous observerons dans un premier temps que les reprises diaphoniques (ou les hétéro-reprises) réitératives visent la ratification d’une complétion produite dans le cadre d’une énonciation conjointe (8.2.). Dans un deuxième temps, nous examinerons les stratégies de prise de parole mises en œuvre par les reprises (8.3.). Ensuite, nous étudierons les reprises cherchant à appuyer le discours d’un locuteur, à valider ou à insister sur une information délivrée dans les interactions verbales (8.4.). Nous

[1] Dans la mesure où nous allons nous intéresser uniquement aux reprises diaphoniques réitératives, la référence à ces dernières pourra se faire simplement avec le seul terme « reprise ». Nous préciserons seulement lorsque ce sera nécessaire.

examinerons également comment les reprises permettent de répondre à des questions et d'ajuster les connaissances partagées par les participants (8.5). Enfin, nous examinerons comment les reprises peuvent contribuer à marquer l'accord entre certains locuteurs (8.6.).

8.2. Ratifier une complétion

Le premier cas de reprise que nous allons étudier a déjà été évoqué, au cours de ce travail, dans le chapitre précédent consacré à l'énonciation conjointe (chapitre 7). Nous avons effectivement observé que la reprise pouvait être utilisée afin de ratifier une complétion apportée par un interlocuteur dans le cadre d'une énonciation conjointe. Dans ces cas, nous observons une structure en trois parties ou en trois tours de parole identifiables au cours des interactions. Dans un premier temps, le locuteur en cours produit un énoncé, ce dernier est, dans un deuxième temps, complété par un second locuteur et, enfin, le premier locuteur intervient de nouveau en répétant la complétion pour montrer qu'il accepte, valide ou ratifie l'intervention de son collaborateur avant de poursuivre son discours. Nous pouvons schématiser cet échange ternaire particulier de la façon suivante :

1.	Tour de parole du premier locuteur :	L1 « X »	*Enonciation conjointe*
2.	Complétion du second locuteur :	L2 « **Y** »	
3.	Reprise de la complétion par le premier locuteur :	L1 « **Y'** Z »	

Figure 23 : Echange ternaire : énonciation conjointe et reprise de la complétion

Ce schéma représente un premier tour de parole « X » prononcé par L1, ce tour présentant ou non des marques d'incomplétude, est complété par l'intervention de L2 qui produit un tour de parole « Y ». Cette complétion syntaxique ou discursive « Y » est reprise par L1 qui montre, par cette reprise « Y' »[1], qu'il ratifie la complétion « Y » et poursuit son discours en prononçant d'autres unités « Z ». Nous avons rencontré de nombreux échanges de ce type que nous avons également quelque fois déjà cités dans le chapitre précédent.

Nous pouvons remarquer que les phénomènes de reprise suivant une énonciation conjointe et visant à faire un commentaire sur la complétion ne sont pas tous identiques. Nous

[1] Nous avons choisi délibérément de noter la reprise Y' et non simplement Y dans la mesure où même dans les cas où la forme des syntagmes ou des unités linguistiques est identique et répétée, Y et Y' représentent deux événements de parole ou événements énonciatifs différents. Leur ancrage dans la situation de communication est différent.

avons observé, dans un premier temps, des reprises totales : le locuteur qui répète reproduit strictement les paroles énoncées par le second locuteur, celui qui a fournit la complétion (8.2.1.). Dans un deuxième temps, nous avons également compté des phénomènes de reprises que nous avons qualifiés de reprises partielles : le locuteur qui reprend ne reproduit qu'en partie les paroles énoncées lors de la complétion (8.2.2.). Ensuite, nous avons identifié un troisième type de reprise, les reprises modifiées : le locuteur reprend certains éléments de la complétion et en transforme d'autres (8.2.3.). Enfin, nous constaterons que la reformulation peut également ratifier une complétion (8.2.4.).

8.2.1. Reprise totale ou répétition

Dans les cas de reprise totale, le tour de parole Y produit par le second locuteur, si nous reprenons les termes du schéma que nous avons esquissé précédemment (Fig.), est répété dans son intégralité ou littéralement par le premier locuteur[1]. Nous avons une égalité lexicale entre Y et Y', les éléments prosodiques ou mimogestuels pouvant être différents. Pour reprendre les propos de R. Vion (1992), dans ces cas, la « séquence discursive antérieure se trouve reproduite telle quelle, sans qu'aucune modification linguistique n'affecte l'ordre verbal » (p.215). Nous assistons alors à un phénomène de répétition, selon notre terminologie. La reprise de type « totale » ou plus précisément la répétition représente une des extrémités du continuum de reprises que nous avons décrit dans le premier point dans la mesure où seuls des éléments mimogestuels, prosodiques, paraverbaux et situationnels, qui ont par ailleurs une importance cruciale dans l'interprétation de la reprise, peuvent être modifiés. Les exemples de ce type sont nombreux au sein de notre corpus, l'extrait suivant comprend une répétition de complétion :

Exemple 3 : A propos d'une comparaison entre un projet d'arrêté et l'arrêté ministériel.

L2 c'est les mêmes dispositions mais simplement il faut dans ces exercices là il faut quand même vérifier que tous euh tous les
L3 **les termes** \
L2 **les termes** \ et les conditions soient reprises mais l'esprit c'est le même
[réu2, p.565, l.18]

Suite à l'hésitation de L2 (« que tous euh tous les »)[2], L3 apporte une aide à la recherche lexicale de L2 en complétant l'énoncé de ce dernier. La complétion de L3 semble être ratifiée

[1] Le premier locuteur étant celui dont l'énoncé a été complété et le second est celui qui fournit la complétion. Nous conserverons ce système de référence tout au long de ce point consacré à la reprise visant la ratification d'une complétion.

[2] Nous pouvons remarquer que cette séquence comprend elle aussi une répétition, celle de « tous ». Néanmoins, nous ne nous intéresserons pas dans le cadre de ce chapitre à ces phénomènes que nous avons déjà observés à plusieurs reprises (chapitres 5 et 7) et qui constituent des phénomènes inhérents à toute production orale. La

par la répétition de « les termes » par L2 qui répète et poursuit son discours. Nous sommes bien en présence d'une répétition dans la mesure où l'intégralité de la séquence discursive a été reprise par le locuteur. Nous observons la même construction dans l'exemple suivant :

Exemple 4 : Les discussions portent sur les heures de nuit effectuées par les agents du Parc.

L7 il y a un flou artistique
L4 oui parce que je sais pas si entre les deux statuts parce que là est-ce que c'est défini pour les
L9 **pour les O.P.A.** \
L4 **pour les O.P.A.** \ parce que normalement aux dernières nouvelles ça doit pas être défini c'est le même nombre d'heures mais le problème c'est qu'il y a l'heure de 6h00 à 7h00
[réu1, p.541, l.54]

Même si le locuteur L4 n'attendait pas nécessairement de l'aide de la part d'un de ses interlocuteurs, le locuteur L9 « souffle » la fin du syntagme initié par L4 en produisant la complétion « pour les OPA ». Cette complétion est reprise dans son intégralité par L4 marquant ainsi sa ratification.

La reprise d'une complétion étant la principale marque linguistique et interactionnelle d'acceptation d'une énonciation conjointe, nous avons rencontré de nombreux exemples de répétitions illustrant ce phénomène. Quel que soit le statut du locuteur qui complète ou celui du locuteur dont les paroles sont complétées, la reprise est un des moyens les plus exploités pour ratifier la collaboration discursive. L'exemple suivant montre que le statut des locuteurs ainsi que leur rôle conversationnel ne semblent pas influencer la structure de l'échange ternaire comprenant la reprise.

Exemple 5 : A propos du stock

L2 ils ont fait un premier recensement pour tous les besoins ensuite il y a aussi pour les granulats c'est-à-dire pour les
L1 **matériaux** \
L2 **matériaux** \ < pour
L1 oui >
L2 le béton le 0 31 5 et compagnie (…)
[réu2, p.559, l.55]

Dans cet exemple, la complétion initiée par l'annonce d'une reformulation en « c'est-à-dire » est effectuée par le supérieur hiérarchique du locuteur en cours. Cette relation verticale et asymétrique ne modifie pas le mode de ratification de la complétion. Cette dernière, « matériaux », est reprise par L2 afin d'être ratifiée. Les multiples exemples présentés tout au long de ce chapitre montrent que le statut du locuteur influence certes la reprise, son origine et ses effets dans le discours mais ils montrent également que le processus interactionnel de

---

répétition de ce type de segment n'a pas la même valeur ou le même effet qu'une répétition d'un lexème de sens plein.

reprise est employé par les locuteurs quel que soit leur statut. Un statut hiérarchique ou conversationnel précis n'exclut pas l'actualisation d'une reprise.

8.2.2. Reprise partielle

Contrairement aux exemples précédents, dans les cas de reprises du type « partielles », nous n'assistons plus à un phénomène de répétition. Nous nous décalons légèrement vers la droite dans le continuum des cas particuliers de reprise dans la direction des reformulations (cf. Figure 21). La reprise de Y peut être légèrement différente dans le sens où Y' ne reprend pas l'intégralité des propos contenus dans la première séquence discursive. Le locuteur qui ratifie la complétion peut le faire en répétant une partie des propos contenus dans celle-ci. Néanmoins, comme nous l'avons expliqué ultérieurement, nous avons choisi d'inclure ce phénomène dans une définition globale du phénomène de reprise. Nous pouvons donc définir la « reprise partielle » comme un type particulier de reprise voire comme un type particulier de répétition. La reprise partielle ne modifie pas la séquence discursive antérieure dans le sens où aucune modification linguistique n'intervient pour transformer les productions verbales. Les seules modifications possibles dans une reprise partielle sont l'ellipse ou la suppression de certains éléments, comme c'est le cas dans l'exemple suivant :

Exemple 6 : A propos de la nouvelle ouverture du portail à l'entrée du Parc. Les gardiens n'étant plus présents à l'entrée, la télécommande qui actionne l'ouverture du portail est reliée à un ordinateur qui enregistre les allers et venues des agents.

L3 alors je précise aussi une petite chose une parenthèse bon quand on a expliqué ça euh il y a eu quelques réactions très peu nombreuses mais elle a eu lieu quand même de dire ouais on savait pas qu'on était enregistré enfin comme si c'était

L4 **une atteinte à la liberté**

L3 **une atteinte** ouais alors bon ça c'est un faux problème je l'ai vite réglé en disant attendez avant il y avait un gardien et lui il notait systématiquement vos vos mouvements alors aujourd'hui c'est automatisé mais ça change rien au problème hein

[réu5, p.655, l.38]

Dans cet exemple, la complétion du locuteur L4 est ratifiée par le locuteur L3 qui produit une reprise partielle de l'intervention de L4 suivi d'un « ouais » qui semble lui aussi valider la complétion. La reprise est tronquée dans le sens où elle n'est pas différente de la séquence « une atteinte à la liberté » mais elle est partielle et réduite à « une atteinte ». Ainsi, même s'il y a « répétition » de certains éléments contenus dans la complétion, la séquence discursive fournie par L4 n'est pas sans modification dans le tour suivant prononcé par L3. C'est pourquoi, nous préférons définir cette structure comme un cas particulier de « reprise » plutôt

que de « répétition », celle-ci répondant à une règle stricte d'identité formelle de l'intégralité de la séquence discursive.

8.2.3. La reprise modifiée

Si la reprise partielle était un type particulier de reprise totale, nous pourrions qualifier la « reprise modifiée » comme un type particulier de reprise partielle. En effet, la reprise modifiée est partielle dans le sens où elle ne reproduit pas l'intégralité de la séquence discursive antérieure mais elle est également distincte de celle-ci dans la mesure où certains éléments sont différents. En réalité, nous nous déplaçons encore un peu plus vers la droite dans notre continuum de cas particulier de reprise, toujours dans la direction des reformulations (cf. Figure 21). De manière générale, chacune des reprises que nous avons analysées possèdent naturellement des caractéristiques communes. Leurs différences en font toutes des cas particuliers de reprises, plus ou moins ressemblant aux répétitions ou plus ou moins proches des reformulations.

En outre, au sein même de la catégorie « reprise modifiée », nous pouvons trouver des cas particuliers. Dans certains cas, la reprise n'est que légèrement modifiée par rapport à la séquence discursive qu'elle reprend. Dans l'exemple suivant, seule la conjonction de coordination « et » est modifiée, laissant la place à « puis » dans la reprise :

Exemple 7: L1 vient de distribuer aux participants une nouvelle circulaire venant de la Direction du Personnel concernant les promotions.

L1 (…) alors euh là je vous demande et on aura pas le temps parce que je vous laisserai pas le temps je veux pas vous la commenter vous aurez plus facile de la lire
L3 **et de poser des questions** \
L1 **puis de poser des questions** \ hein \ mais toujours est-il que on est aujourd'hui le cinq
[réu13, p.875 l.2]

Ainsi, la reprise est modifiée puisqu'elle ne reprend pas la même coordination que celle actualisée dans la complétion. Néanmoins, la modification est minime, elle ne concerne qu'un élément grammatical de la séquence discursive reprise. Nous pouvons également remarquer que la reprise est suivie du marqueur *hein* qui semble insister sur le segment « puis de poser des questions »[1] et contribuer à l'acquiescement de la complétion[2].

[1] Voir *infra*, chapitre 10.
[2] T. Jeanneret rencontre également ce type de reprise, dans le cadre de la coénonciation, et les nomme « répétitions avec approbation » (1999, p.185).

Lors d'une énonciation conjointe, la complétion proposée par le second locuteur peut servir de « tremplin » à la construction du discours du premier locuteur. Dans ce cas, la reprise est modifiée dans la mesure où elle est différente de la complétion. Cette reprise représente la véritable intention communicative du premier locuteur impulsée par les propos contenus dans la complétion. Dans l'exemple suivant, le premier locuteur cherche le nom d'une charte qualité, un de ses interlocuteurs lui fournit une proposition :

Exemple 8 :

L1 (…) un mot sur une charte sur la charte qualité locale qui s'appelle programmation euh des ah zut j'ai perdu le titre
L5 **programmation des communications associées **
L1 **programmation des travaux routiers \ hein \ et communications associées** un petit mot euh pour savoir ce que vous pensez donc des possibilités de C.F.A. 2003 avec l'application d'un d'un article du décret de 67 +
[réu6, p.681, l.23]

La complétion de L5 « programmation des communications associées » n'est pas exactement l'expression recherchée par L1 mais la reprise partielle et étayée de cette intervention nous montre qu'elle a servi de « tremplin » discursif à L1 pour formuler le syntagme de son choix « programmation des travaux routiers hein et communications associées ». L'expression approximative de L5 a donc permis à L1 de retrouver le nom exact de la charte qualité.

En outre, nous pouvons faire un rapprochement avec la remarque de D. Apothéloz : « Il est à noter que si « répéter » fonctionne régulièrement comme un signal de ratification, « répéter incomplètement » ne ratifie que ce qui est répété (et signale potentiellement un désaccord avec ce qui n'est pas répété). » (2001, p.63). Dans l'exemple précédent, le locuteur L1 répète « incomplètement » ou non littéralement l'intervention collaborative de L5. Cette modification semble effectivement marquer à la fois un accord avec ce qui est répété et un désaccord dans la mesure où la répétition n'est pas identique à la complétion. L5 tente d'apporter à L1 le nom de la charte mais sa proposition « programmation des communications associées » n'est pas exacte. Cependant, les termes contenus dans la complétion suffisent à L1 pour se souvenir et pour retrouver le nom exact. C'est pourquoi, il reprend les termes corrects apportés par L5 en ajoutant les manquants : « programmation *des travaux routiers* hein *et* communications associées ».

Nous pouvons remarquer que la reprise modifiée de L1 comprend le marqueur *hein* de la même façon que les reprises des exemples 7 et 8 actualisent respectivement *ouais* et *hein* à la suite de la reprise. Néanmoins, si dans les exemples précédents, *ouais* et *hein* semblaient insister sur la ratification ou sur la validité de la complétion, le *hein* de ce dernier exemple

semble avoir des effets différents dans le discours. Le locuteur L1 semble pointer deux choses en produisant le marqueur : d'une part il signale à son interlocuteur L5 qu'il n'a pas fourni le nom exact de la charte en insérant *hein* après les éléments qu'il a oubliés et, d'autre part, il attire l'attention de l'ensemble de ces interlocuteurs et les invite à écouter le nom exact de la charte[1].

8.2.4. Reformulation

Nous avons observé de rares exemples d'énonciation conjointe au sein desquels la complétion était ratifiée par une reformulation. Nous pouvons rappeler que ce type de reprise se situe à l'extrémité du continuum que nous avons esquissé précédemment (Figure 21) dans la mesure où la reformulation reprend l'intention communicative d'une séquence discursive antérieure sans reprendre littéralement sa forme. Contrairement à l'analyse de R.Vion (1992) qui explique que la reformulation « peut être définie comme une reprise avec modification(s) de propos antérieurement tenus » (p.219), nous définirons la reformulation comme la reprise uniquement du sens et non de la forme lexicale d'une intervention ultérieure. La reformulation actualise une identité sémantique, comme c'est le cas dans l'exemple suivant :

Exemple 9 : Les locuteurs examinent un tableau listant l'ensemble des agents du Parc et de ses annexes ainsi que leur fonction.

L5 les noms qui sont sur ce tableau là ce sont uniquement des noms d'agents qui occupent un emploi ou de chef d'équipe ou de spécialiste < ou
L1 **à l'heure > actuelle **
L5 **actuellement **
L1 d'accord
L5 ou de maître compagnon donc pour lire ce tableau là vous avez d'abord (…)
[réu14, p.912, l.14]

Le locuteur L1 apporte une information complémentaire aux explications de L5 (l'intonation descendante de « à l'heure actuelle » nous montre que L1 produit une affirmation et non une question). Le locuteur L5 reformule la complétion « à l'heure actuelle » de son interlocuteur en produisant l'adverbe « actuellement ». Même cette séquence est effectuée sur la même base morphologique que l'un des éléments de la séquence reprise, nous la considérons tout même comme une reformulation. Cette dernière ratifie l'intervention complétive apportée par L1.

Nous avons rencontré d'autres exemples au sein desquels la reformulation vise également à accepter une complétion dans le cadre d'une énonciation conjointe. Néanmoins,

[1] Une légère pause entre « programmation des travaux routiers » et « hein » semble confirmer cette hypothèse.

certains exemples montrent que le type de reprise que nous observons pourrait se situer, sur notre continuum (Figure 21), entre la reprise modifiée et la reformulation, selon nos propres définitions respectives. L'exemple suivant semble correspondre à ce type de reprise :

Exemple 10 : Les locuteurs examinent les différentes possibilités, pour les agents du Parc, d'obtenir une promotion et un changement de fonction.

L5 on peut aussi rappeler les règles pour le la mise en place de chef d'équipe la circulaire précise donc que le premier point c'est /la, l'a-/
L7 **l'application en interne**
L5 **proposer le poste en interne** par exemple pour un poste de chef d'équipe à tous les chefs d'équipe d'une même filière voire d'autres filières qui peuvent remplir les conditions ensuite la promotion interne
[réu14, p.908, l.3]

Dans cet exemple, la reformulation peut être qualifiée de partielle. Dans la reprise de L5 « proposer le poste en interne », seul le terme « l'application » est reformulé par « proposer le poste », le reste de la complétion « en interne » est répété. Ainsi, la reprise de la complétion se scinde en deux parties, la première est reformulée et la seconde est répétée.

8.3. Répéter pour prendre la parole

Dans une situation de communication aussi formelle, aussi ritualisée et aussi régie par certaines normes interactionnelles (cf. chapitre 6), les prises de parole sont souvent moins « spontanées » que lors d'une conversation quotidienne et l'entrée dans le discours semble quelquefois difficilement accessible. C'est pourquoi, les locuteurs mettent en place des stratégies qui leur permettent de prendre plus facilement et légitimement la parole sans donner une impression d'imposition ou d'impolitesse. Un de nos informateurs nous a confié, lors d'un entretien, que certains attendent la prise de position d'un premier participant afin de pouvoir « brancher » sur cette première intervention leur propre tour de parole. Nous avons observé, dans le chapitre précédent que la complétion pouvait être une stratégie de prise de parole dans la mesure où le locuteur qui complète créé un lien entre l'énoncé d'un locuteur et sa propre intervention. Nous allons constater que l'hétéro-reprise réitérative peut également être actualisée à des fins stratégiques de prise de parole dans la mesure où le locuteur prend appui sur les propos fournis par son interlocuteur. La reprise permet au locuteur d'entrer dans les interactions en réduisant les risques liés à la prise de parole. Elle permet à un locuteur d'accomplir des actes communicatifs qu'il n'aurait probablement pas réalisés sans s'appuyer sur le tour de parole d'un autre locuteur.

Dans ces cas stratégiques de prise de parole, nous pouvons analyser la reprise comme un « pivot »[1] pour une complétion. Cependant, même si ce type de construction s'apparente à une énonciation conjointe, nous avons tout de même choisi d'analyser ces phénomènes de reprises non pas comme simple élément d'une construction plus importante mais comme élément clé de la construction. C'est pourquoi, dans le précédent chapitre, notre étude des énonciations conjointes visant une prise de parole a été uniquement consacrée aux complétions à continuation syntaxique stricte. Dans les exemples que nous allons examiner maintenant, nous pourrons déceler des énonciations conjointes particulières mais nous allons concentrer notre analyse sur les objectifs et les effets de la reprise dans le discours des participants.

Nous assistons à ce que D. Apothéloz appelle « répéter et continuer » (2001, p.62). La répétition permet au locuteur de mettre en avant sa collaboration discursive, élément essentiel des réunions de travail qui visent généralement une coopération forte entre les participants. L'exemple suivant met au jour cette construction collaborative visant un ajustement des informations véhiculées par le discours :

Exemple 11 : A propos du chiffre d'affaire

L1 moins *C*> + donc on améliore mais **on est toujours négatif** \
L2 **on est toujours négatif** si on considère que dans *C* euros il y a 232 000 euros qui sont consacrés aux aménagements
L1 à l'amélioration des conditions
[réu11, p.833, l.41]

Le locuteur L2 profite de sa prise de tour de parole, permise par une répétition[2], pour continuer son discours. L'intervention de L2, directeur du service, vient, dans un premier temps, approuver et surtout, dans un second temps, rebondir et nuancer les paroles de L1, directeur général, et minimiser le résultat négatif de son service. Cette stratégie de prise de parole par répétition permet à L2 de montrer à ses interlocuteurs qu'il contribue à la continuité topicale bien que ses propos relativisent ceux de L1. La répétition de L2 semble également permettre une intervention moins brutale dans le discours et de préserver la face du premier locuteur dont les propos sont relativisés.

[1] Nous réutilisons, dans le cadre de notre étude des répétitions, le terme que nous avons rencontré dans T. Jeanneret (1999) concernant l'introduction d'une complétion.
[2] Les catégorisations que nous avons établies précédemment (répétition, reprise partielle et reprise modifiée) seront, à l'instar de celles définies précédemment, utilisées tout au long de cette étude.

Dans d'autres cas, la prise de parole est effectuée afin d'apporter une précision, une information supplémentaire ou un nouveau mouvement discursif comme dans l'exemple suivant :

Exemple 12 : A propos des actions à saisir en comptabilité et des documents à fournir

L1 le service fait peut pas être fait sur un état (…) alors que si on fait un état et puis on dit

L2 un attachement récapitulatif \ le service fait **c'est un attachement récapitulatif**

L3 **c'est un attachement récapitulatif** effectivement mais c'est tout à fait possible [réu4, p.633, l.10]

Le locuteur L1 s'exprime sur l'impossibilité pour lui de remplir un certain type de document, L2 intervient pour nommer le document en question et L3 reprend une partie des paroles de L2 avant de poursuivre son discours. La reprise de L3 permet, d'une part, l'expression d'une concession de la part de ce locuteur « c'est un attachement récapitulatif effectivement » et, d'autre part, la prolongation de son discours « mais c'est tout à fait possible » qui manifeste son opposition par rapport à la position de L1. L2 et L3 sont de proches collaborateurs, la répétition semble être une marque de coopération facilitant la prise de parole du locuteur qui répète. Cette situation locale de trilogue met en lumière un phénomène interactif relevé par C. Plantin et C. Kerbrat-Orecchioni (1995) décrivant deux locuteurs qui s'unissent face à un troisième.

Dans les deux exemples précédents, la reprise des propos d'un autre locuteur prend la forme d'un « pivot » (Jeanneret, 1999). En effet, la reprise, quelle que soit son type et sa particularité, est actualisée afin de pouvoir enchaîner un topic ou des propos en lien ou non avec les précédents. Dans l'exemple 12, la reprise permet à un locuteur d'apporter son opinion et dans l'exemple suivant, elle permet d'apporter une précision :

Exemple 13 : Les représentants du personnel (L2 et L3) ne sont pas d'accord avec la direction concernant l'affectation d'un poste de mécanicien. L2 et L3 demandent que l'agent nommé sur ce poste dans une filière précise ne puisse pas aller travailler dans une autre filière.

L1 donc > je vous pose la question l'encadrement Parc y compris le chef de Parc est d'accord dans la mesure où il n'y a plus de candidat exploitation de prendre un candidat sur la liste complémentaire mécanicien et de le mettre à l'exploitation

L2 attendez d'accord sous une condition c'est que s'il est à l'exploitation il est à l'exploitation

L3 oui parce **qu'il faut qu'on arrête** \

L2 **il faut qu'on arrête** de faire jongler les gens comme ça on est d'accord sous la condition qu'il soit à l'exploitation au pire après si il y a un poste de libre à l'atelier que lui il prétende voilà
[réu16, p.1002, l.18]

La complétion de L2 « de faire jongler les gens comme ça » est initiée par un « pivot » constitué par la reprise de la séquence discursive « il faut qu'on arrête » produite par son collègue L3. La prise de parole de L2 vise, d'une part, une collaboration avec son interlocuteur et collègue L3 face à la direction et, d'autre part, une surenchère de la revendication. Nous pouvons néanmoins remarquer que la complétion de L2 n'est pas une « vraie » complétion syntaxique dans le sens où elle ne prolonge pas syntaxiquement le tour de L1 qui présente une construction achevée (l'intonation descendant nous permet de le constater). En effet, L2 change le statut du verbe *arrêter*, qui devient modal, afin de poursuivre son discours et de pouvoir produire *arrêter de faire jongler*. Ce phénomène de syllepse provoque un changement de construction et donne un statut, à l'intervention de L2, de complétion discursive.

Le locuteur qui souhaite prendre la parole peut reprendre une séquence discursive très courte, l'essentiel est qu'elle lui permette d'avoir accès à son tour de parole. L'exemple 14 montre que la séquence reprise ne peut être constituée que de deux unités linguistiques :

Exemple 14 : A propos de l'achat du matériel et de la procédure de définition des matériels à acheter.

L7 j'ai l'impression que de la concertation j'en fais beaucoup mais enfin bon
L1 c'est bien **non mais**
L2 **non mais** honnêtement le coup du lamier systématiquement le peu de réunions que j'ai participé on a toujours dit que le lamier mettre ça sur une pelle on pouvait peut-être se se diriger vers d'autres solutions tracteur bon la politique a été décidée
[réu6, p.688, l.22]

Le locuteur L2 répète la fin du tour de L1 « non mais » et profite de cette courte répétition pour prolonger son tour de parole. Cette répétition semble être actualisée uniquement pour prendre la parole dans la mesure où nous pouvons supposer que les propos de L2 ne correspondent pas à ceux qu'aurait pu prononcer L1 si son tour avait été plus long.

Les reprises que nous venons d'examiner sont toutes actualisées comme introduction de tour de parole et permettent donc au locuteur de poursuivre son discours. Nous avons rencontré d'autres exemples dans lesquels seule la séquence discursive reprise sert de stratégie de prise de parole. L'exemple 15 montre comment la reprise permet à un locuteur de rester impliqué dans les interactions :

Exemple 15 : L2, directeur de subdivision (client du Parc), fait part de ses problèmes concernant les véhicules qu'il loue au Parc (L1, directeur et L3, responsable du matériel). Le problème réside dans l'entretien des véhicules et des entreprises qui le réalisent (S1 et S2).

L2 ce qu'il y a encore ce qui arrive un peu mais je pense pas que c'est général hein c'est des histoires c'est toujours pareil c'est l'information et la communication qui des fois il y a des voitures qui partent chez *S1* hein d'accord il vient

chercher les clés enfin maintenant il vient plus chercher les clés il prend la voiture pour l'amener bon et puis après ça va chez *S1* mais la personne qui est propriétaire de cette voiture n'est pas forcément au courant que la voiture elle est partie chez *S1* ça ça arrive encore ou alors il est parti ailleurs ou chez *S2* ou chez il y a pas une information en continu c'est-à-dire qu'il y a pas une prise en charge le garage quand tu amènes ta voiture si tu peux pas l'avoir pour le midi et tout ça il t'informe d'accord

L1 oui **oui j'ai bien compris**
L3 **oui j'ai bien compris**
L1 hum
{ L2 donc c'est la moindre des choses d'appeler la personne
{ L3 et de lui dire la voiture n'est pas disponible
L2 voilà
L3 **j'ai bien compris**
[réu8, p.762, l.28]

Dans cette réunion, le locuteur L1, en produisant « oui oui j'ai bien compris », semble réagir à l'intervention de L2 en tant que directeur du Parc. Il témoigne de sa compréhension face aux plaintes exprimées par L2. Cependant, le responsable direct du matériel au Parc, L3 se doit également de réagir puisque c'est à lui que la gestion des véhicules de location est confiée. La reprise des propos de son directeur « oui j'ai bien compris » semble lui permettre de prendre la parole pour marquer à la fois son implication et sa compréhension des problèmes. De plus, l'intervention de L1 étant à la première personne du singulier, elle engendre la nécessité de la part de L3 d'une prise de parole exprimant sa position personnelle, exclue par l'intervention de L1. Ce tour de parole « oui j'ai bien compris » produit par L3 introduit ce dernier comme interlocuteur légitime et prêt à collaborer pour résoudre les problèmes exposés par L2. Cette collaboration va se confirmer par l'énonciation conjointe produite par L2 et L3 dans la suite de l'échange (marquée par une accolade). En complétant l'énoncé de L2 « donc c'est la moindre des choses d'appeler la personne » par « et de lui dire la voiture n'est pas disponible », L3 se positionne clairement comme allié, il marque son accord avec la subdivision et montre ainsi que l'amélioration est envisageable. De plus, L2 et L3 étant les principaux concernés par le thème de cet échange, l'énonciation conjointe semble donner une image du schéma interactionnel en train de se faire. L2 et L3 forment une dyade et L1 ne possédant pas toutes les informations nécessaires aux objectifs visés par l'échange, n'intervient que rarement dans ce schéma interactionnel. Ensuite, dans ce climat délicat où le client ne semble pas satisfait de la prestation de son fournisseur, L3 fait de nouveau preuve de coopération et répète à nouveau sa compréhension avec la dernière intervention de l'extrait « j'ai bien compris ». Ainsi, les reprises peuvent permettre aux locuteurs de prendre la parole de façon stratégique afin de se positionner dans le discours.

8.4. Appuyer le discours d'un locuteur, insister ou valider une information

Dans les réunions de travail de notre corpus, la reprise permet au locuteur qui la produit non seulement de prendre la parole, comme nous venons de l'expliquer, mais également d'appuyer le discours d'un autre locuteur (nous rappelons que nous nous intéressons uniquement aux reprises diaphoniques réitératives) ainsi que d'insister ou de valider une information fournie par un collègue. La reprise semble être un des éléments qui contribue à donner des explications de manière solide. Comme le montre L. Mondada, la reprise permet de « construire la solidité du cas » (2001, p.238). En effet, la solidité du cas « s'accomplit dans les questionnement, dans les *reprises*[1] non controversées, dans les prolongements de l'exposé par les autres participants, qui ainsi contribuent collectivement à l'étoffer » (*Ibid.*). La reprise d'une séquence discursive permet donc de montrer collectivement l'importance de cette séquence et notamment de ce à quoi elle fait référence. Ces effets d'insistance sont nombreux dans notre corpus de réunions de travail.

L'origine et les effets produits par les phénomènes de reprise sont variables notamment selon l'identité du premier et du second locuteur. De la même manière que le statut hiérarchique ainsi que les connaissances partagées et distribuées des membres de la réunion influencent les effets produits par la complétion dans le cadre d'une énonciation conjointe, ces facteurs identitaires influencent également l'actualisation d'une reprise. Dans un premier temps, nous allons examiner les reprises effectuées par un supérieur hiérarchique avant de nous intéresser, dans un second temps aux reprises effectuées par un expert du thème évoqué au cours de l'échange examiné. Enfin, nous examinerons, dans un troisième temps, les reprises produites par des locuteurs prenant la parole en tant que « simple » collaborateur ou membre du collectif de travail constitué par l'ensemble des participants à la réunion.

8.4.1. Reprendre en tant que supérieur hiérarchique

Si la reprise permet de prendre la parole, comme nous l'avons observé dans le point précédent, elle permet également d'appuyer le discours produit par un locuteur. Si cette reprise est effectuée par un supérieur hiérarchique du premier locuteur, l'intention perlocutoire de la seconde séquence discursive (la reprise) semble être particulièrement marquée. En d'autres termes, le supérieur hiérarchique vise une intention spécifique en

[1] C'est nous qui soulignons

reprenant les propos de son interlocuteur. L'exemple suivant met en évidence la « valeur » ajoutée apportée par la reprise partielle de L1, directeur du Parc :

Exemple 16 : A propos de la mise en place d'une action.

L1 non mais le plus simple je crois qu'aujourd'hui on discute du principe mais dès l'instant qu'on aura pu voir deux trois sociétés hein on aura on affinera un projet qu'on vous présentera puis on en discutera un mais un ou plusieurs projets d'accord
L3 la première chose à faire **c'est déjà préparer **
L1 **c'est préparer **
L9 oui mais les problèmes de sécurité dans l'entrée depuis la rue l'autre fois je reviens sur les systèmes de cartes (...)
[réu1, p.528, l.32]

Dans cet exemple, le discours de L3, responsable d'une filière du Parc, est renforcé par l'intervention de L1, le directeur du service, qui reprend (partiellement) la fin du tour de son employé alors qu'aucune demande d'interactivité n'a été formulée et que l'énoncé ne présente pas d'incertitude (l'intonation ne laisse pas supposer que L3 cherche une confirmation chez ses interlocuteurs). Cette reprise partielle donne une sorte de caution ou de reconnaissance hiérarchique aux paroles de L3. Dans cet extrait, le statut hiérarchique du locuteur qui reprend ne semble pas insignifiant, c'est également le cas dans l'exemple suivant :

Exemple 17 : Réunion annuelle avec le directeur départemental pour évoquer l'année à venir.

L1 le résultat prévisionnel serait de *C* euros et si on réalise ce chiffre *C* euros on aura fait **une très bonne opération **
L2 **une très bonne année **
L1 **une très bonne année **
[réu11, p.839, l.35]

Dans un premier temps, le locuteur L2, directeur départemental et supérieur hiérarchique de L1, produit une reprise modifiée, il produit « une très bonne année » alors que L1 avait produit « une très bonne opération ». Cette reprise modifiée apporte un autre type d'information, il recadre l'intervention de L1 dans un espace temporel. Dans un second temps, L1 répète immédiatement cette intervention. Cette suite de reprises, accompagnée par des sourires, semble permettre aux deux locuteurs de construire ensemble ce discours optimiste concernant la santé financière du Parc.

Ainsi, lorsque la répétition est prononcée par un participant n'ayant pas le même statut hiérarchique que le premier locuteur, la relation asymétrique semble jouer un rôle non négligeable. Dans l'exemple suivant, le locuteur L1, directeur du Parc, répète les propos de L2, responsable de l'atelier :

Exemple 18 : Les membres de la réunion s'interrogent sur la procédure à suivre concernant la prise de congés. Après une courte discussion sans conclusion et sans information sûre, le directeur L1 décide de demander l'avis du gestionnaire du logiciel de comptabilité MR4G dans la mesure où c'est lui qui gère ce problème.

L1 officiellement moi je dirais que l'on demande au gestionnaire de M.R.4.G. comment il faut faire à la limite peut-être qu'il a une idée donc on pourrait demander au *P24*
L6 oui je suis pas sûr qu'il aura une solution
L1 ben il aura peut-être une idée s'il y a pas de solution
L2 **il a peut-être un avis**
L1 **il a peut-être un avis**
L2 et puis peut-être que d'autres départements lui ont posé la question
L1 ben oui bon euh *P1* ou *P12* vous vous chargez de d'interroger le *P24* tu le fais *P12*
L6 oui oui
L1 bon allez hop c'est fait allez on hein
[réu1, p.540, l.6]

Le locuteur, et directeur du Parc, L1 répète intégralement l'énoncé de L2, responsable de la filière atelier. Cette répétition semble être actualisée, d'une part, afin de valider l'énoncé de L2 et, d'autre part, afin de mettre fin à l'échange consacré à la consultation du gestionnaire (directeur du SGR) concernant la saisie des congés. En effet, trois termes sont prononcés pour qualifier la réponse que pourrait fournir le gestionnaire : « idée », « solution » et « avis ». Les deux premiers termes ne semblent pas convenir à certains participants. Le premier terme « idée » apporté par L1 est rejeté par L6 qui produit « solution » dans le tour « oui je suis pas sûr qu'il aura une solution ». Ce terme est rejeté à sont tour par L1 qui reprend le second terme « idée » (« ben il aura peut-être une *idée* s'il y a pas de *solution* ») face au doute émis par son interlocuteur L6 quant à l'apport d'une solution. Le terme « idée » prononcé par L1 n'est pas repris dans la suite du discours et est aussitôt remplacé par le troisième terme « avis » prononcé par L2. Cette succession de termes visant à nommer l'apport ou la réponse éventuelle du gestionnaire prend fin avec la répétition par L1 de l'énoncé comprenant le troisième terme « avis » : « il a peut-être un avis ». La clôture de cet échange de six tours de parole, marquée par la répétition, est légitimée par le statut hiérarchique du directeur du service. Cette intervention possède une « valeur illocutoire conversationnelle » (Kerbrat-Orecchioni, 2001, p.149) conférée à la fois par le discours des locuteurs (succession de termes différents, reprise) et par des éléments extralinguistiques.

Le statut hiérarchique du locuteur qui répète joue donc un rôle important quant à l'effet produit par la répétition. Nous avons vu à plusieurs reprises que les réunions de travail, même si elles visent des objectifs communs à tous les participants, mettent au jour le statut ou la fonction occupée par un locuteur au sein de l'entreprise. Ces statuts confèrent aux participants des droits et des devoirs conversationnels orientant la dynamique interactionnelle

de la réunion. La répétition peut être une stratégie mise en œuvre par un locuteur afin de reprendre ou de se réapproprier un rôle conversationnel et interactionnel qu'un de ses interlocuteurs lui aurait usurpé. Dans l'exemple suivant, un locuteur semble jouer un rôle dans le discours qui, habituellement en réunion de travail, est attribué à un autre participant :

Exemple 19 : Les discussions portent sur les changements induits par l'aménagement et la réduction du temps de travail (ARTT).

L1 *P2* il regarde ça de son côté hein donc dans une des prochaines réunions on peut réévoquer le sujet hein d'accord
L6 **affaire classée** \
L1 **affaire classée** \ +
[réu2, p.565, l.49]

Le locuteur L6, responsable du magasin, tente de mettre fin au thème en cours. Néanmoins, L1, directeur du Parc et animateur de la réunion répète exactement les propos de L6 pour mettre lui-même fin à la discussion concernant la compréhension des textes sur l'ARTT.

Le statut du locuteur ainsi que les rôles conversationnels qui lui sont associés semblent donc avoir une forte implication dans les phénomènes de reprise. Nous avons vu, avec l'exemple précédent, que les facettes identitaires d'un locuteur surgissent dans une réunion de travail se déroulant au sein même de l'entreprise, c'est-à-dire entre employés du même service. Nous allons voir maintenant que ces facettes sont également mises en exergue dans des réunions rassemblant des membres du Parc ainsi que d'autres participants appartenant à d'autres services. L'exemple suivant est extrait d'une réunion entre des employés du Parc et ceux d'une subdivision (client du Parc) :

Exemple 20 : Les participants font l'inventaire des véhicules loués au Parc (représenté par L1 et L4) par la subdivision (représentée par L2 et L3).

L1 euh donc au niveau des catégories berlines vous en avez deux hein deux twingos c'est bon
L3 ouais 01196
L2 au sens au sens berline effectivement oui
L4 **vous avez une quatre places** \
L1 **vous avez une quatre places** \
L2 d'accord
L1 d'accord
[réu7, p.717, l.29]

Nous pouvons faire l'hypothèse que dans cet extrait, le locuteur-directeur du Parc L1 répète les propos de L4, responsable de la filière magasin, afin à la fois de confirmer les propos de son collègue L4 et afin de préserver son rôle conversationnel d'animateur de la réunion. En effet, depuis le début de la réunion, les interactions se déroulent entre L1, L2 et L3, cet extrait marque la première intervention de L4. Ce dernier intervient pour répondre à une hésitation ou à une interrogation perçue dans le tour de parole de L2 « au sens au sens berline

effectivement oui »[1] même si l'intonation n'est pas montante[2]. Nous pouvons supposer que L2, directeur de la subdivision mais pas directement responsable du matériel et des locations, émet une hypothèse quant à la définition de « berline » en écoutant ses collaborateurs évoquer « deux twingos » ainsi que le numéro d'identification de l'une d'elles (« 01196 »), c'est pourquoi il termine son tour de parole par l'adverbe « effectivement » suivi de « oui ». Néanmoins, devant cette hésitation, L4 définit le terme « berline » que L1 a employé précédemment (« au niveau des catégories berlines ») en précisant qu'une voiture berline est une voiture qui a quatre places. L1, le directeur de L4, répète immédiatement le tour « vous avez une quatre places ». Cette répétition semble valider la précision apportée par L4. La précision semblait utile puisque L2 confirme sa compréhension avec « d'accord » immédiatement après la répétition. De plus, étant donné que L1 mène l'échange avec ses clients (L2 et L3) depuis le début de la réunion, nous pouvons également supposer que cette répétition permet au locuteur L1 de reprendre la parole et de conserver son rôle de meneur des interactions.

La reprise, effectuée par un supérieur hiérarchique, permet à celui-ci d'intervenir en mettant en avant son statut ainsi que son rôle conversationnel. Dans l'exemple suivant, à la fois le statut du locuteur et son rôle conversationnel semblent être menacés. La reprise permet de rétablir stratégiquement les normes interactionnelles implicites de la réunion de travail :

Exemple 21 : Les locuteurs évoquent l'achat de matériels (engins servant à la construction des routes) à la société S2. Les échanges qui précèdent cet extrait ont été menés par le directeur du Parc L1 qui a expliqué à ses interlocuteurs la procédure d'achat et le choix des matériels.

L1 pas de remarque voilà
L7 qu'est-ce que tu as pour 150 000 euros
L1 on a du *S2* télescopique \
L5 deux bennes et deux **deux bennes et deux gravillonneurs **
L7 oui non mais **deux bennes et deux :**
L5 **deux bennes et deux gravillonneurs **
L1 **deux bennes deux gravillonneurs **
L7 ça fait quand même des
L1 le top < des tops
L7 c'est cher >
L1 à mon avis hein voilà
[réu13, p.902, l.48]

[1] Les berlines sont opposées aux voitures de société. Ces dernières ne possèdent pas de place à l'arrière du véhicule.

[2] L'hésitation de L2 concernant la définition de « berline » est confirmée dans la suite des échanges. L4 précise à L2 la définition de « société » :

L4 c'est les deux places elles sont en société quoi
L2 d'accord
L1 ça marche
L4 ouais c'est bon ça marche

Dans cet exemple, L1 a terminé ses explications et demande, comme il le fait habituellement, à ses interlocuteurs s'ils veulent ajouter quelque chose, L7, le responsable de l'exploitation, profite de cette offre de transition de tour pour poser une question « qu'est-ce que tu as pour 150 000 euros » à laquelle L1 répond en citant la société (S2) qui fabrique les engins. Cependant, une autre réponse, précisant les engins commandés « deux bennes et deux gravillonneurs », est apportée par un autre locuteur L5, responsable d'une annexe. Il semble que les réponses apportées par L1 puis par L5 ne satisfassent pas totalement L7 qui reprend la parole en introduisant son tour par « oui non mais »[1] avant de reprendre le début de la réponse fournie par L5 « deux bennes et deux ». L5 produit ensuite une auto-répétition de sa réponse afin semble-t-il de confirmer celle-ci. Constatant que la réponse attendue par L7 a été formulée par un autre, L1 reprend à son tour cette réponse en la modifiant légèrement « deux bennes deux gravillonneurs » (abandon de la conjonction de coordination « et ») à la fois pour valider cette réponse et pour produire lui-même, en tant que directeur, la réponse qu'il pense attendue par son collègue.

La reprise diaphonique, dans le sens où elle est la reproduction d'un déjà dit par un autre, peut être utilisée à des fins de préservation de la face pour le locuteur qui répète. En effet, dans les cas où le locuteur légitime ou attendu ne sait pas ou ne peut pas répondre à une interrogation ou à une attente, répéter la réponse, lorsqu'elle est formulée par un autre locuteur, semble se révéler être une stratégie d'évitement de perte de face. L'exemple qui suit est extrait de la même réunion que l'exemple précédent, les participants tentent de repérer l'ensemble des véhicules loués par la subdivision ainsi que leur lieu d'affectation (une subdivision pouvant avoir plusieurs annexes dépendantes) :

Exemple 22 : Les participants recensent le nombre de fourgons loués par la subdivision. Des hésitations demeurent quant à leurs lieux d'affectation.

L4 moi j'aime bien savoir exactement où ils sont donc s'il y a des modifications < c'est important à savoir
L1 autant qu'on le sache
L3 **le tôlé il est sur *T1*** >
L2 **le tôlé il est sur *T1***
L4 le tôlé il est sur *T1* maintenant
L3 oui oui oui ils en ont plus que deux à *T2*
L4 alors je vais corriger parce que non mais pour moi c'est important parce que ça me permet de sortir les listes de matériels que vous avez sur *T2* tu comprends
L3 alors le 0586 il est à ça c'est *T1* c'est celui là je crois
L4 O.K.
[réu7, p.718, l.21]

[1] Nous analyserons précisément ce type de séquence dans le chapitre 10.

Depuis le début de la réunion, le directeur de la subdivision L2, n'étant pas directement responsable du matériel, ne semble pas à l'aise pour déterminer exactement où se trouvent les véhicules qu'il loue à son prestataire. La gestion du matériel de location est plus amplement maîtrisée par L3, responsable de l'exploitation et des travaux effectués par la subdivision. L'inégalité de la répartition du savoir concernant les véhicules entre ces locuteurs semble être confirmée par le nombre de tours de parole effectué par L3 : 461 par rapport à L2 : 259, soit 1.8 fois plus d'interventions de la part de L3 dans cette réunion. Néanmoins, L2 ne semble pas avouer que cette gestion ne lui est pas familière. Lorsque le responsable du matériel du Parc L4 demande où se trouve un camion tôlé[1], c'est L3 qui répond. Cependant cette réponse est produite en même temps que deux autres tours de parole, ceux de L4 et de L1. La réponse de L3 est immédiatement reprise par L2. Cette reprise semble avoir plusieurs effets dans les interaction : valider l'information fournie par L3, réparer les troubles provoqués par les chevauchements mais également préserver la face de L2 en montrant qu'il pouvait répondre à la question. L2 profite du chevauchement de paroles entre L4, L1 et L3, il attend la fin des prises de parole simultanées pour intervenir seul et répéter l'information attendue. Après cette répétition ayant permis à L2 d'intervenir, les interactions reprennent entre L1, L3 et L4.

Une répétition prononcée par un « second » locuteur dont le statut hiérarchique est supérieur au premier locuteur peut également contribuer à servir les propos de ce dernier. En effet, dans les cas où un premier locuteur formule une demande à ses interlocuteurs, un supérieur hiérarchique peut intervenir, simplement en reprenant les propos de son collègue afin d'insister sur la requête et de marquer son sérieux ou son caractère impératif. Dans l'exemple suivant, l'intervention du directeur confère une reconnaissance officielle et autoritaire aux propos repris :

Exemple 23 : A propos du délai pour faire des propositions de promotions.

L6 normalement c'était une note du 13 mai 2002 promotions des O.P.A. au titre de 2002 c'était une note du 13 mai 2002 moi j'avais redemandé un petit peu quelque chose j'avais fait une pré-réunion + ben il faut fixer la date de la remise des documents alors le jeudi prochain
L1 jeudi prochain oui c'est bon
L6 au bureau du chef
L1 oui
L6 jeudi c'est-à-dire on est le huit /parce que, puisque/ on est le premier aujourd'hui donc **le jeudi huit toutes les propositions au chef **
L1 **toutes les propositions pour le huit **
L6 tous les services confondus bon c'était tout moi au niveau /// {silence}
[réu4, p.649, l.36]

[1] Ce que les locuteurs appellent un tôlé est un camion qui possède un plateau recouvert de tôles et non de bâches.

Dans cet extrait, le locuteur L1, directeur du Parc, vient soutenir son adjoint dans sa demande de remise de documents. La répétition accentue l'importance à la fois de l'action de remettre des propositions et de la date à respecter.

Dans un autre exemple, nous pouvons observer que l'intervention du directeur, effectuée par une reprise, vise un rétablissement des règles en vigueur dans l'interaction ainsi que de l'ancrage de son statut :

Exemple 24 : Le locuteur L8 tente de saisir un mode de fonctionnement. Pour cela il prend la parole et compare ce dernier avec un autre afin de vérifier sa compréhension.

L8 si on veut bien reporter à un truc de comparable l'info centre qui aurait dû être fait la même chose a traîné longtemps avant qu'on l'eut parce que c'était le ministère qui l'avait commandé c'est comme Périclès à l'heure actuelle
L9 **exactement**
L1 **exactement**
[réu15, p.984, l.41]

Le locuteur L9, chef comptable, valide l'explication de son interlocuteur, responsable du magasin, en prononçant « exactement ». Cette validation est légitime dans la mesure où le mode de fonctionnement évoqué concerne la comptabilité. Néanmoins, le directeur intervient, répète et ratifie à son tour la compréhension de L8. Cette intervention, réalisée par le supérieur hiérarchique, semble cautionner la précédente et permettre à L1 d'intervenir en se positionnant en tant que supérieur hiérarchique.

8.4.2. Reprendre en tant qu'expert

Le statut hiérarchique d'un locuteur n'est pas la seule facette identitaire influençant les phénomènes de reprise, d'autres exemples montrent que ces phénomènes sont employés à des fins d'appui du discours ou de validation d'une information quel que soit le statut du premier locuteur ainsi que celui du second locuteur dans l'organigramme de l'entreprise. Le soutien coopératif incarné dans les reprises peut révéler d'autres facteurs identitaires favorisant ces phénomènes. Dans les exemples suivants, la position d'expert, que nous avons déjà évoquée notamment dans le chapitre précédent, occupée par les locuteurs influence la dynamique interactionnelle et les valeurs pragmatiques des phénomènes de reprise. L'asymétrie de la distribution des connaissances entre les différents membres de cette communauté amène certains d'entre eux à réaliser des ajustements ou à ajuster ce déséquilibre épistémique. La position d'expert peut, par exemple, conférer à la reprise une valeur de validation ou de confirmation des propos repris :

Exemple 25 : Les participants évoquent le non respect des règles établies lors des embauches des agents du Parc. Etant donné qu'ils sont tous susceptibles d'être d'astreinte en hiver pour intervenir sur les routes en cas de mauvaises conditions climatiques, les agents doivent résider dans un cercle de kilomètres précis autour du Parc. Cependant, certains ont déménagé au-delà de cette distance réglementaire.

L1 (…) alors eux c'est ils l'ont fait officiellement ils nous ont transmis leurs coordonnées il y en a un troisième qui s'appelle ***P8*** \
L6 ***P8*** \
L1 ***P8*** qui lui va habiter au * bon donc je vais convoquer ces gens là pour leur rappeler que au niveau de la lettre d'embauche ils s'étaient engagés à respecter ou soit une distance de cinq kilomètres ou soit euh un temps
de trajet de 15 minutes
[réu13, p.873, l.9]

Dans cet exemple, le locuteur L1 fait une légère erreur dans la prononciation du nom de l'agent P8 (une syllabe erronée sur les trois qui compose ce nom). L6, responsable des travaux du Parc, reprend le nom en le prononçant correctement. Cette reprise corrective est répétée par L1 pour valider la correction et pour signaler aux autres participants qu'il s'agit bien de l'agent dénommé P8, comme vient de l'énoncer L1, qui est concerné. La reprise modifiée à visée corrective est effectuée légitimement par un locuteur dont la proximité avec les agents est plus conséquente que celle du directeur. Dans cet exemple, même si le statut hiérarchique des locuteurs ne semble pas pertinent, leurs rôles et fonctions influencent le phénomène interactionnel de reprise.

Dans certains cas, la reprise peut être effectuée par un pair hiérarchique qui occupe également la même fonction au sein de l'entreprise mais dans un autre domaine ou une filière différente. En d'autres termes, deux experts de deux domaines différents peuvent intervenir selon un schéma interactionnel « énoncé-reprise » afin de consolider de manière collaborative les propos énoncés, comme c'est le cas dans l'exemple suivant :

Exemple 26 : Lors du passage du franc à l'euro, plusieurs modifications ont été nécessaires. Cet extrait évoque la création de nouveaux ordres de travail.

L7 mais tu dis les recréer tous je vois pas l'intérêt de les recréer tous qu'est-ce que pourquoi
L6 **que ceux qui sont utiles**\
L2 **que ceux qui sont utiles** \ < ben bien sûr
[réu1, p.537, l.30]

Cet exemple représente un cas de figure assez fréquent dans notre corpus. Un locuteur reproduit exactement l'énoncé d'un de ses collègues afin d'appuyer son discours, ratifier une information, insister sur son importance ou encore confirmer sa validité ou sa véracité. Dans cet exemple, la répétition est effectuée par un pair du premier locuteur, celui-ci est responsable de la filière magasin et L2 est responsable de la filière atelier. La répétition semble donc être utilisée à des fins de collaboration et de soutien entre individus.

Les reprises diaphoniques, qui permettent au locuteur qui répète d'insister sur une information communiquée par le premier locuteur, peuvent être adaptées ou modifiées :

Exemple 27 : A propos des activités de l'agent L9 en rapport avec ses fonctions.

L6 le larbin n'est pas le mot disons que tu étais amené à participer à des activités mécaniques **qui n'étaient pas ta place** \
L9 **qui n'étaient pas ma place** \
L6 et que tu pourras peut-être prendre plus tes fonctions de superviseur et d'organisateur que tu avais laissé voilà
[réu6, p.706, l.29]

Le locuteur L9 confirme les dires de L6 en reprenant ses propos. La reprise tient compte de la transposition du pronom personnel de deuxième personne au pronom personnel de première personne. Cette reprise permet à L6, par le jeu des pronoms, de s'approprier les propos de L9. Cette réappropriation énonciative semble permettre de mettre l'accent sur la nécessité de reconnaître l'erreur qui a été commise.

La reprise visant à appuyer le discours de son interlocuteur peut donc être une reprise modifiée comme nous venons de le constater avec l'exemple précédent. Ainsi, même si la reprise n'est pas totale, la construction du discours est collaborative et l'appui du discours, que la répétition semble marquer, est conservé. L'exemple 28 montre également que la reprise modifiée produite par L4 appuie le discours de L7 :

Exemple 28 : Les heures de nuit effectuées par les agents en période hivernale sont redéfinies mais les précisions manquent.

L4 (…) parce que normalement aux dernières nouvelles ça doit pas être défini c'est le même nombre d'heures mais le problème c'est qu'il y a l'heure de 6h00 à 7h00
L7 **et c'est celle-là où ils sortent le plus** \
L4 **et c'est l'heure qu'ils sortent le plus** \
L7 tous les jours ils sortent à l'heure là
L4 hein parce que entre 6h00 et 7h00 avant c'était 21h00 6h00 et maintenant c'est 22h00 7h00
[réu1, p.542, l.1]

Dans cet exemple, même si la reprise est modifiée, c'est-à-dire que L4 ne reproduit pas exactement les propos de L7, elle semble appuyer le discours de L7 et insister sur le fait que le problème réside dans cet intervalle temporel. L4 et L7 construisent de façon collaborative leur discours en tant qu'experts de leur domaine respectif.

8.4.3. Reprendre en tant que collaborateur

Si les phénomènes de reprise ont des rôles spécifiques dans la construction collaborative du discours lorsqu'ils sont produits par des supérieurs hiérarchiques ou des

experts, ils peuvent également participer à cette construction collaborative lorsqu'ils sont produits par de « simples » collaborateurs, c'est-à-dire lorsque l'intervention est davantage naturelle et spontanée et que des enjeux identitaires liés au statut hiérarchique des participants entrent moins en considération. Dans l'exemple suivant, la répétition semble insister sur une information implicitement véhiculée à la fois par l'énoncé lui-même et par l'intonation actualisée par le premier locuteur et amplifiée par le second :

Exemple 29 : Les membres de la réunion évoquent la date d'une future réunion appelée « réunion préparatoire ». Cette réunion doit précéder la C.C.O.P.A. (Réunion 14).

L1 (…) donc quand est-ce que vous pouvez sachant que je vous ai dit que le 20 c'était C.C.O.P.A. je veux pas dire que la *P15* m'a violé mais presque euh la réunion préparatoire c'est quand le six le dix non c'était le six donc elle voulait
L2 **le six c'est demain** \
L8 **le six c'est demain** \
L1 oui donc elle voulait le six hein déjà donc je lui ai dit non mais vous vous foutez de ma gueule c'est pas possible et j'ai dû lui parler vraiment comme ça en plus {rires}
[réu13, p.875, l.11]

Ainsi, dans cet exemple, L2, responsable d'une annexe, prononce « le six c'est demain » avec une intonation telle que nous pouvons supposer qu'il souhaite attirer l'attention de ses interlocuteurs sur le fait que la date suggérée par P15 pour la réunion préparatoire n'est pas envisageable. Ensuite, L8, responsable de la comptabilité, intervient, avec la même intonation mais plus prononcée, en répétant exactement l'énoncé de son collègue. En actualisant cette construction, L8 insiste davantage sur le fait que prévoir cette réunion le lendemain de celle qu'ils sont en train de faire est trop tôt, il participe à la demande de prise de conscience de ses interlocuteurs impulsée par L2. Néanmoins, cette réunion préparatoire[1], demandant un investissement important de la part des futurs membres dans la mesure où ils doivent proposer des agents susceptibles notamment d'être promus, a déjà été repoussée à une date ultérieure comme l'explique L1 avec humour.

L'intervention d'un participant, par reprise, ne met donc pas toujours en lumière des enjeux hiérarchiques. Elle peut également permettre au locuteur qui reprend de s'assurer de la compréhension par ses interlocuteurs de certains propos ou de certaines idées qui ont été énoncés ultérieurement. Dans l'exemple suivant, le locuteur reprend afin d'insister sur la pertinence de l'intervention précédente :

[1] Nous avons assisté à cette réunion préparatoire qui aurait dû faire partie de notre corpus. Cependant, un problème technique survenu au début de la réunion a stoppé l'enregistrement.

Exemple 30 : Chaque année, certains agents vont visiter des mines de sel, cet extrait est issu des échanges visant à choisir des candidats pour la future visite. L1 est le directeur, L9 le comptable, L3 un responsable d'annexe et L4 le responsable de l'atelier.

L1 bon tu as un candidat à proposer ou même toi hein
→ L9 ben moi justement c'est ce que j'allais dire il y a deux ans j'étais proposé pour aller à Mulhouse et puis c'est tombé en même temps < qu'une formation
L3 ben vas-y > vas-y *P46* allez
L1 **c'est lui qui paie le sel alors**
L9 **c'est moi qui paie**
L4 ben ça y est
[réu15, p.988, l.57]

La reprise modifiée et adaptée (réappropriation énonciative et transposition du pronom personnel) de L9 semble chercher à souligner que sa candidature est légitime, comme vient de le remarquer le locuteur L1. L9 reprend l'argument financier fourni par le directeur afin d'insister sur sa pertinence. Nous pouvons remarquer l'hésitation de L9 à poser clairement sa candidature dans son tour de parole précédent (marqué d'une flèche), il tente de se justifier sans expliciter son désir de participer à cette visite de mines. Les interventions de L3 et de L1 lui épargnent un argumentaire et, par la même occasion, semblent le rassurer dans la mesure où elles justifient sa candidature. Dans cet exemple, les enjeux identitaires liés au statut hiérarchique des participants sont mis de côté dans la mesure où tous les membres de la réunion et même du service peuvent participer à la visite de la mine de sel. Néanmoins, d'autres enjeux identitaires entrent en interaction. Dans cet extrait, L9 cherche, d'une part, à proposer sa candidature en respectant certaines règles de politesse et notamment en veillant à ne pas se proposer immédiatement comme candidat potentiel. D'autre part, L9 effectue un travail de figuration (Goffman, 1974a) et cherche à préserver sa face positive (Brown, Levinson, 1978) en répondant à la question de L1 de façon hésitante, c'est-à-dire en évitant la production d'un acte menaçant (par exemple, avouer son désir de participer à cette visite). Ainsi, en évitant le désaccord et en produisant les raisons qui justifieraient sa présence lors de la visite, L9 met en œuvre une politesse positive qui amène ses interlocuteurs à verbaliser eux-mêmes une justification du souhait de L9. Cette justification est alors répétée par ce dernier dès qu'elle est produite.

8.5. Répondre à une question et ajuster ses connaissances

Les reprises diaphoniques réitératives permettent également de partager des connaissances entre les participants aux réunions de travail. D'une part, ces reprises offrent la possibilité à un locuteur de répondre à une question ayant une structure particulière (sans structure syntaxique interrogative) et, d'autre part, elles peuvent participer à l'ajustement des

connaissances entre les locuteurs, c'est-à-dire à la négociation d'informations ou à la constitution d'une base discursive commune. Ces deux phénomènes interactionnels et intellectuels, répondre à une question et ajuster ses connaissances, mettent au jour des productions discursives assez proches, seule l'intonation semble être différente, ouvrante ou montante dans le premier cas et plate ou descendante dans l'autre.

8.5.1. Dans une situation interactive orale

Les reprises ayant pour objectif de répondre à une question se manifestent généralement sous la forme de répétitions. Ces dernières reprennent la séquence discursive, formulée par un interlocuteur, avec une intonation différente. L'exemple suivant montre que la répétition d'une séquence discursive confirme le contenu référentiel de cette même séquence discursive :

Exemple 31 : A propos des comptes-rendus fournis par les subdivisions quant au nombre de kilomètres effectués par les véhicules que ces dernières louent au Parc.

L9 les saisies des kilomètres V.L. Parc devront être terminées pour le deuxième vendredi du mois suivant la période concernée voir note d'octobre 2002 de monsieur *P11* je l'ai paumée j'ai pas pu vous donner le numéro les véhicules et engins affectés à un chantier sont facturables sur la base du temps de mise à disposition et non sur la base de l'utilisation réelle en conséquence ils devront supporter huit heures par jour cette durée ne peut être divisée qu'exceptionnellement par deux soit quatre heures pour les travaux à la tache et par quatre pour les travaux facturés en régie soit deux heures minimum +

L1 ça concerne l'exploitation pas de problème **la règle est claire** \ + **la règle est claire /**

L6 **la règle est claire** \

L9 atelier matériels responsable monsieur *P12* afin de prép- de mieux préparer (…)

[réu5, p.671, l.39]

Dans cet extrait, la première occurrence du syntagme « la règle est claire » est suivie d'une pause permettant aux interlocuteurs d'intervenir en saisissant ce moment opportun de transition de tour. Etant donné qu'aucun locuteur ne prend la parole, le locuteur L1 répète la séquence « la règle est claire » avec une intonation montante. Cette répétition constitue alors la première partie d'une paire adjacente, de type initiation-réaction ou question-réponse, telle qu'elle a été identifiée par Sacks, Schegloff, Jefferson (1974). Un des membres de la réunion réagit et répète la « question » de L1 avec une intonation descendante afin de répondre.

Nous pouvons rencontrer d'autres exemples similaires dont l'analyse met au jour une dynamique interactionnelle encore plus complexe :

Exemple 32 : A propos du passage du franc à l'euro et de ses conséquences.

L6 (…) toutes les valeurs atelier que l'on a /entrées, rentrées/ sont en francs même si on avait reçu des valeurs en euros l'ordinateur convertissait toutes les valeurs enregistrées et les mettait en francs dans l'O.T. si bien que si aujourd'hui vous éditez un prix de revient à *** de travail il est en francs \

L8 **encore à l'heure actuelle /**

L6 **encore à l'heure actuelle** \ tant qu'on a pas basculé les stocks \ à partir de l'instant où on va basculer les stocks normalement ça doit être fait avant le premier décembre le premier février (…)
[réu1, p.535, l.53]

Dans cet exemple, le locuteur L8 interroge le locuteur en cours sur la périodicité et la temporalité de ses propos en produisant, avec une intonation interrogative, un cadre temporel éventuel : « encore à l'heure actuelle ». Le locuteur L6 répète ce complément circonstanciel ajouté par L8 afin à la fois de répondre à la question de son interlocuteur et d'ouvrir à son tour le cadre temporel manquant. Nous observons, comme dans l'exemple précédent, une paire adjacente « question-réponse » constituée de deux segments linguistiques identiques différenciés essentiellement par des phénomènes intonatifs[1].

La reprise permet également aux locuteurs d'ajuster leurs connaissances et de montrer ainsi que les nouvelles informations véhiculées dans le discours sont intégrées et deviennent partagées. Ce type de reprises intervient notamment à la suite d'interrogations posées par un des locuteurs ou d'échanges hésitants au sein desquels les locuteurs construisent ensemble la cohérence et la véracité de leur discours. Dans l'exemple 33, la réponse à la question est reprise par le locuteur qui a formulé l'interrogation :

Exemple 33 : L2 commente un tableau projeté par un rétroprojecteur et concernant le prévisionnel de travaux qui seront effectués par le Parc en 2003.

L2 bon alors 2003 on peut peut-être espérer qu'on ait à peu près le même montant de travaux sur les communes + bon voyant un petit peu ce qu'il se passait lorsque j'ai fait le tour des subdivisions principalement à *T2* où là ils ont une grosse demande sur commune euh là euh *P12* est partant effectivement pour réaliser tout ce que la subdivision lui commanderait sur commune +

L1 et les produits constatés d'avance /

L2 **ils sont inclus dedans **

L1 **ils sont inclus dedans** \ + donc voilà le la prévision que l'on peut faire aujourd'hui quoi c'est donc équivalent à 2002
[réu11, p.845, l.6]

Dans cet extrait, le directeur général L1 interrompt l'exposé du directeur du Parc L2 afin de poser une question concernant le prévisionnel de travaux. Il demande où figurent, ce qu'ils appellent, les « produits constatés d'avance ». L2 fournit la réponse que L1 reprend aussitôt pour montrer qu'il a intégré cette information à ses connaissances. En outre, cette répétition permet également à L1 de poursuivre son discours en concluant de manière synthétique avec

[1] D'autres phénomènes peuvent intervenir, tels que les gestes, la hauteur de la voix, les regards, etc.

« donc voilà le la prévision que l'on peut faire aujourd'hui quoi c'est donc équivalent à 2002 ». Cet acte, visant à conclure le thème concernant le prévisionnel 2003, lui permet par la même occasion d'asseoir son pouvoir hiérarchique et conversationnel lui conférant la gestion des thèmes évoqués pendant la réunion.

L'élaboration du discours avec des reprises diaphoniques réitératives permet aux locuteurs de construire ensemble leurs connaissances et de se mettre d'accord sur certains points abordés en réunion. Par exemple, dans l'extrait suivant les répétitions permettent l'ajustement mutuel des connaissances partagées par les participants.

Exemple 34 : A propos des futurs achats de matériels pour le Parc.

L1 (…) donc pour le moment c'est en cours de réflexion donc si vous voyez quelque chose à proposer dans ce domaine là moi je suis tout prêt à à prendre vos propositions et d'en parler donc au responsable au niveau gestion entretien exploitation de la route qui est monsieur *P13* +
L2 donc il y a une commission qui se réunit dans les subdivisions avec le Parc alors
L1 il y a un groupe de travail \
L2 c'est pas une commission /
L1 il y a un groupe de travail \[1]
L7 **qui réfléchi < sur les besoins **
L1 **qui réfléchi sur les > besoins** \
L7 **c'est sur les besoins pour l'avenir** \ pour envisager l'avenir \
L1 **sur les besoins et sur les types de matériels **
L7 **les types de matériels** \ quand on dit les types les grands types hein
L1 non enfin oui les grands types mais malgré tout euh personne n'est complètement ignare dans ce domaine là
[réu6, p.682, l.33]

Les multiples ajustements par hétéro-répétitions participent à la construction collaborative à la fois du discours et des connaissances des participants et notamment des trois locuteurs engagés dans cet échange. Cet exemple met au jour un travail collaboratif remarquable entre L1, directeur du Parc, et L7, responsable de la filière atelier, face à L2, représentant d'une organisation syndicale. La première intervention de L7 dans cet extrait « qui réfléchi sur les besoins » s'insère dans le cadre d'une énonciation conjointe. Il complète les paroles de L1 « il y a un groupe de travail » et aide ce dernier à construire son discours face à L2 qui vient de remettre en cause ses propos avec « c'est pas une commission ». A partir de cette complétion, s'enchaîne un jeu de répétitions et de reformulations permettant à L1 et à L7 de construire leur discours conjointement.

[1] Nous ne l'étudierons pas mais nous pouvons remarquer la présence d'une auto-répétition des paroles de L1.

8.5.2. Dans une situation interactive orale avec supports écrits

Certains échanges, dans les réunions de travail de notre corpus, s'appuient sur la présence de documents écrits circulant pendant la séance ou apportés par certains locuteurs. Ces documents peuvent être à l'origine de négociations lorsque leur contenu est discuté. Les réunions-clients (Réunion 7, 8, 9 et 10), cherchant notamment à recenser le matériel loué au Parc par ses clients, sont riches en interactions visant une négociation et un ajustement des connaissances entre les participants. Le fournisseur et le client devant vérifier ensemble les diverses locations de matériels, les mises au point et les accords entre les deux parties s'imposent. Ces vérifications sont effectuées sur la base de documents écrits, souvent présentés sous forme de listes ou de tableaux récapitulatifs, apportés par le prestataire et réalisés par le client. La confrontation de ces deux sources donne lieu à la création d'un nouveau document recensant avec exactitude les matériels loués et leur localisation. L'objectif est principalement de vérifier que les factures émises par le Parc arrivent au client qui utilise réellement les matériels et d'identifier avec précision où sont les matériels achetés puis loués.

Ces ajustements de connaissances peuvent être actualisés par la répétition des propos du premier locuteur cherchant à obtenir une validation ou une réfutation de son information. Dans les exemples suivants, le premier locuteur énonce le nom, le numéro d'indentification d'un matériel ou son lieu d'affectation et le second locuteur répète l'information pour la valider ou pour signaler que ce matériel est bien en sa possession. L'exemple 35 montre que les ajustements de connaissances se font et sont approuvés grâce aux multiples reprises effectuées par les locuteurs :

Exemple 35 : L4 interroge L3 quant au matériel que sa subdivision possède. Dans cet extrait, les locuteurs s'intéressent notamment aux matériels portant les numéros 126 et 134, il s'agit de saleuses installées sur des camions porteurs (les numéros 12020 et 70140).

L3 oui la 126 c'est à *T2* aussi
L4 **sur un privé **
L3 **un privé **
L4 la 134 /
L3 la 134 c'est à *T2* c'est celle qui est sur le 12020 70140
L4 **sur le 64 **
L3 **sur le 14064 **
L4 **à *T2* **
L3 **à *T2* ** la 70150 c'est un privé de *T1*
L4 et la 151 /
[réu7, p.722, l.14]

Les reprises « un privé », « sur le 14064[1] » et « à *T2* » permettent aux locuteurs de réaliser l'intention communication souhaitée en économisant leur discours. Plutôt que de formuler un énoncé du type « je prend note de ce que tu me dis ce matériel est à T2 » ou « je suis d'accord avec toi je constate grâce à mon propre recensement que cette saleuse est installée sur un camion d'une société privée », les membres de ce même collectif de travail ou de cette même communauté de pratiques s'autorise à réduite leur discours au minimum nécessaire. La simple répétition du nom de la ville « à *T2* », par exemple, contribue à la vérification et à l'ajustement des connaissances de l'ensemble des participants concernant les véhicules loués et leur localisation. Les conditions dans lesquelles se déroule cet échange favorisent l'apparition de reprises. Les locuteurs pointent sur un document écrit les éléments verbalisés par l'un d'entre eux. Chacun des services, le Parc et son client, possède son propre document et les échanges prennent appui sur ces artefacts. Nous pouvons faire un parallèle avec les techniques de reformulation, mises au jour par D. Apothéloz (2005), dans l'élaboration collective d'un texte. L'auteur explique que l'hétéro-reprise fonctionne « comme un signal de ratification : elle caractérise rétroactivement la séquence répétée comme un séquence acceptée » (*Ibid.*, p.187). Lors d'un travail rédactionnel, elle peut marquer le passage à l'inscription du segment repris sur un document. Dans l'exemple 35, les hétéro-répétitions marquent le passage à l'apposition d'une croix sur un document. L'action conjointe, orientée vers la réalisation collective d'un texte, favorise ces mouvements discursifs.

L'ordre de l'interaction peut être inversé. Plus précisément, dans l'exemple précédent, le prestataire verbalisait les informations qu'il désirait « tester » et le locataire reprenait l'information pour la valider. La situation inverse peut également se produire, c'est-à-dire que le client énonce l'information et le loueur valide ou non celle-ci. Le processus interactionnel et pragmatique est le même, la validation de l'information peut se faire grâce à une répétition :

Exemple 36 : L1 recense les fourgonnettes que son service loue à la subdivision de L2 et L3.

L1 bon les fourgonnettes
L2 **un C15 et deux Kangoo **
L1 **un C15 deux Kangoo** \ c'est bon /
L3 oui oui c'est bon
L1 donc fourgon +
[réu7, p.718, l.3]

Le locuteur L1 annonce qu'il va recenser les fourgonnettes, L2 fournit les types de fourgonnettes qu'il loue puis L1 répète l'énoncé de L2 pour valider l'information véhiculée et indiquer qu'il est d'accord avec ce recensement. Cette répétition est réalisée au moment où L1 vérifie sur son document qu'il possède bien les mêmes données. Le locuteur L3 suivant

[1] « 64 » est l'abréviation du numéro d'identification complet « 14064 ».

également ces vérifications, L1 lui demande (« c'est bon / ») si lui également est d'accord avec ces informations. Leurs connaissances sont ainsi ajustées. Les locuteurs construisent collaborativement un nouveau document de travail qui recense avec exactitude le matériel loué.

D'autres types de séquences peuvent être répétés afin de montrer au premier locuteur que l'information est bien comprise. Les deux passages suivants sont extraits du début de la réunion 9 :

Exemple 37 : Les locuteurs recensent les véhicules loués au Parc par la cellule Etudes et Travaux Neufs.

L1 d'accord on y va bon alors on y va donc les véhicules que tu as chez toi **(= L2)**
donc on aurait une berline Peugeot 306 Pack je sais pas quoi
L2 non ça **c'est :**
L3 **S.E.G.T.** \
L2 **c'est S.E.G.T. /** bon ben alors j'ai rien du tout
(…)
L3 il y a **la 02130** c'est une 106 Peugeot
L1 **02130** \ c'est bon
[réu9, p.786, l.28]

L'ajustement des connaissances et la confirmation du partage des connaissances peuvent donc être réalisés par une reprise. Plutôt que de réaliser cette intention communicative par un simple « oui » ou par un ou plusieurs syntagmes, reprendre les propos ou une partie des propos contenant l'information recherchée semble être une stratégie relativement courante lors de ces réunions de travail. Les moments de l'interaction où les locuteurs prennent appui sur des artefacts semblent être propices à l'apparition de répétitions ayant une valeur de confirmation et d'ajustement de connaissance. Nous pouvons également remarquer, dans le premier passage de cet exemple, l'usurpation du rôle de L2, devant informer ses interlocuteurs des véhicules présents dans son unité, par L3 qui, par anticipation, complète avec « S.E.G.T. » les propos hésitants de L2 « non ça c'est : »[1]. La complétion de L3 est alors immédiatement reprise par L2.

Nous pouvons remarquer le même processus interactionnel au début de la réunion 16 qui a lieu à la suite de la CCOPA. Les participants, que nous pouvons scinder en deux groupes ; d'un côté, le directeur du Parc et, de l'autre, les représentants du personnel, ne sont pas d'accord sur l'ordre du jour de la réunion. Le directeur pensait évoquer uniquement deux points alors que les représentants du personnel envisagent d'aborder une multitude de sujets. Le début de la réunion commence donc par une mise au point et un ajustement de cet ordre du

[1] L'intonation et la lenteur du débit des paroles de L2 nous permettent d'interpréter ses propos comme hésitants.

jour. Au fur et à mesure que les représentants du personnel annoncent un point à ajouter, le directeur le répète et le note sur une feuille de parier :

Exemple 38 : L1 est le directeur et L2 un des représentants du personnel.

L1 donc deux choses à voir principalement peut-être qu'il y en a plus
L2 oh il y en a plus que ça
L1 il y en a plus que ça
L2 oui oui
L1 bon alors vas-y
L2 donc < déjà
L1 attends > disons que l'ordre du jour ça serait donc deux choses euh l'enveloppe financière supplémentaire et donc le la fonction chef d'équipe équipement de la route
L2 d'accord
L1 d'accord
L2 **et les embauches eh**
L1 **les embauches /**
L2 ben oui parce que en fin de compte c'est pas résolu les embauches
L1 et ben on va en parler alors donc je prends des notes
L2 la prime de la :
L1 oui attends
L2 bon les **les bouteilles d'eau** [**le lavage** < tout ça ***
→ L1 oui oui oui > oui oui oui oui non mais d'accord O.K.
L2 nous n'avons rien oublié
L1 /un, hein/ alors le l'enveloppe + deux fonctions chef d'équipe route équipement et le troisième point qu'est-ce qu'on avait dit
L2 **les embauches **
L1 **les embauches **
L2 ça devrait être le premier point embauche(s) c'est important
L1 oui ben ça va être vite fait ça alors **bouteilles d'eau **
L2 **lavage des E.P.I. **
L1 **lavage E.P.I. **
L2 euh on souhaiterait qu'il y ait un groupe de travail pour **l'élagage** parce que bon tout le monde en parle mais il y a rien de fait
L1 **élagage ** +
L2 on reviendra cinq minutes aussi sur **les clés du Parc** parce que bon il y a eu une chose qui a été dite et puis
L1 sur les /
L2 sur les clés du Parc
L1 **les clés du Parc **
L2 oui (...)
[réu16, p.995, l.1]

Les reprises de L1 valident la mise à l'ordre du jour des points énumérés par L2 même si au début des échanges, nous pouvons remarquer une réticence de la part du directeur (tour de parole mis en évidence par une flèche dans l'exemple)[1]. Ce dernier envisageait cette réunion comme un retour rapide de ce qui avait été acté lors de la réunion intitulée CCOPA (réunion 14). Les reprises sont actualisées afin de ratifier la séquence discursive précédente et sont également liées à l'activité scripturale du locuteur L1 qui sera chargé d'animer la réunion.

[1] Ce tour de parole comprenant le couple « oui non » sera analysé plus amplement dans le chapitre 10.

8.6. Marquer l'accord entre les locuteurs

La répétition peut également être actualisée afin de marquer un accord, une identité ou une cohésion groupale. A l'instar de l'énonciation conjointe, le phénomène de reprise peut révéler des alliances entre certains participants. D. Apothéloz (2001), au cours d'une étude sur l'élaboration interactive et conversationnelle d'un texte écrit, remarque, en analysant la « co-formulation » du texte, que la répétition semble être interprétée comme un accord. L'exemple suivant, emprunté à D. Apothéloz (*Ibid.*, p.59) est extrait d'une séquence au sein de laquelle deux locuteurs F et H formulent le titre d'un article imaginaire :

536-8	F	essai de suicide pas réussi
539	H	heureusement pas réussite
540	F	essai de suicide
541	H	de la part d'un enfant
542	F	d'un enfant
543	H	d'un enfant
544	F	heureusement pas réussi double point trop de travail à la maison

Pour l'auteur, la répétition de « d'un enfant » de la part de H en 543 semble marquer l'accord ou « un signal d'homologation » (*Ibid.*, p.63) entre les deux participants pour adopter cette formulation proposée par F en 542 et abandonner la première proposition de H « de la part d'un enfant » en 541. D. Apothéloz ajoute que « « répéter » fonctionne régulièrement comme un signal de ratification » (*Ibid.*). Quel que soit l'objectif de la situation de communication, rédiger un texte écrit ou participer à une réunion de travail, la répétition permet de valider, ratifier et marquer l'accord entre les locuteurs.

Dans l'exemple suivant, nous pouvons trouver des similitudes avec l'exemple cité par D. Apothéloz (2001). La répétition pendant plusieurs tours de parole permet de marquer l'accord entre les locuteurs. Ce phénomène a également été remarqué par P. Brown et S. Levinson (1978) dans une étude sur la politesse.

Exemple 39 : L3 et L4 défendent un de leur collègue auprès de la commission afin qu'il soit promu cette année. L'encadrement propose un autre agent et présente un argument en sa faveur. Ce dernier n'est pas rejeté par L3 et L4 qui expriment même leur accord avec cet argument.

L5	mais vous lui confiez n'impor- vous le savez bien
L3	**on dit pas le contraire**
L4	**on < dit pas le contraire**
L3	**on dit pas le > contraire**
	[réu14, p.933, l.22]

Dans cet extrait de la réunion 14 visant notamment à désigner les agents du Parc qui méritent une promotion, L3 et L4, les représentants du personnel, collaborent fréquemment, comme nous l'avons déjà remarqué en étudiant les phénomènes d'énonciation conjointe. Leur

engagement conjoint et leur accord se manifestent une fois de plus dans leurs interactions. Les répétitions en chaîne de ces locuteurs non seulement intensifient le contenu sémantique et les effets pragmatiques du premier énoncé mais accentuent également la cohésion et l'identité de groupe uni que représentent ces participants. Nous pouvons trouver d'autres manifestations de l'accord entre ces deux locuteurs :

Exemple 40 : Les discussions portent toujours sur la promotion ou non d'un agent. Les représentants du personnel proposent un collègue pour une promotion mais l'encadrement ne semble pas satisfait.

L1 mais c'est pas l'argument majeur fondé pour adosser la la la proposition de promotion quoi c'est le service rendu hein bon
L5 qu'il prenne des cours c'est très bien qu'il en donne peut-être qu'il consacre à ce moment là peut-être un petit peu plus de temps à l'atelier et à ses programmes de travaux de remise en état des saleuses et ainsi de suite
L3 oui mais
L4 **il le fait son programme** \
L3 **il le fait son programme** \ c'est ça que je comprends pas personne s'est plaint sur son programme
[réu14, p.928, l.43]

Ainsi, la collaboration entre L4 et L3 ainsi que leur soutien discursif mutuel se manifestent de nouveau avec le phénomène de reprise. Nous pouvons également observer que, dans cet extrait, la collaboration entre ces deux locuteurs est déjà marquée par un phénomène d'énonciation conjointe au sein duquel L4 complète avec « il le fait son programme » la brève prise de parole de L3 « oui mais ».

Dans l'exemple 40, nous pouvons également parler de phénomène d'écho dans la mesure où L3 semble répéter tel un écho les paroles de son collègue. Le même processus est mis à l'œuvre dans l'exemple suivant :

Exemple 41 : Les représentants du personnel (L3 et L4) refusent l'élévation au poste de chef d'équipe peinture l'agent P30 en raison de son état de santé qui l'empêche d'être au contact avec les solvants présents dans la peinture utilisée pour la signalisation routière. La direction (L1 et L5) explique que le rôle d'un chef d'équipe n'est pas d'être sur un chantier mais les représentants du personnel argumentent en faveur d'un chef d'équipe qui encadre, c'est-à-dire pour eux, qui est prêt à aider son équipe (les OPA) en cas de besoin.

L3 quand on est en manque de personnel *P27* il allait sur le chantier il renforçait le but d'un chef d'équipe c'est ça aussi
L5 < oui
L3 s'il y a besoin > de renforts il renforce donc il doit pouvoir être compétent et doit pouvoir travailler la peinture
L4 **il encadre une équipe** \
L3 **il encadre une équipe** aussi \ ah ben non la notion au niveau des O.P.A.
L1 non mais la question qui se pose est-ce qu'il y a incompatibilité entre l'état de santé de monsieur *P30* et puis le contact ponctuel
[réu14, p.920, l.6]

Dans cet extrait, de même que dans l'extrait précédent, L3 répète l'énoncé de son collègue L4 et poursuit son discours. Cette répétition collabore à la mise en exergue de la cohérence

revendicative des représentants du personnel. Nous rencontrons également ce phénomène interactionnel mis en œuvre par les mêmes participants au sein de la réunion 16 qui fait suite à la réunion 14. Dans l'exemple suivant, les représentants du personnel L2 et L3 collaborent activement afin de défendre leurs opinions et de les faire entendre auprès du directeur :

Exemple 42 : Les locuteurs tentent de défendre un de leurs collègues au détriment d'un autre, celui dont il est question dans cet extrait.

L2 par contre le reproche qu'on peut lui faire et que les gens n'ont pas trop accepté c'est que c'est quelqu'un qui se donne à fond dans un domaine dans son domaine qui est donc les ouvrages d'art et qu'à côté de ça bon
L3 **il veut pas entendre parler du reste** \
L2 voilà **il veut pas entendre parler du reste** \ alors bon
L3 c'est un peu facile
[réu16, p.997, l.47]

La construction collaborative du discours entre L2 et L3 est marquée à la fois par une énonciation conjointe et par une double ratification, d'une part par « voilà » et, d'autre part, par la répétition de la complétion. Cette répétition, accompagnée du marqueur « voilà », accentue l'opinion conjointe des représentants du personnel, unis pour défendre le même candidat à la promotion et pour refuser le candidat proposé par l'encadrement.

Les quatre derniers exemples que nous venons d'analyser mettent au jour les manifestations linguistiques et interactionnelles d'un facteur extralinguistique, la cohésion groupale. Néanmoins, l'influence de la situation de communication ne se réduit pas au poids de ce seul facteur. Si nous observons plus précisément l'ordre de l'interaction ainsi que l'identité des participants dans ces quatre exemples, nous pouvons remarquer un autre phénomène constant et significatif. En effet, les reprises sont effectuées par le même locuteur, L3 dans les trois premiers exemples et L2 dans le dernier. Ce locuteur, auquel nous nous sommes déjà intéressée en raison de sa volubilité et de son nombre important de tours de parole par rapport notamment à ses collègues représentants du personnel (cf. chapitre 6), semble être le meneur de ce groupe des représentants du personnel du Parc. Ce statut de meneur acquis au fur et à mesure du temps, des actions engagées par les syndicats[1] et des interactions verbales semble influencer son discours. Nous pouvons donc trouver une explication aux pratiques discursives de ce locuteur au sein des réunions de travail. En effet, étant habitué au statut de meneur, lorsqu'un de ses collaborateur prend la parole pour apporter un argument pertinent ou qui semble pertinent pour certains membres de la réunion, le meneur reprend l'énoncé comprenant l'argument pertinent. La reprise permet alors au

[1] Ce locuteur est représentant du personnel et délégué syndical. Même si ces fonctions ne sont pas convoquées ensemble dans les réunions, la position syndicale semble influencer la position politiquement neutre de représentant du personnel.

locuteur d'accomplir un acte communicatif qu'il n'aurait peut-être pas réalisé sans l'apport du tour de parole précédent. De plus, nous pouvons constater que ce meneur ne se contente pas toujours de répéter, il intègre la répétition dans un tour de parole plus long et réagit par rapport à la séquence discursive répétée (exemple 40, 41 et 42). Ainsi, au-delà de l'alliance mise en évidence par la dynamique interactionnelle de la reprise, cette dernière permet aux locuteurs, comme nous l'avons déjà vu avec des exemples et des contextes situationnels différents (8.3.), de s'introduire stratégiquement dans le discours.

Les alliances entre les participants peuvent se créer quel que soit le statut des locuteurs et leurs intentions communicatives. Nous avons vu que les représentants du personnel mettaient leur cohésion en évidence grâce aux phénomènes de reprise, ce processus interactionnel est également déployé entre les dirigeants. Dans l'exemple suivant, l'intention commune entre le directeur L1 et son adjoint L6 est soulignée par une reprise :

Exemple 43 : A propos de l'alcoolisme au travail.

L4 mais quelqu'un c'est pour ça que c'est très difficile quelqu'un qui boit mais qui fait son travail c'est pas évident
L3 ça *ça existe*
L9 bien sûr que *ça existe*
L4 oui *ça existe* c'est ça que je veux dire
L1 il peut même le magasinier qui est enfin je cite un cas j'espère que hein c'est pas le cas qui est même derrière son comptoir moi je dis qu'il peut être dangereux parce que ou pour lui ou pour les autres au magasin à *T2* il faut qu'il monte des escaliers donc il peut très bien tomber ou bien la pièce qu'il va chercher hein c'est un truc de lame ou j'en sais rien
L6 **il le lâche sur quelqu'un**
L1 **il la lâche sur quelqu'un** bon c'est dangereux pour ses collègues
L6 c'est le mec qui aura pas le casque qui va se faire baiser quoi
[réu15, p.976, l.35]

Dans un premier temps, nous pouvons observer que la reprise, légèrement modifiée « il la lâche sur quelqu'un » (alternance le/la[1]), produite par L1 contribue à marquer l'accord entre les participants (en gras dans l'exemple). Nous pouvons supposer que cette reprise cherche également à marquer la gravité des événements. Dans un deuxième temps, nous remarquons que cet exemple contient d'autres phénomènes de reprises marquant également la gravité du thème abordé ainsi que l'opinion commune quant au problème évoqué. En effet, au début de l'extrait, nous pouvons compter trois occurrences de la séquence « ça existe » (en italique dans l'exemple) produite respectivement par L3, L9 et L4, trois responsables de filière. Nous pouvons émettre l'hypothèse selon laquelle les locuteurs dissimulent, derrière les répétitions de cette séquence « ça existe » accompagnée des autres éléments contenus dans les différents

[1] Il semble que L6 reprenne anaphoriquement « un truc de lame » avec « le » et que L1 reprenne soit « la pièce » soit « lame » avec « la ».

tours de parole tels que « bien sûr » et « c'est ce que je veux dire », l'évocation d'un agent précis auquel la référence explicite n'est pas envisagée, correcte ou souhaitable. Le premier nom d'agent concerné par l'alcoolisme sera prononcé par l'adjoint du directeur huit tours de parole plus tard. Néanmoins, ces répétitions marquent un accord entre les participants. Ces derniers sont unanimes concernant le thème abordé, c'est-à-dire l'alcoolisme au travail, et plus précisément, ils sont d'accord pour dire qu'il existe des individus qui sont alcooliques mais étant donné que le travail est fait, l'attitude à adopter face à ces individus est délicate et les mesures à prendre sont difficiles.

Cette alliance entre le directeur et son adjoint transparaît souvent en réunion, la reprise semble donc en être une trace linguistique et interactionnelle. L'exemple suivant le montre également :

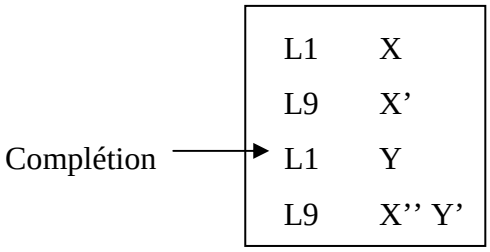
Exemple 44 : A propos du remplacement éventuel d'un appareil « biplus » qui fait fonctionner le réseau[1].

L9 je veux dire moi c'est que le réseau biplus est terminé
L8 oui
(…) 2 tours
L9 c'était encore fonctionnel donc il faudra trouver un moyen de remplacement
(…) 5 tours
L9 le magasin \ biplus \ n'en prend plus il m'a dit il a le portable \ l'atelier \ portable \ ça veut dire qu'actuellement on a plus que *T10* et *T1* c'est-à-dire dix appareils sur 27 à à faire fonctionner à *T10* il y a plus moyen
L1 **à remplacer **
L9 **à remplacer **
L1 **éventuellement **
L9 **à remplacer éventuellement ** et le le remplacement se fait par des des récepteurs bon on va pas rentrer dans les dans les techniques et compagnies
[réu13, p.897, l.44]

Dans les interventions qui précédent l'extrait qui nous intéresse (en gras dans l'exemple), les participants recensent toutes les annexes qui utilisent encore ce type de fonctionnement avec un « biplus ». Le directeur du Parc L1 met fin aux échanges concernant le fonctionnement de l'appareil biplus en produisant une sorte de conclusion fixant le sort du « biplus » : « à remplacer ». L'adjoint du directeur, menant les interactions concernant cet appareil, répète aussitôt afin, à la fois, de rétablir l'ordre des interactions dans la mesure où c'est lui qui gère ce thème et de marquer son accord avec le directeur. Ce dernier apporte une précision en complétant la répétition de L9 en énonçant « éventuellement ». L9 reprend l'ensemble de l'intention communicative de son directeur en répétant à nouveau la première séquence discursive « à remplacer » ainsi qu'une seconde « éventuellement » pour produire « à

[1] Afin d'assurer une meilleure compréhension de l'exemple, nous avons ajouté quelques interventions ayant eu lieu quelques tours auparavant.

remplacer éventuellement ». Nous pouvons schématiser le processus interactionnel mis en œuvre dans cet extrait entre les locuteurs L1, directeur du Parc, et L9, son adjoint :



L'exemple 44 montre clairement que la construction du discours se fait progressivement et de manière collaborative.

Lors d'une réunion d'encadrement, le directeur du Parc et son adjoint évoquent un problème grave de gestion de stock et de matériel. Les interventions entre ces deux dirigeants s'alternent naturellement, l'un venant soutenir ou insister sur les propos de l'autre. L'objectif des interactions présentées dans l'exemple 45 est notamment de faire prendre conscience aux autres membres de la réunion de l'importance des faits exposés. Cette présentation du problème est énoncée conjointement dans le sens où chaque locuteur s'appuie sur les paroles de son interlocuteur. Au sein de cette présentation conjointe, la répétition joue un rôle d'amplificateur.

Exemple 45 : Le problème réside dans l'absence de suivi du nombre de kilomètres effectués par un véhicule. Ce problème est important dans la mesure où la majorité des véhicules du Parc sont loués à des clients. La facture de la location est établie en fonction du nombre de kilomètres effectués par le véhicule.

L1 bon alors on se rend compte que sur un petit problème enfin sur une petite demande hein on est pas capable au niveau comptable de donner les chiffres ça c'est quand même formidable hein
L6 pour une gestion du matériel on est quand même un peu
L1 je dirais on est pas capable de donner des chiffres mais on même on était même pas capable de donner le potentiel de matériels véhicules sans section
L6 ben ouais **c'est grave**
L1 alors **c'est grave** ça
L6 et on gère < le Parc
L1 **c'est très grave** >
L6 et on est pas foutu avec nos propres besoins de dire combien on a fait de kilomètres où c'est affecté en affectation générale ou en activité on est pas capable de le dire
L1 bon alors là est-ce que pour la *P9* ou *P9* là d'abord elle est là ce matin ou pas ah bon est-ce qu'elle a une bonne liste section par section des véhicules légers
[réu4, p.620, l.9]

Les reprises du syntagme « c'est grave » semble ponctuer le discours des locuteurs L1 et L6. De plus, la répétition par le directeur et son adjoint de l'expression « c'est grave » intensifiée

par l'adverbe « très » lors de la troisième occurrence, accentue l'importance et la gravité du problème. A la suite de ces répétitions, nous pouvons observer que le locuteur L6 change de « niveau de langue » et utilise le terme « foutu » comme une ressource linguistique lui permettant d'exprimer son énervement et d'insister sur la gravité des propos tenus.

La reprise permet de marquer l'accord entre les participants quel que soit leur statut hiérarchique et leur prise de position. L'exemple suivant montre que la répétition permet d'approuver et de construire collectivement la solidité des propos énoncés par un des locuteurs même si ce dernier, dans le contexte précis de cette réunion, occupe plutôt une place de revendicateur voire d'opposant :

Exemple 46 : Les locuteurs mettent au point une fiche de poste avec l'ensemble des qualifications requises. Les interrogations portent sur l'exigence ou non du permis poids lourds pour les postes à pourvoir de technicien et de magasinier. L3 est un représentant du personnel, L5 est son directeur direct, L7 est le responsable des subdivisions et L6 est le responsable du personnel.

L3	donc on dit non (?) si (?) technicien [ah oui on peut pas d'un coté dire au technicien il y a pas besoin de poids lourd et on va le dire au magasinier parce que là aussi on risque d'être **vachement bloqué** si on met le poids lourd
L5	ah oui
L7	**complètement bloqué**
L5	**complètement bloqué** on est d'accord
L6	à titre anecdotique pour le concours de technicien sur tous les inscrits il y en avait qu'un seul qui avait le poids lourd
L3	voilà donc euh
L7	sur 20
L3	donc il faut pas qu'on se ferme les portes par rapport à un poids lourd qui nous empêcherait d'avoir un magasinier [réu14, p.939, l.27]

Dans cet exemple, nous observons deux cas de reprises. Le premier, « complètement bloqué », est produit par L7 qui reprend la séquence « vachement bloqué » en modifiant l'adverbe. Nous pouvons également remarquer, afin de faire écho à une partie de notre définition de la reprise présentée au début de ce chapitre, que la reprise ne suit pas immédiatement la séquence discursive qu'elle reprend. Ensuite, un autre locuteur L5 répète la reprise modifiée produite par L7. De plus, ce troisième locuteur poursuit son discours à la suite de la répétition et ajoute « on est d'accord ». Cette nouvelle unité marque définitivement l'accord entre les participants, déjà supposé avec l'analyse de la construction collaborative de leur discours et les phénomènes de reprises. De plus, l'alternance fluide entre ces locuteurs (presque un locuteur différent à chaque tour de cet extrait), généralement opposés tout au long de cette réunion, met en évidence la construction collaborative du discours ainsi que le collectif de travail représenté par le groupe de participants et cherchant à fonder ensemble ses objectifs et à prendre les décisions les meilleures pour l'entreprise.

L'analyse des phénomènes de reprise, que nous venons de proposer, montre comment les locuteurs utilisent ces mouvements discursifs comme des ressources linguistiques et interactionnelles pour intervenir au sein des réunions de travail. Dans notre corpus, la collaboration discursive se manifeste au travers de cinq intentions communicatives visées par les interactants lors de la production d'une reprise : ratifier une complétion, prendre la parole, appuyer le discours d'un locuteur, ajuster ses connaissances et marquer l'accord entre les membres de la réunion. Ces interventions, ayant une similitude avec un segment linguistique les précédant, sont des marques de la construction collaborative du discours entre les locuteurs qu'elles soient orientées vers une convergence ou vers une divergence des points de vue. Elles font progresser le discours vers une atteinte collective de ses objectifs.

Les reprises sont étroitement corrélées avec des éléments extralinguistiques de la situation de communication, tels que l'identité des locuteurs, leurs connaissances partagées, leurs relations, la finalité des échanges ou encore les conditions matérielles de l'interaction. Ces éléments semblent favoriser et légitimer certains phénomènes de reprise. Réflexivement, ces pratiques discursives révèlent également ces mêmes phénomènes socio-interactionnels. Les reprises sont à la fois constitutives et révélatrices de la dynamique interactionnelle des discours oraux.

Les conditions des interactions collectives des réunions de travail favorisent probablement les reprises. Ces dernières sont l'occasion, dans une situation plurilocutrice, de mettre à jour la mémoire discursive de tous les participants. Elles peuvent être actualisées par un interactant pour qu'il soit sûr que l'ensemble de ses partenaires est attentif aux activités discursives qui sont réalisées. Le nombre important des participants peut favoriser les reprises dans la mesure où différents troubles peuvent interférer avec les paroles des locuteurs (productions verbales simultanées, bruits, dispersions des regards, échanges annexes chuchotés, etc.). Le locuteur répète pour que, au-delà de la mise en lumière d'une distribution des connaissances entre les membres de cette communauté épistémique, soit assuré le maintien de la référence topicale. Il vérifie que l'ensemble de ses collègues a pris connaissance du thème abordé. Ces pratiques discursives représentent également une forme de collaboration, voire de coopération entre les interactants dans le sens où elles visent un intérêt local commun. Elles permettent également au locuteur de participer à un jeu public visant à montrer aux autres participants qu'il suit leur discours et le déroulement des interactions dans des situations de travail collectives où la préservation de la face est primordiale.

Chapitre 9

Etude d'un troisième phénomène participant à la construction collaborative du discours : *Hein*, marqueur interactif et de convergence

Notre travail de repérage des spécificités linguistiques contribuant à la collaboration discursive des participants nous a amené à analyser l'apparition de l'unité *hein* dans les interactions verbales émises au sein des réunions de travail. Notre objectif principal n'est pas ici de prolonger des analyses antérieures ou de ré-analyser l'ensemble des valeurs pouvant être attribuées au marqueur *hein*. Nous souhaitons mettre au jour une « supra-valeur » associée à certaines actualisations de ce marqueur. Notre intérêt pour cette unité linguistique est double : d'une part, il semble qu'elle joue un rôle dans la construction collaborative des interactions et, d'autre part, elle est spécifique aux discours oraux. D'un point de vue diachronique, cette spécificité de l'oral n'était pas recommandée par les dictionnaires ou différentes grammaires traditionnelles. Il y a une cinquantaine d'années, « les dictionnaires [étaient] unanimes : *hein* est une interjection à proscrire dès que l'on sort du domaine de la familiarité… *hein* n'est tolérable que dans le parler familier » (Doppagne, 1966, cité par Beeching, 2002, p.153). Aujourd'hui, le *Trésor de la Langue Française*, tout en n'en donnant que des exemples littéraires, attribue à *hein* un emploi interjectif et reconnaît que cette interjection peut également fonctionner comme particule pragmatique.

L'objectif de cette micro-analyse est d'examiner les occurrences de l'unité linguistique *hein* afin de comprendre son actualisation et d'observer son rôle dans le discours des participants et dans le déroulement des interactions verbales. L'observation d'une forme linguistique telle que *hein* ainsi que la description de son fonctionnement et de ses usages peuvent nous permettre d'appréhender des phénomènes discursifs, interactionnels, identitaires et situationnels plus complexes. Lors d'une présentation de son « approche interactionnelle en linguistique », C. Kerbrat-Orecchioni affirme que

> la plupart des faits que l'on a coutume de considérer dans le discours oral, se référant à la norme de l'écrit, comme des « ratés », des « scories » ou des « bruits », apparaissent au contraire, dès lors qu'on les envisage dans une perspective interactive, comme dotés d'une valeur fonctionnelle : ce sont des procédés régulateurs, qui relèvent de ce « collaborative work » nécessaire à la gestion harmonieuse c'est-à-dire collective, de l'interaction (1989a, p.11).

L'auteure donne pour exemple les « euh », les hésitations ou encore les répétitions. Nous pouvons insérer certaines apparitions de l'unité *hein* à l'analyse de C. Kerbrat-Orecchioni dans la mesure où cette dernière semble permettre de marquer une collaboration entre les participants. Nous pouvons également insérer à cette analyse certaines actualisations du couple « oui non » que nous analyserons dans le chapitre suivant.

Comme toute production verbale, l'actualisation de l'unité linguistique *hein* dans le discours des participants aux réunions de travail est largement influencée par le contexte extralinguistique de la situation de communication. Certains éléments de cette situation vont donc faire varier la fréquence et l'utilisation de cette unité linguistique. Nous allons tenter d'analyser ces variations ainsi que les corrélations entre l'apparition de cette spécificité linguistique et les éléments situationnels provoquant les variations. Nous nous intéresserons plus particulièrement à l'influence du collectif de travail et de la communauté épistémique (Riley, 2002) représentés par les participants aux réunions de travail. Nous chercherons plus particulièrement à mettre au jour de quelle manière la construction collaborative du discours entre les locuteurs peut être mise en œuvre ou facilitée par la présence de *hein*.

Ce chapitre s'intéressera, dans un premier temps, au foisonnement terminologique né des diverses approches linguistiques qui se sont intéressées à *hein* ou à de telles unités linguistiques (9.1). Nous observerons quels types d'analyse certains auteurs ont effectué avant d'examiner les différentes valeurs fonctionnelles qu'ils ont déjà attribuées à *hein*. Dans un deuxième temps, nous nous interrogerons sur la pertinence d'une analyse de l'apparition d'une telle unité linguistique dans notre corpus de réunions de travail (9.2.). Nous analyserons, dans un troisième temps, la distribution de la particule *hein* en fonction du locuteur, des interlocuteurs et du thème abordé pendant la réunion (9.3). Enfin, dans un quatrième temps, nous analyserons les valeurs pragmatiques associées à l'actualisation d'une telle unité (9.4.) avant de nous intéresser essentiellement au rôle interactif joué par *hein* dans la construction collaborative du discours (9.5.).

9.1. Définitions et problèmes terminologiques

L'élément *hein* a fait l'objet de plusieurs études mais presque chacune d'entres elles utilise un terme différent pour désigner cette unité ou d'autres « mots de l'oral » ayant des similitudes morphologiques, sémantiques, lexicographiques et/ou pragmatiques (tels que *bon*, *ben*, *quoi*, *tu vois*, *enfin*, *donc*, *disons*, etc.). Notre propos n'est pas d'exposer précisément les

différentes études qui ont été réalisées mais d'en souligner l'importance et de retenir les principaux apports, utiles à notre propre étude, de certaines d'entre elles. Les multiples terminologies que nous pouvons rencontrer reflètent généralement les approches distinctes déployées pour de telles analyses ainsi que les différentes définitions attribuées à ces apparitions particulières, dans le discours, de mots apparemment sans grande importance, voire de mots interchangeables.

9.1.1. Quel objet pour quelle étude ?

Une première réponse peut être apportée à cette question en précisant que les objets ou les « marqueurs » de l'oral ne sont pas tous de même nature. Si ces derniers jouent un rôle important dans l'organisation et la structuration des interactions verbales, certains, tels que *donc*, *mais* ou *parce que*, sont répertoriés depuis longtemps par les grammaires traditionnelles et leurs emplois à l'écrit ont fait l'objet de nombreuses descriptions. Leur analyse en tant que marqueur de discours à l'oral ne peut ignorer leur définition « grammaticale » même si leurs rôles, leurs sens et leurs effets dans les interactions peuvent être différents. Nous nous intéresserons plus spécifiquement aux phénomènes de l'oral et nous verrons que, quelque soit leur emploi à l'écrit (pour ceux qui en ont un) et leur part de désémantisation, leur actualisation participe à une démarche commune visant à construire et organiser le discours, à rendre compte de la subjectivité énonciative du locuteur et de gérer les interactions.

Parmi les premiers travaux à s'être intéressés à des éléments linguistiques ayant pour fonction de lier et d'organiser le discours, nous pouvons notamment citer l'analyse menée par O. Ducrot (1980) sur ce qu'il appelle « les mots du discours ». Ces derniers ont essentiellement pour fonction d'articuler et d'établir des connexions entre des entités sémantiques. O. Ducrot s'est notamment intéressé à l'organisation textuelle en analysant l'apparition des éléments tels que *mais*, *décidément*, *eh bien* et *d'ailleurs* qui permettent d'entrevoir l'activité énonciative des locuteurs. Cette étude pionnière, bien que consacrée à des éléments non spécifiques à l'oral, a largement contribué au développement des analyses appréhendant l'organisation du discours des locuteurs.

Dans les années 1980, l'intérêt naissant pour les interactions verbales conduit, par exemple D. Schiffrin (1987) à rédiger une monographie sur les marqueurs de discours qu'elle définit comme des éléments permettant de délimiter le discours et de marquer une relation entre les unités délimitées. E. Roulet (1985) et son équipe de l'Ecole de Genève, considèrent

également ce type de mots d'un point de vue discursif et notamment du point de vue de l'organisation ou de l'enchaînement du discours. E. Roulet souligne que ces éléments « bien que vides de contenus, jouent un rôle important dans l'articulation du discours » (1985, p.32) et ajoute qu'ils ont un rôle de « lubrifiants discursifs ». Ces marqueurs permettent de passer d'un constituant à l'autre du modèle hiérarchique genevois du discours[1]. Ces analyses vont également mettre au jour la fonction « phatique » de ces marqueurs tels que *hein*.

D. Vincent (1993) dans son importante étude des mots ou marqueurs du discours cherche à établir des règles d'apparition de ce qu'elle appelle les « ponctuants ». Dans le cadre de son analyse sociolinguistique variationniste, D. Vincent émet certaines hypothèses concernant les conditions d'apparitions de quelques « ponctuants » tels que *hein*, *là*, *je veux dire* ou encore *n'est-ce pas*. L'auteure cherche à identifier les facteurs extralinguistiques de la situation de communication ayant une influence sur l'utilisation de ces expressions par les locuteurs. D. Vincent recense trois facteurs principaux jouant un rôle dans l'actualisation de ces dernières : la définition des rôles entre les locuteurs, le degré de formalité de la situation de communication et le genre de discours produit par les interactants. Cette désignation de ces mots par « ponctuants » sera également reprise dans l'étude menée par D. Delomier (1999).

J. Fernandez (1994) choisit d'utiliser le terme général de « particules énonciatives » et de rassembler sous cette appellation l'ensemble des mots, marqueurs, appuis du discours, etc. L'expression employée par J. Fernandez reflète à la fois une utilisation terminologique étendue à d'autres langues que le français et son analyse linguistique de ces petits mots. Elle souligne que cette expression permet « de mettre en valeur la *contradiction* inhérente à ces éléments : légèreté à la fois phonique et syntaxique (…) *vs* l'importance pour le fonctionnement discursif » (Fernandez, 1994, p.3). Alors que certains chercheurs tendent à stigmatiser la langue parlée en expliquant qu'elle est principalement caractérisée par un aspect « brouillon » rendu essentiellement par de petits mots ou de petites marques absentes de la langue écrite telles que *ben*, *hum*, *euh* ou *hein*, J. Fernandez insiste sur l'influence que peuvent avoir ces particules, aussi petites soient-elles, dans les interactions verbales.

La majorité des études qui, à partir des années 1970, se sont intéressées aux discours interactifs oraux au sein d'une approche interactionnelle, conversationnelle, argumentative, pragmatique ou encore sociolinguistique, analyse ces différents termes, particules ou mots du discours comme des *marqueurs* et notamment comme des *marqueurs pragmatiques*. Dans une

[1] Voir *supra*, en 4.2.2.

perspective de compréhension et d'analyse du fonctionnement et de la gestion des interactions verbales, ces marqueurs peuvent nous renseigner quant à l'organisation du discours, son articulation, sa visée argumentative, illocutoire, référentielle, relationnelle, sa fonction topicale ou encore interactive (Roulet, 1985 ; Roulet *et al.*, 1985 ; Vincent, 1993 ; Fernandez, 1994 ; Léglise, 1999). Parallèlement à la publication en France dans les années 1970 des premiers travaux consacrés aux particules énonciatives, des études anglo-saxonnes s'intéressent également à l'apparition de ces petits mots. Le foisonnement terminologique est également caractéristique de ces études. Nous pouvons, par exemple, rencontrer : *discourse markers*, *discourse particles*, *discourse operators*, *fillers*, *conversational greasers*, *punctors*, etc. Nous pouvons notamment mentionner les travaux récents de K. Beeching (2002) qui utilise l'expression « particule pragmatique » (pragmatic particle) pour son analyse essentiellement fonctionnelle et pragmatique de ces éléments.

D'autres chercheurs se sont intéressés à ces unités linguistiques d'un point de vue prosodique ou intonatif. Dans son cadre d'analyse périodique du discours, D. Luzzati (1985) fait référence à des « appuis du discours » permettant aux locuteurs d'élaborer et de structurer leur discours plus facilement. Une décennie plus tard, L. Danon-Boileau et M.-A. Morel (1998) emploient l'expression « petits mots de l'oral » pour désigner ces éléments linguistiques qui permettent, selon leur caractéristiques intonatives, d'ancrer la position énonciative du locuteur et de ses interlocuteurs.

Dans sa synthèse des travaux sur les particules énonciatives et sur *hein*, I. Léglise (1999) recense trois pôles de recherche, qui « renvoient à trois définitions des connecteurs, ponctuants, phatiques et autres mots du discours » (p.273), en expliquant que :

> on peut considérer les éléments soit du point de vue de la fonction qu'ils remplissent au sein de l'énoncé ou du discours, soit d'un point de vue intonatif et en terme de place, soit du point de vue de la construction du sens et de la portée de l'élément (*Ibid.*).

I. Léglise précise que ces définitions ne sont pas exclusives et qu'elles peuvent être combinées. L'auteure résume ces différentes approches et définitions dans le tableau suivant :

analyse	conversationnelle, argumentative, pragmatique		intonative	sémantique
courant	Ecole de Genève	D. Vincent	syntaxe de l'oral	ling. énonciative
définition	place fonction classe	place intonation classe	intonation place classe	(morphologique) classe portée
rapport au sens	partiel ou désémantisé	désémantisé	partiel/fonction	« plein »

Tableau 18 : Trois pôles de recherche concernant les unités linguistiques telles que hein, *d'après I. Léglise (1999, p.273).*

Selon les objectifs et le type d'analyse envisagés (interactionnel, intonatif ou sémantique), ces unités peuvent être étudiées en fonction :

- de leur rôle et de leur effet dans les interactions verbales, c'est-à-dire de la fonction pragmatique de l'unité dans le discours,
- de leur place dans le discours d'un locuteur, c'est-à-dire de leur apparition dans la temporalité et la séquentialité du discours (début ou fin d'unité syntaxique ou d'énoncé),
- de l'intonation qui accompagne leur actualisation,
- de leur catégorie morphologique ou grammaticale (classe des marqueurs pragmatiques, par exemple),
- de leur portée sémantique, c'est-à-dire du traitement sémantique opéré par l'actualisation discursive de ces mots (sens plein, partiel ou désémantisé[1]).

Dans le cadre de ce présent travail analysant les spécificités linguistiques et interactionnelles participant à la construction collaborative du discours des réunions, nous ne nous intéresserons pas précisément à la réalisation intonative des *hein* de notre corpus. Seuls certains éléments prosodiques, nécessaires à la compréhension des exemples présentés dans ce chapitre, seront précisés. De plus, notre travail d'analyse cherchant à saisir les valeurs pragmatiques associées à l'apparition de certains *hein* dans le discours, nous nous tournerons peu vers l'analyse sémantique d'une telle unité. Néanmoins, si nous ne réaliserons systématiquement pas d'analyse intonative ou sémantique, nous pourrons extraire des études antérieures, des conclusions utiles à l'analyse interactionnelle et pragmatique de notre corpus. Cette utilisation des analyses déjà effectuées semble nécessaire à notre nouvelle analyse qui doit nécessairement bénéficier des apports mis au jour par d'autres.

[1] Certains marqueurs ont une fonction pragmatique dérivée de leur fonction sémantique et d'autres absolument pas, leur actualisation est désémantisée.

9.1.2. Les différentes valeurs de *hein* déjà identifiées

Dans le cadre d'études essentiellement sémantiques ou lexicographiques, plusieurs valeurs de *hein* ont été clairement identifiées. Les emplois traditionnels de *hein* reconnus par les lexicographes et présentés dans les dictionnaires sont principalement ceux d'interjection à valeur exclamative reflétant une surprise, voire une indignation, et d'interjection à valeur interrogative signifiant une demande de répétition ou de reformulation. Les deux exemples suivants, extraits de notre corpus, illustrent ces définitions :

Exemple 1 : Les locuteurs prévoient l'achat d'un appareil photo numérique. L6 s'étonne du prix élevé d'un tel appareil.

L6 ça vaut moins de 2500 balles ça
L7 ah non ça vaut 4000 balles
L6 4000 balles
L1 un bon c'est 4000 balles
L7 à oui le mien je l'ai payé 500 euros
L6 **hein /**
L7 je l'ai payé 500 euros le mien et j'ai mis une carte au bout et il me reviens à 550 euros avec la carte de mémoire
[réu2, p. 589 (annexes), l.47]

Exemple 2 : Les locuteurs font référence à une action entreprise par un salarié sans consultation.

L2 non mais d'accord mais bon sur le principe mais bon à la limite qu'il le fasse après ça gênait qui
L1 **hein /**
L2 ça gênait qui qu'il le fasse
L1 ça a foutu la merde hein
[réu16, p.1048, l.29]

En outre, ces valeurs exclamative et interrogative peuvent être associées respectivement à une exclamation ou à une interrogation déjà présente dans le co-texte de *hein*, ce dernier permet alors de renforcer ou d'insister sur la surprise ou sur le questionnement, comme c'est le cas dans les exemples construits suivants :

- Qu'elle est belle ! hein
- Vous avez compris ? hein

Le marqueur *hein* renforce l'exclamation dans le premier exemple et l'interrogation dans le second.

Dans ce chapitre, nous nous intéresserons plus particulièrement aux emplois et aux valeurs de *hein* qui ont amené certaines études linguistiques, notamment consacrées aux interactions verbales, à utiliser l'expression de « marqueur interactif » pour désigner cet élément. Dans le cadre de son analyse sociolinguistique de l'apparition de certaines particules, D. Vincent (1993) distingue *hein* selon qu'il peut être marqueur interactif ou ponctuant. Elle

précise que lorsque *hein* fonctionne comme marqueur interactif, il est interrogatif ou possède les caractéristiques d'un interrogatif sans que le locuteur qui le prononce ait nécessairement de réelles intentions de demande de renseignements ou d'informations, et lorsqu'il n'est pas interrogatif, il est ponctuant. En tant que ponctuant, *hein* peut être associé à une pause, à une marque du travail de formulation et d'élaboration du discours ou à un marqueur final de rhème (Morel, Danon-Boileau, 1998). En tant que marqueur interactif, *hein* peut s'apparenter à une demande d'approbation plutôt qu'à une réelle interrogation impliquant la présence d'une paire adjacente du type question-réponse. Dans ce cas, l'interlocuteur ne semble pas toujours être invité à s'exprimer à la suite de l'actualisation de *hein*. D. Vincent vérifie cette précision définitoire en remarquant une intonation différente pour *hein* selon qu'il est actualisé comme marqueur interactif ou comme ponctuant[1]. L'auteure souligne que ces marqueurs interactifs peuvent avoir une fonction phatique (sur laquelle nous reviendrons en 9.4.2.), et permettent au locuteur d'impliquer son interlocuteur dans son propre discours « soit pour aller vérifier son attention, soit solliciter son approbation » (Vincent, 1993, p.151). Les travaux de J. Fernandez (1994) notamment, vont renforcer cette distinction entre marqueur interactif et ponctuant. Les auteures remarquent que les *hein*-marqueurs interactifs peuvent être remplacés par l'expression *n'est-ce pas ?*. Nous pouvons examiner l'exemple suivant extrait de notre corpus :

Exemple 3 : Le locuteur expose la situation financière.

L1 (…) il l'a confirmé tout à l'heure on sera à moins trois **hein** (…)
[réu2, p.573, l.41]

Dans ce court extrait, le locuteur L1 s'adresse à l'ensemble de ses collaborateurs mais au moment précis où il prononce ces paroles, son interlocuteur principal est le responsable de la comptabilité. Le marqueur *hein* peut effectivement être remplacé par l'interrogatif *n'est-ce pas* sans solliciter de réponse de la part de l'interlocuteur.

Nous pouvons souligner également la fonction, notamment identifiée par M. Darot et M. Lèbre-Peytard (1983) dans des situations didactiques ainsi que par J. Fernandez (1994), de rappel d'un déjà dit, de référence à un sous-entendu ou de « rappel de connivence » (Fernandez, 1994). Ce marqueur *hein* peut être actualisé afin de rappeler à ou aux interlocuteurs que les paroles émises ont déjà été prononcées, sont des reformulations ou font référence à d'autres paroles précédemment émises, dans la situation de communication

[1] Selon D. Vincent, les ponctuants, contrairement au marqueur interactif, sont liés au syntagme prosodique qui les précède. Ils « ne sont jamais précédés d'une rupture mélodique et assez rarement d'une pause. Ils n'ont pas d'autonomie par rapport à l'intonation du segment qui précède » (1993, p.75).

actuelle ou dans une autre. Nous pouvons rappeler que chaque interaction ou chaque discours étant le maillon d'une chaîne d'interactions ou de discours, les renvois interdiscursifs sont possibles et sont fréquents comme nous l'avons montré au sein des réunions de travail de notre corpus (en 6.1.2.). L'exemple 4 extrait de notre corpus illustre cette fonction « rappel de connivence » :

Exemple 4 : La réunion a pour objectif d'attribuer des promotions à certains agents.

L1 c'est la qualité des hommes qui prime **hein** dans tout ça
[réu14, p.923, l.56]

Dans cet exemple, le locuteur L1 insiste sur un fait « c'est la qualité des hommes qui prime » en actualisant *hein*. Chaque participant à la réunion de travail est conscient de ce fait et de l'ensemble des éléments à prendre en compte pour attribuer une promotion. Cet ensemble d'éléments est rappelé ou est sous-entendu avec le marqueur *hein*. Nous pouvons ajouter que ce *hein* fonctionne également comme le rappel d'une doxa, c'est-à-dire comme le rappel d'un énoncé faisant état d'une valeur partagée. L'actualisation du marqueur *hein* invite les interlocuteurs à produire eux-mêmes l'inférence possible « c'est la qualité des hommes qui prime *donc*... ». Nous rencontrons cette valeur dans un autre exemple de notre corpus :

Exemple 5 :

L6 vos vies privées **hein**
[réu2, p.571, l.14]

L6 laisse ses interlocuteurs produire l'inférence qui peut suivre l'actualisation du syntagme « vos vies privées ». Le marqueur *hein* renvoie à un savoir partagé par les locuteurs et faisant autorité : les réunions de travail ne sont pas des lieux permettant d'échanger sur sa vie privée.

Dans une étude des marqueurs du discours, B. Andrews catégorise *hein* comme un « terminateur », dont « la fonction est de signaler qu'un énoncé, ou une partie d'énoncé, est terminé » (1989, p.196). Dans leur étude consacrée à la grammaire de l'intonation en français, M.-A. Morel et L. Danon-Boileau (1998) identifient *hein* comme ponctuant de rhème, ils soulignent que *hein* permet au locuteur de produire une ponctuation finale de rhème. Ils attribuent également une autre fonction à cet élément. En examinant un exemple, ils remarquent que *hein* « participe à la construction d'une convergence de point de vue » (p.102) dans la mesure où le ponctuant est glosable par « garantis-moi que tu as compris ce que j'ai préalablement dit, et assure-moi que tu partages cette opinion, car ce que je dis est une explicitation de ce que tu n'as pas encore pris en compte » (*Ibid.*). Nous verrons que cette valeur pragmatique associée au marqueur *hein* est largement présente dans notre corpus de réunions qui rassemblent un collectif de travail au sein duquel la collaboration discursive ainsi

que l'élaboration conjointe des connaissances sont centraux. *Hein*, identifié comme ponctuant par M.-A. Morel et L. Danon-Boileau, semble alors pouvoir être envisagé comme un marqueur interactif de collaboration.

En outre, comme l'explique I. Léglise (1999) lors de son analyse de la particule *hein* dans son corpus intitulé *Patmar*, la distinction entre ponctuant et marqueur discursif ou d'interaction, établie sur des différences prosodiques, ne semble pas pertinente. La relation entre *hein*-ponctuant, c'est-à-dire prononcé dans la continuité prosodique de l'énoncé dans lequel il est inséré, et une classe fermée de fonctions ainsi que la relation entre *hein*-marqueur, c'est-à-dire prononcé avec une intonation distincte de ce qui précède, et une autre classe fermée de fonctions ne semblent pas résister à l'observation des multiples utilisations de *hein* dans les interactions verbales. Les fonctions ou les valeurs pragmatiques associées à l'actualisation de *hein* sont peu dépendantes voire indépendantes de leur catégorisation en marqueur ou ponctuant. C'est pourquoi, nous abandonnerons cette distinction et nous préférerons les expressions « marqueur de discours » ou « marqueur d'interaction ». En outre, nous verrons que même si certains *hein* peuvent présenter des réalisations prosodiques identiques, les valeurs pragmatiques qui peuvent leur être associées peuvent être différentes.

Nous pouvons résumer les différentes valeurs associées à l'actualisation de la particule *hein* dans le discours d'un locuteur et que nous venons de mentionner avec le schéma suivant :

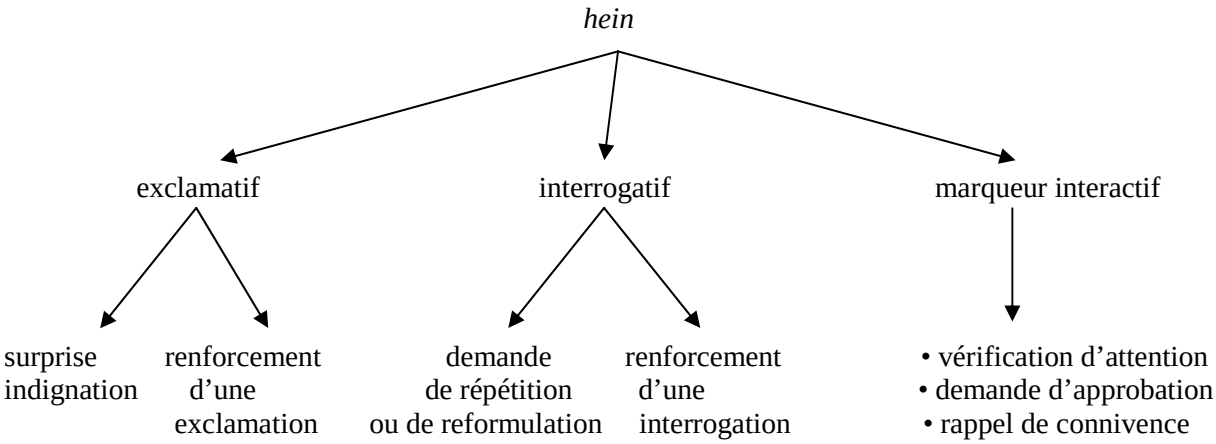


Figure 24 : Hein *et ses différentes valeurs*

9.2. Pourquoi s'intéresser à l'apparition de *hein* ?

Avant de nous intéresser exclusivement au marqueur *hein*, nous avons porté notre attention sur d'autres marqueurs discursifs, particules énonciatives et autres mots du discours apparaissant dans notre corpus. Néanmoins, nous nous sommes aperçue que les apparitions de *hein* étaient à la fois fréquentes et pertinentes dans le sens où leurs actualisations semblaient être réalisées à des moments particuliers voire opportuns de l'interaction. De plus, dans des travaux antérieurs (André, 2002), nous avons montré que les apparitions de cet élément étaient largement influencées par la situation de communication et notamment par le statut du locuteur qui le produit. Ainsi, nous avons souhaité saisir les influences pesant sur l'actualisation d'un tel élément linguistique et notamment pourquoi, au sein de notre corpus, les apparitions de *hein* étaient particulièrement fréquentes et semblaient correspondre à des mouvements discursifs ou interactionnels caractéristiques.

9.2.1. Fréquence d'apparition de *hein* dans notre corpus

Afin de considérer l'actualisation de *hein* comme une spécificité linguistique et interactionnelle de notre corpus, nous avons comparé, dans un premier temps, la fréquence de ses apparitions avec celle calculée dans d'autres corpus (9.2.1.1.). Dans un deuxième temps, nous avons comparé le nombre et la fréquence de ses apparitions avec ceux d'autres éléments pouvant fonctionner comme des marqueurs de l'oral au sein de notre corpus de réunions de travail (9.2.1.2.). Enfin, nous avons effectué une dernière comparaison inter-corpus ou en sous-corpus en examinant le nombre et la fréquence de *hein* au sein de chacune des réunions de travail qui constitue notre corpus (9.2.1.3.).

9.2.1.1. Par rapport à d'autres corpus

Nous pouvons effectuer une première comparaison entre plusieurs corpus afin d'obtenir des données quantifiables en termes de fréquence élevée, moyenne ou faible. En comparant le nombre et la fréquence de *hein* dans plusieurs corpus de tailles différentes et rassemblant différents types de situation de communication, nous aurons une première indication quant à la spécificité de notre corpus. Le tableau suivant représente le nombre et la fréquence de *hein* relevés dans quatre autres corpus[1] :

[1] La comparaison entre ces corpus reste indicative, les situations de communication étant parfois très différentes. De plus, pour une étude statistique plus détaillée, différents tests peuvent être réalisés tels que celui du Chi-deux.

- le corpus oral du *Français Fondamental*[1] ;
- le corpus de J.-M. Debaisieux (Université Nancy 2) : il est constitué « d'enregistrements oraux non échantillonnés sociologiquement mais suffisamment diversifiés pour être jugés représentatifs des pratiques langagières des locuteurs français » (Debaisieux, 2004, p.53). Ce corpus, constitué en grande partie grâce à la collaboration des étudiants de Maîtrise de l'UFR Sciences du langage de Nancy, peut être qualifié de « tout venant » ;
- un corpus de 3 heures 15 constitué de deux polylogues (les deux corpus sont intitulés « Réunion de recherche » et « Notaires ») recueilli en situation professionnelle et décrit dans S. Bruxelles et V. Traverso (2001) ;
- le corpus intitulé *Patmar* recueilli par I. Léglise (1999) et comprenant des enregistrements de dialogues produits au sein d'un simulateur d'avion de la Patrouille Maritime ;

Corpus	Nombre de mots	Nombre de *hein*	Fréquence en ‰
Français Fondamental	312 135	447	1.43
J.-M. Debaisieux	250 000	750	3
S. Bruxelles et V. Traverso	30 900	137	4.43
Réunions	330 939	2773	**8.38**
Patmar	11 524	150	13.01

Tableau 19 : Comparaison de l'apparition de hein *dans cinq corpus*

Si ces comparaisons peuvent paraître aléatoires, elles permettent toutefois de souligner la fréquence relativement élevée du marqueur *hein* dans notre corpus. Ce tableau nous permet de constater que notre corpus « Réunions » contient presque six fois plus de *hein* que le celui du Français Fondamental, presque trois fois plus que celui de J.-M. Debaisieux, deux fois plus que celui de S. Bruxelles et V. Traverso et seulement une fois et demi de moins que celui de la Patmar qui est un corpus qui a la caractéristique de contenir un nombre particulièrement élevé de *hein* (neuf fois plus de *hein* que dans le corpus du Français Fondamental et plus de quatre fois de *hein* que dans le corpus de J.-M. Debaisieux).

Même si ces observations quantitatives ne nous donnent pas d'indications relatives à l'usage du marqueur *hein* dans les corpus de français parlé, elles rendent compte de l'importance de la présence de ce marqueur au sein de notre propre corpus comparativement à d'autres. Ces données quantitatives semblent confirmer notre hypothèse selon laquelle

[1] Les données chiffrées sont issues de Léglise (1999, p.230).

l'apparition de *hein* dans le discours des locuteurs représente une spécificité linguistique de notre corpus de réunions de travail.

9.2.1.2. Par rapport à d'autres « marqueurs »

Dans une récente étude, C. Chanet (2004) a recensé les 85 items susceptibles de fonctionner comme « marqueurs discursifs » du français parlé les plus utilisés à partir d'un corpus d'interactions orales de 1 500 000 mots (corpus *Corpaix* recueilli par le GARS entre 1977 et 1999 comprenant 1 050 000 mots et le *Corpus de référence du français parlé* recueilli par l'équipe DELIC comprenant 440 000 mots[1]). L'auteure pointe les problèmes d'une catégorie générale « marqueur de discours » établie à partir de la forme des éléments qui la composent. Elle montre que la distinction entre « connecteurs », éléments « reliant des propositions, des énoncés, ou des actes de langage » (*Ibid.*, p.85) et « particules », éléments « donnant des informations sur les opérations conduites par le locuteur dans la construction de son discours » (*Ibid.*) n'est pas claire. Ces catégories sont perméables, « ce qui justifie la propension de certains linguistes à les regrouper à l'intérieur d'une classe unique « marqueurs discursifs » » (*Ibid.*, p.86). En outre, interroger des grands corpus avec un concordancier, extrayant des formes, ne permet pas ce type de distinction.

Même si cette étude ne prend pas en compte les apparitions de *hein*, elle nous paraissait être un élément intéressant pour comparer à la fois les marqueurs présents dans notre corpus et ceux actualisés dans un autre corpus de taille importante. C. Chanet explique que la définition du terme « marqueur discursif », tel qu'il est employé dans son étude, « **ne recouvre pas**[2] ce que l'analyse conversationnelle appelle traditionnellement « phatiques » et « régulateurs » [comme *hum*, *tu sais* ou *hein*], lesquels constituent des signaux de pilotage de l'interaction destinés à maintenir/orienter l'échange » (*Ibid.*, p.84). Par contre, le terme « marqueur discursif », selon C. Chanet « **recouvre**[3] à la fois ce que la littérature pragmatique appelle habituellement « connecteurs » [comme *mais*, *alors*, *donc* ou *parce que*], et ce qu'elle appelle « particules » [comme *ben*, *voilà*, *là* ou *quoi*] » (*Ibid.*, p.85). Néanmoins, C. Chanet explique, en faisant référence à J. Fernandez (1994) qui inclut *hein* dans ses particules énonciatives, que le terme « marqueur discursif » recouvre ce que la pragmatique appelle « particules » et que les particules donnent « des informations sur les opérations conduites par

[1] Pour une description détaillée du Corpus de Référence de Français Parlé, voir sa présentation dans EQUIPE DELIC (2004).
[2] Souligné par l'auteure.
[3] Souligné par l'auteure.

le locuteur dans la construction de son discours » (*Ibid.*). Nous pouvons alors nous interroger sur l'absence de la prise en compte de *hein* dans l'étude de C. Chanet dans la mesure où cette unité linguistique pourrait parfaitement entrer dans la description de la classe des marqueurs discursifs qu'elle fournit.

Afin d'observer et de saisir l'importance de la fréquence d'apparition de *hein* dans notre corpus, nous l'avons donc comparée avec celle d'autres marqueurs décrits par C. Chanet. Nous avons tenu compte des possibilités pour certains items d'apparaître en tant que connecteurs ou en tant que particule. Cependant, notre corpus ne se prêtant pas à une analyse manuelle de chaque item, nous avons sélectionné dans la liste des onze premiers marqueurs discursifs recensés par C. Chanet (2004) *bon*, *ben*, *quoi* et *enfin* auxquels nous avons intégré le marqueur *hein*. A l'instar de C. Chanet, nous avons différencié les statuts possibles pour ces marqueurs de façon manuelle, en examinant les transcriptions et en l'absence de toute indication prosodique. Nous avons donc recensé les marqueurs de discours (ou particule) et écarté les adjectifs, les adverbes, les pronoms et les interrogatifs. Le tableau suivant recense donc le nombre et la fréquence d'apparition des *marqueurs discursifs*, qui sont les plus utilisés dans notre corpus :

	Formes	*Nombres*	*Fréquence en ‰*
1	**hein**	**2773**	**8.38**
2	bon	2040	6.16
3	ben	1748	5.27
4	quoi	579	1.75
5	enfin	333	1.01

Tableau 20 : Fréquence d'apparition des marqueurs discursifs dans le corpus « Réunions »

Le marqueur *hein* apparaît en première position de ces cinq marqueurs de discours[1]. Cette analyse quantitative de l'unité linguistique *hein* montre qu'elle a une fréquence d'apparition supérieure aux autres dans leur fonctionnement non lexico-grammatical.

9.2.1.3. Répartition au sein des seize réunions

Nous pouvons affiner les données quantitatives précédemment relevées en comptabilisant les apparitions du marqueurs *hein* dans chacune des seize réunions de travail de notre corpus. Ces dernières n'étant pas toutes identiques du point de vue de leurs participants ou de leurs objectifs, les données quantitatives peuvent orienter nos observations

[1] Avec *hein*, seul *ben* n'a pas de statut grammatical bien défini.

ou vérifier nos premières hypothèses quant aux conditions d'apparitions de *hein* selon lesquelles les éléments de la situation de communication influencent l'actualisation du marqueur par les locuteurs. Le tableau 21 représente la distribution du nombre de *hein* prononcés lors de chaque réunion ainsi que sa fréquence d'apparition relative au nombre total de mots prononcés au cours de la réunion :

	Réunion 1	Réunion 2	Réunion 3	Réunion 4	Réunion 5	Réunion 6	Réunion 7
Nb de *hein*	262	276	43	392	147	140	161
Nb total de mots	23 479	25 783	10 171	24 422	18 507	26 564	22 611
Fréquence en ‰	11.16	10.7	4.23	16.05	7.94	5.27	7.12

	Réunion 8	Réunion 9	Réunion 10	Réunion 11	Réunion 12	Réunion 13	Réunion 14
Nb de *hein*	101	116	111	97	82	190	158
Nb total de mots	16 248	10 737	14 316	21 469	5 496	19 305	34 490
Fréquence en ‰	6.22	10.8	7.75	4.52	14.92	9.84	4.58

	Réunion 15	Réunion 16	Total
Nb de *hein*	215	282	2773
Nb total de mots	22 560	34 781	330 939
Fréquence en ‰	9.53	8.11	8.38

Tableau 21 : Fréquence d'apparition de hein *pour chaque réunion de travail*

Ce tableau met en évidence certaines inégalités d'apparition du marqueur *hein* d'un point de vue quantitatif au sein de chaque réunion de notre corpus. Si nous établissons des sous-catégories de réunions de travail, nous pouvons subdiviser notre corpus en quatre types de réunions :

- les réunions dites « d'encadrement » : 1, 2, 4, 5, 13 et 15
- les réunions-clients : 7, 8, 9, 10 et 11
- les réunions avec les syndicats : 6, 14 et 16
- deux réunions particulières : - une réunion de chantier : 3
  - une réunion dite « d'exploitation » : 12

Les fréquences moyennes d'apparition de *hein* dans ces différents types de réunions sont respectivement de 10.87‰ pour les réunions d'encadrement, 7.26‰ pour les réunions-clients, 6.07‰ pour les réunions avec les syndicats, 4.23‰ pour la réunion de chantier et 14.92‰

pour la réunion d'exploitation. Nous verrons que ces données quantitatives illustrent l'influence notamment de certains locuteurs et de certains objectifs professionnels et relationnels de la situation de communication. Par exemple, les réunions d'encadrement, qui ont pour but de faire le point, de transmettre des informations, d'expliquer des projets, de coordonner des actions et de gérer le fonctionnement du Parc, présentent un nombre de *hein* supérieur à la moyenne de toutes les réunions. Les réunions-clients sont moins directives, elles ont pour but d'exprimer des souhaits, de faire le bilan sur des actions antérieures, de passer des commandes mais aussi d'exprimer des mécontentements, de faire des remarques sur les travaux du Parc et principalement sur les tarifs que celui-ci pratique. La fréquence d'apparition des *hein* est proche de la fréquence moyenne dans ce type de réunions. En revanche, les réunions avec les syndicats sont également, pour deux des trois, des réunions auxquelles participe le directeur départemental. Cette présence influence naturellement l'ensemble des interactions verbales mais nous pouvons également remarquer que ces réunions présentent une fréquence largement inférieure à la fréquence moyenne d'apparition du marqueur *hein* dans le corpus. Le degré de surveillance semble amener les locuteurs à produire des formes et des échanges qu'ils pensent en adéquation avec la formalité de la réunion, *hein* ne faisant probablement pas partie de ces formes. Enfin, la réunion de chantier a fait le point sur l'avancée de la construction d'une route et nous pouvons rappeler que la prise en charge de la gestion de la réunion par l'animateur n'a pas été telle que les participants l'attendaient (cf. chapitre 6) alors que la réunion d'exploitation, étant la première de cette sous-catégorie de réunions, a notamment été consacrée à la mise en place par le directeur de ce nouvel espace de paroles ainsi qu'à l'exposition et à l'explication de ses attentes quant à ces nouvelles réunions. Les fréquences d'apparition de *hein* dans ces deux réunions sont respectivement la moins élevée et la plus élevée avec plus de dix points d'écart entre les deux fréquences.

9.2.2. Place du marqueur *hein* dans le tour de parole d'un locuteur

A la lumière des travaux antérieurs (Morel, Danon-Boileau, 1998 ; Léglise, 1999), nous remarquons que la place du marqueur *hein* dans le tour de parole d'un locuteur peut jouer un rôle dans sa fonction et son effet dans le discours. Les valeurs de *hein*, dans les travaux cités, sont souvent définies en fonction de la continuité ou de la rupture prosodique entre *hein* et ce qui précède. Notre objectif n'étant pas de réaliser une étude prosodique de l'actualisation de l'unité *hein* dans notre corpus, nous nous sommes intéressée à son positionnement syntaxique, c'est-à-dire à la place qu'il occupe dans l'intervention langagière

d'un locuteur. Le marqueur *hein* peut, *a priori*, occuper quatre places différentes dans une intervention verbale :

- seul (il constitue un tour de parole à part entière)
- au début du tour de parole[1]
- au sein du tour de parole (qu'il occupe une position de fin de rhème ou de fin d'unité syntaxique ou non)
- à la fin du tour de parole (avant le changement de locuteur)

Avant d'affiner cette typologie, nous pouvons observer quantitativement, les positions occupées par *hein* dans notre corpus. Nous avons recensé et réparti dans le tableau suivant la totalité des *hein* selon la place qu'ils occupent dans les tours de parole des locuteurs :

	Réunion 1	Réunion 2	Réunion 3	Réunion 4	Réunion 5	Réunion 6	Réunion 7
Seul	5	6	0	10	3	3	4
Début	6	5	0	10	3	3	8
Au sein	212	220	26	314	122	116	102
Fin	39	45	17	58	19	18	47

	Réunion 8	Réunion 9	Réunion 10	Réunion 11	Réunion 12	Réunion 13	Réunion 14
Seul	2	8	5	2	0	6	1
Début	4	10	5	0	3	2	2
Au sein	65	78	68	85	73	163	111
Fin	30	20	33	10	6	19	44

	Réunion 15	Réunion 16	Total
Seul	4	6	61
Début	9	15	85
Au sein	171	210	2140
Fin	31	51	487

Tableau 22 : Place de hein *dans l'intervention pour chaque réunion de travail*

Dans notre corpus de réunions, nous constatons que *hein* occupe très fréquemment la position que nous avons décrite comme « au sein du tour de parole » (77.17% des *hein* du corpus se trouvent à l'intérieur d'un tour). Après avoir examiné chaque réunion, nous pouvons désormais résumer les résultats précédents dans le tableau suivant qui représentent les différentes places de *hein* au sein de toutes les réunions :

[1] Cette place, même si elle ne représente que 3% des apparitions du marqueur *hein*, est assez remarquable et inattendue.

	Nombre de *hein*	Fréquence en %
Seul	61	2.2
Début	85	3.07
Au sein	2140	77.17
Fin	487	17.56

Tableau 23 : Place de hein *dans le tour de parole d'un locuteur*

Nous pouvons supposer que la place occupée par *hein* aura une influence sur sa portée, son rôle et son effet dans le discours. Ce repérage quantitatif semble notamment intéressant pour les deux premières catégories que nous avons identifiées, c'est-à-dire lorsque *hein* représente un tour de parole complet et lorsqu'il est situé au début du tour du parole. Cependant, ces données quantitatives brutes sont peu exploitables en qui concernent les catégories « au sein » et en « fin » d'intervention. En effet, nous pourrions réunir un certain nombre de « *hein*-au sein » et de « *hein*-fin » à l'intérieur d'une même catégorie que nous pourrions intituler en « fin de rhème » ou en « fin d'unité syntaxique » dans la mesure où la plupart des *hein* actualisés au cours d'une intervention permet au locuteur de baliser son discours et occupe une position post-rhématique ou post-prédicative. Un travail minutieux d'analyse de chaque actualisation de *hein* au sein d'une intervention d'un locuteur serait nécessaire afin de distinguer des occurrences telles que celles qui apparaissent dans l'exemple suivant :

Exemple 6 : Au début de la réunion 1.

L1 comme euh comme à l'habitude il y a il y a forcément un programme chargé mais on essaie de faire **: hein** de terminer aux alentours de midi **hein** alors euh vous avez eu le compte rendu de la dernière réunion (…)
[réu1, p.520, l.33]

Dans cet exemple les deux actualisations de *hein* sont différentes. La première semble correspondre à une marque d'hésitation mettant au jour une recherche de lexique alors que la seconde marque la fin de l'unité syntagmatique « on essaie de faire hein de terminer aux alentours de midi ». Nous pouvons représenter une partie de l'énoncé de L1 « en grille » en nous inspirant des recommandations de C. Blanche-Benveniste et C. Jeanjean (1987) afin de saisir son mode d'élaboration :

on essaie	de faire
hein	de terminer aux alentours de midi **hein** alors euh vous avez eu le compte rendu

Cette représentation en grille montre que le premier *hein* participe à l'élaboration du discours de L1 et à la recherche d'un terme adéquat. Ce premier marqueur discursif est différent du second mais leur place « au sein du tour de parole » n'est pas différenciable par un recensement automatisé. Nous pouvons également remarquer que lors de l'actualisation du premier *hein* apparaissant dans cet exemple, le locuteur semble profiter d'une pause, qui

pourrait lui faire perdre son tour, pour produire la forme linguistique *hein*. L1 remplit cette pause afin de montrer à ses interlocuteurs son intention de poursuivre son discours. Ce *hein* pourrait être apparenté à une pause remplie, valeur habituellement réservée à *euh* en français selon E. Campione (2004) [1].

Ainsi, la fréquence d'apparition de *hein* dans notre corpus par rapport à d'autres corpus et par rapport à d'autres marqueurs au sein de notre corpus, la répartition de *hein* dans nos sous-corpus, les différentes places occupées par *hein* et certaines valeurs non encore identifiées dans les études antérieures nous ont amené à nous intéresser à *hein* et à ses conditions d'apparition. Néanmoins, notre intention n'est pas de faire une nouvelle étude de l'ensemble des valeurs possibles que peut revêtir cette forme. Notre objectif est de montrer que son actualisation, à certains moments de l'interaction, par certains locuteurs, en présence de certains interlocuteurs et lors de l'évocation de certains thèmes ou certains sujets, participe à la construction collaborative du discours entre les locuteurs voire à la construction d'un discours convergent.

9.3. Distribution de *hein*

Nous avons déjà remarqué, avec les données statistiques concernant la répartition de *hein* dans les réunions de notre corpus, que la distribution de ce marqueur pouvait varier en fonction de la réunion et notamment en fonction du type de réunion de travail observée. Une analyse plus locale et plus fine nous montre que la distribution de cette unité linguistique varie également en fonction d'autres éléments de la situation de communication. Nous avons retenu deux éléments situationnels influençant fortement les interactions verbales et notamment l'actualisation du marqueur *hein* : la relation dans laquelle les locuteurs sont engagés (9.3.1.) et les objectifs communicationnels locaux de la réunion ou le topic discursif des participants (9.3.2.). Nous verrons que cette distinction sert à l'analyse des apparitions du marqueur mais que l'influence entre ces éléments est permanente.

[1] Nous pouvons rappeler que E. Campione (2004) explique qu'il existe deux types de pauses : « les pauses *silencieuses*, dans lesquelles toute production vocale s'interrompt, à l'exception éventuellement des bruits respiratoires, et les pauses *remplies* (ou sonores), constituées d'un item quasi-lexical (*euh* en français, *er/em* en anglais » (p.185). Si nous comparons les usages de *euh* en français, en tant que pause remplie, identifiés par E. Campione, nous pouvons les comparer à certains rares emplois de *hein*. Les deux éléments *euh* et *hein* pouvant jouer le même rôle dans le discours, nous pouvons émettre, avec prudence, l'hypothèse selon laquelle un glissement formel pourrait se produire, du fait notamment de la proximité de la prononciation de ces éléments. En effet, la « légèreté à la fois phonique et syntaxique » (Fernandez, 1994, p.3) de ces petits mots peut être à l'origine d'un glissement phonétique permettant l'actualisation de l'un ou de l'autre dans un effet communicatif proche. Une étude phonétique plus fine pourrait être éclairante et vérifier ou infirmer cette hypothèse.

9.3.1. Selon la relation et le rapport de place entre les locuteurs

La relation entretenue par les locuteurs participant aux réunions de travail joue un rôle non négligeable dans l'apparition du marqueur *hein*. Cette relation est négociée par les interactants et suit à la fois l'influence de l'identité professionnelle du locuteur et celle des interlocuteurs. Une analyse qualitative et quantitative plus minutieuse des apparitions du marqueur *hein* montre que sa distribution est inégale entre les différents locuteurs participant aux réunions de travail. Certains utilisent le marqueur de façon plus fréquente et souvent à des fins différentes que celles d'autres locuteurs. L'apparition des *hein*, comme nous l'avons déjà observé pour les phénomènes de complétion ou de reprise par exemple, est souvent liée à l'identité des participants. Le statut professionnel et hiérarchique ainsi que le rôle conversationnel d'un participant vont influencer son discours et l'apparition de l'élément *hein* dans ses interventions.

Le participant-animateur est celui qui utilise le plus fréquemment le marqueur *hein*[1]. Il semblerait que sa position légitime les apparitions dans son discours de cette unité linguistique. En outre, cette unité est rarement utilisée uniquement comme un « phatique » visant simplement à vérifier que les interlocuteurs sont attentifs lorsqu'il est actualisé par l'animateur de la réunion. Il semble que le statut de ce locuteur et les relations qu'il entretient avec les autres membres de la réunion légitiment les emplois particuliers du marqueur lui attribuant des valeurs spécifiques. L'extrait suivant nous fournit un exemple de « balisage discursif » (Barberis, 1989)[2] réalisé par l'animateur de la réunion d'encadrement 4 :

Exemple 7 : Cette réunion d'encadrement est animée par L1, le directeur du Parc. Ce dernier demande à ses collaborateurs de lui fournir le stock exact de sel.

L1 bon je voulais dire au niveau comptable comment j'allais procéder donc je vous ai parlé et <u>je veux une date</u> **hein** pour avoir réellement le stock physique donc *P5* tu étais pas là **hein** moi <u>je veux avoir vraiment</u> noir sur blanc combien qu'on a de sel ici à *T2* stock physique donc euh je dis- avant que tu arrives je disais même si on doit faire intervenir un géomètre on fait intervenir un géomètre si on veut caler le truc mais <u>il faut absolument qu'on ait ce stock physique</u> **hein** pour les ajustements comptables derrière alors qu'est ce tu en penses est-ce qu'on est capable de dire combien on a de sel sur le Parc au jour d'aujourd'hui ou on fait intervenir un géomètre et si on fait intervenir un géomètre ou bien si c'est toi moi <u>il faut me donner la date vraiment</u> **hein** où là on me dit le stock qui est là à *T2* il est de 3500 tonnes 3523 tonnes même **hein** parce que à l'heure de à l'heure d'aujourd'hui il /n', 0/ y a que des approximations de tous nos stocks dans les subdivisions c'est tout des des trucs

[1] Nous ne rendrons pas compte ici de l'analyse quantitative de l'apparition de *hein* dans le discours de l'animateur. Nous pouvons néanmoins présenter quelques exemples : L1 produit environ 80% des *hein* actualisés dans la réunion 1, 40% dans la réunion 14 et 80% dans la réunion 15.

[2] Nous empruntons à J.-M. Barberis l'expression « balisage discursif » qu'elle utilise pour faire référence à l'utilisation fréquente de *bon* dans le discours.

justes c'est 120 tonnes c'est 100 tonnes c'est des trucs comme ça donc tout ça c'est du pifomètre **hein** donc euh <u>on arrête</u> **hein** à partir de maintenant **hein** ça le sel ça se gère comme n'importe quel autre matériaux **hein** et on a pas des trucs approximatifs
[réu4, p.616, l.23]

Dans cet exemple assez court, le locuteur produit le marqueur *hein* à neuf reprises. De plus, la valeur que nous pouvons attribuer à ce marqueur *hein* est essentiellement une valeur d'insistance et de demande de prise en compte de la gravité de la situation. Les multiples apparitions de *hein* associées à des séquences telles que « je veux », « je veux avoir vraiment », « il faut absolument », « il faut me donner la date vraiment » ou encore « on arrête » (soulignées dans l'exemple) permettent au locuteur L1 de produire un discours de type injonctif. Ce type d'activité discursive est légitimé par l'identité professionnelle du locuteur L1. Le procédé consistant à ponctuer son discours avec *hein* semble être utilisé afin de conserver un climat harmonieux au sein de la réunion alors que le sujet est particulièrement délicat et source d'énervement pour le directeur. Il semblerait que le statut hiérarchique du locuteur ainsi que son rôle conversationnel de demandeur voire d'ordonnateur légitiment et expliquent l'apparition et la multiplication des marqueurs *hein* à ce moment précis des interactions. Nous pouvons examiner un autre exemple extrait de la même réunion au sein duquel la fréquence d'apparition de *hein* est également particulièrement importante :

Exemple 8 : Le locuteur-animateur-directeur L1 évoque à nouveau des problèmes de gestion de stock de sel.

L1 euh sinon euh on prend pas d'autres remarques sur le dernier compte-rendu là ça marche + alors aujourd'hui on avait donc mis euh suivi de gestion comptabilité stock inventaire résultat(s) 2001 sel + bon donc euh il faut absolument que l'on règle au niveau comptable **[**et comptabilité comptabilité matière comptabilité générale **hein]** notre problème de stock de sel donc euh on avait pris quelques dispositions **[**dont une en particulier **hein]** qui était **[**l'in- l'inventaire M.R.4.G. **hein]** et l'inventaire physique donc euh **[**moi je voudrais absolument aujourd'hui **hein]** que l'on me donne **[**une date **hein** de l'inventaire physique des stocks de sel **hein]** euh que l'on ne commence pas les commandes pour l'hiver prochain sans savoir exactement et sans avoir tout cadré au niveau stock et comptabilité donc euh notre sel je suis clair + bon alors **[**sur ce point l'inventaire physique **hein]** ou bien on est capable de le faire avec je sais plus quoi là le système des trois dimensions là ou si on est pas capable de le faire **[**on prend un géomètre **hein]** et il nous mesure nos tas de sel surtout ceux de de de *T1* de *T2* et de *T3* ainsi de suite
[réu4, p.614, l.36]

Cet exemple nous permet de constater que le locuteur en cours actualise huit *hein* dans un intervalle temporel très court. Chacun de *hein* ayant une portée sur un élément du discours (la portée est notée entre crochets). Cette particularité discursive semble essentiellement réservée à l'animateur de la réunion. En outre, dans ces deux exemples, nous pouvons constater que l'animateur de la réunion n'attend pas de feed-back de la part de ses interlocuteurs même si le

marqueur *hein* participe, nous l'expliquerons principalement en 9.5., à l'interactivité et à la coopération du discours. Ce locuteur souhaite appuyer certains éléments de son discours mais n'attend pas de réponse ou de marque explicite d'attention des autres participants.

De plus, le rôle conversationnel de l'animateur lui confère un droit de parole beaucoup plus long que celui de ces interlocuteurs. Chargé de gérer les interactions, d'ouvrir les thèmes, d'exposer des résultats, des problèmes, des étapes de fonctionnement, etc. l'animateur de la réunion est fréquemment amené à produire des interventions assez longues. En analysant la fréquence des ponctuants, D. Vincent a remarqué que « les interventions longues sont plus favorables à l'émission massive de ponctuant. (…) plus les interventions sont longues, plus la fréquence des ponctuants augmente » (1993, p.124-125). En effet, le locuteur ne pouvant pas préparer son discours à l'avance, les hésitations et les recherches de formulations sont naturellement plus nombreuses. Un simple problème d' « encodage » ou de verbalisation peut survenir lorsqu'une prise de parole, non préparée, est prolongée. Ainsi, la longueur des tours de parole, liée à l'identité et au rôle conversationnel du locuteur, influence également l'apparition du marqueur *hein* dans le discours.

La position occupée par un locuteur dans l'entreprise et pendant une réunion de travail, va peser et va faire varier la fréquence d'apparition de l'expression *hein*. Ainsi, un locuteur ne va pas utiliser les mêmes stratégies discursives s'il occupe ou non la position de dirigeant ou d'animateur de la réunion. Cette position d'animateur, qui correspond généralement à la position hiérarchique la plus haute au sein de la réunion, semble donc conférer au locuteur une « place discursive légitime » (Léglise, 1999) et influencer ses productions verbales. Nous avons pu constater que le même locuteur qui, au sein d'une autre réunion, n'est pas l'animateur et qui, par la même occasion, n'est pas le supérieur hiérarchique, va avoir des pratiques discursives différentes en ce qui concerne l'utilisation du ponctuant *hein*. Par exemple, lors de la réunion 14, animée par le directeur départemental, le directeur du Parc produit un nombre moins important de *hein* que dans les réunions d'encadrement qu'il anime (proportionnellement à la longueur et à la fréquence de ses prises de parole). Ainsi, dans les deux exemples suivants, il produit une activité discursive informative et des interventions assez longues sans aucun marqueur *hein* :

Exemple 9 : Le locuteur L5 explique une nouvelle organisation et un nouveau mode de gestion du personnel (promotion, prime, etc.). Le discours de L5 prend appui sur un document écrit. L5 ne lit pas le document mais s'y réfère visuellement de temps en temps.

L5 maître compagnon donc remplacé par un seul quota de 35% qui concerne c'est nouveau les chefs d'équipe les maîtres compagnons et les spécialistes autre point important dans cette circulaire c'est la possibilité au niveau de la maîtrise

donc de chef d'équipe de pouvoir passer au niveau de l'exploitation de chef d'équipe exploitation à responsable de travaux + au niveau de chef d'équipe magasin responsable de magasin ce sont les points essentiels je pense qu'il y a dans la circulaire
[réu14, p.907, l.45]

Exemple 10 : Le locuteur explique l'organigramme qu'il vient de mettre en place et expose la nouvelle configuration de son service.

L5 alors en ce qui concerne l'organigramme du Parc et compte tenu maintenant du fait que je suis chef de Parc depuis deux ans je me suis rendu compte de d'un manque d'encadrement au niveau de certaines filières et principalement la filière exploitation *donc* j'ai proposé à mon encadrement direct une augmentation des postes de chef d'équipe *donc* l'ouverture d'un poste de chef d'équipe en plus à *T2* et un à *T3* je dis bien *donc* au niveau de l'exploitation + sur le point aussi que je tiens à signaler c'est que la mise en place de chef d'équipe exploitation me permettra ou permettra au chef d'exploitation d'avoir des responsables directs *donc* d'avoir des spécialités ou des domaines où ils sont entièrement responsables *donc* j'ai défini avec l'encadrement *donc* ces domaines de responsabilité tant pour *T2* que pour *T3* en créant *donc* un poste supplémentaire de chef d'équipe équipement de la route ce qui conduit aujourd'hui à la définition de quatre postes de chef d'équipe à *T2* un poste de chef d'équipe glissières qui est monsieur *P12* aujourd'hui un poste de chef d'équipe chaussée dépendances qui est monsieur *P13* un poste de chef d'équipe signalisation horizontale pour lequel les fonctions de chef d'équipe étaient remplies par monsieur *P14* et *donc* un poste de chef d'équipe équipement de la route en ce qui concerne *T3* un seul chef d'équipe jusqu'à lors qui était monsieur *P15* qui aura *donc* la responsabilité principale je sais qu'il en a d'autres mais principale de signalisation horizontale et création d'un poste de chef d'équipe équipement de la route + monsieur le directeur
[réu14, p.908, l.12]

Dans ces interventions, L5 ne produit aucun *hein* alors qu'il en utilise fréquemment dans les réunions qu'il anime même dans des discours de type informatif. Ces exemples contrastent notamment avec les exemples précédents 7 et 8 extraits de la réunion 4 au sein desquels la fréquence d'apparition du marqueur *hein* est importante. Néanmoins, nous voyons apparaître dans le discours de L5 de nombreux *donc* (en italique dans l'exemple) dont la majorité n'établit pas de lien logique. Nous pouvons émettre l'hypothèse selon laquelle *donc* pourrait représenter une variante formelle de *hein* dans un discours surveillé. La comparaison entre les fréquences d'apparition de *hein* et celles de *donc* dans certaines réunions semble confirmer cette hypothèse. En effet, dans les réunions d'encadrement, dans lesquelles les locuteurs sont habitués à interagir ensemble et qui rassemblent des individus travaillant ensemble quotidiennement, le nombre de *hein* est nettement plus élevé que celui de *donc*. Par exemple, les réunions 1 et 4 comportent respectivement 262 et 392 *hein* et seulement 190 et 270 *donc*. Dans les réunions 6 et 14, auxquelles assiste le directeur départemental, les proportions s'inversent : elles comportent respectivement 140 et 158 *hein* et 294 et 251 *donc*. Le statut de participant et non d'animateur de L5 au sein de la réunion 14 semble lui interdire

l'actualisation fréquente du marqueur *hein*. Cette analyse semble être renforcée par la présence dans le discours de L1, directeur départemental et animateur de cette réunion, de ce marqueur et à plusieurs reprises comme nous le montrent les exemples suivants :

Exemple 11 : L'animateur répond aux représentants du personnel quant à la programmation de la réunion.

L1 on évite on les on les programme l'après-midi lorsqu'il y a changement de date pour des raisons que l'on peut comprendre ne soyez pas trop exigeants on fait ce qu'on peut avec notre agenda **hein** et dieu sait s'il y a des réunions cette semaine deux fois à Paris **hein** deux fois rentrer dans la nuit c'est quelque chose **hein** bon voilà autre chose bien nous allons commencer premier point de l'autre du jour donc est-ce que vous avez des remarques à faire sur le P.V. du de notre dernière C.C.O.P.A. complété comme je l'ai dit par une consultation téléphonique ce P.V. avait été signé par monsieur *P4*
[réu14, p.906, l.27]

L'animateur-directeur L1 utilise le marqueur *hein*, sa position professionnelle et hiérarchique ainsi que son rôle conversationnel semblent légitimer cette pratique langagière. Ce locuteur actualise beaucoup plus de *hein* que chacun de ses interlocuteurs tout au long de la réunion. Nous avons extrait quelques autres exemples :

Exemple 12 :

L1 ça va nous > aider à faire des propositions de promotion c'est tout **hein** et puis ça nous permet de voir comment organiser notre service **hein**

(…)

L1 **hein** il y en a qui sont plus ou moins euh sportifs il y en a qui sont plus ou moins adaptés - voilà moi c'est tout ce que je peux dire aujourd'hui **hein** \ et hier l'essentiel c'était d'aborder l'aspect décentralisation hors O.P.A. et à plusieurs reprises monsieur *P57* a dit je vous rappelle ça ne concerne pas les O.P.A. c'est autre chose +

(…)

L1 non mais tout ce que je vous dites moi je **hein** il y a des sous-entendus **hein** je sais pas ce qu'ils portent ces propos mais ce que vous venez de dire je le partage quoi

(…)

L1 bien alors le dernier mot du président merci je crois qu'on a été un peu long **hein** un peu long vraiment **hein**
[réu14]

Ce locuteur prononce le tiers des *hein* énoncés au cours de cette réunion-CCOPA (L1 actualise 53 *hein* alors que 158 sont émis par l'ensemble des participants). De plus, au sein de ces exemples, non seulement le locuteur-animateur-directeur actualise le marqueur *hein* à plusieurs reprises dans le même énoncé mais ces marqueurs sont produits à fins communicatives précises (d'insistance, de renforcement, de demande de prise en considération, nous y reviendrons).

Si le locuteur-animateur utilise davantage de marqueurs *hein* dans son discours et à des fins pragmatiques précises, les locuteurs qui se voient conférer un rôle particulier, pendant

un moment précis, semblent également adopter cette pratique. Nous avons constaté par exemple que, dans une réunion où l'animateur donne explicitement la parole à son adjoint pour évoquer un thème particulier, celui-ci produit un nombre plus élevé de *hein* que lorsqu'il occupe uniquement le rôle de participant. Ainsi, la place énonciative du locuteur influence ses productions verbales. Les exemples suivants (13 et 14) montrent que non seulement les locuteurs non animateurs actualisent *hein* dans de courtes interventions mais que les effets de ces marqueurs sont particuliers. Ces deux exemples sont extraits de réunions-clients, L4 et L3 désignent le même locuteur intervenant respectivement dans les réunions 7 et 8. Ce dernier produit un nombre plus élevé de *hein* que lorsqu'il assiste aux réunions d'encadrement. Dans les réunions-clients, le rôle de ce locuteur est essentiel, en tant que responsable de la location du matériel, il est présent en tant qu'expert et référent du Parc. Nous avons relevé plusieurs extraits des interventions de ce locuteur dans les exemples suivants :

Exemple 13 : L4 est le responsable de l'atelier du Parc. Il est chargé de gérer la location du matériel ainsi que de l'entretien et des réparations.

L4 à *T1* **hein** toujours
(…)
L4 ah c'est la dernière **hein** qui a
(…)
L4 alors il faut que l'on se remette à jour **hein** / sur les rabots et on va contrôler si on est bon
(…)
L4 autant qu'on soit juste c'est plus facile à gérer **hein** \ + donc tu me feras un double **hein** \
(…)
L4 lames ou rabots moi je marque ou **hein** \ parce que c'est pas tranché lames ou rabots pour V.H.
(…)
L4 ben ça dépend comment elles ont été utilisées et comment voilà toute la question est là parce qu'il y a eu des grosses campagnes de rénovation de lames euh bon voilà toute la question est là ça dépend de l'état on les a rendus orientables on a fait des choses de toutes façons au cours des années **hein** \
(…)
L4 **hein** elle rentre dans la catégorie des remorques de signalisation c'est sûr que des remorques comme ça
(…)
L4 surtout là pour deux véhicules **hein**
(…)
L4 enfin elles sont toujours mixtes **hein**
(…)
L4 les tollés c'est les plus chers **hein** ça c'est clair
(…)
L4 ben c'était la gamme qui avait à l'époque c'était des J5 c'est des trois tonnes cinq de poids total en charge **hein**
(…)
L4 du standard parce qu'autrement **hein**
(…)
L4 c'est un problème > de location **hein** *P5*
[réu7]

Exemple 14 : L3 désigne la même personne que L4 dans l'exemple précédent. Il a le même rôle dans cette réunion que dans la réunion 7.

L3 c'est même toute la section c'est ce qu'ils disaient à *T1* **hein** parce que < enfin moi j'y connais rien

(…)

L3 **hein** d'accord tu as un C15

L4 un C15

L3 et tu as un Kangoo l'ex de * que tu as maintenant **hein** il y a bien les trois les trois véhicules

(…)

L3 il est toujours chargé il est plein c'est un fourgon plein **hein**

(…)

L3 ben c'est clair **hein**

(…)

L3 non mais sois franc clair vous avez eu des problèmes avec monsieur *P14* point \ [**hein** sois clair et net tu as fait plusieurs courriers dans ce sens chaque fois *P14* sont intervenus (…)
[réu8]

Dans ces deux exemples, le locuteur (L4 dans la réunion 7 et L3 dans la réunion 8) anime une partie des interactions. Ce rôle conversationnel confié à ce locuteur semble légitimer l'apparition du marqueur *hein* dans son discours ainsi que les valeurs pragmatiques qui peuvent lui être attribuées. Les extraits reproduits dans les exemples 13 et 14 sont d'autant plus remarquables que le marqueur *hein* est actualisé dans des interventions assez courtes. Nous pouvons rappeler que D. Vincent (1993) a souligné que les interventions courtes ne sont pas propices à l'apparition de ponctuants. Dans ces exemples, l'influence exercée par le rôle du locuteur semble être prédominante.

Ainsi, l'animateur de la réunion, par les rôles qui lui sont conférés, peut utiliser stratégiquement le marqueur *hein* et les valeurs qui peuvent lui être attribuées. Néanmoins, d'autres locuteurs peuvent profiter de cette stratégie langagière à condition que leur statut remplisse les conditions d'emploi nécessaires. Par exemple, dans la réunion 8, le statut de directeur de cellule de L2 lui octroie la légitimité nécessaire à l'actualisation de *hein* et notamment à l'attribution de certaines valeurs associées à ce marqueur. L'exemple 15 présente quelques extraits des interventions de L2 :

Exemple 15 : L2 est le directeur de l'unité Cellule Entretien de la Route. Il représente un des clients du Parc.

L2 alors il y aura normalement les subdivisions de de *T1* et d'*T2* qui vont vous demander certainement un devis pour des remises à niveau de glissières sur justement la section donc *T12* *T15* **hein**

(…)

L2 parce qu'il faut pas oublier qu'il y a des hauteurs **hein** on a droit jusqu'à 65 **hein** + il faut connaître il faut connaître déjà les hauteurs enfin je pense que qui c'est c'est *P26* qui fait le devis +

(…)

L2 ben la dernière elle est boulonnée **hein**

(…)
L2 parce que eux c'est pour nettoyer des canas **hein**
(…)
L2 ben ça on peut le donner avec le tableau sur le tableau il y a tout dessus **hein** si c'est l'utilisateur principal ou si c'est en pool c'est-à-dire < qu'il y a le nom de l'utilisateur principal
(…)
L2 ah ben non parce que quand on dit c'est des réseaux de deux fois deux **hein** c'est pas
(…)
L2 ce qu'il y a encore ce qui arrive un peu [mais je pense pas que c'est général **hein** \ c'est des histoires c'est toujours pareil c'est l'information et la communication qui des fois] il y a des voitures qui partent
[réu8]

Ces extraits montrent que le locuteur L2 balise son discours avec le marqueur *hein*. Son statut de directeur et de principal interlocuteur de l'animateur L1, directeur du Parc, semble lui conférer certains droits langagiers et notamment la possibilité d'employer *hein* alors que, nous pouvons le rappeler, cette unité semble bannie des situations de communication formelles et réservée au discours dit « familier » ou « peu soutenu ».

Nous pouvons analyser un dernier exemple illustrant la variation des apparitions du marqueur *hein* en fonction de l'identité des locuteurs. L'actualisation de *hein* étant souvent réalisée à des fins stratégiques, elle peut donc être au service d'une argumentation ou d'une revendication. L'exemple suivant montre que le locuteur L3 multiplie l'apparition de *hein* au cours d'une intervention contestataire :

Exemple 16 : Le locuteur L3 est représentant du personnel et délégué syndical de la CGT. Les discussions portent sur l'attribution des promotions des agents du Parc.

L3 mais moi je vous coupe tout de suite **hein** est-ce que monsieur *P30* depuis qu'il est au Parc il a montré qu'il avait été chef d'équipe dans le privé non alors il faut arrêter aussi **hein** d'accord **hein** c'est pas le tout de dire j'ai été il faut l'être aussi parce que moi aussi je peux vous dire j'ai été depuis qu'il est au Parc est-ce qu'il a fait des éclats non je m'excuse **hein**
L1 qu'est-ce que vous avez contre monsieur *P30*
L3 j'ai rien < contre lui
L4 rien mais > on compare les deux
[réu14, p.921, l.22]

Dans cet exemple, la contestation de L3 est agrémentée de quatre marqueurs *hein* dans une même intervention. Le statut de représentant du personnel de L3 semble lui accorder la possibilité d'employer cette stratégie qui lui permet d'appuyer son discours et d'insister sur sa revendication.

Nous pouvons ajouter que le degré d'implication du locuteur dans son discours et dans les interactions semble être un facteur conditionnant l'apparition du marqueur *hein*. En

analysant les liens entre le « style de discours » d'un locuteur et l'apparition des ponctuants, D. Vincent précise que « l'intérêt que porte le locuteur à son propre discours, et conséquemment, la volonté de transférer cet intérêt à l'allocutaire, favorisent donc l'émission de ponctuants » (1993, p.121). L'intérêt porté aux réunions de travail ou l'implication subjective des acteurs semble expliquer, au moins en partie, pourquoi notre corpus présente un nombre particulièrement élevé de marqueurs et notamment de *hein*. Nous avons expliqué (chapitre 2 et 3) à quel point la communication au travail avait son importance et à quel point les réunions de travail étaient estimées par les opérateurs. En tant qu'espace de paroles, de consultation et de reconnaissance, les réunions contribuent à l'implication des individus dans leurs activités professionnelles. En outre, le marqueur *hein* apparaît plus fréquemment lorsque le discours du locuteur provoque un climat tendu et, nous le verrons, lorsque les sujets abordés sont polémiques ou sources de désaccord.

L'identité et la position occupée par le locuteur mais également celles de ses interlocuteurs vont influencer les productions verbales des interactants. Les locuteurs s'interinfluencent sans cesse au cours des interactions. Par exemple, comme nous l'avons déjà mentionné, au cours des réunions 11 et 14 rassemblant le directeur du service Parc, certains de ses collaborateurs et le supérieur hiérarchique du directeur, nous avons remarqué un changement dans les productions langagières des locuteurs que nous avions l'habitude d'observer. La présence d'un supérieur hiérarchique (le directeur départemental) a largement influencé les interactions verbales des participants. La différence hiérarchique est d'autant plus perceptible que le directeur départemental ne se rend qu'occasionnellement au Parc, son bureau n'étant pas présent sur le même site. Les contacts peu fréquents entre les locuteurs et l'absence d'habitude communicative accentuent la formalité de la réunion. Cette influence a des répercussions sur l'emploi de l'unité linguistique *hein*. Fréquemment utilisée lors des réunions dirigées par le directeur du service Parc, elle n'est que rarement prononcée par ce même directeur en présence de son supérieur hiérarchique[1]. Comme nous l'avons vu dans les exemples 9 et 10, certains extraits des interventions du directeur du Parc ne comprennent aucun marqueur *hein* alors que, nous le verrons, le contenu de ces interventions nous laisse supposer que dans une réunion de type « encadrement », celui-ci aurait certainement produit de nombreuses occurrences de *hein*. La présence d'un interlocuteur de statut hiérarchique supérieur amène le locuteur L5 à s'interdire la production fréquente du marqueur *hein*.

[1] Cette observation nous permet également de constater que l'utilisation répétée de l'expression *hein* par le directeur du service ne pourrait être décrite avec le concept peu descriptif de « tic de langage ».

L'influence de l'interlocuteur sur les apparitions de l'expression *hein* est également observable lorsque cette dernière est employée par les membres de la réunion qui ne sont pas l'animateur. Il semblerait que l'expression *hein* soit moins employée lorsqu'un interactant s'adresse à un supérieur hiérarchique. En effet, lorsque les locuteurs-non-animateurs emploient le marqueur, le destinataire direct de leur message est généralement un participant ayant le même statut hiérarchique, ce que montrent les exemples suivants :

Exemple 17 : Les participants évoquent les problèmes liés à l'aménagement d'un nouveau bâtiment.

L3 eh ben à la limite est-ce que l'E.D.F. ne peut pas directement tirer une ligne directement au bungalow **hein**
L8 non
[réu1, p.524, l.29]

Exemple 18 : Les participants souhaitent programmer une réunion spécifique.

L2 il faut faire ça à une réunion mais ça c'est des réunions
L8 spécifique **hein**
L2 spécifique le seul sujet parce qu'autrement on
[réu1, p.552, l.28]

Exemple 19 : Les participants évaluent leur besoin en termes de vacations saisonnières.

L7 il y a de l'utilité là et puis il y a de l'importance parce que si le magasin traîne à être déménagé euh il faut aider quand même quand il y a des tâches importantes à faire **hein**
L4 oui mais bon les vacataires de l'été l'année dernière ça a représenté trois mois **hein** ça représentait trois mois de vacations là on en a demandé sept
[réu2, p.561 l.2]

Exemple 20 : Les participants mettent au point la procédure de convocation et déterminent les documents à remettre aux futurs participants de la CCOPA (Réunion 14).

L2 s'il est /fait, prêt/ on amène le tableau on amène le tableau puis la convocation
L9 ah c'est clair **hein** la convocation avec
[réu13, p.879, l.12]

Dans ces quatre exemples, les locuteurs qui actualisent *hein* s'adressent principalement à un locuteur qui est leur pair, hiérarchiquement. Même si les discussions portent sur le fonctionnement général de l'entreprise, certains points concernent plus particulièrement quelques-uns des participants qui s'impliquent davantage dans les échanges. Ainsi se forment des dialogues ou des trilogues à certains moments de la réunion. Lorsque ces nouvelles formes d'interactions se déroulent entre pairs hiérarchiques, elles voient l'apparition du marqueur *hein* dans le discours de locuteurs qui n'en produisent pas lorsqu'ils s'adressent à leur directeur. Si un supérieur s'introduit dans les échanges, les interventions qui lui sont directement adressées contiennent moins de marqueurs.

Ainsi, ce sont à la fois le locuteur en place et son ou ses interlocuteurs qui influencent les apparitions du marqueur *hein*. La relation et les rapports de place, au sein de l'organisation et de la réunion, conditionnent les actualisations d'un tel marqueur. Ces influences principales

sont intiment liées avec d'autres éléments extralinguistiques. Nous pouvons notamment pointer sur le poids des objectifs interactionnels et communicationnels des échanges langagiers qui semblent également orienter les apparitions du marqueur *hein*.

9.3.3. Selon le thème ou le topic de l'échange

Certains thèmes[1] abordés au sein des réunions de travail semblent favoriser l'actualisation du marqueur *hein*. Les passages mis en relief par la multiplication de l'élément *hein* correspondent souvent à des moments délicats de l'échange. Les sujets controversés engendrent fréquemment une augmentation du nombre des apparitions du ponctuant *hein* notamment dans le discours du directeur et animateur de la réunion. Dans la mesure où ce dernier est notamment chargé d'introduire les nouveaux thèmes, d'exposer des situations, de dresser des bilans, de faire le point sur le fonctionnement de l'entreprise ou encore d'évoquer les problèmes de celle-ci, il n'est pas surprenant que le nombre de *hein* accroisse dans son discours. Les sujets évoqués au cours des passages dans lesquels nous avons pu observer un nombre important de *hein* sont, par exemple, l'attribution des promotions, le renvoi éventuel d'un opérateur, les erreurs commises par certains employés, les mauvais résultats de l'entreprise, les absences répétées des agents ou encore la modification des habitudes de travail des agents. Ces thèmes étant essentiellement introduits et développés par l'animateur de la réunion, les exemples suivants sont extraits des interventions du locuteur occupant ce rôle conversationnel :

Exemple 21 : Les participants font le point sur les diverses activités du Parc tant sur le plan de l'évolution des travaux ou des projets que sur le plan de la vie professionnelle et de la gestion du personnel.

L1 bon autre point qui a été abordé donc c'est la présentation des travaux du groupe alcool ça vaut le coup quand même parce que d'en parler un peu aussi puisqu'on est quand même concerné par ce groupe par ce phénomène d'alcoolisme **hein** + donc alcotest sur l'ensemble des agents d'une même unité au moins une fois par an comporte- euh et alcotest aussi pour un comportement anormal **hein** donc à l'initiative du supérieur hiérarchique en l'occurrence du subdivisionnaire ou du chef de Parc bon c'est un peu embêtant **hein** il faut savoir que tout ce qui est tout ce qui concerne ces ces alcotests ça se fait bureau dans un bureau fermé les résultats sont confidentiels
[réu15, p.974, l.20]

Dans cet exemple, le locuteur-directeur-animateur de la réunion L1 évoque un sujet doublement délicat dans la mesure où, d'une part, les problèmes d'alcoolémie restent un sujet

[1] Nous employons ici le terme *thème* opposé à *rhème* mais d'un point de vue discursif (Bakhtine, 1977), c'est-à-dire dans le sens de « topic » ou de « discourse topic » (Van Dijk, 1977) ou encore de « sujet » abordé par les locuteurs lors des interactions.

tabou dans la vie quotidienne et encore plus sur les lieux de travail et, d'autre part, un agent de l'entreprise est concerné par ce problème.

Les apparitions du marqueur *hein* peuvent non seulement varier en fonction du point abordé par les participants mais elles peuvent également varier en fonction des actes de parole réalisés par le locuteur. Certains actes favorisent une augmentation de la fréquence d'actualisation du marqueur. Ainsi, les demandes formulées par le directeur peuvent être ponctuées et balisées par le marqueur *hein*. L'exemple suivant montre qu'un échange comprenant à la fois une situation problématique et une demande favorisent l'actualisation et la multiplication du marqueur *hein* :

Exemple 22 : Les locuteurs évoquent les travaux d'aménagement en cours au sein du Parc.

L1 bon euh la prochaine réunion relative à ce à ce bungalow c'est quand
L6 ben normalement c'est le 30
L1 c'est le 30 **hein** bon alors moi ce que je vous demande **hein** euh c'est que vous allez démarrer dans un sur une piste **hein** donc euh vous établissez euh et il y en a un qui regroupe la totalité des des devis **hein** et le 30 moi j'assisterai à cette réunion là **hein** et à ce moment là on regardera au niveau financier euh comment euh qui paye **hein**
L8 ouais la répartition des
L1 la répartition **hein** parce que sinon on est mal **hein** mais euh **hein** d'abord l'établissement des différents devis hein si si vous avez pris contacts avec *S1* **hein** là euh
L6 on lui a demandé un devis
L1 vous lui avez demandé un devis bon ben d'accord O.K. < ça marche
L9 oui ça a été > fait dans l'esprit là
[réu1, p.524, l.52]

Cet exemple met en évidence de quelle façon le locuteur-animateur emploie le marqueur *hein* comme une stratégie lui permettant de poser les problèmes liés à la demande d'établissement de devis auprès de plusieurs entreprises et de formuler ses propres demandes quant à la réalisation effective et à la gestion de cette tâche[1]. Ainsi, cette stratégie est fréquemment actualisée lorsque des contextes situationnels problématiques sont alliés à des cotextes contenant des manifestations linguistiques exprimant des demandes ou des requêtes.

Les explications fournies aux participants peuvent également être apportées au sein d'un discours ponctué et balisé par le marqueur *hein*. L'exemple 23 montre que le début de l'explication produite par L1 est marquée par la présence de *hein* ainsi que la fin de l'explication. De plus, cette séquence explicative est également marquée par la présence de trois *hein* balisant certaines des unités de construction de tour constituant cette intervention :

[1] Nous pouvons remarquer que le premier *hein* est actualisé après une hétéro-reprise, nous avons vu que cette place était favorable à l'apparition de tel marqueur. Voir *supra*, chapitre 8.

Exemple 23 : Le directeur du Parc L1 annonce la disparition du dispositif traditionnel de surveillance. Ce dernier sera remplacé par un système de vidéosurveillance.

L1 je vous donne on aura des propositions chiffrées mais je vous donne quand même ma position et je continue quand même sur ce que j'avais commencé à vous dire **hein** donc on a un problème de gardiennage euh donc euh j'ai vu aussi depuis mon arrivée avec le secrétaire général **hein** un système où là on ne rembauchera pas de gardien **hein** le gardiennage sera fait uniquement à la D.D.E. et au niveau du Parc ce serait la mise en place d'un système vidéosurveillance un truc comme ça et les gardiens donc de la D.D.E. seront devant leur(s) écran(s) de télé et puis enfin devant leur(s) écran(s) **hein** et s'il y a un problème euh **hein**

L8 ils appellent les

L1 donc on s'oriente vers un truc comme ça

[réu1, p.527, l.9]

Comme l'illustre cet exemple ainsi que le suivant, les séquences explicatives sont particulièrement propices à une multiplication des apparitions du marqueur *hein*. L'exemple suivant est extrait d'un échange concernant la mesure des stocks de sel, l'intervention verbale de L1 est accompagnée par une illustration graphique dessinée au marqueur par ce même locuteur sur un tableau blanc :

Exemple 24 : Le directeur L1 explique à ses collaborateurs comment ils doivent procéder pour faire le point sur leur stock de sel.

L1 ça n'a aucune importance que le à partir du moment où on est parti d'une donnée de base de tant de tonnes sur je vous fais un crobar {croquis} **hein** c'est c'est quand même pas c'est pas sorcier **hein** /// {se lève et fait un dessin au tableau situé derrière lui} que tu ais un tas de sel ou deux tas ou trois tas ça n'a aucune importance **hein** c'est à partir du moment où tu as défini le stock initial que après tu le gères donc ton stock même si c'est ça **hein** ton tas de sel **hein** n'importe comment c'est ça département c'est ça Etat et ça c'est compte de commerce {le locuteur divise une pyramide représentant le stock de sel en trois parties}**hein** à partir du moment sur ton stock initial **hein** qu'il soit juste ou faux **hein** mais qu'on t'a dit que c'était 100 tonnes **hein** ça c'est le point de départ et à chaque fois que tu as une livraison une livraison de 25 tonnes de sel tu passes à 125 et à chaque fois que la subdivision en vend à une commune ou bien /à, il y a/ une commune qui vient en chercher euh quatre ou cinq tonnes donc euh tu as forcément la différence **hein** pour être un peu plus juste < **hein**

[réu4, p.616, l.41]

L'intervention produite par le locuteur-directeur est doublement propice à la prolifération du marqueur *hein* : d'une part, L1 fournit une explication à ses collaborateurs et, d'autre part, le thème évoqué par L1 est délicat dans la mesure où l'année précédente les stocks de sel ont été particulièrement mal mesurés voire mal gérés. Ainsi, l'acte de parole réalisé par L1 ainsi que le contenu thématique ou topical de son intervention favorisent l'actualisation du marqueur *hein* ainsi que celle de ses valeurs pragmatiques.

Nous pouvons également observer que l'acte de faire référence à certains thèmes peut expliquer l'apparition du marqueur *hein*. La valeur pragmatique de « rappel de connivence »

identifiée par J. Fernandez (1994) ou de rappel d'un sous-entendu semble favoriser l'actualisation de *hein* au sein des réunions de travail. Dans la plupart des exemples précédents comprenant un nombre important de *hein*, nous pouvons identifier cette valeur. L'exemple suivant montre également que deux *hein* peuvent apparaître de façon rapprochée lors de la référence à un thème délicat :

Exemple 25 : Les participants ont évoqué un sujet problématique (et confidentiel), L1 demande que celui-ci n'apparaisse pas dans le compte-rendu. L2 répond à une conversation en parallèle.

L1 mais il est bien évident que même ça n'apparaît pas au compte-rendu c'est pas la peine **hein**
L2 ben toutes excuse moi
L1 bon d'accord ça reste mais que vous le sachiez tous **hein** parce dès fois vous pourriez vous posez des questions donc euh j'en dit pas plus bon alors (…) [réu2, p.565, l.5]

L1 renvoie à des implicites et à des connaissances communes en actualisant les *hein* de cet exemple tout en ne citant plus le thème problématique de manière précise et explicite. Le marqueur *hein* semble alors s'insérer dans une relation de type « anaphorique » au sein de laquelle cet élément linguistique renvoie à une séquence discursive précédente. Lorsqu'un locuteur actualise le marqueur *hein* il peut faire référence à tout ce qu'il vient de produire auparavant ou à des discours émis dans d'autres situations de communication. Ce locuteur demande à ses interlocuteurs de convoquer dans leur « mémoire discursive » (Berrendonner, 1990) les éléments nécessaires à la compréhension et à l'interprétation de son discours.

Ainsi, les thèmes problématiques ou nécessitant une explication sont des moments de l'interaction propices à la multiplication de l'actualisation du marqueur *hein*. Le locuteur chargé d'évoquer ces types de thème semblent employer le marqueur *hein* comme une stratégie discursive et interactive. Nous nous associons à D. Vincent qui, dans son étude sociolinguistique des ponctuants de la langue, souligne que ces derniers « sont conditionnés par le type d'interaction et le type de discours. Leur fréquence d'émission est liée à un ensemble de facteurs imbriqués dans la définition de la communication » (1993, p.139). Selon la place du marqueur *hein* dans l'énoncé produit par le locuteur, selon le statut, le rôle ou la fonction du locuteur, selon l'interlocuteur à qui le message est destiné ou encore selon le thème abordé, le fonctionnement discursif et interactif de cet élément va varier.

9.4. Fonctionnement discursif et interactif de *hein*

L'analyse de la distribution de *hein* au sein de notre corpus selon le locuteur, les interlocuteurs et le thème de l'échange nous a déjà permis d'affiner notre observation du

fonctionnement discursif de ce marqueur. Néanmoins, sans analyser chacune des 2773 occurrences du marqueur *hein* dans notre corpus, nous pouvons tout de même observer et dégager certaines récurrences et systématisations dans son fonctionnement discursif et interactif. A la lumière des travaux antérieurs notamment exposés en 9.1.2., nous allons repérer, dans notre corpus de réunions de travail, certaines valeurs sémantiques et pragmatiques déjà identifiées dans d'autres situations de communication. Nous examinerons plus précisément le fonctionnement interactif du marqueur *hein* ainsi que son rôle dans la construction collaborative du discours, quelle que soit la valeur sémantique[1] ou pragmatique qui lui est attribuée.

Ainsi, nous examinerons, dans un premier temps, les *hein* qu'un locuteur actualise afin d'obtenir une répétition ou une reformulation de la part de son interlocuteur (9.4.1.) avant de nous intéresser, dans un second temps, aux différents rôles et effets pragmatiques du marqueur dans le discours et les interactions (9.4.2.). Dans un troisième temps, nous identifierons une « supra-valeur » au marqueur *hein* permettant au locuteur en place d'introduire dans son discours divers points de contrôle concernant le déroulement des interactions (9.4.3.).

9.4.1. Demande de reprise

Une des valeurs sémantiques fréquemment attribuées au marqueur *hein* est celle de demande de reprise dans le sens où l'élément *hein* peut être un « marqueur d'interrogation » (Vincent, 1993) ou de « demande de reformulation ou de répétition ». Le marqueur est actualisé par un interlocuteur afin de montrer au locuteur actuel que son message n'a pas été ou n'a été que partiellement compris, dans ce cas *hein* peut être interprété comme une demande de reformulation, ou que le message n'a pas été ou n'a été que partiellement entendu, dans ce cas *hein* peut être interprété comme une demande de répétition. Le choix entre demande de reformulation ou demande de répétition est laissé au locuteur à qui la demande est soumise, sachant que même s'il interprète la requête comme une demande de répétition il peut reformuler ses propos et pas simplement les répéter. Les exemples suivants montrent que dans ces différents cas, le marqueur *hein* est généralement actualisé seul et constitue une intervention :

[1] Pour une discussion de l'analyse diachronique de la désémantisation de *hein*, voir I. Léglise (1999). Nous retiendrons, de son analyse, que l'explication diachronique de l'évolution sémantique de la particule *hein* passant de l'interjection à l'interrogation puis de la marque de l'interaction à une désémantisation totale lorsque *hein* est ponctuant « semble discutable » (Léglise, 1999, 321).

Exemple 26 : Les locuteurs évoquent le changement des horaires des gardiens.

L8 de 19h30 à 6h30 +
L6 ça change
L1 **hein /**
L6 ça fait des changements
L8 ben oui
[réu1, p.525, l.38]

Dans cet exemple, le locuteur L6 reformule les propos qui précédent « hein ».

Exemple 27 : Le locuteur-animateur L1 vient de fournir une explication à ses collaborateurs.

L1 (…) mais sachez le si vous avez des questions qui sont posées là dessus j'aime autant < vous donner le
L3 j'ai pas trop compris >
L1 **hein /**
L3 j'ai pas trop compris
L1 tu as pas trop compris
L3 non
L1 ben vraiment je suis pas clair alors bon alors je je je répète le chef d'atelier a proposé un programme d'entretien qui n'a encore pas été mis en application donc pour les véhicules du siège
[réu2, p.587, l.26]

L'analyse de cet extrait nous permet de supposer que L1 demande à L3 de répéter ses propos. Il semble que L1 n'ait pas entendu les propos de L3 dans la mesure où L3 produit ses paroles en même temps que celles de L1. Dans cet exemple, L3 reprend intégralement ses propos et produit une répétition[1]. C'est également le cas dans l'exemple 28 mais les paroles du locuteur L7 ne sont pas chevauchées ou parasitées par d'autres paroles ou par du bruit :

Exemple 28 :

L7 ça passera sur l'investissement mais c'était pas prévu
L1 **hein /**
L7 ça passera sur l'investissement mais c'était pas prévu
[réu2, p.589, l.44]

Dans cet exemple, L7 identifie la demande de reprise formulée par L1 et répète l'intégralité de son intervention à la suite de l'actualisation de *hein* par L1.

Même si cette valeur sémantique semble fréquente dans les interactions verbales quotidiennes (Vincent, 1993), cette fonction est néanmoins peu souvent exploitée dans les réunions de travail. Comme nous l'avons vu précédemment, nous n'avons relevé que 61 *hein* constituant un tour de parole, ce qui représente 2.2% des *hein* relevés dans le corpus. De plus, les 61 *hein*-tours n'expriment pas tous une demande de reformulation ou de répétition. Nous pouvons faire l'hypothèse que la mauvaise image de l'élément *hein* resurgit lorsque ce dernier est actualisé pour demander à son interlocuteur de répéter ou de reformuler des propos. Nous

[1] Pour une description détaillée de notre typologie des reprises, voir *supra* 8.1.

pouvons comparer cette situation et faire référence à l'image que nous pouvons avoir d'un parent réprimandant son enfant en produisant un énoncé du type : « on ne dit pas *hein*, on dit *pardon/comment* ». En outre, intervenir avec l'élément *hein* dans une réunion de travail revient souvent à avouer et à dévoiler son manque d'attention. Le degré de formalité influençant les pratiques langagières des locuteurs, nous pouvons supposer que la réunion de travail et plus encore certains types de réunions de travail tendent à interdire ou à bannir l'actualisation de *hein* ayant la valeur de demande de reprise.

9.4.2. Visée sociale et valeurs pragmatiques

Nous avons déjà mentionné, dans cette présente étude, que le marqueur *hein* pouvait mettre au jour des valeurs et des effets dans le discours plus complexes que la demande de reprise que nous venons d'analyser. *Hein* peut fonctionner comme un élément phatique dans le sens où son actualisation ne porte pas sur le *dit* mais sur le *dire* des locuteurs et sur la gestion de l'interaction. Cette fonction phatique que nous associons au marqueur *hein* est « englobante », elle peut prendre la forme d'une visée sociale et de différentes valeurs pragmatiques.

Traditionnellement, *hein* peut être analysé comme un élément phatique dans le sens où l'entendent à la fois B. Malinowski (1923) et R. Jakobson (1963)[1] : il n'a pas de contenu référentiel mais peut apparaître comme une formule visant à vérifier que le contact est établi ou comme une « accentuation du contact » (1963, p.217). Il est quelquefois possible de substituer la particule *hein* au célèbre exemple de R. Jakobson de la fonction phatique : « Allô !, Vous m'entendez ? ». Ce type de message cherche « à établir, prolonger ou interrompre la communication, à vérifier si le canal fonctionne (…), à attirer l'attention de l'interlocuteur ou à s'assurer qu'elle ne se relâche pas » (*Ibid.*). C. Kerbrat-Orecchioni, dans le cadre de l'analyse des interactions, souligne la dimension interactive des phatiques qui, selon elle, regroupent « l'ensemble des procédés dont use le parleur pour s'assurer l'écoute de son destinataire » (1990, p.18). P. Riley, en soulignant : « la communion phatique ne concerne pas le contenu sémantique d'un message, mais sa visée sociale » (2001, p.93), prolonge cette définition de la communion phatique élaborée par B. Malinowski : « Je suis tenté d'appeler communion phatique, un type de discours dans lequel les liens de l'union sont créés par un

[1] R. Jakobson a repris et a spécifié la notion de « communion phatique » de B. Malinowski en la nommant « fonction phatique ». Il s'est également inspiré des fonctions communicatives mises au jour par K. Bühler (1934) pour créer son propre schéma de la communication comprenant six fonctions (Jakobson, 1963, p.214).

simple échange de mots. (…) [Ces mots] remplissent une fonction sociale et c'est leur principal but » (1923, p.313). La définition malinowskienne de la fonction phatique traduit ses préoccupations d'anthropologue dans le sens où il s'intéresse à l'organisation sociale des individus. La fonction phatique décrite par R. Jakobson prend davantage en considération le mode d'élaboration de la communication. Notre étude du marqueur *hein* en tant qu'élément phatique associe une micro-analyse de cette forme linguistique et une analyse plus globale de son rôle dans l'organisation de cette communauté de parole et de travail. Notre analyse de *hein* en tant qu'élément phatique prendra en compte sa visée sociale mais également les autres valeurs pragmatiques qu'il peut mettre au jour.

Le marqueur *hein* semble pouvoir fonctionner comme un élément phatique ayant une visée sociale dans de nombreux cas. Si nous analysons les deux exemples suivants, nous pouvons remarquer que les *hein* permettent au locuteur en place de s'assurer de l'attention de ses interlocuteurs et notamment, nous l'avons examiné en 9.3.3., lorsque le thème de l'échange demande une concentration particulière ou nécessite la compréhension d'une explication, d'une démonstration ou d'une programmation. L'exemple 29 comprend un nombre important de *hein* produit par le locuteur L1 lors d'une demande de présence à une réunion ultérieure :

Exemple 29 : Le directeur annonce la mise en place d'un nouvel organigramme à ses proches collaborateurs avant de le présenter aux organisations syndicales.

L1 (…) avant que je puisse rencontrer ou qu'on puisse rencontrer suivant le cas ce sera peut être le mieux les syndicats + donc euh donc euh là il faudrait programmer quelque chose organigramme Parc avec les responsables de section et tous les responsables **hein** parce que qu'ils soient concernés ou pas mais ça serait bien malgré tout que la radio quand bien même ils sont pas directement concernés **hein** euh bon ils peuvent ils peuvent pas d'accord mais je veux pas y compris le chef du labo **hein hein** d'accord parce que lui il a des O.P.A. et c'est pas sans incidence puisque là dans les dernières discutions que j'ai eues avec les représentants syndicaux dans les restructurations ou suppressions du centre de de *T9* dans un avenir euh bon de deux trois ans **hein** on peut le dire un peu comme ça j'avais négocié la récupération d'un O.P.A. pour le labo **hein** vous êtes un peu au courant **hein** là je m'adresse à monsieur *P25* avec l'étiquette syndicale

L3 on a pas deux casquettes

L1 si si si si

[réu4, p.639, l.45]

Dans cet exemple, nous pouvons attribuer aux marqueurs *hein* actualisés par L1 une visée sociale et essentiellement relationnelle notamment de vérification de l'attention des interlocuteurs. Il est intéressant ici de remarquer l'emploi parallèle du marqueur *hein* : d'une part il peut être actualisé afin de vérifier l'attention portée au discours en cours et, d'autre

part, il peut fonctionner comme une marque explicite de manque de suivi ou d'attention lorsqu'il représente une intervention complète[1].

Dans l'exemple suivant, nous pouvons également remarquer que chaque *hein* peut se voir attribuer un effet de vérification de l'attention de l'auditoire :

Exemple 30 : Le directeur a lu une note du préfet imposant une sorte de service minimum qui pourra se faire en réquisitionnant des agents en grève en cas de besoin. A la fin de cet extrait, L1 reprend cette note et élabore son discours en s'y référant.

L1 je ne vous ai pas tout lu je ne vous ai pas tout lu > **hein** parce que sinon on en a pour oh punaise c'est pas vrai j'y ai passé plus de temps que je ne le voulais donc un moi ce que je vous demande **hein** c'est d'informer les agents la deuxième chose que je vous demande **hein** c'est de voir en fonction de ce que je vous ai dit **hein** que par ordre de priorité **hein** il convenait de faire appel euh au recours prioritaire aux non grévistes puis aux agents et ainsi de suite de voir comment ça peut se passer aussi bien au niveau de l'exploitation que au niveau de l'atelier et du magasin et de voir si ces listes sont suffisamment complètes ou pas d'accord le deuxième niveau c'est effectivement ce que précisait *P6* ben je peux vous dire si on continue moi là c'est bien prévu ordre de maintien dans l'emploi donc il y a une lettre type qui existe le préfet des *T6* à monsieur *P3* vu ceci vu cela vu na na considérant que vous notifie que vous êtes tenu d'exécuter votre service tac tac tac tac voilà d'accord après la mise en œuvre dans les détails on verra c'est malgré tout le préfet qui la signe
[réu5, p.668, l.22]

Dans cet exemple, le locuteur semble rétablir le contact avec ses interlocuteurs qui ne paraissent plus attentif à ses propos. C'est pourquoi, le début de cette intervention contient beaucoup de *hein* jusqu'au moment où ses interlocuteurs sont disposés à l'écouter pleinement. Nous pouvons également remarquer, notamment avec B. Malinowski (1923) et P. Riley (2001), que le locuteur en place établit un certain lien social lui permettant d'informer ses interlocuteurs qu'il les prend en considération bien que son intervention soit assez longue et ne leur laisse pas l'espace nécessaire pour intervenir à leur tour.

La particule *hein* n'a pas pour unique rôle d'établir ou de maintenir le contact entre le locuteur et son ou ses interlocuteurs. Dans les réunions de travail que nous avons étudiées, l'emploi phatique de *hein* peut prendre différentes valeurs pragmatiques et atteindre plusieurs objectifs. En réalité, les emplois de *hein* uniquement en tant qu'élément à visée sociale sont assez rares. Les exemples 29 et 30 que nous venons d'analyser contiennent des *hein* permettant d'agir sur le contact social entre les locuteurs mais auxquels nous pouvons également associer d'autres valeurs. La visée sociale du marqueur *hein* peut aller au-delà d'une simple vérification de l'attention des interlocuteurs, comme nous le montre l'exemple suivant :

[1] Voir *supra*, 9.4.1.

Exemple 31 : L1, le directeur, explique le problème des trop nombreuses heures supplémentaires.

L1 la mise en service c'est indépendant de toute circulaire c'est vrai que c'est un très bon document maintenant puisqu'il a abordé ce sujet là là j'ai signé toutes les feuilles de travail qui comprenaient pour certain entre 70 et des fois plus de 80 heures supplémentaires le mois dernier là euh j'ai pas c'est pas la peine de de vous faire une démonstration **hein** si je prends le texte officiel là on est mauvais sur toute la ligne **hein** on ne respecte strictement rien du tout alors ça va que c'est le mois de décembre **hein** mais là veillez quand même un tout petit peu parce que ça dépasse tout entendement **hein** 80 heures supplémentaires sur un moins **hein** c'est vos agents **hein** ça + **hein** là on est mauvais partout **hein**
[réu1, p.557, l.6]

Dans cet exemple, le thème problématique abordé par L1 semble expliquer et légitimer la multiplication du marqueur *hein* qui peut apparaître ici comme un ponctuant du discours (Vincent, 1993) tant sa fréquence d'apparition est importante. Plutôt que d'utiliser un ton polémique ou véhément, L1 ponctue son discours et le rend plus grave en impliquant ses collaborateurs à chaque *hein* prononcé. Non seulement L1 vérifie que ses interlocuteurs sont attentifs et comprennent son message mais il accentue également la gravité de son discours avec le marqueur. Une valeur pragmatique spécifique d'insistance peut être associée à l'apparition du ponctuant. Le locuteur demande à ses interlocuteurs de prendre conscience de l'importance de ces propos et des faits qu'ils relatent.

Nous pouvons réaliser une analyse plus détaillée de l'actualisation du marqueur *hein* dans le discours des locuteurs. L'exemple suivant montre que chacun des *hein* actualisé en fin d'unité de construction de tour produit un effet différent dans le discours du locuteur destiné à ses interlocuteurs :

Exemple 32 : Le locuteur évoque un problème au sein d'un nouveau bâtiment en construction.

L1 d'accord bon remarque justifiée bon par contre j'ai encore un petit rappel là euh ça s'adresse à aussi bien à au suppléant de l'atelier et au suppléant magasin **hein** il se construit actuellement votre votre bâtiment là vos nouveaux locaux **hein** euh il y a une lumière qui est restée allumée pendant peut-être bien 48 heures là **hein**
[réu4, p.614, l.15]

Dans cet exemple, trois valeurs différentes peuvent être associées aux trois marqueurs *hein* balisant le discours de L1, et plus précisément balisant certaines des unités de construction de tour contenues dans cette intervention :

- Le premier *hein* semble être une **demande d'attention** dans le sens où ce marqueur permet de vérifier qu'un nouveau cadre participatif est ouvert et que les participants concernés et ratifiés par L1 sont bien attentifs. En ratifiant ces deux participants en les nommant par leur fonction dans l'entreprise, L1 montre qu'il s'adresse directement à ces derniers : au suppléant de l'atelier et au suppléant du magasin.

- Le deuxième *hein* fait **appel à un savoir commun** concernant la construction d'un nouveau bâtiment. L1 introduit un cadre ou une référence commune et partagée par certains locuteurs et leur demande implicitement de s'y référer également.
- Le troisième *hein* semble avoir la même fonction que certains des *hein* de l'exemple 31, L1 termine sont énoncé par *hein* afin **d'insister et d'accentuer** le reproche sans changer de ton. Le marqueur peut être paraphrasé par « est-ce que vous vous rendez compte ? ».

Cette dernière valeur, d'insistance et d'accentuation des propos énoncés, semble apparaître fréquemment au sein de notre corpus. Employé de façon stratégique, *hein* permet au locuteur de donner une certaine gravité à son discours sans modifier le ton, au sens de « key » de D. Hymes (1972), des interactions. Le locuteur peut insister sur certaines de ses paroles, notamment sur l'unité qu'il vient de produire, et demander implicitement à ces interlocuteurs de prendre en compte leur importance et leur poids. L'exemple suivant montre qu'un des représentants du personnel de l'entreprise utilise cette stratégie :

Exemple 33 : Les représentants du personnel souhaitent faire le point sur les problèmes évoqués lors d'une réunion précédente.

L4 non non mais moi ce que je vois déjà c'est aménager un camion adéquat pour les glissières de sécurité on sait très bien que prendre les glissières qui font 50 kilos comme ça **hein** quand vous faites 300 mètres par jour **hein** toujours les mêmes individus parce que on en revient à l'élagage **hein** * dorer la pilule *** et puis les mecs ils déchargent le camion et ils posent

L6 il y a un truc qui va pas < de toutes manières

[réu16, p.1036, l.50]

Dans cet exemple, L4 explique pourquoi il demande que l'entreprise achète un camion spécifique. Il rythme son discours avec le marqueur *hein* pour insister sur certaines informations qu'il pense que son interlocuteur principal (le directeur du service) ignore ou n'en voie pas l'importance. Plutôt que d'exprimer explicitement l'ignorance présupposée de son interlocuteur concernant le travail d'ouvrier de la route, L4 préfère ponctuer son discours de marqueurs paraphrasables, par exemple, par « vous voyez ce que je veux dire », « est-ce que vous pouvez imaginer » ou encore « est-ce que vous vous rendez compte ». Le locuteur utilise le marqueur *hein* pour insister sur le contenu de son discours ainsi que pour tenter de faire prendre conscience à ses interlocuteurs de l'intérêt et de l'importance de son discours.

Les rôles professionnels et conversationnels conférés aux représentants du personnel semblent favoriser l'apparition du marqueur *hein* dans le discours de ces derniers. Au cours de l'exemple 34, un locuteur, occupant les fonctions à la fois de représentant du personnel et de délégué syndical de la CGT, multiplie les « intensificateurs » dans son discours :

*Exemple 34 : L'animateur de la réunion vient de demander si les participants avaient des remarques à faire. L3 est un représentant du personnel, il intervient et prend la défense de *P41* un agent qu'il souhaite voir récompenser par une promotion.*

L3 ben oui la remarque suivante l'année dernière + monsieur *P2* disait monsieur *P41* c'est un très bon agent mais compte tenu de l'enveloppe son cas pourrait être réexaminé l'année prochaine et là je vois qu'il est plus dans la liste quoi alors là ça il y a un manque il y a un manque donc on trouve pas normal si il était il pouvait l'année dernière je vois pas pourquoi cette année il pourrait pas quoi il faut arrêter aussi de il faut essayer de motiver les gens quoi **hein** donc euh on trouve pas normal qu'il soit pas là **hein** sur le compte-rendu il était bien noté **hein** monsieur *P2*
[réu14, p.927, l.32]

Dans cet exemple, L3 conteste une décision et souhaite dénoncer une situation qu'il trouve anormale. L3 endosse son rôle de représentant du personnel, il résume et explique la situation de manière revendicative. Son discours est ponctué à la fois par *quoi* qui semble permettre d'insister sur l'aspect alarmant de la situation et par *hein* qui semble également jouer un rôle d'amplificateur. Nous pouvons rappeler avec D. Vincent (1993) que « les ponctuants sont susceptibles d'être plus fréquents dans les genres discursifs empreints d'une grande force expressive comme celle qu'on trouve dans l'argumentation et dans les récits que dans les discours d'information et les réponses brèves » (1993, p.121). L'implication de L3 dans son discours explique en partie cette multiplication des apparitions de certains marqueurs. Néanmoins, nous pouvons remarquer que l'alternance entre *quoi* et *hein* à la fin de l'intervention permet à L3 de tenter de **faire adhérer** ses interlocuteurs à sa cause. Les valeurs pragmatiques de *hein* produit par le locuteur sont des demandes de prise en compte et d'approbation de ses propos (deux premiers *hein*). Le locuteur semble également formuler une demande de soutien de la part d'un de ses interlocuteurs ou une demande de confirmation de ses propos (dernier *hein*). Il contrôle et vérifie auprès d'un des participants la véracité de ses propos. Même si cette vérification ne représente pas une réelle demande, dans la mesure où le locuteur en place est persuadé de l'exactitude de ses propos, elle permet d'introduire, dans le discours du locuteur, un autre locuteur et de produire un discours polyphonique dans le sens où il véhicule les points de vue de deux locuteurs. L3 bénéfice nécessairement d'une attention plus importante auprès des interlocuteurs dans la mesure où se fait l'écho de deux participants.

L'analyse pragmatique de l'apparition du marqueur *hein* dans notre corpus de réunions de travail montre que cette valeur de recherche d'adhésion est souvent introduite dans le discours des participants. Cette stratégie consistant à baliser son discours avec ce marqueur afin de laisser le temps aux interlocuteurs de prendre conscience des paroles énoncées est employée à la fois par les locuteurs défendant une revendication ou un argument contraire à

l'opinion collective et par les locuteurs cherchant à rassembler les participants autour de pratiques communes. L'exemple suivant, que nous avons déjà utilisé pour mettre en évidence la possibilité offerte par *hein* d'accentuer le discours, montre également que le locuteur-animateur cherche à faire adhérer ses interlocuteurs à son discours :

Exemple 35 : Les participants évoquent les fiches individuelles de suivi des temps de travail.

L1 (…) puisqu'il a abordé ce sujet là là j'ai signé toutes les feuilles de travail qui comprenaient pour certain entre 70 et des fois plus de 80 heures supplémentaires le mois dernier là euh j'ai pas c'est pas la peine de de vous faire une démonstration **hein** si je prends le texte officiel là on est mauvais sur toute la ligne **hein** on ne respecte strictement rien du tout alors ça va que c'est le mois de décembre **hein** mais là veillez quand même un tout petit peu parce que ça dépasse tout entendement **hein** 80 heures supplémentaires sur un moins **hein** c'est vos agents **hein** ça + **hein** là on est mauvais partout **hein**

L7 *** c'est sûr

[réu1, p.557, l.7]

Cet exemple, ainsi que le précédent (exemple 34), met au jour l'importance et le poids du collectif de travail. Plus les membres de ce collectif vont adhérer aux intentions et aux objectifs communs, plus le collectif construit sa solidité. Même si les *hein* actualisés par L1 dans l'exemple 35 peuvent chacun renvoyer à différentes valeurs pragmatiques, telles que la demande de prise en compte ou la référence à un savoir partagé, la demande d'adhésion aux propos prononcés est également identifiable en filigrane.

9.4.3. Quatre « points de contrôle » dans les interactions

Nous pouvons résumer les valeurs pragmatiques associées au marqueur *hein*, que nous avons identifiées dans notre corpus, en plus de la valeur de *demande de reprise* qui s'apparente généralement à un processus de réparation, en quatre grandes catégories de valeurs ou quatre « supra-valeurs » :

- vérification du cadre participatif
- insistance
- demande de confirmation
- rappel d'un savoir commun

Ces catégories n'ont pas pour vocation de représenter une analyse exhaustive de l'ensemble des valeurs pragmatiques pouvant être associées à *hein* mais elles nous renseignent quant au fonctionnement de ce marqueur dans notre corpus. Si une analyse sociolinguistique et pragmatique de l'actualisation de ce dernier permet d'identifier les valeurs que nous venons de mentionner, une analyse interactionnelle nous permet d'observer que le marqueur *hein* semble être utilisé en tant que « point de contrôle » dans les interactions. Nous exploitons volontairement la double signification de l'action de « contrôler » : vérifier et avoir la maîtrise

d'une situation. La seconde étant transversale à toutes les vérifications possibles que le marqueur *hein* permet d'effectuer dans le discours. En d'autres termes, le locuteur en place, en produisant *hein* à un moment précis de son discours, peut veiller à la bonne réception de ses propos par ses interlocuteurs. Le point de contrôle peut, dans ce cas, être défini comme un moment *t* dans le discours pendant lequel le locuteur en place effectue une activité lui permettant de poursuivre son discours. Le locuteur peut donc contrôler et orienter la réception de son discours dans la mesure où ses interlocuteurs, pendant l'énonciation du marqueur *hein*, peuvent orienter ou réorienter leur écoute, leur compréhension ou leur interprétation des propos énoncés. Ces points de contrôle permettent également au locuteur de maîtriser son discours et, notamment, de maintenir une tonalité coopérative alors que des topics peuvent être problématiques.

Chacune des quatre valeurs que nous avons identifiées correspond à un point de contrôle possible dans le discours :

1. En produisant une vérification du cadre participatif, le locuteur s'assure que l'ensemble des participants concernés est attentif à son discours et par la même occasion il laisse le temps à ceux qui sont distraits de rejoindre le cadre participatif.
2. En produisant l'élément insistant ou l' « intensificateur », le locuteur vérifie que ses partenaires prennent bien conscience de l'importance ou de la gravité de ses propos et il leur en laisse l'occasion.
3. En produisant la demande de confirmation ou d'approbation, le locuteur vérifie que les autres participants sont d'accord avec le contenu de son discours.
4. En produisant le rappel d'un savoir commun, le locuteur laisse le temps à ses interlocuteurs d'accéder à ce savoir et vérifie que ce dernier est bien actualisé avant de poursuivre son discours.

L'actualisation de ces points de contrôle va subir l'influence des éléments de la situation de communication tels que l'identité du locuteur, celle des interlocuteurs, le type de la réunion, les thèmes abordés, les contextes économiques évoqués, etc.

Nous pouvons préciser que ces points de contrôle ne sont pas toujours suivis d'une réaction langagière des participants auprès desquels la vérification est effectuée. Si l'animateur de la réunion ne semble pas attendre de feed-back verbal en utilisant l'unité linguistique *hein* en tant que point de contrôle, les autres participants en revanche, lorsqu'ils utilisent le marqueur, semblent solliciter leurs interlocuteurs et attendre une réaction. Le marqueur *hein* prenant une valeur de demande de confirmation ou de vérification de la

compréhension des énoncés qui viennent d'être produits ou des faits qui sont évoqués peut jouer le rôle d'un interrogatif nécessitant une réponse. Ces actualisations sont généralement attribuées aux *hein* produits par les locuteurs non animateur de la réunion, comme nous pouvons le constater dans l'exemple suivant :

Exemple 36 : Les locuteurs font le point sur le matériel présent dans la subdivision. L2 est le responsable de cette subdivision et L4 est le responsable de l'atelier du Parc.

L2 d'accord et la 106 c'est c'est une voiture Etat donc voilà c'est celle là que a priori a priori on rendrait quand même un véhicule / **hein /**
L4 c'est ça vous devez rendre un véhicule
[réu7, p.724, l.36]

Dans cet exemple, l'actualisation de *hein* de la part de L2 est un interrogatif. Ce procédé a déjà été identifié par M. Cohen qui souligne que dans les interrogatives, nous pouvons rencontrer une « insistance au moyen de « hein », qui peut aussi s'employer seul comme élément interrogatif » (1952, p.46). Cette analyse de l'élément *hein* rejoint l'analyse, déjà réalisée par M. Cohen (1952) concernant les nouveaux emplois, en fin d'énoncé, de *oui* ou de *non*[1]. Ces éléments sont actualisés en tant qu'interrogatif ou, plus précisément, en tant que élément venant renforcer une interrogation. Ce type d'actualisation du marqueur *hein* semble être davantage employé par les locuteurs non animateurs attendant une réaction à leurs propos. Nous avons rencontré d'autres exemples montrant que certains points de contrôle marqués par l'actualisation du marqueur *hein* pouvaient recevoir un feed-back :

Exemple 37 : Les participants choisissent les nouveaux matériels qui seront affectés à la subdivision.

L4 on le met en un ou en deux parce que voilà on met deux priorités première priorité moi j'ai noté Twingo deux places société < ou en deux Twingo quatre places
L2 c'est pas une priorité ouais > c'est pas une priorité c'est disons que ce sera l'une ou l'autre de toutes manières \ **hein /**
L4 oui
L2 donc la logique de réflexion
[réu7, p.730, l.46]

Cet extrait montre que l'actualisation du marqueur *hein* par le locuteur L2 peut recevoir une réponse de la part d'un de ses interlocuteurs. L'actualisation de ce marqueur semble donc varier en fonction des participants directement concernés par l'échange ou encore en fonction des locuteurs appartenant à un cadre participatif restreint aux seuls concernés par le thème évoqué. Nous pouvons ainsi observer des réactions différentes à la présence du marqueur *hein* en fonction à la fois des locuteurs qui produisent le marqueur et des interlocuteurs à qui sont destinés les paroles.

[1] Pour une description plus détaillée de cette analyse, voir Chapitre 10 en 10.1.2.

Nous pouvons émettre l'hypothèse selon laquelle l'animateur qui prend en charge la réunion possèderait de plus amples connaissances que ses interlocuteurs concernant la vie de l'entreprise et son fonctionnement. En effet, dans notre corpus la relation entretenue entre l'animateur d'une réunion et ses interlocuteurs est asymétrique non seulement en raison des différences de statuts hiérarchiques mais également en raison de la répartition inégale des savoirs. Cette relation asymétrique peut, par exemple, expliquer l'absence de demande de confirmation de la part de l'animateur de la réunion dans de nombreuses interactions. L'exemple suivant montre que le locuteur-animateur de la réunion produit des marqueurs *hein* au sein de son intervention sans demander à ses interlocuteurs de réaction ou de feed-back :

Exemple 38 : Le locuteur rappelle à ses collaborateurs le mode de fonctionnement des réunions de travail.

L1 je le rappelle à nouveau **hein** \ si j'ai demandé qu'il y ait des suppléants **hein** \ ou euh ils font fonction ils assument toutes les fonctions du chef quand il est pas là **hein** \ on est bien d'accord **hein /**

L3 non non mais on est allé voir au tableau mais l'interrupteur concerné était bien coupé alors on comprenait plus rien là

L1 d'accord

[réu4, p.614, l.26]

Dans cet exemple, les *hein* produits par le locuteur ne sont pas suivis d'une intervention explicite d'un des participants (une réaction non verbale pouvant être réalisée). Même si le dernier *hein* énoncé par L1 est suivi d'une intervention d'un autre locuteur « non non mais... », celle-ci ne fournit pas une réponse au marqueur ni à la séquence précédent immédiatement le marqueur. L'intervention de L3 renvoie à un événement précédemment évoqué dans les échanges et ayant conduit L1 a faire un rappel concernant les responsables et leur suppléant.

Les locuteurs introduisent des points de contrôle dans le discours afin notamment de vérifier si leurs collaborateurs sont engagés et impliqués dans les interactions verbales et plus particulièrement dans la compréhension du discours en cours. La double influence de l'implication du locuteur et du désir de la part du locuteur d'impliquer ses partenaires favorisent l'apparition du marqueur *hein* qui contribue à la construction collaborative du discours. Les points de contrôle marqués par *hein* permettent au locuteur d'interroger ses interlocuteurs, comme l'explique V. Traverso en ce qui concerne ce qu'elle appelle plus généralement le « système de régulation » :

> La manifestation la plus saillante de l'engagement réside dans le *système de régulation* : le locuteur interroge du regard son interlocuteur (*signaux phatiques*, qui se réalisent aussi sur le plan prosodique, et par de courtes verbalisations de type « hein »), et ce dernier manifeste son engagement en orientant sur le locuteur son attention visuelle, en effectuant des hochements

> de tête et en émettant différentes productions verbo-vocales (*signaux régulateurs*) (Traverso, 1999, p.17).

Ce système de régulation dans le discours permet aux locuteurs de vérifier l'implication de tous les participants dans le discours en cours de production. En outre, non seulement ces points de contrôle permettent de vérifier l' « accrochage » des locuteurs mais il semble qu'ils permettent également de faire converger les opinions des participants vers celle du locuteur.

9.5. Vers une convergence

Parmi les valeurs attribuables au marqueur *hein* dans la situation de communication que nous étudions, la dernière valeur que nous avons identifiée, la recherche d'adhésion, semble transversale à toutes les autres. Comme nous l'avons remarqué avec les exemples précédents, même si chaque actualisation du marqueur *hein* semble interprétable isolément, sa présence participe à la construction collaborative du discours. Cette collaboration semble même principalement être mise au jour lors de discours non coopératif ou non consensuel. L'actualisation du marqueur semble alors contribuer à la construction d'interactions convergentes dans le sens où le locuteur implique son interlocuteur dans son propre discours, il lui laisse le temps de prendre en considération ses propos, il évite un discours véhément en conservant le même ton et en balisant son discours.

L'utilisation du marqueur *hein* peut ainsi représenter une stratégie permettant de rendre le message plus structuré, plus compréhensible et plus collaboratif. J.-L. Malandain souligne que « le fonctionnement du « hein » [apparaît] comme indicateur pragmatique d'une volonté de forte relation, d'accrochage ou de captation de l'interlocuteur » (Malandain, 1983, p.87). En balisant son discours par le marqueur *hein*, l'animateur produit des énoncés plus courts avec des unités de construction de tour de parole délimitées. Ce procédé permet également au locuteur de s'imposer un certain rythme et de ralentir son débit de paroles. Les conséquences interactionnelles semblent pertinentes. L'auditoire est alors plus attentif et semble percevoir le changement de rythme et l'introduction du marqueur comme un message complémentaire aux productions verbales signifiant qu'ils doivent se préparer à écouter une explication, à aborder un sujet délicat, un mécontentement de la part de leur directeur ou des remontrances. En outre, l'auditoire est davantage impliqué dans le discours du locuteur en cours dans la mesure où certains marqueurs l'invitent à s'engager (verbalement ou non) dans les interactions.

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 l'importance d'un phénomène, de la gravité d'une situation ou encore des demandes d'obtempérer. Ces dernières mettent au jour le caractère éminemment interactif du marqueur *hein*. Nous pouvons dresser une liste non exhaustive des paraphrases pouvant être associées au marqueur *hein* dans ses actualisations relevées dans notre corpus de réunions de travail[1] :

- « est-ce que vous suivez ma démonstration »
- « vous rendez-vous compte »
- « êtes-vous bien attentif »
- « est-ce que vous trouvez ça normal »
- « écoutez bien ce que je vous dis »
- « souvenez-vous de ce sujet »
- « souvenez-vous de ce problème »
- « prenez-vous un peu en main »
- « n'est-ce pas »
- « vous êtes d'accord avec moi »
- « vous soutenez mon propos »
- « vous comprenez ce que je vous dis »
- « réfléchissez un peu à ça »

Même si cette liste semble extensible, elle montre à quel point le marqueur *hein* a un fonctionnement interactif remarquable. De nombreuses valeurs rencontrées dans notre corpus catégorisent *hein* en tant que « marqueur d'interaction ». Les impératifs (« écoutez » ou « réfléchissez ») et la deuxième personne du pluriel (« vous trouvez », « vous soutenez »), présents presque systématiquement dans les paraphrases correspondant à diverses actualisations du marqueur *hein*, mettent au jour l'interactivité mise en œuvre par cet élément.

L'animateur de la réunion semble utiliser cette technique consistant à rythmer son discours par *hein* dans le but de faire adhérer ses interlocuteurs à ses propos, de les faire réagir ou encore de les « accrocher » (Malandain, 1983) dans le but de coopérer. Cette pratique semble être efficace et susciter l'écoute de l'ensemble des participants sans contestation. Nous pouvons reprendre le constat de C. Kerbrat-Orecchioni (1989a, p.11), présenté au début de ce chapitre[2], et nous y associer pour souligner que le marqueur *hein* participe à la construction collaborative du discours. Le fonctionnement pragmatique en discours du marqueur *hein* laisse penser que cette dernière joue un rôle dans la construction du discours au sein des réunions de travail en revêtant des valeurs telles que *rappel d'un savoir partagé*, *d'un déjà dit*, *demande de prise en compte d'une information*, *demande de prise de conscience*, etc. La

[1] Cette liste a été construite en analysant des exemples au sein de notre corpus.
[2] Voir *supra*, page 344.

description de *hein* dans une perspective interactionnelle de construction du discours semble montrer que cet élément constitue une ressource que les locuteurs utilisent largement pour produire un discours collaboratif notamment lors d'échanges qui pourraient diviser les participants. En effet, la présence du marqueur *hein* est multipliée lorsque les locuteurs évoquent des thèmes délicats, des problèmes ou des sujets controversés dans la mesure où ce marqueur permet de poser le discours et de le rendre interactif et collaboratif.

Dans cette situation, les échanges langagiers entre les participants représentant l'essentiel du travail. La communication doit être collaborative même si les échanges ne sont pas toujours convergents ou consensuels. Les stratégies permettant aux locuteurs de s'assurer du bon déroulement des échanges sont les bienvenues et sont largement employées. Le collectif de travail évite les conflits langagiers et la violence verbale afin notamment de garantir de bonnes conditions de travail et de permettre le travail collectif. Le marqueur *hein* semble contribuer aux objectifs du collectif de travail dans le sens où il permet aux locuteurs de produire un discours collaboratif en impliquant l'ensemble des membres de la réunion.

Au vu de notre analyse, le marqueur *hein* ne semble pas, d'un point de vue syntaxique, posséder une place fixe dans l'intervention d'un locuteur. Nous avons vu que le marqueur pouvait apparaître à des places différentes dans l'intervention d'un locuteur. Néanmoins, la plupart de ses actualisations sont réalisées à la fin d'une unité de construction de tour, dans une position post-rhématique ou post-prédicative. Cette place semble stratégique pour que le locuteur puisse attribuer les valeurs pragmatiques de demande de reprise, d'attention, d'insistance ou d'adhésion associées au marqueur *hein* et que les interlocuteurs puissent les interpréter.

Ces valeurs pragmatiques sont toujours dépendantes de la situation de communication dans laquelle les participants interagissent et dans laquelle les marqueurs sont actualisés. Ainsi, le sens de ce marqueur est rarement stable, il est toujours lié à ses conditions de production. Certains *hein* sont employés avec des valeurs particulières selon la relation entretenue par les locuteurs et d'autres sont associés à certains types de thèmes.

Nous pouvons également remarquer, comme nous l'avons souligné notamment dans les deux chapitres précédents (chapitres 7 et 8), que l'analyse d'une forme linguistique et interactionnelle aussi fine nous permet d'observer un fonctionnement langagier,

interactionnel, institutionnel et social bien plus global et général. A propos de leur étude du fonctionnement de *ben*, S. Bruxelles et V. Traverso insistent également sur ce type d'analyse : « l'observation d'un phénomène somme toute « microscopique » permet l'appréhension de caractéristiques interactionnelles plus générales » (2001, p.38). Ainsi, cette micro-analyse de l'apparition du marqueur *hein* nous a permis non seulement d'observer certaines pratiques discursives pour appréhender d'autres caractéristiques interactionnelles de notre corpus mais elle nous a également permis de rendre compte de l'intrication entre ces phénomènes et l'organisation générale du collectif de travail. Le marqueur *hein* apparaissant fréquemment dans des discours collaboratifs mais non coopératifs et non consensuels, sa présence semble faciliter la convergence des participants vers un même point de vue. C'est pourquoi, nous avons associé au marqueur *hein* une « supra-valeur » non seulement de marqueur interactif de collaboration discursive mais également de marqueur de convergence.

Chapitre 10

Etude d'un quatrième phénomène participant à la construction collaborative du discours : le couple *oui non* et ses combinaisons

Dans le chapitre précédent, nous avons analysé dans quelle mesure la présence du marqueur *hein* dans le discours des locuteurs mettait également au jour des dynamiques interactionnelles coopératives. Dans ce dernier chapitre, nous chercherons à montrer que d'autres unités linguistiques, le couple *oui non* ainsi que ses diverses combinaisons et déclinaisons, peuvent également nous donner des indications quant au fonctionnement des pratiques discursives et interactionnelles en œuvre dans les réunions de travail.

Nous savons, notamment avec E. Benveniste (1974) et sa distinction entre la notion de sémiotique et celle de sémantique rapportée dans le deuxième tome des *Problèmes de linguistique générale* (p.215-238), que le sens d'un énoncé diffère de celui des mots ou de chacun des mots qui le compose. En outre, E. Benveniste affirme également, en se positionnant par rapport à la linguistique du signe impulsée par F. de Saussure, que le sens est également produit par la façon dont les mots se combinent. Nous verrons que, dans les interactions verbales, le sens du couple *oui non* est rarement issu du sens de *oui* auquel succèderait le sens de *non*. Nous examinerons la combinaison de ces deux unités linguistiques dans une triple perspective sémantique, pragmatique et sociolinguistique prenant en compte l'ensemble des éléments de la situation de communication.

Nous reviendrons peu sur les travaux antérieurs mettant en lumière les divers fonctionnements des unités *oui* et *non* considérées isolément. Nous pouvons néanmoins souligner que C. Plantin (1982) a contribué à la reconnaissance de la pertinence linguistique de ces unités en montrant « qu'on ne saurait considérer *oui* et *non* comme des mots « vides », du matériel grammatical dérivé et inessentiel » (p.264). Les différentes réalisations de *oui* et *non*, principalement celles visant à répondre à des interrogations, à répliquer à des assertions ou à des impératifs et des ordres, ne peuvent pas être « systématiquement substitu[ées] à (…) « la proposition » qu'ils sont supposés remplacer » (*Ibid.*, p.258). Par conséquent, ces réalisations ne peuvent pas être analysées uniquement en termes de substituts, d'anaphore ou de « pro-phrase », c'est-à-dire comme « un anaphorique reprenant sous forme [positive ou]

négative un énoncé antérieur[1] » (Ducrot, 1980, p. 122). Cette analyse ne tiendrait pas compte « de nombreux faits de langue » (*Ibid.*) ainsi que de certaines valeurs pragmatiques pouvant être associées à l'actualisation de *oui* et *non* en situation de communication.

Dans un article paru en 2001, C. Kerbrat-Orecchioni constate que peu de travaux ont été consacrés à l'étude des unités *oui* et *non* dans une perspective d'analyse des discours interactifs oraux. L'auteure apporte une contribution non négligeable mais avoue elle-même ne pas s'intéresser à l'apparition et au fonctionnement de ce que C. Garcia appelle des « blocs » ou des « paquets d'éléments » (1982), tels que *oui non* ou *non oui* ou encore des combinaisons et des déclinaisons à partir ce couple telles que *ah oui non*, *oui non non*, *oui oui oui non*, que nous pouvons rencontrer fréquemment dans les conversations quotidiennes (Kerbrat-Orecchioni, 2001) et que nous avons rencontrés dans notre corpus. Si peu de travaux sont consacrés à ces éléments, le couple *oui non* ou *non oui* a néanmoins déjà suscité un intérêt particulier de la part de M. Cohen dans les années 1950. Même si les moyens techniques du milieu du 20ème siècle étaient tels que M. Cohen n'a pu s'appuyer sur des corpus oraux enregistrés comme il est coutume de le faire aujourd'hui, il a tout de même relevé, lors de ses conversations quotidiennes, plusieurs occurrences de *oui non* et de *non oui* en « tête de phrase » (1952, p.48). M. Cohen précise qu'il a entendu « oui non », qu'il considère être un « curieux phénomène » (*Ibid.*), prononcé par Edouard Pichon pour la première fois à la fin des années 1930. Il a également insisté sur le caractère inconscient de ce phénomène qui lui semblait plutôt rare et spécifique au français parlé.

Au sein de notre corpus d'environ quarante heures d'enregistrement, nous avons relevé cent vingt cinq couples combinant et juxtaposant les unités *oui* et *non* sans coordination dans les deux sens (*oui non* et *non oui*). Nous pouvons très vite établir une classification simple et plus fine, dans un premier temps, en fonction du sens de la juxtaposition et, dans un deuxième temps, en fonction de la place ou de la position occupée par le couple dans l'intervention ou le tour de parole d'un locuteur. Nous avons, tout d'abord, relevé cent vingt trois couples *oui non* et deux *non oui*. Ensuite, nous avons comptabilisé trois couples de *oui non* actualisés en fin d'intervention mais aucune occurrence de *non oui* en fin de tour de parole[2]. Nous pouvons résumer ces repérages dans le tableau suivant :

[1] Nous reprenons la définition d'O. Ducrot donnée lors de l'interprétation de *non* dans l'analyse d'un exemple.

[2] Nous avons intégré dans les couples apparaissant en début d'énoncé un couple constituant un tour de parole à lui tout seul (cf. 10.2.1.). Sont également comptabilisés dans cette catégorie toutes les combinaisons ou déclinaisons réalisées à partir du couple telles que « oui oui non », « ah oui non », « ben oui non », « hum oui non », « d'accord oui non » ou encore « oui oui absolument oui oui non ». Nous avons également intégré à la catégorie « début d'intervention », l'apparition du couple *oui non* au sein des productions discursives suivantes :

	oui non	**non oui**	Total
Au début de l'intervention	120	2	122
A la fin de l'intervention	3	0	3
Total	123	2	125

Tableau 24 : Répartition des couples oui non *et* non oui *dans le corpus*

Si nous comparons le nombre d'occurrences du couple *oui non* dans d'autres corpus, ces chiffres semblent marquer une caractéristique de notre corpus. Par exemple, le *Corpus de référence du français parlé* réalisé par l'équipe DELIC d'Aix-en-Provence, constitué de trente six heures d'enregistrement et de 440 000 mots transcrits[1], compte seulement quatorze occurrences du couple *oui non*[2]. Notre corpus, qui compte environ 331 000 mots transcrits, semblerait présenter une particularité discursive probablement en lien avec ses caractéristiques diaphasiques, c'est-à-dire en lien avec le genre de discours dans lequel il s'insère.

Dans un premier temps, nous nous intéresserons aux apparitions rares et marginales de certains couples *oui non* en fin de tour de parole (trois occurrences) et du couple *non oui* relevé à deux reprises dans notre corpus de réunions de travail (10.1.). Dans un deuxième temps, nous analyserons plus finement les multiples emplois du couple *oui non* en début d'intervention ainsi que ses effets dans les interactions verbales (10.2.).

10.1. Quelques emplois marginaux de *non oui* et de *oui non*

L'analyse quantitative de la présence des couples *oui non* et *non oui* dans notre corpus nous amène à considérer comme marginales certaines actualisations de ces éléments linguistiques. Nous allons analyser, d'une part, les occurrences du couple *non oui* et tenter de déterminer ses conditions d'apparition (10.1.1.). D'autre part, nous chercherons à rendre compte du fonctionnement discursif et de la dynamique interactionnelle mise en œuvre avec l'actualisation du couple *oui non* en fin de tour de parole dans une forme interrogative (10.1.2.).

« non non non > non non non non non non eh non non c'est bon hein si si si si ça marche de la réserve que tu viens de dire absolument hein oui oui oui *oui non* (…) » (Réunion 4) étant donné que les éléments qui précèdent le couple participent tous, tel un bloc, à la réaction du locuteur par rapport aux propos précédemment émis et que l'intervention du locuteur s'étend sur plusieurs minutes après l'actualisation du couple *oui non*.

[1] Voir Equipe DELIC (2004) pour une présentation générale de ce corpus.

[2] Ce relevé quantitatif a été réalisé grâce au site http://www.up.univ-mrs.fr/delic/crfp de l'équipe DELIC permettant d'interroger une partie du *Corpus de Référence de Français Parlé*.

10.1.1. Le couple *non oui*

Lors de notre repérage des éléments linguistiques et interactionnels participant à la construction collaborative du discours, nous nous sommes intéressée dans un premier temps au couple *oui non*. Néanmoins, il nous paraissait naturel d'examiner également, au titre d'une juxtaposition de deux polarités opposées, au couple *non oui*. Les deux seules apparitions de ce couple dans notre corpus nous ont, tout d'abord, surprise. Néanmoins, nous verrons qu'elles ont également conforté nos premières hypothèses, concernant l'apparition du couple *oui non*, selon lesquelles il serait préférable, dans une situation formelle telle qu'une réunion de travail rassemblant des individus avec des rôles, des fonctions et des statuts différents, d'approuver des propos avant de les réfuter.

Exemple 1 : Les locuteurs reviennent sur les promotions attribuées aux agents lors de la CCOPA (Réunion 14). L'attribution de promotions est limitée notamment en fonction de l'enveloppe financière destinées aux augmentations de salaires dues à ces changements de fonction ou de statut. Les représentants du personnel ont demandé un allongement de cette enveloppe. Les représentants de l'encadrement et ceux du personnel sont en désaccord quant à l'attribution de certaines promotions.

L2	oui mais là c'est pas le sujet le sujet aujourd'hui c'est de se dire qu'on avait l'enveloppe et que vous vous avez refusé
L1	non je dis qu'on avait pas l'enveloppe et je maintiens + donc la proposition de *P33* < a été acceptée
L3	il y a eu un courrier de fait en appui > il y a eu un courrier de fait en appui pour demander l'enveloppe supplémentaire
L1	non ça s'est fait par euh
L2	téléphone
L1	**non oui** Mélanie + par intranet
L3	ça aurait pu passer mais enfin bon
L2	par contre où vous avez été un peu
L1	mais bon
L2	attendez aussi
L1	là attendez j'ai encore pas eu le temps de tout gérer il faut
	[réu16, p.1016 (annexes), l.4]

Dans cet exemple, le locuteur L1 commence par réfuter (« non ») la complétion apportée par L2 (« téléphone »). Cette dernière semble être fournie en raison de l'hésitation (« euh ») produite par L1 dans son tour de parole précédent[1]. Ensuite, L1 semble tout de même valider, avec « oui », la proposition faite par L2. Nous pouvons faire l'hypothèse que le mode de connexion à Internet ou à Intranet se faisant par une ligne téléphonique, le locuteur L1 ne réfute pas totalement l'intervention de L2 mais il la précise en ajoutant « Mélanie », qui est le nom donné au serveur interne de l'entreprise, puis en ajoutant « par intranet ». Le couple *non oui* semble alors marquer un va-et-vient entre réfutation et validation de la complétion apportée par un locuteur.

[1] Voir *supra*, 7.2.1.1.2.

Cet exemple de réalisation du couple *non oui* est le seul, que nous ayons relevé dans notre corpus, interprétable comme la juxtaposition d'une réaction négative avec une réaction positive. Le cotexte de la seconde occurrence du couple *non oui* en fait une actualisation particulière et nous amène à l'interpréter différemment :

Exemple 2 : Les locuteurs reviennent sur la nouvelle équipe d'encadrement à l'atelier proposée et actée lors de la CCOPA (Réunion 14).

L1 alors il y en a un *P30* donc *P30* je l'ai convoqué et je lui ai dis ce que ce qu'il savait ce qui lui était un peu reproché par le chef d'atelier et donc en quelque sorte j'ai passé un contrat avec *P30* + j'ai dit que demain il faisait partie du trio d'encadrement de l'atelier *T1* si tout se passait bien comme je le souhaitais +
L2 attendez trio
L1 trio c'est
L2 quatuor à ce moment là non
L3 on serait quatre là
L1 oui non non **non oui** alors c'est quatre mais il faut quand même que j'anticipe vous savez très bien que *P31* il sera quand même pas loin de la retraite on est bien d'accord
L2 c'est ça qui est un peu vache quand même la façon de * avant quoi ça je trouve ça dégueulasse quoi
L1 bon donc le trio il s'appelle monsieur *P25*
→ L6 *P29*
L1 non bon
L2 ah oui d'accord
L1 **non non non non** aujourd'hui aujourd'hui aujourd'hui j'ai *P25* *P31* *P32*
L2 ah
L1 demain j'aurais *P25* *P32* et peut-être *P30* on est d'accord donc *P30* j'ai dit ce que j'attendais de lui bon il y a des problèmes personnels entre *P30* *P29* donc après la réunion que j'ai eu la la la discussion que j'ai eu avec *P30* je lui ai dit et ce que je n'ai encore pas fait (…)
[réu16, p.1013, l.9]

Pour saisir cet exemple plus aisément, nous pouvons faire un schéma mentionnant les agents insérés dans le trio évoqué par L1, d'une part, et dans le quatuor évoqué par L2, L3 et L6, d'autre part :

<u>Trio de L1</u> : P25 + P31 (proche de la retraite) + P32
<u>Quatuor de L2, L3 et L6</u> : P25 + P31 + P32 + *P29*

Les locuteurs L2, L3 et L6 ont inséré, dans l'équipe évoquée par le directeur L1, le responsable général de la filière « atelier » alors que L1 ne compte pas cet agent parmi cette nouvelle équipe. Pour le directeur, d'autres fonctions sont attribuées à P29 et le trio nouvellement constitué sera notamment chargé des responsabilités déléguées par P29.

Le couple *non oui* actualisé dans cet exemple semble particulier dans la mesure où il est inséré dans un bloc de taille plus importante « oui non non non oui », initié par le couple

oui non sur lequel nous reviendrons. Ce bloc, dont les extrémités sont des *oui*, semble exprimer l'accord du locuteur L1 ou la concession réalisée par L1 face à son interlocuteur L3 quant au nombre d'agents qui constituent le groupe chargé d'une partie de l'encadrement de l'atelier. Les *oui* encadrant les trois occurrences successives de *non* semblent annuler la valeur négative de ces unités voire attribuer une valeur pragmatique particulière aux trois *non* de ce bloc. En outre, la mélodie de ce bloc isole légèrement les trois *non*. Ainsi, ces *non* au centre du bloc « oui non non non oui » permettrait à L1 de montrer à ses interlocuteurs qu'une erreur a pu être commise dans ses propos précédents (concernant le nombre de membres dans l'équipe) et qu'il la reconnaît. Cependant, la suite des interactions rend compte des différences dans la constitution de l'équipe d'encadrement (schéma précédent). Lorsque L1 admet que l'équipe est constituée de quatre personnes, il ajoute à son trio de départ l'agent P30 et non l'agent P29 comme ses interlocuteurs l'ont fait. Au cours de l'énumération des membres de l'équipe, la complétion de L6 par « *P29* » (marquée par la flèche dans l'exemple) conduit L1 à s'apercevoir des divergences dans la composition de cette équipe. A partir de ce constat, L1 s'exprime de façon claire tout d'abord avec l'intervention « non bon » dont l'intonation nous permet de l'interpréter comme une négation suivie d'une ouverture (marquée par *bon*) annonçant une explication. A ce moment là, L2 semble saisir pourquoi il y a divergence et L1 prend la parole pour réfuter la présence de P29 dans l'équipe et pour citer les membres de cette équipe. Nous pouvons remarquer que cette intervention n'est pas nuancée comme l'était celle comprenant le bloc *oui non non non oui*. En résumé, nous pouvons remarquer qu'un accord mitigé, une concession ou encore une négation non exprimée par coopération a été exprimé par une succession d'unité contraire, c'est-à-dire de *oui* et de *non*, alors qu'un désaccord net ou une mise au point est amorcée par des unités toutes négatives (« non non non non », en gras dans l'exemple).

Malgré le peu d'exemples dont nous disposons, nous pouvons émettre l'hypothèse que la réalisation des couples *non oui* dans notre corpus semble refléter certaines règles ou tendances conversationnelles et certain souci de correction ou de politesse. En effet, l'oscillation entre réaction négative et réaction positive aux propos d'un locuteur semble minimiser l'éventuel désaccord entre les locuteurs. La réfutation des propos est adoucie par l'actualisation de *oui* et permet ainsi au locuteur-récepteur du couple de sauver la face dans la mesure où ses propos antérieurs ne subissent pas un rejet catégorique. Néanmoins, comme nous l'avons déjà souligné, les réactions manifestées par *non oui* sont rares dans notre corpus. L'actualisation des deux polarités - *oui non* - est nettement plus fréquente même si certaines réalisations restent marginales, comme nous allons l'examiner.

10.1.2. *Oui non* interrogatif en fin de tour de parole[1]

La juxtaposition de *oui* et *non* en fin d'énoncé ou d'intervention est également assez rare dans notre corpus mais elle mérite tout de même d'être soulignée. Notre corpus de réunions de travail compte seulement trois occurrences du couple en fin d'intervention ou en fin de tour de parole. Nous allons tenter de décrire les emplois de ce couple en fin d'énoncé à partir de la place de *oui* ou de *non* actualisés seuls dans les énoncés que M. Cohen a observés en 1952 et qu'il considère comme étant une nouveauté dans la langue. Si cette place occupée par *oui* ou *non* en fin d'énoncé semble aujourd'hui courante dans les interactions verbales, cette même place occupée par le couple *oui non* semble bien plus rare.

Au début de son article, M. Cohen explique que de nouveaux emplois de *oui* et de *non* apparaissent. Alors que les grammaires traditionnelles rendent compte du fonctionnement de *oui* et *non* apparaissant en réaction aux propos de son interlocuteur, M. Cohen décrit des emplois de *oui* et de *non* placés « en fin de phrase de forme interrogative » (1952, p.40). Il précise que les premières occurrences de cette utilisation sembleraient être datées des années 1920 et seraient importées de certains régionalismes voire d'autres langues. Une des analyses proposées par M. Cohen des *oui* et *non* en fin d'interrogation est la « création de suffixes d'insistance » (*Ibid.*, p.47). Il explique que l'unité *oui* ou *non* permettrait d'insister sur la question qui précède leur actualisation. Celle-ci naîtrait d'un « besoin de renforcement expressif de l'interrogation » (*Ibid.*). Notre corpus présente de nombreux exemples illustrant ce phénomène d'insistance, comme nous pouvons le constater dans les quatre extraits suivants :

Exemple 3 : Les locuteurs recensent le matériels loués par le client chez qui se déroule la réunion.

L1 166 tu l'as
L2 ouais je l'ai
L1 179
L2 c'est une Saxo qui a l'air de rouler **/ oui /**
L3 oui oui c'est la < Saxo électrique
L1 c'est une électrique >
[réu10, p.815, l.25]

Le locuteur L2 s'interroge sur l'état actuel de la Saxo portant le numéro 179. L'intonation montante de la séquence « qui a l'air de rouler » est reproduite avec « oui ». Dans les exemples suivants, l'intonation de la séquence qui précède *oui* ou *non* est toujours reproduite :

[1] Nous nous intéresserons ici uniquement à deux des trois réalisations du couple *oui non* en fin d'intervention dans la mesure où la troisième occurrence de ce couple résulte de la verbalisation de deux réponses possibles à une question précise. Au moment du recensement des véhicules loués par un client, un salarié du Parc produit : « ce que le S.G. paie oui non » (Réunion 10) signifiant aux interlocuteurs (membres du S.G.) qu'ils doivent préciser si oui ou non ils paient les factures correspondant aux véhicules énumérés.

Exemple 4 : Les représentants du personnel demandent la prise en charge du lavage de leur bleu de travail par une entreprise privée (S2). Une partie du mode opératoire est détaillé dans cet extrait.

L1 et donc *S2* il met le nom sur les pantalons là
L3 oui oui il met l'étiquette et le numéro qu'on lui donne
L1 d'accord
L3 et maintenant il y a une puce **/ oui** /
L2 une puce dans le col
L3 comme pour les chiens tu es repéré avec
[réu16, p.1023, l.35]

Le locuteur L3 insiste sur son explication avec *oui*.

Exemple 5 :

L1 bon il y a d'autres commentaires sur ce compte-rendu **/ non /**
L9 < euh
L3 euh >
L1 chacun son tour
L9 oui ben euh une petite question
[réu2, p.563, l.35]

Le locuteur L1 a terminé de faire le point sur le compte-rendu de la réunion précédente. Avant de passer à l'ordre du jour de la réunion, il donne la possibilité à ses interlocuteurs d'intervenir. *Non* reprend l'interrogation de L1 tout en orientant les réactions de ses interlocuteurs vers la négation. Néanmoins, après quelques hésitations « euh », ces derniers vont prendre la parole. Dans l'exemple suivant, *non* semble avoir une autre valeur :

Exemple 6 : Cette réunion de chantier fait le point sur les actions en cours et à venir.

L1 O.K. euh monsieur *P3* des impératifs
L4 non
L1 donc on va embrayer sur les travaux de laboratoire et compressage**/ non /**
L4 pas forcément aujourd'hui puisque ***
L1 d'accord donc on revient aux travaux de labo les essais au bleu prévus pour quand du moins la mise à plat des résultats
[réu3, p.599, l.46]

Le locuteur L1 tente d'anticiper sur les futurs travaux que vont mener les différentes entreprises impliquées dans le chantier. Dans cet exemple, si nous remplaçons *non* par *oui*, l'interprétation de l'énoncé reste la même. Le déroulement du chantier nous laisse supposer que L1, chargé de diriger et de coordonner les travaux, soit impatient d'entamer une nouvelle étape. L'actualisation de *non* à la fin de son énoncé semble traduire son impatience.

Les observations de M. Cohen (1952) se vérifient au sein de notre corpus dans le sens où les *oui* et *non* reprenant l'intonème montant de l'unité précédente semblent fonctionner comme des suffixes d'instances et renvoyer à ce qui les précède. Ces usages semblent également combler l'absence d'une structure linguistique marquant l'interrogation (pas d'inversion sujet-verbe, pas de terme interrogatif, etc.). Nous pouvons comparer ces usages à

certains du marqueur *hein*. Actualisé à la fin d'une unité syntaxique, ce dernier a également une valeur d'insistance[1]. En outre, il semblerait que l'intention communicative du locuteur influence l'actualisation de *oui* ou de *non* à la fin des énoncés. Il semblerait que parfois (exemples 3 et 5) ces actualisations différentes (*oui* ou *non*) n'aient pas le même effet ou la même valeur pragmatique. Par exemple, dans l'exemple 5, le *non* ajouté à la suite de la question « bon il y a d'autres commentaires sur ce compte-rendu » semble orienter la question et indiquer aux participants que l'interrogateur attends plutôt une réponse négative afin de pouvoir poursuivre le déroulement de la réunion. Inversement, l'exemple 3 montre que le *oui* après l'interrogation « c'est une Saxo qui a l'air de rouler » semble indiquer aux interlocuteurs que cette question est plutôt une simple vérification d'une information apparemment déjà détenue par L2. Cependant, nous ne nous attarderons pas sur ces phénomènes déjà analysés par ailleurs et nous nous consacrerons à l'analyse des actualisations apparemment contradictoires voire exclusives et pourtant successives et de *oui* et de *non*.

Avant d'analyser ce type de réalisation linguistique, nous pouvons examiner un dernier exemple dans lequel *oui* et *non* sont coordonnées :

Exemple 7 : Le directeur L1 expose des nouveaux objectifs à remplir.

L1	d'accord donc voilà les objectifs je sais pas si c'est clair pour tout le monde tout ce tous ces objectifs qui ont été recensés **oui ou non**
L6	si tout le monde s'y met
L1	c'est bon + donc en face de ces objectifs + il faut mettre en place des indicateurs c'est-à-dire l'instrument de de mesure + [réu5, p.659, l.30]

Cet exemple semble fonctionner selon le même processus interactionnel que les précédents. L'insistance est apportée par « oui ou non » à la suite de la séquence : « c'est clair pour tout ce tous ces objectifs qui ont été recensés ». L'intention illocutoire du locuteur semble légèrement différente que dans les exemples précédents, ainsi que dans les exemples fournis par M. Cohen, dans la mesure où le locuteur L1 semble attendre une réponse à une véritable question et ne semble pas souhaiter orienter cette réponse. Le choix offert par le locuteur laisse à ses interlocuteurs une plus grande liberté de réponse que dans les exemples précédents au sein desquels la présence de l'unité *oui* ou *non* semble indiquer quelle est la réponse attendue (même si cette réponse ne correspond pas toujours aux attentes du locuteur qui pose la question, comme c'est le cas avec les réponses non convergentes dans les exemples 5 et 6 sont apportées avec précaution : « euh (…) euh » et « pas forcément (…) »).

[1] Voir *supra*, 9.4.2.

Ainsi, nous avons relevé des occurrences de *oui* et de *non*, auxquelles nous pouvons ajouter la présence de *oui ou non*, en fin d'interrogation et illustrant des phénomènes courants et semble-t-il déjà identifiés au moins en partie dans d'autres travaux. Cependant, notre corpus compte également des exemples dans lesquels à la fois cette valeur d'insistance relevée par M. Cohen et notre valeur de « liberté de choix » semblent apparaître avec le couple, non coordonné linguistiquement, *oui non* :

Exemple 8 : Pendant cette réunion d'encadrement, les locuteurs évoquent la saisie des données en comptabilité analytique.

L1 absolument + bon deuxième point euh bon c'est mise au point de la comptabilité analytique donc ce que j'espérais c'est que en 2002 on puisse commencer à suivre un petit peu notre activité bon euh pour suivre notre activité hein je demandais que tout soit euh bien que tout ce qui pouvait être enregistré euh au niveau comptabilité analytique soit fait bon pour le moment ça n'a pas pu être le cas bon donc le suivi au niveau comptabilité analytique pour cette année euh bon on sait pas trop encore où on va mais en 2002 ce sera un des principaux ce sera ou le principal impératif bon malgré tout il faut que au niveau comptabilité analytique les barèmes le nouveau barème il est applicable depuis le premier juin 2002 **[**tout est bien rentré **/]** + **oui non /** +

L4 d'après madame d'après madame *P8* elle a dit qu'elle avait tout rentré hein +

L1 non

L4 elle avait tout fini

L1 oui mais si on rentre qui vérifie derrière + il peut y avoir des petites erreurs donc au niveau comptable tu notes hein donc tu vois tu vois toi de ton coté ou soit *P6* hein mais il s'agit quand même de contrôler de temps en temps ce qu'on fait +

[réu4, p.619, l.15]

Dans cet exemple, nous retrouvons des effets sémantiques et pragmatiques relevés par M. Cohen à propos de *oui* ou de *non* observés isolément. La présence du couple *oui non* semble fonctionner également comme suffixe d'insistance dans la mesure où elle rappelle aux interlocuteurs que ce qui précède (« tout est bien rentré ») est une interrogation qui demande une réponse. De plus, l'actualisation des deux possibilités de réponse (« oui non ») par le locuteur en place laisse à ses interlocuteurs le choix de répondre librement par *oui* ou par *non*. La question ne semble pas *a priori* orientée vers l'une ou l'autre des possibilités. Néanmoins, au vu de la réponse apportée par L4 qui prend la parole sous couvert de madame P8 (« d'après madame d'après madame *P8* elle a dit qu'elle avait tout rentré hein ») et vu les interventions suivantes de L1, la question de ce dernier ne semble pas anodine. Elle ressemble plutôt à un test permettant de vérifier à la fois les connaissances et les intentions des participants. L'actualisation de *oui non* semble motivée et permet justement d'éviter de donner une orientation ou un élément de réponse aux interlocuteurs. Le contexte situationnel nous apprend que le locuteur L1 souhaite une vérification systématique de la saisie des données relatives au nouveau barème. Il sait que toutes les données sont enregistrées informatiquement mais il souhaite que ses collaborateurs contrôlent cette saisie afin de

supprimer les éventuelles erreurs. Ainsi, le couple *oui non* permet au locuteur d'interroger ses collègues en donnant l'illusion de poser une vraie question à laquelle il attend indifféremment une réponse positive ou négative.

L'exemple suivant met au jour la même dynamique interactionnelle et la même stratégie communicative :

Exemple 9 : Le directeur L1 rappelle les nouvelles règles et sanctions relatives à la consommation d'alcool en situation de travail.

L1 d'accord hein donc à surveiller quoi et c'est pas la peine qu'il arrive un pépin il vaut mieux que qu'on anticipe avant alors maintenant il y a une démarche qui est à peu près à peu près claire hein conduite à tenir dans le cas d'un comportement éthylique au travail logique disciplinaire vous avez déjà lu des papiers là-dessus **/ oui non /**

L6 c'est le statut

L9 il y a pas grand-chose dans le statut

L1 non non non non je suis désolé *P23* tu vas peut-être un tout petit peu trop loin ce qui a été proposé au C.T.P.S. c'est la chose suivante sur la logique disciplinaire donc ils ont défini un stade (...)
[réu15, p.975, l.12]

Dans cet extrait, le directeur L1 cherche à savoir si ses proches collaborateurs participant à cette réunion d'encadrement ont pris connaissance du compte-rendu et des décisions arrêtées par le Comité Technique Paritaire Spécial (CTPS). La présence de *oui non* à la fin de l'interrogation « vous avez déjà lu des papiers là-dessus » semble donner aux interlocuteurs de L1 un libre choix de réponse. Néanmoins, les réponses non appropriées de L6 et de L9 ainsi que la réaction de L1 face à ces réponses nous permettent d'interpréter la question de L1 comme visant à sonder les connaissances des locuteurs quant aux mesures à prendre concernant les consommateurs d'alcool sur leur lieu de travail. Ces éléments de réponse ne se trouvent pas dans les statuts déposés par le Parc, comme le suggère le locuteur L6, mais dans les nouvelles règles fixées par le comité. Après avoir laissé répondre deux de ses interlocuteurs (L6 et L9), le locuteur L1 réfute leur intervention et commence à décrire les nouvelles mesures proposées par le CTPS.

Dans ces deux derniers exemples, les interrogations du locuteur en place accentuées par le couple *oui non* semblent ouvrir deux possibilités de réponse ayant en apparence chacune la même légitimité. Cependant, l'actualisation du couple *oui non* semble, d'une part, être une stratégie permettant de tester les participants sur certaines connaissances ou certaines actions menées ou à mener. L'apparente liberté de réponse amène les locuteurs à intervenir de façon plus spontanée et permet au locuteur qui pose la question de rebondir plus facilement en insistant sur la réponse qu'il attendait. D'autre part, les interrogations suivies de *oui non*

semblent instaurer une phase de mise en évidence ou de mise en emphase d'un élément ou d'un point important de la réunion ou du fonctionnement de l'entreprise en le questionnant. Le faible taux d'apparition du couple *oui non* en fin de tour de parole ne nous permet cependant pas de tirer des conclusions plus générales et d'établir une classification précise de son fonctionnement.

10.2. *Oui non* en début de tour de parole

Les apparitions du couple *oui non* et de ses diverses combinaisons sont nettement plus fréquentes en début de tour de parole. Notre corpus compte 123 occurrences de ce couple dont 120 en début de tour (statistiquement, 97,56% des couples *oui non* apparaissent en début de tour de parole). Nous pouvons rappeler que nous insérons dans cette catégorie « début de tour » l'ensemble des couples apparaissant dans des combinaisons telles que « ben oui non », « ah oui non », « d'accord oui non », « oui oui absolument oui non », etc.

L'analyse fine de l'apparition de ces couples *oui non* dans les interactions verbales, de leur entourage linguistique ou de leur cotexte ainsi que de certains éléments de la situation de communication permet de mettre en évidence plusieurs valeurs sémantiques et pragmatiques véhiculées stratégiquement ou non par les locuteurs. Certains éléments extralinguistiques sont nécessairement à prendre en compte dans une telle analyse dans la mesure où cette pratique discursive peut être influencée par ces éléments. De plus, ce phénomène linguistique peut également nous donner des informations quant à la dynamique des interinfluences dans la situation de communication. Plus précisément, la micro-analyse de ce phénomène peut nous permettre de saisir plus amplement et plus globalement les fonctionnements langagiers et les pratiques discursives émergents dans une perspective de construction collaborative du discours. Nous examinerons tout d'abord le mouvement sémantique opéré par la réalisation de ces deux polarités (10.2.1.) avant de nous consacrer à l'analyse des multiples valeurs pragmatiques et des effets interactionnels pouvant être attribués à l'actualisation du couple *oui non* (10.2.2.). Nous analyserons enfin comment le couple *oui non* permet au locuteur d'introduire, de gérer ou de conclure un mouvement argumentatif (10.2.3.).

10.2.1. Une valeur sémantique composée

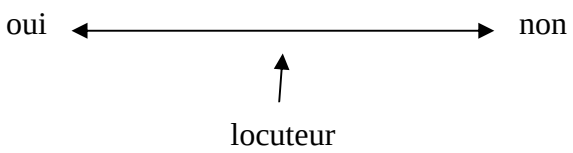
La première valeur que nous pouvons attribuer au couple *oui non* en début de tour de parole est la valeur sémantique que M. Cohen a relevée en expliquant que certains couples

expriment « *un aller et retour affirmation-négation* » (1952, p. 50). Cette valeur semble être proche, mais inversée, de celle que nous avons déjà relevée lors de l'analyse du couple *non oui* dans l'exemple 1. L'actualisation de *oui* et de *non* renvoie respectivement à une affirmation et une négation successives. Le sens du couple *oui non* semble alors être composé du sens de *oui* ainsi que du sens de *non*. Le premier exemple que nous allons étudier montre que l'analyse de M. Cohen semble pertinente :

Exemple 10 : Les locuteurs évoquent le passage du franc à l'euro et la date à laquelle la conversion devra être effectuée.

L2	à la date qu'on aura déterminée point
L6	c'est le premier fév- c'est le premier janvier
L7	tu as dit février tout à l'heure
L6	**oui non** \
L1	le < basculement
L6	le basculement > des stocks sera fait au premier février mais toutes les valeurs entrées toutes les factures de 2002 donc à partir du premier janvier sont saisies et calculées en euros dans l'informatique
L2	donc il faut qu'on le fasse
	[réu1, p.536, l.27]

Dans cet exemple, le locuteur L6, en prononçant *oui non*, accomplit un « aller et retour » sur un axe imaginaire allant de l'affirmation à la négation que nous pouvons schématiser ainsi :



La réaction de L6 à l'intervention de L7 « tu as dit février tout à l'heure » est réalisée par un enchaînement successif d'une réaction positive et d'une réaction négative. Chacun des termes *oui* et *non* semble pouvoir, dans ce cas, être considéré comme un « *prophrase* » (Ducrot, 1980). Nous pouvons supposer que l'unité *oui* peut être paraphrasée par « effectivement j'ai dit février tout à l'heure en ce qui concerne le basculement des stocks » et asserter l'intervention du locuteur L7 : « tu as dit février tout à l'heure ». Ensuite, si nous observons la suite des interactions, nous pouvons supposer que *non* serait équivalent à « ce n'est pas en février mais en janvier que seront saisies les factures en euros ». Le couple *oui non* pourrait ici s'apparenter à une procédure de réparation.

Afin de supprimer l'ambiguïté et de mettre au clair le calendrier prévu pour les manipulations à effectuer lors du passage à l'euro et afin de distinguer « le basculement des stocks » de « la saisie des factures », le locuteur L6 reprend la parole rapidement. Il chevauche les paroles de son collègue L1, qui s'apprêtait à détailler lui-même le calendrier, et

explique avec précision le calendrier à suivre pour le passage à l'euro. Cette prise de parole immédiate permet notamment à L6 de sauver la face en expliquant lui-même le calendrier puisque c'est lui qui avait pris en charge les explications et les discussions sur ce sujet. Le locuteur L1 ne poursuit pas son discours à la suite de la prise de parole simultanée de L6 (« le basculement »), nous pouvons donc émettre l'hypothèse que cette intervention de L1 avait pour but de venir en aide à L6. Cependant, étant donné que L6 réagit immédiatement, L1 abandonne son intervention et permet, par la même occasion, à L6 de sauver la face. En résumé, dans cet exemple, avec le couple *oui non*, le locuteur affirme puis nie un fait langagier s'étant déroulé ou ayant été évoqué ultérieurement dans le discours. Chaque actualisation des polarités *oui* et *non* renvoie et répond à une production langagière des interactions précédentes. La valeur sémantique du couple *oui non* est alors composée des valeurs sémantiques de *oui* et de *non*.

D'autres exemples mettent au jour cette valeur compositionnelle identifiable à partir du sens de chacun des éléments du couple *oui non*.

Exemple 11 : Les locuteurs évoquent la façon dont va être comptabilisé le taux d'inactivité des équipes de travail. Ce taux est calculé afin de tendre vers la rentabilité maximale des équipes et vers le plein emploi des agents.

L1	bon là euh j'anticipe un petit peu parce qu'on a pas eu l'occasion d'en rediscuter donc avec les personnages qui seront chargés de suivre ce de mettre en place le taux d'inactivité euh si j'avais mon papier tu l'as plus mon papier euh *P9*
L10	ah j'ai tout
L1	tu as tout tu l'as dans ton bureau bon euh c'est pas grave si je dis des conneries vous me hein *P9* et *P2* vous étiez dans le groupe de travail il y en a pas d'autre là dans le donc en ce qui concerne ce ce ce taux d'inactivité hein donc on créé un ordre de travail donc qui pourrait s'appeler une activité *P2* doit nous en parler tout à l'heure et ce cet indicateur sera suivi par monsieur *P10* d'accord + c'est bon ce que j'ai dit là *P2* /
L9	ben **oui non** parce que vous étiez parti sur *P9* \ et moi c'est effectivement c'est *P10* le responsable je devais le faire le le truc moi c'est tout vous avez rectifié après
L1	ah bon < d'accord [réu5, p.660, l.11]

L'intervention « ben oui non parce que vous étiez parti sur *P9* (…) rectifiez après » du locuteur L9 (P2 dans la transcription) répond à la question posée par L1 « c'est bon ce que j'ai dit là *P2* ». D'une part, L9 asserte avec « oui » pour affirmer que les propos tenus par L1 étaient corrects et, d'autre part, L9 répond négativement étant donné qu'il revient sur l'erreur de L1 qui a cité P9 au lieu de P10 au début de son intervention. Ainsi, la réponse « oui non » de L9 affirmer par *oui* que les propos étaient exacts du point de vue des explications mais

précise par *non* qu'ils n'étaient pas tout à fait justes puisque une erreur concernant le nom de la personne qui suit cette affaire a été commise.

Dans cet exemple, le locuteur qui produit le couple *oui non* affirme et rejette successivement deux points différents. Chacun des termes du couple renvoie à un élément particulier et le couple se voit alors attribuer une valeur sémantique compositionnelle, c'est-à-dire une valeur sémantique composée de celle de *oui* et de celle de *non*. Par ailleurs, ce locuteur, conscient ou non de la difficulté de l'interprétation du couple *oui non* par ses interlocuteurs, justifie et explicite son intervention en ajoutant « parce que vous étiez parti sur *P9* et moi c'est effectivement c'est *P10* le responsable je devais le faire le le truc moi »[1]. Ensuite, L9 minimise son intervention avec « c'est tout vous avez rectifié après ». Nous pouvons supposer que L1 ne s'est pas rendu compte de son erreur et que les autres participants ont facilement pu la corriger. La réaction de L1 « ah bon d'accord » conforte cette hypothèse et clôt les échanges concernant l'exactitude des propos tenus par L1.

Ainsi, dans certains cas, nous pouvons identifier chacune des valeurs de *oui* et de *non* comme si chaque unité linguistique renvoyait au traitement d'un contenu référentiel particulier. L'exemple suivant illustre précisément ce cas de figure dans la mesure où à la fois *oui* et *non* revoient à un contenu informationnel spécifique produit antérieurement dans les interactions verbales. Cet exemple 12 montre également qu'un locuteur peut, avec le couple *oui non*, répliquer à deux autres locuteurs, chaque terme répondant à un locuteur différent :

Exemple 12 : A propos du retrait de citernes d'essence.

L8	il y a le problème de la pollution aussi
L9	non mais
L2	le problème de la pollution
L9	ça se traite facile
L2	ça se traite il y a aucun problème ça se traite
L4	oui mais après savoir le prix de revient du mètre cube
L2	j'ai vu comment ça se traite les tu sais les * ça se traite facilement
L1	fais gaffe en ce moment quand même avec les chaleurs et compagnie hein
L9	il est interdit de le remettre dans la nature il y a des usines de retraitement
L2	tu veux savoir < comment ça
L1	**oui non** non non non non > on rentre pas dans le détail j'ai bien dit j'ai bien dit *P1* tu veilles et tu veilles de près et tu me tiens informé et d'accord d'autres d'autres questions *P1*

[1] Nous pouvons remarquer ici que l'analyse macrosyntaxique de cet énoncé met au jour le fonctionnement interactif de *parce que* qui peut être actualisé, selon J.-M. Debaisieux, comme une « particule discursive marquant une relation entre des unités discursives distinctes, relation interprétable sémantiquement comme un lieu d'explication ou d'éclaircissement » (2004, p.54). En effet, l'actualisation de l'unité *parce que* dans cet exemple ne relève pas de la syntaxe canonique des subordonnées et n'introduit pas une relation causale. La séquence introduite par *parce que*, non rattachable à un verbe principal par une relation de subordination classique et actualisée dans une construction macro-syntaxique, semble porter sur l'énonciation et met au jour une justification des propos prononcés précédemment (Debaisieux, 2004).

L2 non non c'est tout
[réu13, p.900, l.53]

L'intervention comprenant le couple *oui non* semble répondre à deux locuteurs différents. Chaque élément du couple a une portée différente. Le *oui*, prononcé par L1, semble asserter les propos de L9 : « il est interdit de le remettre dans la nature il y a des usines de retraitement » et le *non* semble rejeter la proposition de L2 : « tu veux savoir comment ça »[1]. Nous pouvons schématiser cette correspondance de la façon suivante :

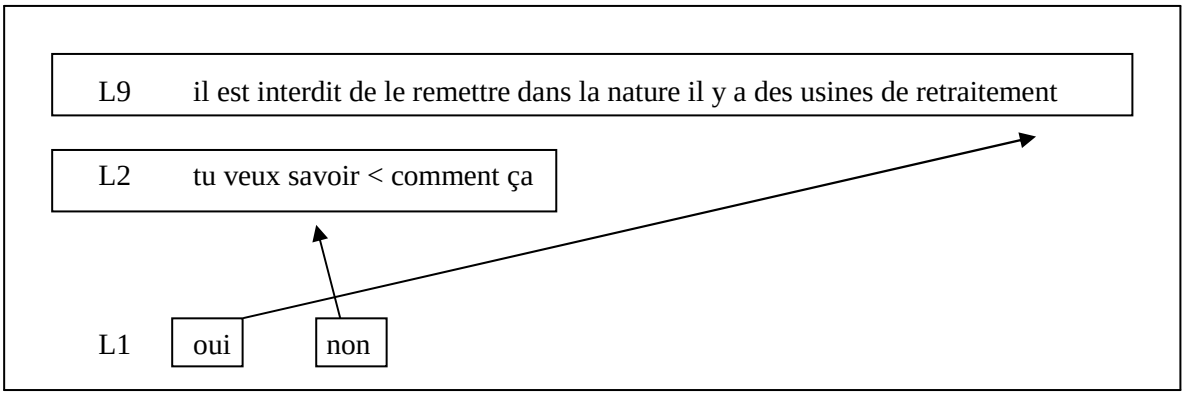


Figure 25 : Portée sémantique du couple oui non

Cet exemple montre à nouveau que chacune des unités linguistiques qui composent le couple *oui non* possède son propre référent et répond à des propos pas nécessairement produits par le même locuteur.

Nous pouvons examiner un dernier exemple de l'apparition du couple *oui non* qui exprime, d'une part, une affirmation avec l'actualisation de *oui* (et de son cotexte gauche immédiat) puis, d'autre part, une négation avec la présence de deux *non*.

Exemple 13 : Ce dialogue est extrait d'une discussion concernant l'achat de matériels pour le Parc. Ce dernier achète du matériel pour réaliser ses propres travaux mais loue également son matériel à d'autres services et subdivisions. L1 (animateur de la réunion) a évoqué un problème avec le client T1 (nom de la ville où se situe la subdivision) et L2 (représentant du personnel) réagit en affirmant que le problème n'est pas spécifique à T1, il apparaît chez plusieurs clients.

L1 (…) donc vous aviez abordé un problème en ce qui concerne la location de matériel à la subdivision de *T1* euh c'est toujours au point mort compte tenu qu'il y a malgré tout au niveau de la DDE un groupe de travail qui planche sur la dotation organique des services et subdivisions donc euh au jour d'aujourd'hui en ce qui concerne la location permanente la location temporaire euh je vais préparer bientôt un pèlerinage au niveau de chacune des subdivisions et services et j'aborderai ce point aussi en ce qui concerne le matériel loué par la subdivision au Parc

L2 moi je vous reprends premièrement vous avez dit *T1* mais c'était en général

[1] Même si les paroles de L2 et L1 sont chevauchées, L1 peut anticiper la fin du tour « tu veux savoir » et l'interpréter comme le début d'une explication.

→ L1 oui oui < mais principalement
L2 les points les points > contrôlés par le Parc qui ont des matériels de location c'était par rapport à ça c'était pas spécifique à *T1*
→ L1 oui oui oui
L2 c'est des points d'appui il y a des matériels dont on sait pas s'il sert s'il sert pas
L1 oui oui absolument oui **oui non** non \
L2 c'était à ce niveau là
L1 O.K. alors il y avait aussi (…)
[réu6, p.680, l.18]

L'intervention « oui oui absolument oui oui non non » du locuteur L1 semble répondre à plusieurs points évoqués par son interlocuteur L2. La première partie de l'intervention, comprenant les unités linguistiques *oui*, semble affirmer avec insistance les propos de L2. Nous pouvons remarquer que les deux précédentes interventions de L1 (marquées par des flèches dans l'exemple) expriment déjà une affirmation répondant aux propos répétés du même locuteur. Néanmoins, nous pouvons percevoir une évolution et une progression du caractère affirmatif des différents feed-back de L1. A la première objection de L2, L1 répond : « oui oui mais principalement » et à la deuxième: « oui oui oui ». Entre ces deux expressions affirmatives, il y a déjà une évolution et une augmentation du caractère affirmatif. Ensuite, la troisième affirmation de L1 est encore plus forte que la précédente avec une multiplication de l'unité *oui* et l'insertion de l'adverbe *absolument*. Cette intervention « oui oui absolument oui oui non non » répond, en écho avec les deux premières « oui oui < mais principalement » et « oui oui oui », aux interventions de L2 que nous avons reprises dans le tableau suivant :

- « c'était en général »
- « les points les points < contrôlés par le Parc qui ont des matériels de location »
- « c'est des points d'appui il y a des matériels dont on sait pas s'il sert s'il sert pas »

Chacune des interventions de L2 est une reformulation de son objection ou apporte un nouvel argument pour la soutenir. C'est pourquoi, le locuteur L1 asserte plusieurs fois entre chaque intervention de L2 et de plus en plus fermement. Il cherche à faire comprendre à son interlocuteur qu'il est d'accord avec lui et qu'il n'a, par conséquent, pas besoin d'insister davantage. Cette affirmation « oui oui absolument oui oui » de L1 est renforcée par la présence de deux *non* qui semblent répondre, d'une part, à « on sait pas s'il sert s'il sert pas » prononcé par L2 et, d'autre part, à la revendication « c'était pas spécifique à T1 » du même locuteur. De cette manière, L1 confirme qu'il avait tort ou laisse penser son interlocuteur qu'il avait tort de présenter le problème comme touchant essentiellement la ville de T1. L'oscillation ou le balayage entre affirmation et négation réalisée par le couple *oui non* et ses déclinaisons semble permettre au locuteur de répondre de manière économique à plusieurs

événements langagiers différents quel que soit l'accueil réservé à ces événements - positif ou négatif.

Nous pouvons également émettre une hypothèse globale, concernant l'intervention de L1 alternant affirmation et négation, selon laquelle le locuteur-animateur-directeur-du-Parc L1, face à un représentant syndical de la Confédération Générale du Travail (CGT), préfère faire des concessions. L1 reconnaît avec les syndicats que le problème n'est pas spécifique à seule une ville. Ces concessions paraissent minimes dans la mesure où l'intention communicative de L1 est réalisée, au moins en grande partie, puisque le cœur du problème de location de matériels a été posé mais elles permettent à L1 de se rallier au collectif représenté par les syndicats. Le conflit parait inutile étant donné que l'important était de le signaler, L1 semble alors choisir l'adhésion, peut-être illusoire, à l'avis des syndicats.

La valeur sémantique « aller et retour affirmation-négation » définie par M. Cohen est donc bien présente dans notre corpus mais nous pouvons nous interroger quant à sa fréquence par rapport à d'autres valeurs exprimées par le couple *oui non*. Les occurrences du couple dont l'unité linguistique *oui* est une réalisation exprimant l'affirmation ou l'assertion semblent être restreintes ou agrémentées d'autres valeurs.

10.2.2. Des valeurs pragmatiques complexes

Si, comme nous venons de le montrer, nous pouvons attribuer une valeur sémantique composée ou compositionnelle à certains couples *oui non* repérés dans notre corpus, il semble également que nous pouvons attribuer d'autres valeurs à ce couple et observer un éventail plus large d'interprétations. L'actualisation de ce couple peut avoir des effets particuliers dans les interactions verbales. Ces effets sont nécessairement liés au genre de discours et à la situation de communication particulière desquels nos exemples sont extraits. P. Périn (1983), dans l'analyse de réunions de travail enregistrées au sein de la Direction Générale des Télécommunications durant le mois de juin 1982, mentionne :

> trois grands axes de structuration des situations de communication : **axe systémique** (relatif aux contraintes instrumentales de la communication pesant sur l'organisation de la parole), **axe relationnel** (relatif aux rapports entre interactants et à l'aspect « rituel » des échanges, Goffman 1973), **axe référentiel** (évocation et construction progressive des objets extra-linguistiques par rapport auxquels l'action est effectuée) (1983, p.291).

Un des objectifs de l'auteur est d'analyser des « indicateurs » ou des « indices éclairant les comportements » (*Ibid.*). En d'autres termes, P. Périn cherche à expliquer le fonctionnement

des échanges langagiers en observant l'apparition de certaines formes linguistiques. Il donne un exemple intéressant en utilisant la classification précédente : « un « oui » pourra avoir une ou plusieurs valeurs : systémique (simple feed-back : je vous entend), référentielle (je sais de quoi vous parler), pragmatique (je donne une réponse allant dans le sens de votre énoncé), ou relationnelle (je vous approuve) » (*Ibid.*). Sans reprendre la classification établie par P. Périn (valeurs systémiques/référentielles/pragmatiques/relationnelles), l'analyse du couple *oui non* au sein de notre corpus montre également que plusieurs valeurs peuvent lui être attribuées et que les effets pragmatiques peuvent être différents. Les valeurs pragmatiques que nous avons repérées renvoient :

- soit à une prise en compte des propos ou des intentions du ou des interlocuteur(s) ainsi qu'à une formule de politesse (10.2.2.1.),
- soit à une marque d'adhésion ou de distance de la part du locuteur par rapport au groupe dans lequel il s'inscrit (10.2.2.2.).

Ces différents effets et valeurs pragmatiques impulsés par le couple *oui non* peuvent naître de plusieurs configurations :

- 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.

Ces différentes configurations analytiques et interprétatives prennent donc en considération les deux unités linguistiques *oui* et *non* soit isolément soit conjointement, c'est-à-dire comme formant une seule unité sémantique et pragmatique au sein de laquelle un des deux éléments seulement peut jouer un rôle.

10.2.2.1. Prise en compte des propos de l'autre et formule de politesse

Nous pouvons entrevoir une première analyse de l'apparition et du fonctionnement du couple *oui non* ainsi que de cette remise en question de la seule valeur « aller et retour affirmation-négation » identifiée par M. Cohen en nous référant à l'article concernant l'élément linguistique *si* dans *Le Bon usage* de M. Grevisse (§1052) : « *Comme si détruit une opinion exprimée par l'interlocuteur, il y a des cas où la politesse interdit de l'employer* » (1993, p.1572). Dans les lignes suivantes, l'auteur précise que nous pouvons remplacer cet

élément *si* par une « *formule déférente* » afin d'adoucir l'expression d'une opinion divergente. Il nous paraît possible de faire un parallèle entre l'actualisation d'une formule déférente remplaçant *si* et l'actualisation du couple *oui non* dans notre corpus. Nous pouvons, ainsi, expliquer l'emploi de certains couples *oui non* en utilisant le processus interactionnel décrit dans cette définition de M. Grevisse. En effet, comme nous l'avons expliqué précédemment, les réunions de travail sont des situations de communication plutôt formelles au sein desquelles de nombreuses règles implicites sont de vigueur. La politesse et le respect de chacun sont des règles particulièrement fondamentales dans cette situation. De plus, l'identité et notamment le statut hiérarchique des participants pèsent sur le déroulement et les pratiques discursives. 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*[1] ou simplement *non*.

Cette première hypothèse a été la première que nous ayons formulée lorsque, nous nous sommes intéressée à ce phénomène linguistique. Elle s'est également vue renforcée lors du relevé quantitatif des couples et par la prédominance de l'association *oui non* (123 occurrences) sur l'association *non oui* (2 occurrences). Ce déséquilibre numérique a conforté notre supposition considérant que le premier couple semble être un « atténuateur[2] » alors que le second, plus « brutal », commence d'emblée par réfuter les propos du locuteur. Le couple *oui non* commence au contraire par admettre les propositions du locuteur avant de les réfuter. L'emploi du couple « atténuateur » se révèle alors comme une pratique discursive stratégique qui permet à un locuteur de montrer son désaccord, de nuancer les propos d'un locuteur ou d'apporter un argument contraire de manière appropriée à la situation, dans le respect des individus, de leur statut, de leur position d'expert et dans la déférence. Elle permet aux locuteurs de modaliser leur discours et de préserver la face de leurs interlocuteurs ou de ne pas la menacer lors d'une prise de position contraire ou d'une réfutation.

Exemple 14 : Les échanges portent sur la construction d'un nouveau bâtiment et des différentes phases de travaux. Les locuteurs évoquent notamment la répartition des tâches, entre entreprises privées et agents du Parc. Le locuteur L2 qui a la responsabilité de l'aménagement des locaux souhaite que les travaux soient terminés avant la fin de l'année 2003. De cette manière les travaux ne seraient pas pris en compte dans le budget 2004.

L1 dans votre esprit c'est travaux 2004
L2 non non non non 2003

[1] Notre corpus compte seulement vingt cinq occurrences de « pas du tout » et trois de « certainement pas » mais aucune de ces réalisations n'est utilisée pour contredire des propos antérieurs.
[2] Nous empruntons cette notion à la théorie de la politesse développée par P. Brown et S. Levinson (1978) qui utilisent le terme « *softeners* » et nous reprenons la traduction « atténuateur » proposée par C. Kerbrat-Orecchioni (1992, p. 196).

L1 2003 aussi
L9 de quoi les bâtiments
L2 oui
L9 ben qui c'est qui les fait qui c'est qui va les faire les bâtiments
L7 l'avant projet ben c'est la *
L9 non d'accord mais c'est une entreprise qui va faire le stockage et les salles de réunion et tout c'est pas les agents du Parc
L2 si ce sera < comme ça
L9 ben ce sera > pas fait avant 2004
L2 ben non pourquoi
L9 ben en été on a autre chose à faire que des bâtiments
L2 et ben non mais au(x) mois de novembre décembre
L9 **oui non** \ on aura peut-être pas fini non plus en un mois et demi de faire l'aménagement
[réu11, p.855, l.22]

Dans cet exemple, le locuteur L9 ne passe pas clairement d'une affirmation à une négation avec le couple *oui non* au début de son intervention. Tout d'abord, l'unité linguistique *oui* n'a pas de portée précise et n'est pas employée pour affirmer quelque chose ou pour répondre positivement à une interrogation ou une assertion. L'actualisation de *oui* dans le discours de L9 semble informer les interlocuteurs, et notamment ici L2, de la prise en compte de leurs propos. Notre analyse converge avec celle de M.-A. Morel et L. Danon-Boileau :

> Curieusement, le « oui » à l'initiale d'une intervention est l'annonce d'un point de vue divergent. En fait, l'énonciateur souligne qu'il a saisi l'opinion de l'autre, et que, après avoir exprimé son propre point de vue, il va tenter de retrouver un terrain d'entente (1998, p. 99).

L'exemple 14 semble illustrer cette définition de *oui* à l'initiale de l'intervention dans la mesure où L9 va introduire un point de vue allant à l'encontre de l'opinion de son interlocuteur qui attribue les seuls mois de novembre et de décembre à l'aménagement des nouveaux bâtiments. Dans cet exemple, nous pouvons également comparer le fonctionnement de l'unité *oui* à celui d'un élément phatique qui serait dépourvu de contenu sémantique et informationnel au profit d'un seul contenu pragmatique. Il assurerait la « *communion phatique* » (Malinowski, 1923) entre les locuteurs et installerait une « atmosphère de sociabilité » (trad. de Benveniste, 1974, p. 87). Le locuteur L9 indique à son interlocuteur L2 qu'il entend bien ses propos et qu'il les prend en considération[1].

Ensuite, l'élément linguistique *non* annonce la suite du discours de L9 et la proposition négative suivante : « on aura peut-être pas fini non plus en un mois et demi de faire l'aménagement ». L9 tente d'introduire un doute quant à la réalisation de l'aménagement des

[1] Cette stratégie communicative visant à montrer à un locuteur que ses propos sont pris en considération semble apparaître également dans d'autres langues et notamment en anglais avec des expressions non seulement telles que « yes no » mais également telles que « I take your point », « I hear what you are saying » ou encore une expression écossaise « I hear you ». L'actualisation de ces expressions ne signifie pas que les locuteurs adoptent le même point de vue.

nouveaux bâtiments pendant la seule période comprenant les mois de novembre et de décembre et par conséquent L9 semble penser que les travaux devront être pris en compte également dans le budget 2004. Nous devons préciser que, dans la situation de communication de laquelle est extrait ce passage, L2 est le supérieur hiérarchique de L9. Nous pouvons alors émettre l'hypothèse que l'emploi du couple *oui non* permet à L9 d'exprimer son doute et son pessimisme de manière moins brutale et adoucie. Les enjeux identitaires mis en scène dans la réunion de travail ont une influence sur les pratiques discursives des locuteurs. L'intervention du locuteur L9 semble apporter une nuance, voire une réfutation du fait que l'aménagement du bâtiment par les agents du Parc soit terminé dans un délai de un mois et demi, tout en préservant le climat harmonieux des échanges.

Nous pouvons ouvrir une parenthèse et comparer cet exemple extrait de notre corpus avec un exemple que nous avons relevé dans les interactions verbales produites lors de la table ronde d'un colloque[1]. Dans un premier temps, le président de séance, donne la parole à tous les membres de cette table ronde composée des conférenciers invités du colloque. Dans un deuxième temps, il donne la parole à la salle afin de recueillir une dernière contribution des participants au colloque. Après la prise de parole de la table ronde qui généralement fait la synthèse et conclue les colloques, il semble difficile pour les autres participants d'apporter de nouveaux commentaires. Néanmoins, après un assez long silence, un des participants ose rompre ce silence et intervenir pour apporter un élément et une réponse qui viennent nuancer les propos d'un locuteur de la table ronde. Son intervention est introduite par : « *oui non* juste un petit commentaire » et est accompagnée d'un geste de demande de parole (bras levé) ainsi que d'une hauteur de voix particulière basse pour une situation plurilocutrice. Cette amorce avec *oui non* semble permettre à l'intervenant non seulement de briser le silence qui vient de s'installer dans la salle mais également de contredire certains éléments et d'amener d'autres informations de façon adoucie et avec précaution, c'est-à-dire en essayant au maximum de limiter l'atteinte de la face des membres de la table ronde et notamment de celle dont les propos vont être nuancés. En résumé, l'actualisation de *oui*, au début de l'intervention, signale que le locuteur a bien entendu et a saisi les arguments fournis par les conférenciers et *non* annonce l'exposé d'un point de vue divergent.

Nous pouvons analyser d'autres exemples issus de notre corpus dans lesquels le couple *oui non* semble pouvoir être interprété, au moins en partie, comme une formule déférente permettant d'intervenir de manière adéquate à la situation de communication. Le

[1] Relevé au cours d'un colloque qui s'est déroulé à l'université Nancy 2 les 16 et 17 juin 2005.

couple *oui non* peut être actualisé notamment lorsqu'un locuteur ne sait pas réellement de quel côté il peut se placer ou ne souhaite se positionner par rapport aux interventions précédentes. L'exemple suivant est extrait d'une réunion entre le Parc et un de ses clients. Un des objectifs de cette réunion est d'établir un programme prévisionnel des travaux que le Parc devra réaliser dans l'année à venir pour ce client sachant que les travaux à réaliser peuvent être envisagés comme de l'entretien ou comme de l'investissement (la ligne budgétaire n'étant pas la même). Cet exemple montre que la présence du couple *oui non* permet au locuteur d'éviter de s'engager personnellement dans une réponse précise :

Exemple 15 : Le locuteur L1 n'est pas d'accord avec son interlocuteur L3 concernant la façon d'établir un programme de travaux. L1 explique à L3 comment lui il ferait à sa place et comment il faisait lorsqu'il était, comme lui, subdivisionnaire, c'est-à-dire responsable d'une subdivision.

L3 nous on fait un programme d'entretien mais nous le programme d'entretien < c'est

L1 attends > moi je suis un technicien je suis pas un financier d'accord donc moi je regarde la route comme elle est en tant que subdi ou * si tu veux et ça je regarde mes tronçons de routes au niveau des chaussées je peux encore faire telles choses parce que je sais que j'ai un enrobé qui a par exemple cinq ans ou six ans euh par contre j'ai un enrobé qui a dix ans donc je vais pas me casser la tête pour moi c'est du renouvellement d'enrobé \

L3 c'est de l'investissement \

L1 d'accord **/] [oui non** je m'en fous \ je te dis bien je parle pas je parle pas chapitre d'entretien ou de je parle gestionnaire de la route et je dis voilà ce que je veux O.K. donc soit je je prévois et dès le départ c'est un marché hein euh enfin moi j'ai fait quatre ans de subdi donc (...)
[réu7, p.750, l.15]

L'intervention de L1 « d'accord oui non je m'en fous » peut être scindée en deux parties. L'intonation montante avec laquelle est prononcée « d'accord » nous amène à considérer cette première partie d'intervention comme rattachée au tour de parole précédent de L1. Nous obtenons l' « unité » suivante : « [pour moi c'est du renouvellement d'enrobé] d'accord / » interrompue par l'énoncé « c'est de l'investissement » de L3. L'actualisation de « d'accord » semble être indépendante de l'intervention de L3. Dès que le locuteur L1 a « entendu » les propos de L3 « c'est de l'investissement », c'est-à-dire dès qu'il en a pris conscience, il reprend son discours avec « oui non je m'en fous (…) ». C'est à cette deuxième partie d'intervention que nous allons nous intéresser.

Le locuteur L1 tente d'expliquer à son interlocuteur L3 qu'il doit réfléchir en termes de travaux à réaliser afin de garantir la qualité des routes dont il est le responsable et pas en tant que financier devant prévoir les travaux en fonction du budget qu'il lui est alloué. Lorsque L3, en produisant « c'est de l'investissement », continue à raisonner en tant que financier en cherchant quelle ligne budgétaire pourrait prendre en charge les travaux d'enrobé donnés en exemple par L1, ce dernier réagit de manière modérée en construisant son discours

avec le couple *oui non* suivi de l'expression « je m'en fous ». La présence du couple semble minimiser l'énervement de L1 face aux réflexions et aux procédures de son interlocuteur. Dans ce cas, les termes *oui* et *non* n'ont pas de valeurs sémantiques et pragmatiques isolément. Le couple, dans son intégralité, exprime l'absence voire le refus de positionnement du locuteur L1. *Oui non* peut être considéré comme une formule déférente adoucissante visant à introduire de façon moins brutale la suite du discours et notamment l'expression « je m'en fous » montrant à L3 qu'ils n'ont pas le même sens des priorités.

Dans certains exemples, le couple *oui non* peut revêtir plusieurs valeurs pragmatiques. A la fois adoucisseur et marque de la prise en compte des propos de l'autre, *oui*, peut être suivi d'une négociation ou d'une revendication, introduite par *non*. L'exemple suivant, que nous avons déjà analysé en partie en 10.1.1., illustre notamment ces valeurs d'adoucisseur et de prise en compte des propos tenus tout en permettant d'instaurer une négociation entre les participants :

Exemple 16 : Les locuteurs reviennent sur la nouvelle équipe d'encadrement à l'atelier proposée et actée lors de la CCOPA (Réunion 14).

L1 alors il y en a un *P30* donc *P30* je l'ai convoqué et je lui ai dis ce que ce qu'il savait ce qui lui était un peu reproché par le chef d'atelier et donc en quelque sorte j'ai passé un contrat avec *P30* + j'ai dit que demain il faisait partie du trio d'encadrement de l'atelier *T1* si tout se passait bien comme je le souhaitais +
L2 attendez trio
L1 trio c'est
L2 quatuor à ce moment là non
L3 on serait quatre là
L1 **oui non** non non oui c'est quatre mais il faut quand même que j'anticipe vous savez très bien que *P31* il sera quand même pas loin de la retraite on est bien d'accord
L2 c'est ça qui est un peu vache quand même la façon de * avant quoi ça je trouve ça dégueulasse quoi
L1 bon donc le trio il s'appelle monsieur *P25*
L6 *P29*
L1 non bon
L2 ah oui d'accord
L1 non non non non aujourd'hui aujourd'hui aujourd'hui j'ai *P25* *P31* *P32*
L2 ah
L1 demain j'aurais *P25* *P32* et peut-être *P30* on est d'accord donc *P30* j'ai dit ce que j'attendais de lui
[réu16, p.1013, l.9]

Si le bloc « oui non non non oui » peut être interprété comme le début d'une concession réalisée par L1 et que les *oui* encadrant les *non* confèrent au bloc une valeur positive, c'est-à-dire qu'il asserte les propos (« quatuor à ce moment là » et « on serait quatre là ») des

interlocuteurs de L1[1], la suite du discours de L1 est tout de même nuancée avec « mais il faut quand même (…) ». En résumé, si nous nous intéressons plus particulièrement au couple *oui non*, *oui* semble noter la prise en compte des contestations de L2 et L3 et *non* ou « non non non » semblent à la fois marquer la reconnaissance d'une erreur de la part de L1 et annoncer une erreur de la part de L2 et L3 concernant le même objet. Ainsi, même si L1 semble montrer son accord avec ses interlocuteurs en produisant « c'est quatre », il apporte une précision justifiant le fait qu'il n'ai pris en compte que trois personnes dans l'équipe d'encadrement de l'atelier. Les alternances entre assertion et négation semblent permettre au locuteur de construire progressivement les étapes de son discours et de préparer ses interlocuteurs à entendre des propos nuancés voire divergents.

Dans quelques autres cas extraits de notre corpus, nous pouvons également considérer comme des formules déférentes ou de politesse, pour exprimer son désaccord ou pour exposer son opinion de manière moins directe ou plus atténuée, les expressions construites à partir du couple *oui non* et se déclinant en *oui non mais attends/attendez*. Ainsi, certains couples *oui non* sont suivis de la conjonction *mais* et de l'impératif *attends* ou *attendez* selon la relation entretenue entre les locuteurs et le nombre de locuteurs à qui l'intervention est destinée. Nous nous apercevons que dans ces cas, cette formulation *oui non mais attends* ou *oui non mais attendez* est également actualisée afin d'exprimer un désaccord de manière plus polie et afin de préserver la face de l'interlocteur. Ce « micro-système » semble lui aussi fonctionner comme un « atténuateur » qui permet de minimiser les risques de confrontation dans une situation qui l'autorise peu.

Exemple 17 : Ce passage est extrait d'une réunion d'encadrement du Parc. Les deux tours de paroles suivants interviennent au cours d'une discussion sur les heures supplémentaires prises en compte dans la retraite des agents. Le problème évoqué est le fait que certains employés accumulent de nombreuses heures supplémentaires six mois avant la fin de leur activité afin d'avoir une masse horaire de travail plus importante dans le calcul de l'indemnité de retraite.

L3	ça veut dire qu'à travail égal je veux dire un gars comme *P1* devrait avoir un grade de plus que quelqu'un d'autre qui a commencé à 20 ans dans le Parc
L1	**oui non mais attends** \ module quand même un petit peu ce que tu viens de dire sur les heures supplémentaires parce que c'est pris en compte dans le calcul de la retraite sur les six derniers mois ou les ou la dernière années pour les O.P.A. hein c'est la dernière année je crois [réu15, p.965, l.43]

Ce type d'expression (en gras dans l'exemple) semble accentuer les valeurs pragmatiques induites par la présence de l'impératif *attends* ou *attendez*. Assez fréquents dans notre

[1] Voir *supra*, en 10.1.1.

corpus[1], ces deux impératifs ont déjà une valeur d'atténuation dans l'exposition de propos divergents dans la mesure où ils annoncent que le locuteur va apporter des éléments manquants qu'il juge déterminants dans la construction du discours. L. Danon-Boileau et M.-A. Morel remarquent que « l'impératif souligne qu'on contraint l'autre à tendre l'oreille vers ce qu'il n'a pas été entendu jusqu'alors » (1998, p.95). Les impératifs *attends* et *attendez* sont souvent accompagnés par un des deux termes *oui* ou *non* qui accentue leur valeur d'atténuation ou marque une transition entre ce qui vient d'être dit et ce qui va être dit. La formule *oui non mais attends* peut être analysée comme la construction progressive d'un point de vue divergent. Le *oui* informe les interlocuteurs que les informations qu'ils viennent de communiquer ont été comprises et sont prises en compte. Le *non* indique que le locuteur n'est pas d'accord avec ces mêmes informations. Enfin, le bloc *mais attends*, également fréquemment rencontré dans des situations de conversations quotidiennes, communique aux participants que le locuteur L1 est en possession d'éléments supplémentaires qu'il va apporter[2] (les heures supplémentaires effectuées par les agents sont comptabilisées dans le calcul de leur retraite) afin de compléter des informations déjà fournies (le calcul de la retraite n'est pas équitable pour tous les agents). L'apport d'informations nouvelles va permettent de conclure. Ainsi, c'est l'accumulation de toutes ces valeurs pragmatiques qui vont préparer l'interlocuteur à l'annonce d'opinions ou de propositions divergentes.

La présence de « oui non mais attends » dans l'exemple suivant met également au jour un processus de construction du discours collaboratif s'appuyant sur les propos de l'autre ou des autres et introduisant les propos du locuteur en place :

Exemple 18 : L1 et L4 membres du Parc consultent leur client représenté par L2 et L3. L'inventaire des matériels loués par la subdivision au Parc est terminé, néanmoins L3 ajoute un dernier commentaire concernant la location d'un « point à temps » jugée trop chère mais indispensable.

L1	bon c'est bon sur le matériel on passe aux travaux +
L3	il y avait aussi un truc qui me paraissait cher dans la location un truc qu'on y tient quand même c'est le point à temps la location du point à temps
L1	vous en avez encore un ici
L3	non non on en a pas mais on le loue ponctuellement au Parc mais ça c'est un truc je souhaiterais pas qu'on se débarrasse
L4	point à temps la bouille quoi
L3	oui et ça je souhaiterais pas qu'on s'en débarrasse parce que
L4	dix euros par jour vous la prenez une semaine vous la prenez qu'un oh vous la prenez
L3	oh non non non on l'a eu plus

[1] Nous avons rencontré 344 occurrences du verbe *attendre* à l'impératif dans notre corpus avec 269 *attends* et 175 *attendez*. La fréquence respective de ces formes est de 0.9‰ et 0.6‰ pour une fréquence de totale du verbe à l'impératif de 1.15‰ par rapport à l'ensemble des formes prononcées par les locuteurs.

[2] Nous pouvons remarquer que le fonctionnement discursif et interactif de l'expression « mais attends » semble être proche de celui des expressions « écoute » ou « écoutez » en français. Ces dernières auraient perdu une partie de leur sens et se seraient pragmaticalisées (Dostie, 2004).

L4 elle est à dix euros par jour
L2 oui c'est pas très très cher
L4 non arrête eh
L3 dix euros par jour
L4 oui oui oui arrête tu feras pas des grosses économies avec ça
L3 non
L4 non
L1 si ça vient juste on perd de l'argent dessus alors
L3 non < mais dix euros
L4 non vous pouvez pas > perdre de l'argent
L1 attends pourquoi
L4 tu sais qu'on perd de l'argent tu sais pourquoi c'est simplement pour la mise en *
L3 on l'a loué effectivement on l'a loué 20 jours 20 jours
L1 s'il y a que vous qui la louez
L4 20 jours ça fait 200 euros
L3 oui je raconte peut-être
L4 200 euros
L3 mais ça vous en séparez pas
L1 **oui non mais attends** on peut pas te garantir le prix parce qu'on peut pas si tu veux on peut pas garder des matériels qui sont très peu utilisés et puis perdre de l'argent dessus parce que c'est comme je l'ai déjà expliqué mais je veux pas refaire ma démonstration hein de toutes façons on est obligé d'équilibrer nos comptes même que vous preniez telle catégorie telle machin attends je garde les matériels dix ans au lieu de les garder en moyenne cinq ans je vais diminuer les tarifs hein tout dépend de ce qu'on veut d'accord < mais globalement globalement
L3 oui mais *** il y a plus de charge dessus >
L1 hein mais si pourquoi
L4 la charge qu'on a pour les point à temps c'est une charge de main d'œuvre ne serait-ce que vous venez le mettre en route * le moteur le mettre en place aller le chercher le Fenwick tout le bazar tout ça ça a un coût et ça non mais tu rigoles un mec il met deux heures ou trois heures
[réu7, p.737, l.39]

Dans cet extrait, l'expression « oui non mais attends » annonce une proposition à polarité négative et une information délicate pour L3 « on peut pas te garantir le prix ». Si nous analysons plus précisément cette expression, nous pouvons isoler chaque terme :

- *oui* permet à L1 de montrer à ses interlocuteurs qu'il entend bien leur réclamation,
- *non* annonce un désaccord,
- *mais attends* introduit les informations ignorées par les interlocuteurs et censées donner raison au locuteur.

L'actualisation de *oui non* clôt les multiples et courtes interventions principalement produites par L3 et L4 et ouvre une intervention plus longue de L1. Nous verrons que le couple *oui non* facilite ce type d'intervention argumentative.

10.2.2.2. Adhésion et distance face au collectif

Nous avons déjà montré, dans les chapitres précédents, que dans la situation de communication dans laquelle prend place une réunion de travail, de nombreux enjeux relationnels, économiques et financiers sont manipulés tout au long des interactions. L'étude de ces dernières, et plus précisément des éléments participants à la construction collaborative du discours entre les participants, ne peut pas faire l'économie d'une connaissance approfondie des enjeux présents tout au long de la réunion de travail. Nous avons également déjà mentionné (chapitre 6) que l'un des objectifs principaux des réunions de travail étaient la consultation des employés, la prise de décision et l'élaboration d'un discours collectif. De plus, le questionnaire que nous avons distribué à nos informateurs a montré que tous ont insisté sur la dimension collective de leurs réunions de travail[1]. Notre investigation sur le terrain et les discussions informelles que nous avons eu avec eux nous ont également apporté les preuves de l'existence d'un collectif de travail. Nous avons notamment relevé plusieurs expressions telles que : travailler ensemble, pour le bien du groupe, pour le bien de l'entreprise, notre équipe, notre groupe, etc., utilisées pour référer à l'ensemble des membres de l'entreprise.

La construction conjointe des discours est au centre des préoccupations des membres de l'entreprise. Le groupe de travail constitué par les participants aux réunions semble mettre l'accent sur la présence d'un véritable collectif de travail donnant une grande importance à la coopération entre les acteurs de l'organisation. Par la même occasion, au sein des réunions de travail, se construit l'identité collective du groupe représentative d'une communauté de travail voire d'une communauté linguistique. Le groupe de travail, qui constitue notre objet d'étude, semble constituer un « sujet pluriel » dans le sens, de M. Gilbert (2003), où les participants sont engagés conjointement dans une intention commune que nous pourrions définir par le désir de maintenir et d'améliorer le fonctionnement de l'entreprise et de ses activités. Ces intentions ne sont pas sans conséquences et répercussions sur les pratiques discursives des locuteurs dans la mesure où, par exemple, un certain nombre de précautions vont être prises afin de maintenir ce sujet pluriel et la cohésion du groupe.

Le couple *oui non* semble mettre au jour certains aspects de la collaboration et de l'unité groupale élaborées au sein des réunions de travail. Son actualisation permet au locuteur en place de montrer aux autres participants qu'il adhère à leurs propos en tant que

[1] Voir questionnaire en annexe (page 1052).

membre du même groupe et de préparer ces mêmes participants à entendre des propos contraires à l'opinion du groupe ou allant à l'encontre des avantages et des attentes du groupe. L'exemple suivant montre que le locuteur chargé des décisions financières finales de l'entreprise prend en compte les souhaits du groupe mais le met également en garde face à des attentes trop ambitieuses ou irréalisables :

Exemple 19 : Les représentants syndicaux (L3, L2, L5) tentent de négocier le lavage de leurs bleus de travail par une société privée. Si cette proposition est acceptée par le directeur (L1), cela représentera un véritable changement pour les agents et dans le fonctionnement de l'entreprise.

L3 on a un bleu qui est foutu on repaie pas on leur donne ils en ramènent un neuf
L2 c'est comme qui dirait un leasing comme les bagnoles quoi
L3 on paie pas plus
L5 voilà un peu oui
L1 oui **oui non** mais ça représente un coût hein quand même tout ça
L2 oui mais que vous n'aurez plus dans l'investissement de départ
[réu16, p.1022, l.19]

Tout d'abord, nous pouvons remarquer que le locuteur L1 ne semble pas réaliser un aller-retour affirmation-négation en prononçant à la suite les unités *oui* et *non*. Ce procédé linguistique permet à L1 de montrer, dans un premier temps, sa compréhension des propos du groupe, puis dans un second temps, il marque une distance avec ce même groupe et présente son point de vue en tant que directeur et gestionnaire financier. Ainsi, la séquence constituée par les deux *oui* pourrait être interprétée non seulement comme une marque de compréhension mais également comme une mise en valeur du collectif dans le sens où le supérieur hiérarchique L1 adhère à l'opinion du groupe. Le locuteur-directeur L1 confirme (*oui*) qu'il est engagé au côté de ses employés pour effectuer des transformations au sein de l'entreprise et pour veiller à un meilleur fonctionnement et éventuellement à accepter le « leasing » proposé par les syndicats. A ce propos, Y. Clot et D. Faïta précisent : « on peut aujourd'hui considérer que les transformations ne sont portées durablement que par l'action des collectifs de travail eux-mêmes » (2000, p. 8). Le locuteur-directeur L1, conscient des demandes et des enjeux portés par le groupe, exprime son soutien et son engagement au sein de ce collectif de salariés afin de montrer qu'il souhaite également cette transformation qui semblerait profitable pour le Parc. Néanmoins, L1 rappelle, après avoir pris soin de montrer sa compréhension, que la proposition de changement de ses agents semble trop ambitieuse (*non*) et reprend sa position de directeur et de décideur pour s'opposer au reste du groupe. L'importance donnée à la « parole » collective ou à l'action collective semble être légitime au sein d'un groupe professionnel, elle conditionne l'efficacité des actions engagées par l'entreprise. Il semble alors que cette « parole » collective influence les pratiques discursives des participants et se manifeste linguistiquement dans ces dernières autant que le pouvoir ou l'autorité du directeur.

Un exemple similaire apparaît au début de la réunion 16. Les participants établissent conjointement l'ordre du jour en annonçant les points qu'ils souhaitent évoquer. Ce rendez-vous a été demandé au directeur (L1) par les représentants du personnel (représentés dans l'exemple par L2) qui souhaitent renégocier certaines décisions prises lors d'une réunion précédente.

Exemple 20 : Cette réunion succède à une autre réunion (Réunion 14) en reprenant les points qui ont posé des problèmes ou qui ne sont toujours pas résolus. Ce passage est extrait du début de la réunion, lors de la mise au point de l'ordre du jour.

L1 attends > disons que l'ordre du jour ça serait deux choses euh l'enveloppe financière supplémentaire et donc le la fonction de chef d'équipe équipement de la route
L2 d'accord
L1 d'accord
L2 et les embauches eh
L1 les embauches /
L2 ben oui parce que en fin de compte c'est pas résolu les embauches /
L1 et ben on va en parler donc je prends des notes \
L2 la prime de la :
L1 oui attends
L2 bon les bouteilles d'eau / le lavage / < tout ça ***
L1 oui oui oui > oui oui oui **oui non** mais d'accord O.K. \
L2 nous n'avons rien oublié
[réu16, p.995, l.7]

Notre connaissance situationnelle et contextuelle des événements langagiers nous permet de discerner un malentendu concernant l'objectif de la réunion[1]. Le directeur L1 avait prévu d'inscrire deux points à l'ordre du jour : l'enveloppe financière et l'attribution de la fonction de chef d'équipe mention « équipement de la route »[2]. Pour lui, seuls ces deux points pourront faire l'objet de critiques ou de négociations de la part des représentants du personnel. Cependant, pour ces derniers, la réunion doit permettre de revenir sur de nombreux points évoqués lors de la réunion précédente et notamment sur les embauches de personnels, la mise à disposition de bouteilles d'eau pour les agents et le lavage de leurs bleus de travail par une société privée.

L'intervention de L1 « oui oui oui oui non mais d'accord O.K. » exprime, en partie, le désaccord du directeur concernant la remise à l'ordre du jour des points demandés par son interlocuteur L2. Néanmoins, les relations avec les représentants du personnel (qui par

[1] Nous pouvons rappeler que nous avons assisté à la réunion précédente (réunion 14) et que nous avons également pris connaissance des revendications des agents exprimées par l'intermédiaire des représentants du personnel quant à leurs conditions de travail. Nous avons saisi les réticences du directeur face à ces revendications et nous en avons saisi leur cause. Cet exemple illustre toute la valeur du travail de recueil de données extralinguistiques que nous avons dû effectuer avant, pendant et après nos enregistrements sur le terrain afin de pouvoir comprendre et interpréter correctement les interactions verbales recueillies.

[2] Quelques minutes avant la réunion, L1 nous avait confié qu'elle serait probablement très courte en raison d'un ordre du jour composé seulement de deux points.

ailleurs, portent tous une étiquette syndicale) doivent, pour le bien de l'entreprise et de l'image ou de l'ethos du directeur, c'est-à-dire « l'image de soi que l'orateur construit dans son discours pour contribuer à l'efficacité de son dire » (Amossy, 2000, p. 60), rester courtoises et harmonieuses. Cette préoccupation peut expliquer l'insertion de l'expression du désaccord par *non* ou *non mais*, qui peut être considéré ici comme une « expression figée » (Ducrot, 1980, p. 122) dans une longue formulation consensuelle : *oui oui oui oui - d'accord O.K.*. Nous pouvons également émettre l'hypothèse que la dernière intervention de L1 dans cet extrait marque l'adhésion du directeur au collectif formé par les représentants du personnel. Même si le directeur ne semble pas adhérer aux propositions faites par ses agents, il privilégie la ratification à la rupture. La suite de la réunion nous montre que le directeur a accepté d'évoquer l'ensemble des points mis à l'ordre du jour par les représentants du personnel mais que ces points n'ont fait l'objet que de peu de négociations.

Nous pouvons examiner un autre exemple dans lequel un locuteur semble réaliser un aller et retour adhésion et distance. L'extrait suivant est issu de la même réunion que l'exemple précédent, les représentants du personnel ont souhaité aborder à nouveau des points évoqués lors de la CCOPA :

Exemple 21 : L1 est le directeur du Parc et L2, L3 et L4 sont des représentants du personnel. Ces derniers souhaitent être davantage impliqués dans certaines actions.

L1 donc une fois que l'on en sera à ce stade là vous serez effectivement saisi mais pas du début jusqu'à la fin c'est impossible +
L2 vous savez des fois on entend parler de matériel et on se pose des questions quoi bon on sait pas tout
L1 ben oui et alors
L2 je travaille sur *T1* ils ont récupéré un nouvel *
L1 oui
L4 débrousailleuse
L2 voilà alors l'hiver ils vont le lester des masses à l'arrière au lieu d'avoir mis une saleuse derrière ce qui fait que l'unimob là il fait la *T2* et il faut qu'il y ait un camion derrière qu'il le suit pour que ça aille derrière parce que lui il y a pas de saleuse alors au lieu de lester pourquoi qu'ils ont pas acheté une saleuse qui va dessus je sais pas je connais peut-être pas peut-être qu'il y a des
L3 des impératifs
L2 des impératifs je sais pas
L1 oui **oui non** non le le matériel
L4 il y a une turbine sur celui là
L1 il faudrait
L2 fraise turbine
L1 autant
L2 et *
L1 autant en ce qui concerne le matériel
L2 après c'est comme ça
L1 utile et nécessaire pour le Parc vous serez associés à la définition autant en ce qui concerne le matériel utile et nécessaire pour les subdivisions où là moi je

dis non vous n'y serez pas associés ce sera les responsables du Parc et les agents < responsables des subdivisions
[réu16, p.1039, l.34]

Si nous analysons le couple *oui non* produit par le locuteur L1, nous pouvons émettre l'hypothèse que l'unité linguistique *oui* (et son double) répond aux derniers propos des locuteurs L2 et L3. Néanmoins, il semblerait que *oui* ait une, voire plusieurs, valeurs pragmatiques plus complexes permettant d'introduire la négation. Tout d'abord, une valeur sémantique et pragmatique d'assertion peut être décelée dans la mesure où l'expression *oui oui* peut répondre au discours énoncé conjointement par L2 et L3 (L3 apportant une complétion à L2) : *je ne sais pas je connais peut-être pas peut-être qu'il y a des - des impératifs - des impératifs je sais pas*. Cependant, il semblerait que les *oui* soient également actualisés afin d'atténuer la réfutation annoncée par les *non*. Les *oui* marquent la prise en compte des propos des autres et leur compréhension puis les *non* annoncent une négation qui va être confirmée lors de la dernière intervention de L1 construite progressivement tout au long du dialogue. Si l'actualisation des *oui* pouvaient laisser penser que L1 adhérait aux propos de L2 et L3 les éléments *non* font référence, de manière cataphorique, à une marque de distance par rapport au collectif et à ses souhaits dont les principaux propos sont : « en ce qui concerne le matériel utile et nécessaire pour les subdivisions où là moi je dis non vous n'y serez pas associés ».

Nous pouvons examiner un autre exemple au sein duquel le locuteur produisant le couple *oui non* inséré dans l'expression « oui non mais d'accord » tente, dans un premier temps, de montrer qu'il prend en compte les propos de son interlocuteur et qu'il marque sa compréhension et son adhésion aux propos qui viennent d'être tenus. Dans un deuxième temps, ce même locuteur annonce qu'il va remettre en question cette adhésion en apportant une autre information.

Exemple 22 : Les représentants du personnel (L3 et L4) demandent que la prime de métier attribuée aux agents soit la même pour tous et souhaitent que les différents niveaux soient supprimés. La responsable du personnel (L6) tente de leur expliquer le mode d'attribution de cette prime.

L3 (…) si nous on estime que un niveau il peut être mis pour tous je vois pas pourquoi ils trouveraient quelque chose à redire quoi

L6 nous on avait reçu des instructions de Paris justement parce que quand on avait fait on avait défini des emplois type un type deux à l'intérieur de chaque catégorie jusqu'à maître compagnon et après à partir de compagnon et au dessus et après on a eu une instruction du ministère qui disait que dans la même catégorie il n'y avait plus c'était la même prime pour tout le monde donc la la circulaire ne enfin l'instruction que nous avons reçue n'était pas ne lassait pas entendre que on pouvait mettre tout le monde dans la même

L3 **oui non** mais d'accord mais il y a des départements [nous c'est 7 000 francs] il y a des départements qui sont à 10 000 il y a des départements je veux dire et pareil aussi concernant cette prime de métier on souhaiterait qu'au niveau du

Parc *C* comme dans certains départements c'est qu'il y ait une partie de cette somme qui soit remise en en en

L4 prime de rendement

L3 en prime de rendement parce que (...)

[réu14, p.953, l.1]

Dans cet exemple, nous pouvons constater que le couple *oui non* met au jour un mouvement discursif permettant au locuteur d'afficher une attitude positive et collaborative ainsi qu'une position de retrait et en contradiction avec les propos et les intentions antérieurs. D'une part, le représentant du personnel L3 marque, avec « oui (…) d'accord », son adhésion ou l'illusion de son adhésion aux explications de la responsable du personnel. Devant les arguments d'autorité de cette dernière, L3 ne peut que reconnaître les faits et accepter les instructions du siège parisien. D'autre part, L3 annonce, avec « non mais (…) mais », un nouvel argument qui semble aller à l'encontre des propos tenus par L6 : « il y a des départements nous c'est 7 000 francs il y a des départements qui sont à 10 000 il y a des départements je veux dire ». Cependant, L3 abandonne rapidement cet argument qui ne semble pas être lié à la revendication concernant l'égalité de la prime de métier pour tous les agents. L3 amorce une explication ou une reformulation de son argument avec « je veux dire » mais s'interrompt et réalise un nouveau mouvement discursif en exprimant son désaccord concernant un autre point. Il demande la redistribution d'une partie de la prime de métier en prime de rendement afin que celle-ci puisse être prise en compte dans la retraite des agents.

Nous allons examiner un dernier exemple illustrant ce mouvement discursif d'adhésion puis de distance avec les propos d'un locuteur. Nous avons déjà souligné la possibilité d'identifier isolément, au sein du couple *oui non*, l'unité linguistique *oui* comme significative et l'unité *non* comme élément charnière entre deux séquences. L'exemple suivant met au jour cette possibilité :

Exemple 23 : Les locuteurs évoquent le rôle d'un chef d'équipe, ils s'interrogent notamment sur la place d'un chef d'équipe sur un chantier. L10 et L9 sont des représentants du personnel, L7 est l'adjoint du directeur du Parc et L1 est le directeur départemental.

L10 c'est pas ça c'est aujourd'hui on voit des équipes de subdivision qui interviennent sur voie rapide il y a pas de chef d'équipe avec eux je trouve pas ça normal

L7 je < suis d'accord

L10 s'il y a des problèmes > il y a pas de responsable

L9 on a un < chantier de glissières

L1 je suis pas > aussi certain que vous

L9 on a l'exemple à *T3* et *T2* on constate que les chefs d'équipe les chefs d'équipe ne sont pas sur les chantiers

L1 ils passent au bureau effectivement

L9 non non ils passent pas ils restent au bureau

L1 **oui non** mais je comprends bien ce que vous dites mais est-ce que c'est la situation générale /

L9 à 80%
L1 qu'il y ait pas de chef d'équipe qui sur deux fois deux ne contrôle pas la signalisation là je
L9 ne concerne que < ***
L10 si il y a des > problèmes
[réu11, p.858, l.32]

L'intervention « oui non mais je comprends bien ce que vous dites mais est-ce que c'est la situation générale » produite par le locuteur L1 peut être analysée de la façon suivante :

- *oui* permet à L1 de montrer à ces interlocuteurs qu'il comprend leurs propos. Cette première unité est renforcée par la séquence « je comprends bien ce que vous dites ».
- *non* n'exprime pas une polarité négative. Il sert d'élément charnière[1] entre la séquence marquant la compréhension des propos et la séquence interrogative introduite par mais et plaçant le locuteur dans une position de retrait par rapport aux revendications antérieures du groupe.

Nous pouvons résumer ces mouvements discursifs avec le schéma suivant :

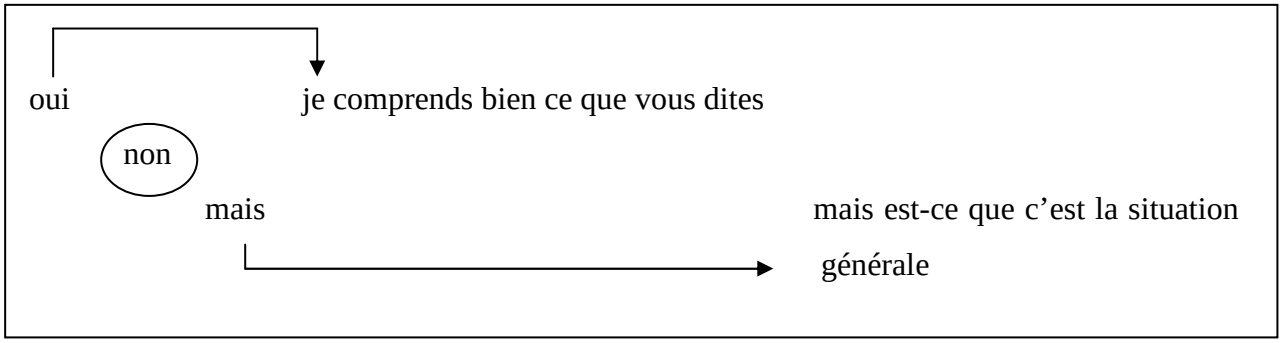


Figure 26 : non *: une position charnière entre deux séquences*

Ainsi, l'expression *oui non mais* n'a pas un sens composé, *oui* possède une valeur pragmatique de réception compréhensive et de prise en compte des propos antérieurs, *non* joue un rôle de charnière et annonce des propos nuancés ou divergents et *mais* introduit de nouveaux éléments ou de nouveaux arguments.

10.2.3. Construction de l'argumentation

Quelles que soient la valeur ou les valeurs pragmatiques auxquelles ils sont associés et quels que soient les effets qu'ils produisent dans le discours, la majorité des couples *oui non* que nous avons relevée dans notre corpus de réunions de travail situe l'intervention du locuteur dans une démarche argumentative et permet à celui-ci de construire ou de mettre au

[1] Le terme « charnière » est employé ici dans un sens purement positionnel. L'élément *non* n'a pas de fonction particulière dans le discours, il fait la jonction entre deux séquences.

point une argumentation. Cette démarche ne s'inscrit pas nécessairement dans une démarche de persuasion mais permet au moins au locuteur d'exposer son point de vue et de l'argumenter. En cherchant à étudier l'efficacité de la parole, R. Amossy a récemment développé un cadre d'analyse distinguant *dimension argumentative* et *visée argumentative*. L'auteure précise que « l'analyse argumentative s'attache aussi bien aux discours qui visent explicitement à agir sur le public, qu'à ceux qui exercent une influence sans se donner pour autant comme une entreprise de persuasion » (2000, p.25). R. Amossy définit la dimension argumentative comme « la simple tentative de donner à voir un pan de réel » alors que la visée argumentative représente une « entreprise de persuasion soutenue par une intention consciente et offrant des stratégies programmées à cet effet » (*Ibid.*, p.25-26). Néanmoins, cette distinction semble parfois difficilement identifiable lors de l'analyse des spécificités du discours. Nous retiendrons de cette réflexion l'introduction, au sein de l'analyse argumentative, des discours possédant une dimension argumentative, c'est-à-dire ne cherchant pas toujours à persuader le ou les interlocuteur(s).

La construction argumentative introduite par *oui non* est généralement confirmée, comme nous l'avons examiné précédemment, par la présence de la conjonction de coordination *mais*, prononcée immédiatement après le couple *oui non*, qui est « susceptible de marquer toute opposition, aussi bien personnelle qu'intellectuelle » (Ducrot, 1972, p. 92). De plus, la conjonction *mais* peut également être considérée comme participative de la construction collaborative du discours entre les locuteurs dans la mesure où, comme le souligne L. Danon-Boileau et M.-A. Morel, elle peut être analysée comme un « indice d'une démarche coopérative » (1998, p. 118) tout en introduisant une démarche argumentative. Le couple *oui non* ne construit pas seul l'argumentation, mais il est au service de celle-ci et prépare le ou les interlocuteurs à recevoir un mouvement argumentatif. Tous les couples *oui non* n'introduisent pas une argumentation, néanmoins lorsqu'ils le font *oui* et *non* peuvent conserver certaines valeurs pragmatiques que nous avons déjà identifiées (en 10.2.2.). Le couple *oui non* joue un rôle dans trois fonctionnements argumentatifs. Nous allons analyser comment ce couple peut introduire une argumentation (10.2.3.1.) mais également comment il peut être actualisé afin d'avorter volontairement ou non une argumentation détaillée (10.2.3.2.) et enfin comment ce couple peut contribuer à mettre fin à une démarche argumentative en cours (10.2.3.3.).

10.2.3.1. Argumentation explicite

Nous pouvons rappeler que le couple *oui non* permet au locuteur d'introduire une démarche argumentative tout en annonçant à ses interlocuteurs son intention communicative et pragmatique. Cette introduction est fréquemment suivie d'un discours argumentatif explicite. L'exemple suivant montre de quelle façon le couple *oui non* permet au locuteur d'introduire son argumentation et quel effet il produit dans le discours :

Exemple 24 : Cette réunion a pour objectif d'attribuer des promotions aux agents du Parc, ces derniers sont soutenus par les représentants du personnel (L3) face au président (L1).

L3 il est quand même il va donner des cours il est examinateur de concours c'est quand même quelqu'un qui a du bagage donc je veux dire quand même à un moment donné il faut savoir reconnaître les compétences des gens
L1 oui **oui non mais** ça peut être un atout pour lui \
L3 bien sûr /
L1 mais c'est pas l'argument majeur \ fondé pour adosser la la la proposition de promotion quoi c'est le service rendu hein bon
[réu14, p.928, l.38]

Dans cet exemple, le président de la commission L1 réfute l'argument avancé par le représentant du personnel L3. Néanmoins, il le fait en insérant, dans son intervention, le couple *oui non* lui permettant de préserver la face de son interlocuteur en lui montrant qu'il a conscience de l'argument et de sa qualité pour l'individu (*oui*) et en même temps il exprime son désaccord dans la prise en compte de cet argument pour postuler à une promotion (*non*). Le locuteur L1 produit une concession « ça peut être un atout pour lui » puis réfute ce même argument avant de conclure. L'unité *non* montre à l'interlocuteur qu'une réfutation va être énoncée, il anticipe un argument qui viendra nier les précédents propos. Une fois encore, notre analyse semble rejoindre celle de L. Danon-Boileau et M.-A. Morel qui définissent *non* comme un terme qui « est souvent l'image anticipée de la polarité négative de la prédication qui suit » (1998, p. 99). Dès que le couple *oui non* est actualisé, le connecteur *mais* introduit l'argumentation du locuteur. Nous pouvons remarquer que la concession de L1 vient nuancer habilement les propos de L3 avant l'apport d'un autre argument « c'est le service rendu hein » venant détruire celui de L3. Dans son étude du marqueur *oui*, C. Thomsen remarque que « dans la langue écrite *certes* et *mais* sont souvent répartis sur deux paragraphes. Dans la langue parlée (...) le *oui* de concession est souvent suivi d'un commentaire et d'une mini-pause avant que ne suive le *mais* » (2001, p.203). Dans notre exemple, le *oui* qui introduit une concession est suivi de *non* avant que ne suive le *mais*.

Notre hypothèse selon laquelle le couple *oui non* sert à construire une argumentation semble se vérifier en examinant d'autres exemples. L'exemple suivant est extrait de la CCOPA :

Exemple 25 : Cette commission réunit la direction et les représentants du personnel qui font part de leurs requêtes. Dans l'extrait suivant, L3 demande l'instauration d'une prime de métier pour lui et ses collègues. Pour appuyer sa réclamation, il a apporté et commente une fiche de salaire d'un agent exerçant ses fonctions dans un autre département.

L3 /oui, voyez/ j'ai la fiche de paie d'un collègue d'un autre département où lui on lui a mis justement la prime de métier elle a été mise une partie en prime de rendement
L1 alors il y a des départements où les parcs interviennent sur des autoroutes
L3 non c'est pas le cas c'est un magasinier
L1 c'est un
L3 un magasinier ils interviennent pas sur les c'est un magasinier
L1 oui oui **oui non mais** quand vous comparez des montants de prime de métier entre la *T1* et puis les *T2* il peut y avoir des décalages je cite la *T1* je ne le sais même pas d'ailleurs hein parce qu'ils interviennent sur des routes où il y a 60 000 véhicules par jour 70 000 donc il y a une raison hein mais là [réu14, p.953, l.21]

Dans cet extrait, le locuteur L1, directeur de L3, construit son argumentation, introduite par *mais*, à l'aide du couple *oui non* qui lui permet de réfuter « en douceur » les preuves apportées par un des représentants du personnel. Le mouvement argumentatif peut être paraphrasé de la façon suivante : « Je suis d'accord avec vous, il y a des départements où les agents ont des primes - je n'accepte tout de même pas votre argument - ce dont vous ne tenez pas compte c'est que les primes sont relatives aux conditions de travail dans lesquelles évoluent les agents et notamment au taux de fréquentation des routes voire des autoroutes qui sont encore plus fréquentées ». Nous pouvons préciser que le taux de fréquentation des routes a des répercussions sur toutes les activités du Parc et de ses agents (que ce soient ceux qui interviennent directement sur les routes, que les autres : magasiniers, mécaniciens, laborantins, administratifs, etc.). Les trois temps du mouvement sont respectivement exprimés par les termes *oui*, *non* et *mais*. Nous pouvons faire un parallèle avec l'analyse de A. Cadiot *et al.* (1979) qui remarquent que ce qui précède *mais* relève plutôt d'un « coup de force pour <u>introduire</u>, imposer ce qu'on a à dire (ou pour marquer simplement un désir de parole). Et c'est le <u>mais</u> qui sert à installer le dire, de façon privilégiée » (Souligné par l'auteur, p. 97). Dans notre exemple, le couple *oui non* et les valeurs pragmatiques qu'il véhicule font partie d'une introduction puis, effectivement, le *mais* introduit explicitement une autre conclusion que celle souhaitée par l'interlocuteur.

Les deux exemples précédents montrent que l'argument annoncé par le couple *oui non* peut être apporté soit dans le même tour de parole que dans celui où le couple est actualisé

(exemple 25) soit dans un tour ultérieur (exemple 24) si d'autres locuteurs interviennent avant l'explicitation de l'argumentation. L'exemple suivant, qui actualise dans un même tour de parole le couple et l'argument, peut toutefois être considéré comme représentatif et prototypique de l'ensemble des exemples au sein desquels le couple *oui non* sert à construire une argumentation actualisée dans le discours :

Exemple 26 : Les locuteurs évoquent certaines des activités réalisées par le Parc et reportées dans un tableau.

L1 euh dans quoi dans quoi on met la pose de bordures si au Parc on fait de la pose de bordures dis-moi +
L6 on en fait pas
L1 on en fait pas
L6 non non
L1 alors si on en fait pas on le supprime
L6 et ben il y est plus < on a recen-
L7 où il est >
L6 on a recentré < j'ai oublié de te le dire *P2*
L4 on en a fait >
L6 non mais on a recentré
L4 l'année où j'ai fait ce truc là on en a fait de la pose de bordures à *T18*
L6 **oui non mais** c'est fini maintenant \
L4 ben c'est fini on peut nous en redemander
L1 est-ce qu'on peut ou pas il faut qu'on soit clair si on en fait plus on en fait plus donc si on risque d'en faire et ben on met à jour le truc
L7 bien sûr
[réu4, p.645, l.56]

Dans cet extrait, l'intervention « oui non mais c'est fini maintenant » produite par L6 est segmentable en plusieurs unités :

- « oui » confirme aux interlocuteurs la bonne réception des propos antérieurs,
- « non » introduit à la fois une polarité négative et une charnière entre la compréhension et la réfutation des propos antérieurs,
- « mais » annonce un argument venant contredire ou nuancer les propos antérieurs,
- « c'est fini maintenant » est l'argument en faveur de la suppression de la catégorie *pose de bordures* puisque ce n'est plus une activité réalisée par le Parc.

Nous pouvons, après avoir analysé séparément chacune de ces unités, reconstituer des unités de tailles plus importantes :

- le couple « oui non » permet au locuteur de construire et d'introduire son argumentation,
- « mais c'est fini maintenant » représente le mouvement discursif réalisé par le locuteur.

Nous pouvons examiner plus amplement le fonctionnement et les effets pragmatiques de l'unité *non* au sein de l'expression *oui non mais*, en présentant les exemples 27 et 28 qui

montrent que cette unité peut quelquefois, nous l'avons déjà vu et nous le verrons encore par la suite, servir à annoncer une négation en étant « l'image anticipée de la polarité négative » (Danon-Boileau, Morel, 1998, p. 99) et jouer le rôle de charnière entre deux propositions. Cette unité a la particularité de pouvoir perdre sa polarité négative au profit d'une articulation discursive.

Exemple 27 : Les discussions portent sur l'occupation des agents dans les périodes où l'activité est réduite à cause du manque de commande. Les participants se demandent comment comptabiliser les heures de leurs agents lorsqu'ils font de l'entretien ou du rangement pour palier le manque de commande.

L9 non mais on a pas de commande aujourd'hui je dis il y a pas de commande [derrière pourquoi ils sont inoccupés parce que tu n'as pas de commande c'est bien celles là qu'on met c'est pas les heures d'intempéries c'est pas les heures de panne
L6 non mais tout à fait d'accord mais tu as quand même des heures de des frais de section hein tu as par exemple rangement du local exploitation rangement du matériel rangement du ça c'est en frais de section c'est pas sans travail ça
L2 c'est de toute façon < ***
L6 de toute façon
L9 mais c'est > pour différencier c'est pour savoir si tu mets 335 oui ou non voilà
L3 si tu passes en activité ou pas
L9 ben **oui non mais** il y a des périodes où tu es obligé tu rentres le matériel tout ça tu es obligé de le passer en frais de section ***
[réu5, p.663, l.35]

Dans cet extrait, *non* sert de charnière entre *oui* qui marque la prise en compte des propos qui viennent d'être formulés et *mais* qui annonce l'apport d'un nouvel argument. L'unité de négation n'a pas réellement de portée dans cet extrait, elle ne nie rien mais articule des mouvements discursifs ainsi que des valeurs pragmatiques. L'exemple qui suit présente les mêmes propriétés que celui-ci. L'unité *non* semble perdre sa polarité négative, il ne nie pas des faits mais annonce une réfutation, une négation ou simplement un argument.

Exemple 28 : Le locuteur L5 souhaiterait que L3 fasse plus de réunions pour informer certains agents.

L5 non je dis que dès fois peut-être *P3* tu sans inviter tout le monde peut-être à ce moment là si tu as des messages * plus souvent tu peux demander à *P5* de venir < c'est tout
L3 **oui non mais** >
L5 mais bon c'est dit quoi c'est fini
L3 j'ai dit j'ai l'intention de le faire mais je sais pas quelle forme on verra ensemble
L5 une fois par an un petit truc de convivialité ou un *** j'ai rien contre
L3 ça pourrait même être à l'occasion par exemple du repas de fin d'année ou un truc comme ça
L5 tout à fait
L3 ça pourrait être organisé comme ça
[réu13, p.872, l.40]

Ainsi, si nous observons le fonctionnement de *non* : il articule la prise en compte des propos de l'autre exprimé par *oui* et l'apport d'informations introduit par *mais*. Cette micro-analyse

de l'unité *non* alimente notre analyse déjà esquissée en 10.2.2. concernant la perte de la polarité négative de *non*. Cette analyse semble prendre tout son sens dans le cadre de la construction de l'argumentation à l'aide du couple *oui non* dans la mesure où l'élément central du discours est concentré dans l'argumentation.

Nous pouvons refermer cette parenthèse consacrée à l'analyse de certains fonctionnements de *non* et examiner d'autres exemples dans lesquels l'apport argumentatif est amorcé par une formule du type *oui non mais*. L'argument, qui vient réfuter un autre argument énoncé antérieurement, est édulcoré ou apporté poliment par une formule consensuelle introduite par le couple *oui non*. De plus, nous pouvons à nouveau examiner des arguments apportés dans un autre tour de parole que celui qui comprend le couple *oui non*. Dans l'exemple suivant, l'introducteur d'argumentation *oui non* et l'argument sont séparés par huit interventions :

Exemple 29 : Au cours d'une réunion réunissant les responsables de filières du Parc, une discussion est engagée à propos des stations de carburant et de leur disparition sur certains sites. Cette suppression doit être réalisée en suivant des procédures spécifiques respectant des préoccupations écologiques afin de préserver l'environnement.

L1 dégazer d'abord hein et puis les neutraliser donc par euh hein donc est-ce que là au Parc on a un d'abord le recensement de toutes les stations
L2 oui
L1 oui ça c'est le premier point et est-ce qu'on a déjà fait ce genre
L9 non
L1 non alors on est obligé de le faire ça
L9 à *T1* quand l'ancienne station a été arrêtée ça a été dégazé ensablé point
L2 **oui non mais d'accord** mais je veux dire
L7 hein tu es sûr
L9 si si
L7 non non elle y est pas sûr que non
L9 ben dis eh
L7 ben on met de l'huile de vidange dans certaines cuves
L9 ah ben il y en a peut-être une qui a été conservée pour ça mais
L7 ah ben c'est clair qu'il y en a
L9 attends s'il y en a une qui a été remployée pour autre chose *** mais je sais qu'on a ensablé les anciennes
→ L2 est-ce que ensabler est suffisant aujourd'hui parce qu'on parlait d'autre chose qu'ensabler aussi
L6 oui parce que ensabler c'est pas dégazer
[réu1, p.531, l.7]

L'expression linguistique *oui non mais d'accord* employée par le locuteur L2 peut être analysée et paraphrasée de la façon suivante :

- *oui … d'accord*, qui signifierait « quand on l'a fait à T1 on l'a fait de cette manière »
- *non mais*, qui ferait référence de manière cataphorique à la dernière intervention de L2 (marquée par une flèche) dans cet extrait pour exprimer l'argument « aujourd'hui la réglementation a changé ».

L'intervention de L2 (en gras) cumule certaines valeurs pragmatiques que nous avons isolées précédemment : prise en considération des propos de l'interlocuteur, adhésion et distance par rapport au collectif, anticipation d'une proposition divergente ou à polarité négative et visée argumentative. En effet, l'unité *oui* indique aux interlocuteurs que L2 prend en compte leurs propos, qu'il les valide et les comprend. Par la même occasion, le locuteur L2 marque son adhésion au groupe. Avec l'unité *non*, le locuteur L2 exprime qu'il est tout de même en inadéquation avec ces même propos et qu'il va apporter les raisons de sa réfutation. Cette unité joue ici un rôle de charnière entre la validation des propos des collègues et l'exposition de propos divergents. L'ajout de la conjonction *mais* vient amorcer l'apport d'un nouvel argument et « se présente comme la continuation d'un dialogue » (Ducrot, 1980, p. 125). Enfin, le terme *d'accord* viendrait conforter l'adhésion et la compréhension des autres locuteurs ainsi que la préservation de leur face. Cette préservation de la face des interlocuteurs est encore renforcée par l'arrivée tardive de l'argument : « est-ce que ensabler est suffisant aujourd'hui parce qu'on parlait d'autre chose qu'ensabler aussi ». Le locuteur L2 semble prendre beaucoup de précautions avant d'apporter son argument afin de ne pas menacer la face de ses collègues qui, pour certains, ignorent ces nouvelles dispositions. Il est également intéressant de remarquer que l'argument de L2 est formulé sous la forme d'une interrogation totale introduite par *est-ce que.* Ce type d'interrogation s'apparente plutôt ici à des questions rhétoriques « équivalentes donc à des affirmations négatives » (Anscombre, Ducrot, 1997, p.118) et peuvent introduire « l'expression de l'incertitude » (*Ibid.*, p.132) quant à la vérité de la proposition qui suit. L2 remet ici en cause le fait qu'ensabler soit suffisant pour dépoluer une station de carburants. Ce constat renforce notre hypothèse qui considère le couple *oui non* comme une construction argumentative si nous reprenons l'analyse de J.-C. Anscombre et O. Ducrot concernant la description des interrogations[1] à un niveau intrinsèque : « une question Est-ce que p ? a toujours - c'est notre thèse - une valeur argumentative, coorientée à ~p » (1997, p. 137)[2]. Les propos de L2, comprenant à la fois le couple *oui non* et l'interrogation introduit par *est-ce que*, s'inscrivent donc dans une visée argumentative modalisée par certaines ressources linguistiques. L2 donne un argument sous la forme d'une interrogation.

[1] Nous pouvons néanmoins préciser que l'objet d'analyse de ces auteurs est la phrase - et non l'énoncé - sans « réalité empirique mais susceptible, au travers de ses occurrences, de donner lieu à une infinité d'énoncés » (Anscombre, Ducrot, 1997, p.116).

[2] Nous pouvons préciser que J.-C. Anscombre et O. Ducrot ajoutent : « Mais cela ne signifie pas que le locuteur l'utilise toujours pour imposer une conclusion, c'est-à-dire pour accomplir un acte d'argumenter. Cependant, même s'il ne conclut pas, le locuteur de la question la présente comme orientant le discours vers certains types de conclusions, et à l'exclusion des autres. C'est uniquement dans le cas d'interrogations rhétoriques que la valeur argumentative intrinsèque de la question est exploitée pour l'accomplissement d'un acte d'argumenter » (1997, p.137).

Nous pouvons également noter que son tour de parole est suivi d'une justification venant appuyer l'argument ou la remise en cause détournée introduite par « est-ce que (...) ».

Dans l'exemple 30, le mouvement argumentatif est également modalisé par la présence du couple *oui non* et de sa combinaison en *oui non mais*. Le locuteur-directeur se rendant compte que ses interlocuteurs n'approuvent pas la démarche engagée par l'entreprise, il introduit « en douceur » son argumentation visant à expliquer cette démarche :

Exemple 30 : Les locuteurs évoquent les travaux d'aménagements d'un bâtiment et le mode de financement de ces travaux.

L1 non le l'agence comptable nous a demandé de payer en fonctionnement
L6 ah d'accord
L1 et d'étaler éventuellement les charges sur cinq ans
L6 ah oui d'accord
L4 au même titre que les aménagements < d'ateliers
L6 on est d'accord > on est d'accord non mais ce qui est un peu surprenant c'est que c'est un bâtiment du département point final \
L1 **oui non mais** ça euh
L8 une petite question
→ L1 à la limite c'est peut-être un retour on améliore leur bâtiment et le report nouveau qu'on a chez nous il est quand même en partie leur propriété faut pas l'oublier
L6 non
L1 oui oh oh
L6 non non le < directeur a fait une démonstration
L1 **oui non mais attends** >
L6 au président du conseil général que c'était pas à eux alors n'allons pas remettre en cause ce que l'on a dit et il l'a prouvé il a eu du mal de le faire et tout le monde a accepté hein que ça soit le payeur département ne va surtout pas dire que la redevance d'usage ou le report à nouveau ça leur appartient c'est non non et non on a fait une démonstration à ne pas remettre en cause surtout pas
L8 juste une petite question
[réu2, p.596, l.13]

L'argument introduit par « oui non mais ça euh » est actualisé dans une intervention suivant l'intervention de L8 « une petite question » qui a profité d'un moment opportun de transition de tour marqué linguistiquement par l'hésitation « euh » pour s'auto-sélectionner et prendre la parole. Néanmoins, L1 apporte un argument en faveur du règlement des travaux d'aménagement du bâtiment par le Parc et non par le département. Cet argument (indiqué par une flèche) est lui-même modalisé par la présence de certains termes ou certaines séquences telles que « à la limite », « peut-être », « quand même » ou encore « faut pas l'oublier ». Ainsi, le mouvement argumentatif apporté par le locuteur L1 est stratégiquement et doublement modalisé et adouci, d'une part avec la présence de l'introducteur argumentatif *oui non* et, d'autre part avec les différentes formes de modalisation actualisées au sein même de l'argument. Nous pouvons également remarquer que dans la suite des interactions entre L1 et L6, le directeur produit à nouveau le couple *oui non* dans l'intervention « oui non mais

attends ». Deux hypothèses peuvent être formulées quant à l'interprétation de cette intervention :

- soit L1 renvoie de manière cataphorique à l'argument qu'il vient de produire dans la mesure où celui-ci n'a pas convaincu son interlocuteur L6,
- soit L1 s'apprêtait à produire un nouvel argument mais il s'est interrompu avant son actualisation, soit parce qu'il laisse la parole au locuteur en place L6 qui ne s'interrompt pas lors du chevauchement de paroles, soit parce que L1 n'a pas l'intention de s'exprimer davantage sur cette situation financière.

C'est cette dernière hypothèse que nous allons analyser dans la partie suivante au travers d'autres exemples.

10.2.3.2. Argumentation avortée

Si le couple *oui non* permet de situer le locuteur dans une visée argumentative et joue le rôle d'un introducteur d'argumentation, son actualisation ne garantit pas toujours la production d'une argumentation explicite et le développement d'un argument. Deux interprétations semblent possibles lorsque l'expression *oui non mais* est actualisée mais n'est pas suivie d'un argument. Soit le locuteur est interrompu par un autre locuteur dans sa construction argumentative, c'est notamment le cas de l'exemple 31, soit il abandonne intentionnellement sa construction et abandonne en même temps son tour de parole ou introduit un nouvel élément ou un nouveau thème. Dans les cas où le locuteur abandonne volontairement sa construction à visée argumentative, les exemples de notre corpus nous laissent penser que le locuteur ne souhaite pas s'exprimer davantage. Le locuteur qui produit le couple *oui non* ou l'expression *oui non mais* montre alors qu'il comprend les propos exposés par ses interlocuteurs, il met éventuellement en évidence son accord ou son désaccord et s'interrompt.

La dynamique interactionnelle peut influencer le déroulement des échanges, notamment du point de vue de l'enchaînement des thèmes ou des topics. L'exemple suivant montre comment un locuteur qui semblait s'apprêter à fournir un argument ou une explication est interrompu dans sa construction argumentative :

Exemple 31 : Les locuteurs évoquent les problèmes de gestion des stocks de sel et notamment à la subdivision de T4 (sur les comptes hors compte de commerce).

L1 ça c'est forcément c'est forcément de l'approximatif
L6 comment faire comment intervenir au près des subdivisions est-ce que chacun suit la la vente de leur sel qu'ils font aux communes euh pour trouver des

chiffres comme ça c'est pas possible quoi alors bon c'est il y a une subdivision qui est dans le cas la plus impliquée bon c'est *T4* quoi
L1 bon < alors hein
L2 non mais >
L6 je parle pas du compte de commerce hein /
L2 **oui non mais**
L6 compte de commerce j'ai confiance en tes < j'ai confiance
L2 ah non non mais c'est net >
L6 j'ai pas vérifié ce que je t'avais donné ce que tu avais vendu *** mais ce qu'il reste si c'est bon c'est bon et une autre part c'est *T5* mais dès l'instant que *P3* n'est pas là je suis pas capable de savoir en compte de commerce ce que j'ai < actuellement
L1 oui > mais
[réu4, p.615, l.57]

Dans cet extrait, le locuteur L2 n'apporte pas d'informations plus précises sur ce problème important de la mauvaise gestion du sel dans sa subdivision. L'expression *oui non mais* lui permet de montrer sa prise en compte ou sa compréhension du problème. Nous pouvons préciser que l'analyse des tours de parole de L2 et L6 montre que cette intervention « oui non mais » de L2 est indépendante de l'intervention « je parle pas du compte de commerce hein » de L6. Ce dernier conduit les interactions et les interventions de L2 semblent intervenir en feed-back. L'expression *oui non mais* prépare néanmoins les interlocuteurs de L2 à recevoir une argumentation introduite par *mais*. Cette argumentation semble déjà se préparer lors de la première tentative de prise de parole de L2 « non mais » prononcée en chevauchant les paroles de L1. Cette première tentative est déjà avortée par la prise de parole de L6 « je parle pas du compte de commerce hein ». De plus, la suite des interactions montrent que L2 n'apportera pas d'argument ou d'explication pouvant justifié cette mauvaise gestion. Le locuteur L6 précise que la gestion du sel sur le compte de commerce ne doit pas être erronée, L2 répond à cette nouvelle intervention et abandonne son éventuelle intention argumentative. Dans cet exemple, l'argumentation semble donc être avortée, volontairement ou non, par le locuteur ayant produit l'expression introductive *oui non mais*.

Dans d'autres cas, l'argumentation peut être intentionnellement avortée voire seulement introduite implicitement ou sous-entendue. Ainsi, le locuteur qui introduit une intention argumentative avec le couple *oui non* ou sa déclinaison en *oui non mais* peut volontairement se contenter de cet introductif. L'exemple suivant illustre ce processus stratégique :

Exemple 32 : Les locuteurs expliquent le processus de répartition entre charges fixes et charges variables concernant les véhicules du Parc. Le directeur L1 et L4 demandent que cette répartition soit contrôlée alors que L6 souligne que tout est déjà contrôlé.
L4 ça il faut le vérifier avec l'analytique
L6 mais non c'est fait ça

L4 on verra on verra
L1 il faut le contrôler quand même il faut le contrôler d'accord
L6 mais tous les ans on le fait ça
L4 **oui non mais**
L5 en plus il y a beaucoup de matériels en viabilité hivernale
L6 oui
[réu2, p.581, l.37]

Dans cet exemple, contrairement à l'exemple précédent, le locuteur L4 ne semble pas avoir l'intention d'apporter un argument venant justifier sa demande de contrôle exprimée avec « ça il faut le vérifier avec l'analytique » et venant s'opposer aux réticences de L6 manifestées par « mais non c'est fait ça » ou par « mais tous les ans on le fait ça ». L'actualisation de *oui non mais* semble, d'une part, exprimer le désaccord de L4 avec L6 et, d'autre part, sous-entendre que la nécessité de contrôler est fondée, principalement sur des expériences antérieures non rappelées aux participants. L'expression *oui non mais* dans l'exemple suivant fait également référence de façon implicite à des événements antérieurs :

Exemple 33 : Les locuteurs évoquent à nouveau le problème de la gestion du sel. Le directeur L1 explique comment cette gestion devrait être effectuée. Cependant, dans plusieurs dépôts, le stock est négatif. Le Parc est donc obligée d'assumer financièrement cette mauvaise gestion.

L1 ça n'a aucune importance que le à partir du moment où on est parti d'une donnée de base de tant de tonnes sur je vous fait un crobar {croquis} hein c'est c'est quand même pas c'est pas sorcier hein /// {se lève et fait un dessin au tableau situé derrière lui} que tu ais un tas de sel ou deux tas ou trois tas ça n'a aucune importance hein c'est à partir du moment où tu as défini le stock initial que après tu le gères donc ton stock même si c'est ça hein ton tas de sel hein n'importe comment c'est ça département c'est ça Etat et ça c'est compte de commerce hein à partir du moment sur ton stock initial hein qu'il soit juste ou faux hein mais qu'on t'a dit que c'était 100 tonnes hein ça c'est le point de départ et à chaque fois que tu as une livraison une livraison de 25 tonnes de sel tu passes à 125 et à chaque fois que la subdivision en vend à une commune ou bien /à, il y a/ une commune qui vient en chercher euh quatre ou cinq tonnes donc euh tu as forcément la différence hein pour être un peu plus juste < hein
L6 non mais > ça c'est clair c'est clair le problème je vais aller à *T7* moi le stock physique de *T7* j'y vais ah je voudrais voir mon stock compte de commerce il est à moins 68 tonnes
L1 **oui non mais attends**
L6 ah ben c'est le cas c'est le cas pour trois quatre dépôts je < suis moi il reste du sel et ben le sel là dedans
L1 je dis bien > je dis bien aujourd'hui on fait un point zéro donc là il faut si c'est moins 68 tonnes c'est moins 68 tonnes d'accord donc là on rétablira au niveau zéro ça veut dire que ça le Parc payera 68 tonnes et puis point à la ligne
[réu4, p.616, l.41]

La présence à la fois de *mais* et de *attends*, situe l'intervention « oui non mais attends » dans une visée collaborative, introductive et argumentative. Nous pouvons rappeler que *mais* est « susceptible de marquer tout opposition » (Ducrot, 1972, p.92) et peut être analysé comme un indice de coopération (Danon-Boileau, Morel, 1998) pouvant introduire une démarche argumentative. En outre, l'impératif *attends* annoncent que le locuteur va apporter des

éléments manquants mais qu'il juge déterminants. Si nous examinons la suite des interactions, l'expression *oui non mais attends* n'est pas suivie d'un argument ou d'une explication répondant au problème de L6. Cette expression semble faire référence implicitement aux problèmes et principalement aux vols de sel qui sont la cause probable de ces problèmes de gestion. La précision apportée par le locuteur L1 et qui semblait être annoncée par *attends* concerne uniquement la procédure que le Parc va suivre face à ce déficit de sel (dernière intervention de L1 dans l'exemple).

L'expression *oui non mais* peut se révéler comme une stratégie permettant au locuteur d'intervenir mais de ne pas poursuivre son discours. L'exemple suivant montre que, afin de préserver un climat harmonieux, le locuteur préfère se rétracter et avorter une éventuelle argumentation venant totalement à l'encontre des idées de certains autres membres de la réunion :

Exemple 34 : Les représentants du personnel (représenté ici par L3) trouvent que la différence entre le salaire d'un ouvrier et celui d'un chef d'équipe n'est pas assez élevée pour motiver les ouvriers à devenir encadrant.

L3	qu'on fixe ou pas on peut en parler quand même parce que quand vous dites que les gens veulent de moins en moins encadrer aussi il faut pas être surpris hein nos gars qu'est-ce qu'ils nous disent qu'est-ce que je vais m'emmerder j'ai 2% de moins qu'est-ce que je vais m'embêter \
L1	avec des râleurs \
L3	non non non non monsieur le directeur c'est quand même ça /
L1	oui **oui non mais**
L3	le gars il est tranquille il fait son petit boulot je dis pas il fait son boulot il prend pas de risque parce qu'il a pas de responsabilité et il a quand même que 2% de moins que celui qui qui encadre 11 agents il y a quand même il y a quand même une différence qu'il va falloir quand même l'année prochaine penser à < à diminuer quoi
L1	oui oui > il faut il faut vraiment reconnaître
L4	vous disiez tout à l'heure
L1	tous ces gens qui ont des responsabilités d'encadrement
	[réu14, p.936, l.11]

Dans cet exemple, nous rencontrons les valeurs pragmatiques d'adhésion et de distance que nous avons déjà analysées en 10.2.2.2.. Les *oui* prononcés par le directeur départemental L1 montrent aux représentants du personnel qu'il adhère à leurs revendications. Néanmoins, le terme *non* annonce un mouvement de retrait par rapport à cette adhésion et l'explication semble être annoncée par *mais*. Cependant, le directeur L1 va avorter son argumentation, il ne s'exprimera pas davantage et n'amplifiera pas le mécontentement de ses interlocuteurs. Le désir de ne pas s'impliquer dans un discours argumentatif contraire à celui des représentants du personnel est déjà perceptible dans l'intervention ironique « avec des râleurs » de L1. Cette complétion produite par L1, non ratifiée et rejetée par L3, vise à détourner le problème exposé

par ce dernier sachant que L1 possède sa propre opinion concernant les raisons de la diminution du désir d'encadrer de la part des agents mais ne souhaite pas la divulguer. Ainsi, l'actualisation du couple *oui non* et notamment de sa combinaison en *oui non mais* permet au locuteur d'éviter stratégiquement de se prononcer sur un sujet particulier.

Nous pouvons examiner un exemple particulier au sein duquel la démarche argumentative est avortée par le supérieur hiérarchique du locuteur souhaitant apporter des arguments.

Exemple 35 : Le directeur L1 et un représentant du personnel L3 évoquent avec beaucoup d'implicites un problème grave survenu au sein de l'entreprise. Ce problème dû à une mauvaise utilisation d'un engin n'est pas perçu de la même façon par la direction et par le personnel.

L3 dans le domaine on oublie > on oublie un peu facilement les choses c'est que si on a perdu de l'argent sur une machine on en a gagné sur l'autre < parce que ***
L1 ne mettez pas en cause mes adjoints >
L2 votre adjoint
L1 mais mon adjoint c'est *P26* sur ce point là *P26* il a fait le constat financier de l'opération
L3 il a regardé qu'une machine il a pas regardé l'atelier d'élagage parce que sur l'autre machine on a gagné de l'argent il pouvait pas livrer des pièces on les a réparé quand même admettez le quand même et dans la semaine on a sorti la machine
L1 arrêtons là-dessus \
L3 ben **oui non mais :**
L1 vous savez que là quand je vous ai convoqué vous aviez complètement tort donc arrêtons c'est pas la peine de continuer +
L3 si on veut
L1 ah si
L3 pas entièrement pas entièrement je vous l'ai dis le jour là je me suis fait avoir c'est dans les pièces consommables les couteaux les couteaux ben ils coûtaient la peau du cul ben les couteaux étaient foutus il fallait bien les changer hein ou alors la machine elle valait plus rien on l'arrêtait bon ben mais < les couteaux ils étaient au magasin
L1 bon vous prenez vos responsabilités > sur ce que je viens de vous expliquer là + [réu16, p.1005, l.40]

Le locuteur L3 souhaiterait s'exprimer davantage sur les problèmes concernant les engins d'élagage mais son directeur L1 a demandé de mettre fin à cette discussion en produisant : « arrêtons là-dessus ». Cet exemple est particulier dans la mesure où cette dernière intervention interrompt la démarche argumentative de L3. L'argumentation est hétéro-avortée, c'est-à-dire qu'elle est avortée par un autre locuteur que celui souhaitant s'engager dans un mouvement argumentatif. Ne pouvant pas avoir lieu, ce dernier est condensé dans l'intervention « ben oui non mais » de L3. Nous pouvons paraphraser cette intervention par : « vous ne voulez pas que l'on en parle alors que j'aurais beaucoup de choses à dire pour la défense des agents impliqués dans ce problème ». Ainsi, dans cet exemple, l'avortement prématuré des discussions et de l'argumentation éventuellement d'un locuteur conduit ce

dernier à intervenir en résumant son intention communicative et pragmatique dans une expression contenant le couple *oui non*.

10.2.3.3. Conclusif d'argumentation

Les expressions *oui non* et *oui non mais* peuvent également participer à clore ou à conclure une argumentation précédant leur actualisation dans le discours. Ces expressions ainsi que leurs déclinaisons (*oui oui non mais*, par exemple) peuvent être employées pour conclure sur un accord ou un désaccord entre les participants mais simplement en renvoyant à des enchaînements argumentatifs antérieurs. Ce renvoi permet alors de conclure une argumentation en cours. Le locuteur peut, en concluant avec *oui non*, insister sur les aspects nécessaires, inutiles ou laborieux de la démarche argumentative entreprise par les participants. Cette démarche argumentative, comme nous l'avons déjà mentionné, peut être présente explicitement dans les paroles antérieures des locuteurs, être implicitement évoquée ou faire partie des connaissances partagées de certains ou de l'ensemble des locuteurs. La portée de ce renvoi peut donc être extérieure à la réunion. L'exemple suivant montre comment le couple *oui non* peut conclure une argumentation et introduire une conclusion :

Exemple 36 : En prévision du comité financier, le locuteur-directeur du Parc demande à ses collaborateurs de lui fournir une situation pour le 31 août, à titre de test et de contrôle, avant de lui fournir la situation définitive au 30 septembre.

L7 on est bien d'accord tu veux avoir disposer au mois de septembre des éléments arrêtés au 31 août
L1 non je veux la situation au 31 août à titre de test et je veux vraiment la situation euh et vraiment la mettre dans mon rapport au comité financier je veux la situation au 30 septembre d'accord mais pour être sûr d'avoir la situation au 30 septembre je demande au 31 août à titre de test je sais pas je suis pas clair quand je dis ça
L7 non mais ça veut dire qu'au 30 septembre il faut te refournir
L1 ah oui ah oui oui oui
L7 ah oui non mais je crois que la précision était importante parce que
L1 ah oui oui euh vous avez tous compris maintenant +
L7 et ta réunion elle a lieu quand
L1 ma réunion en général elle a lieu début octobre quelque chose comme ça + mais quand on donne une situation au 30 septembre on on sait déjà comment on va terminer l'année
L4 ben disons le 30 septembre j'aurai fini les enduits pas le 31 août ça me paraît évident
L1 **oui non** c'est pour ça hein hein
L6 oui ça permet d'avoir un réajustement au mois de septembre + < on avait préparé
L1 elle est claire > ma commande maintenant pour tout le monde hein monsieur le comptable
L5 c'est le chiffre d'affaire que vous voulez c'est ça au 31 août /
L1 oui
[réu4, p.630, l.43]

Dans cet extrait, le couple *oui non* (en gras) est actualisé afin de mettre fin à la recherche de la compréhension et de la justification de la demande de L1 notamment par L7, responsable de l'exploitation et L4, responsable d'une annexe du Parc. Au début de cet exemple, L7 vérifie sa compréhension et ajuste son interprétation. Ensuite, L4 intervient pour apporter un argument qui, pour lui, semble aller à l'encontre de la demande de L1 : « ben disons le 30 septembre j'aurai fini les enduits pas le 31 août ça me paraît évident ». Cependant, cet argument contribue à alimenter l'argumentation de L1 et permet à ce dernier de conclure la discussion avec « oui non c'est pour ça hein hein ». A partir de cette conclusion introduite par le couple *oui non*, les participants semblent avoir compris la démarche souhaitée par leur directeur et aucune autre explication n'est sollicitée. Au contraire, L6 conclut à nouveau en apportant un nouvel argument (« oui ça permet d'avoir un réajustement au mois de septembre + < on avait préparé ») expliquant et justifiant la démarche de L1. Nous pouvons également remarquer que le locuteur L1 vérifie tout de même auprès de son chef comptable (L5) si l'information est bien saisie (« elle est claire > ma commande maintenant pour tout le monde hein monsieur le comptable »). Etant le principal concerné par cette situation financière, le comptable ne doit pas rester dans le doute quant au travail à effectuer. De plus, son arrivée récente au sein de l'entreprise et ses difficultés à manipuler le système particulier de la comptabilité du Parc amènent L1 à vérifier sa compréhension. Cette vérification s'avère utile puisque le comptable profite de cette interrogation pour évaluer à nouveau sa compréhension en posant une dernière question : « c'est le chiffre d'affaire que vous voulez c'est ça au 31 août ». Dès que ces dernières vérifications sont effectuées, un nouveau thème peut émerger dans les interactions. Ainsi, l'intervention introduite par le couple *oui non* a participé à produire une conclusion de l'argumentation menée dans les échanges précédents et à contribuer à l'actualisation d'une pré-clôture de thème, la clôture intervenant dès que les ajustements aient été terminés. L'expression linguistique *oui non* contribue donc à la conclusion et son cotexte spécifie cette valeur (dans l'exemple précédent, « oui non » introduit la conclusion et « c'est pour ça hein hein » spécifie la valeur conclusive de l'intervention).

Si le couple *oui non* peut être un conclusif d'argumentation ou un introducteur de conclusion, l'expression *oui non mais*, remplissant les mêmes objectifs, est largement plus fréquente.

Exemple 37 : Les locuteurs évoquent les problèmes de saisies de certaines actions en comptabilité.

L4 le service fait peut pas être fait sur un état parce que par exemple j'ai des bons de pesés moi gravillons c'est vraiment des timbres-poste alors foutre un service fait là dessus on efface tout et puis signer des centaines de services faits parce

que il y a que moi qui peut les signer quand c'est pour les enduits enfin moi ou le chef d'équipe mais enfin j'ai le plus de temps alors que si on fait un état et puis on dit

L6 un attachement récapitulatif le service fait c'est un attachement récapitulatif

L1 c'est un attachement récapitulatif effectivement mais c'est tout à fait possible

L4 d'accord ben ça m'évitera des centaines de signatures quoi c'est tout

L1 et ben **oui non mais** il faut eh là

L4 surtout que là certains c'est des timbres-poste quand il faut faire un service fait là dessus

L6 ouais ouais attachement récapitulatif c'est bon

L4 O.K.

[réu4, p.633, l.10]

Dans cet extrait, avec l'intervention comprenant le couple *oui non*, le locuteur-animateur de la réunion L1 met fin à la démonstration de L4 qui explique la difficulté de saisir en « service fait » des sorties lorsque la quantité de gravillons est infime. L'analyse des différents tours de parole de cet extrait montre que le locuteur L6 apporte, par complétion, la procédure à suivre en précisant : « un attachement récapitulatif le service fait c'est un attachement récapitulatif ». L1 reprend, ratifie cette complétion et montre à L4 de quelle façon il peut procéder (en réalisant un attachement récapitulatif). Ce dernier fait un commentaire sur cette nouvelle procédure et L1 conclue ces discussions avec l'intervention et « et ben oui non mais il faut eh là ». Cette intervention représente la conclusion de L1 concernant ce thème, il ne s'exprimera davantage sur ce sujet dans la suite des échanges. De plus, avec cette conclusion, il insiste sur l'importance de la saisie des attachements récapitulatifs en produisant « il faut » mais sans apporter d'argument supplémentaire. Ainsi, dans cette intervention le locuteur L1 fait référence à une démarche argumentative produite antérieurement et visant à montrer l'importance de la saisie de toutes les opérations réalisées dans l'entreprise.

Le conclusif d'argumentation introduit par le couple *oui non* peut également être actualisé afin de montrer aux interlocuteurs que la démarche argumentative qu'ils ont entreprise est suffisante et peut s'interrompre ou prendre fin. Ce conclusif peut même être actualisé pendant la démonstration argumentative pour signaler aux locuteurs en place qu'elle est inutile soit parce qu'elle est déjà comprise et que les arguments sont déjà acceptés par le locuteur qui produit le conclusif soit parce qu'elle n'aura pas d'influence sur les décisions finales. Nous avons notamment rencontré ce type d'intervention au sein des réunions entre le Parc et certains de ses clients. Nous avons extraits deux exemples actualisés au cours des réunions 7 et 8 :

Exemple 38 : Les locuteurs-clients L2 et L3 tentent de justifier leur demande de véhicule deux places.

L3 si les agents ils sont là moi la voiture elle est à exploitation ils prennent la voiture dans la journée quand ils en ont besoin s'ils ont de la faïence ils la mettent s'ils ont quelque

chose à soit l'un soit l'autre le magasinier il prend la voiture il met ce qu'il veut dedans

L2 ouais

L3 non puis qu'on ait qu'on ait un certain nombre de voitures équipées en quatre places pour faire pour aller en formation pour faire les liaisons pour faire n'importe quoi ça pose pas de problème mais dès l'instant que l'on utilise pas on en a déjà en quatre places pour faire tout ce qui est tout ce qui est liaison je vois pas l'intérêt d'avoir tout des quatre places si c'est pour retrousser les sièges ou les démonter quoi

L1 **oui non mais** d'accord

L3 mais à la limite si la quatre places coûte moins cher on prend une quatre places et on démonte les banquettes mais je vois pas c'est un peu de la fumisterie aussi quoi

L2 non mais c'est ridicule quoi

L3 c'est ridicule c'est sûr

L2 voilà bon

[réu7, p.731, l.19]

En produisant « oui non mais d'accord », d'une part, le locuteur L1 montre sa compréhension et éventuellement son accord avec les propos de ses interlocuteurs et, d'autre part, il tente de mettre fin à l'argumentation de L3, soutenue par L2 qui produit une marque d'approbation (« ouais »). Cette intervention de L1 cherche à avertir les interlocuteurs que leur argumentation n'est pas utile ou est devenue inutile. Nous pourrions émettre l'hypothèse selon laquelle les propos tenus par L3 auraient suffi à convaincre L1 du besoin d'un véhicule deux places. Néanmoins, nous savons, grâce à nos investigations, que le choix du matériel loué par des clients tels que la subdivision à laquelle appartiennent L2 et L3 est soumis à la décision finale d'un autre service. C'est pourquoi, nous pouvons interpréter l'intervention « oui non mais d'accord » de L1 comme une tentative de mettre fin à l'argumentation de ses interlocuteurs dans la mesure où quels que soient leurs arguments, la décision finale n'appartient pas à L1, qui loue le matériel, mais à un autre service qui opère une sélection dans les choix des subdivisions. Ainsi, le couple *oui non* participe à la conclusion d'une démarche argumentative. Dans cet exemple, la conclusion est hétero-déclenchée, c'est-à-dire qu'elle est réalisée par un locuteur n'étant pas engagé dans la démarche argumentative.

L'exemple suivant montre que le conclusif *oui non* permet au locuteur de conclure des mouvements argumentatifs « inutiles » dans la mesure où les participants défendent le même point de vue :

Exemple 39 : Les locuteurs évoquent une procédure consistant à établir des factures de produits constatés par avance.

L1 et moi au niveau comptable > c'est juste

L2 non mais c'est plus sain comme ça on anticipe beaucoup plus parce que je pense que tu es toujours preneur quand même de ces ne serait-ce que l'élagage

L1 ben oui hein ah oui tous les ans de toutes façons vu le système de délégation que j'ai /lu, dit/ par notre ministère hein c'est obligatoire d'avoir ça dans tous les Parcs de France et de Navarre ils le font d'accord bon c'est vrai que

l'organisme financier l'agence comptable dit non mais on aurait aucune commande de travaux pour les mois d'hiver non mais où c'est qu'on va

L2 ah **oui non mais** c'est /ça, sain/

L1 hein mais au niveau gestion comptable c'est tout à fait autorisé de faire des produits constatés par avance

L2 non puis c'est /sain, ça/ c'est transparent c'est

L1 bon l'agence comptable il faut voir quelle réaction qu'elle a par rapport au montant qu'on a pris

[réu8, p.764, l.18]

L'intervention de L2, comme dans l'exemple précédent, cherche à mettre un terme à la discussion concernant les produits constatés par avance et à l'argumentation en faveur de cette procédure. Nous pouvons remarquer que ce conclusif tente de mettre un terme à la fois aux arguments apportés par L1 et à ceux apportés par L2. Ce double effet s'explique par la convergence des arguments des deux locuteurs. Ces derniers argumentent chacun en faveur du même objectif : justifier la nécessité de réaliser des produits constatés par avance. Les deux locuteurs étant d'accord sur la procédure et sur son utilité, dès qu'ils ont verbalisé leur opinion, ils peuvent conclure et passer à un autre sujet. Le conclusif introduit par le couple *oui non* produit un effet de pré-clotûre, les deux tours suivant clotûrent définitivement le thème des produits constatés par avance.

L'analyse du couple *oui non* dans les interactions verbales des participants fait apparaître deux fonctions différentes que peut remplir ce couple : une fonction interactionnelle et une fonction argumentative. Un même couple *oui non* peut remplir l'une ou l'autre de ces fonctions ou cumuler les deux. L'étude de *oui non* montre à quel point les éléments extralinguistiques, et notamment les enjeux identitaires et les enjeux de pouvoir, influencent le déroulement langagier et comment une pratique discursive aussi fine nous donne des renseignements sur la situation de communication et ses interinfluences. Nous avons vu que ce couple peut posséder plusieurs valeurs sémantiques et pragmatiques : aller et retour affirmation et négation, prise en compte des propos de l'interlocuteur, marque d'adhésion ou encore de distance par rapport au groupe dans lequel se trouve le locuteur. Le couple *oui non* est également utilisé pour préparer l'interlocuteur à recevoir des propos divergents et pour construire, avorter ou conclure une argumentation. Quelles que soient les valeurs associées au couple *oui non*, il semble qu'elles convergent toutes vers un objectif plus large de construction collaborative du discours. Les attentions portées aux locuteurs et au collectif de travail, les précautions prises par les locuteurs envers leurs collaborateurs ou encore l'économie de discours que permet l'actualisation du couple *oui non*, participent à l'élaboration d'un discours tourné vers l'action conjointe des interactants.

Pour conclure, nous reprendrons notre interrogation quant à la valeur sémantique « aller et retour affirmation-négation » de M. Cohen. Nous avons vu que *oui* au sein du couple *oui non* était rarement une marque d'affirmation ou d'assertion mais avait un fonctionnement interactif et était plutôt destiné à faire comprendre à l'interlocuteur que ses propos ont été saisis et pris en compte. Il semblerait alors que, dans les réunions de travail que nous avons enregistrées, pour asserter des propos, les locuteurs utilisent d'autres procédés linguistiques. Si nous suivons les remarques de L. Banon-Boileau et M.-A. Morel quant au terme *ouais* : « contrairement à « oui » qui a plutôt un statut de ligateur, « ouais » est l'approbation par excellence, dans une attitude de convergence coénonciative encore plus forte que celle qu'exprime le « mm[1] » » (1998, p. 99), nous pouvons penser qu'il en est de même dans nos corpus. Cependant, la présence de *ouais* est peu fréquente[2] dans ceux-ci probablement en raison du caractère formel des réunions de travail. Nous pouvons alors nous demander quelles pourraient être les expressions linguistiques (et les éléments non-verbaux) qui marquent l'approbation dans cette situation de communication. Nous pouvons également nous demander si les propos nécessitent souvent une approbation de la part d'autres locuteurs dans la mesure où les réunions visent généralement un partage d'informations, une collaboration entre les participants ou encore des résolutions conjointes de problèmes ainsi que la construction d'un collectif de travail et d'une communauté épistémique.

[1] Transcrit *hum* ou *hum hum* dans notre corpus.

[2] La fréquence d'apparition de *ouais* est de 0.88‰ (263 occurrences) alors que celle de *oui* (2463 occurrences) est environ dix fois plus élevée avec 8.21‰. Nous pouvons préciser également que le nombre de *ouais* est réparti inégalement entre les réunions qui composent notre corpus. Si nous prenons le facteur hiérarchique pour déterminer le degré de formalité des réunions, dans les réunions les plus formelles, c'est-à-dire celles qui rassemblent des individus dont le statut est élevé dans l'entreprise, le nombre de *ouais* est proche de zéro. Par contre, la réunion de chantier comptabilisent un nombre de *ouais* supérieur à la moyenne.

Conclusion

Tout au long de ce travail, nous avons cherché à analyser le fonctionnement des discours interactifs oraux produits en réunion de travail. Notre approche multidimensionnelle de cet objet s'est révélée fructueuse dans le sens où elle nous a permis de mettre à profit plusieurs outils d'analyse issus de cadres théoriques et méthodologiques parfois différents. Une telle approche est notamment reconnue, et mise en valeur par les analyses qu'elle permet, par C. Kerbrat-Orecchioni qui explique que le « discours-en-interaction » mérite une approche « éclectique », c'est-à-dire qui « repose sur un choix raisonné d'outils jugés les plus appropriés aux objectifs descriptifs » (2005, p.5). Nous avons vu que les approches conversationnelles, discursives et pragmatiques pouvaient être associées et non disjointes afin de répondre aux exigences de l'analyse des données et de dépasser l'opposition traditionnelle entre analyse des conversations et analyse du discours.

Notre démarche pluridisciplinaire, faisant cohabiter linguistique, sociologie, ergonomie ou psychologie sociale, a favorisé la compréhension de nombreux aspects des réunions de travail. Nous avons saisi et pris en compte les apports des analyses du travail aux analyses des discours et des interactions. Nous avons surtout été sensible à la dimension psychologique et sociale du travail interférant avec sa dimension langagière et interactionnelle. L'analyse d'une situation de travail ne peut pas faire l'économie d'une observation de la conception qu'a la société, dans laquelle elle s'insère, du travail et de son organisation. Les observations historiques nous ont permis de saisir davantage les réponses apportées par le travail et notamment les enjeux de la dimension langagière du travail.

Les réunions de travail ne représentent pas seulement un agir dont la finalité serait la productivité ou l'efficacité de l'entreprise mais elles représentent également un agir communicationnel au sens de J. Habermas dans le sens où elles sont orientées vers l'intercompréhension. Les locuteurs évoquent la situation de l'entreprise, son fonctionnement, les conditions de travail de ses membres ou encore la vie sociale de l'entreprise, et pas seulement l'objectif x à réaliser par l'entreprise pour être performante même si ce dernier a de l'importance et sera convoqué à un moment donné. Les réunions de travail construisent également une intersubjectivité entre les interactants, chacun construisant avec les autres une nouvelle réalité sociale dans laquelle ils s'engagent mutuellement et conjointement. La construction collaborative du discours telle qu'elle a été mise au jour dans ce travail montre

l'importance de cette intercompréhension et de cette intersubjectivité. Elle nous a notamment amené à constater la construction d'une communauté épistémique (Riley, 2002), c'est-à-dire partageant ses connaissances, son discours et son identité.

Notre analyse sociolinguistique des facteurs influençant le déroulement des réunions de travail nous a conduit progressivement à restreindre nos analyses aux spécificités linguistiques et interactionnelles marquant la construction collaborative du discours. Cette restriction nous a semblé intéressante tant elle englobait de nombreuses et complexes influences, même si les données de notre corpus sont corrélées à bien d'autres facteurs. Les situations élaborées conjointement ne se décrivent pas seulement avec des ajustements situationnels, elles représentent de véritables actions collectives voire coopératives, dans un sens marxiste, c'est-à-dire marquées par la *force* du collectif.

Il existe une variété étendue d'actions collectives permettant aux locuteurs de collaborer. Les quatre analyses micro-linguistiques que nous avons réalisées dans cette thèse montrent que les phénomènes étudiés révèlent des mécanismes socio-interactionnels en lien avec le réseau d'interinfluences prenant place dans la situation sociale de l'entreprise et reproduit à l'échelle des réunions de travail. Ces pratiques sont à la fois les sources et les marques de la collaboration discursive entre les locuteurs. Elles s'actualisent dans un réseau d'interactants engagés dans des logiques d'actions conjointes.

Les énonciations conjointes illustrent un remarquable travail collaboratif dans la mesure où elles rendent compte de constructions discursives élaborées à deux ou plusieurs locuteurs. Le second et les suivants viennent compléter les paroles du premier. La complétion prend appui sur des formes syntaxiques et discursives produites par le premier locuteur. Que la complétion remplissent des objectifs d'aide à la construction du discours en mettant fin à une recherche lexicale, en formulant ou en anticipant les propos du premier locuteur, d'apport informationnel, de revendication ou d'exhibition d'un accord entre les interactants, elle participe à la construction collaborative du discours. Le collectif de travail, au sein duquel les membres sont engagés conjointement, se reflète dans cette pratique discursive mettant en lumière des exigences communes de fonctionnement. Cette construction conjointe représente une ressource que les participants peuvent utiliser à des fins pratiques, pour marquer leur collaboration, leur implication dans le discours ou leur appartenance à un groupe.

Cette progression vers un objectif commun est également marquée et révélée par des phénomènes de reprise qui, associés à ceux d'énonciation conjointe, rendent compte d'une collaboration discursive manifeste. Les mouvements discursifs réalisés par les reprises répondent également à des objectifs praxéologiques plus précis. Ils facilitent la prise de parole dans une situation polylogale rassemblant souvent plus de six participants. Ils permettent une construction collaborative des significations dans le sens où ils peuvent appuyer les propos tenus par un locuteur, insister sur une action ou valider une information diffusée par un collègue. Les reprises aident les locuteurs à se construire un fond discursif commun dans le sens où elles visent l'ajustement des connaissances entre les membres de la réunion et contribue, à cette occasion, à la construction et au renforcement des liens de la communauté épistémique constituée par les participants et plus généralement par les membres de l'organisation.

Les « traces » linguistiques marquant et marquées par la construction collaborative du discours entre les locuteurs sont des micro-phénomènes discursifs. Les apparitions du marqueur *hein* montrent que ce dernier participe à une dynamique interactionnelle cherchant la convergence des points de vue des locuteurs. Les actualisations de ce marqueur sont notamment influencées par le statut, la fonction et le rôle conversationnel du locuteur et de la relation qu'il entretient avec ses interlocuteurs. Le thème ou le topic des échanges n'est pas non plus étranger aux conditions d'apparition du marqueur. Quelle que soit la force illocutoire du marqueur *hein*, il permet au locuteur d'introduire dans son discours des parenthèses interactives. Ces dernières répondent à des objectifs de gestion et de contrôle des interactions ainsi que de recherche d'adhésion et de convergence. Cette supra-valeur de convergence englobe d'autres valeurs pragmatiques associées au marqueur *hein* et met en lumière son fonctionnement collaboratif.

Notre analyse du fonctionnement discursif, argumentatif et interactionnel du couple *oui non* montre notamment de quelle façon plusieurs cadres d'analyse peuvent être convoqués pour saisir la complexité de telles données. Cette actualisation d'une polarité positive suivie d'une polarité négative possède des valeurs pragmatiques diverses. Ces dernières dépendent de la portée de chacun des éléments du couple *oui non*, de l'un ou l'autre ou encore du couple tout entier. Elles dépendent également du cotexte linguistique immédiat du couple, la conjonction *mais* et les impératifs *attends* ou *attendez* pouvant avoir un rôle dans son fonctionnement. Il est intéressant de noter que la situation de communication que nous avons étudiée pèse sur certaines activités discursives telles que marquer son désaccord ou nier les

propos d'un interlocuteur. Le couple *oui non* favorise l'introduction de tels actes de langage dans une situation qui autorise peu les discours véhéments ou violemment contradictoire. Les exigences de fonctionnement collaboratif voire coopératif obligent les locuteurs à actualiser des pratiques discursives adoucissantes ou atténuantes.

Ces analyses des réunions de travail ont mis en lumière les multiples interinfluences qui pèsent sur le déroulement interactionnel et linguistique des discours interactifs, c'est-à-dire sur la façon dont les locuteurs interagissent et sur les productions verbales qu'ils actualisent pour interagir. Les réunions de travail sont des lieux privilégiés pour observer les interinfluences et les corrélations entre éléments linguistiques, interactionnels, praxéologiques et situationnels. Les éléments de la situation de communication, tels que l'identité des participants, les objectifs des interactions ou les normes interactionnelles, et le genre discursif redéfinissent les activités discursives. Ces activités, telles qu'apporter des informations nouvelles, exprimer son point de vue, marquer son accord, ajuster ses connaissances, faire adhérer ses partenaires à son opinion ou construire une argumentation, orientent les pratiques discursives, telles que les énonciations conjointes, les reprises ou l'emploi du marqueur *hein* et du couple *oui non*, produites par les locuteurs. Réflexivement, les spécificités linguistiques et interactionnelles de ces mêmes pratiques donnent sens aux activités discursives prescrites ou typicalisées par le genre de discours et participent à la redéfinition des éléments de la situation de communication, telles que la relation entre les locuteurs, les objectifs communicatifs ou les normes interactives et interprétatives.

Pour répondre à la question du genre de discours que représente la réunion de travail, nous avons effectué, en nous alliant à Y. Clot et à D. Faïta, un double va et vient entre linguistique et analyse clinique de l'activité. L'approche des genres en linguistique a été empruntée par ces cliniciens de l'activité avant que nous leur empruntions à nouveau pour définir notre propre approche du genre « réunion de travail ». Récemment, Y. Clot a souligné la fonction psychologique du collectif au travail et a précisé que : « le genre est, en quelque sorte, la partie sous-entendu de l'activité, ce que les travailleurs d'un milieu donné connaissent et voient, attendent et reconnaissent, apprécient ou redoutent ; ce qui leur est commun et qui les réunit sous des conditions réelles de vie ; ce qu'ils savent devoir faire grâce à une communauté d'évaluations présupposées, sans qu'il soit nécessaire de re-spécifier la tâche chaque fois qu'elle se présente » (2004, p.275). Nous voyons comment cette définition est aisément transposable aux réunions de travail qui sous-entendent une partie prototypique de leur déroulement praxéologique et interactionnel pour que les acteurs

puissent collaborer. Les participants unis en collectif agissent selon une structure d'attentes et de savoirs implicites leur permettant d'évoluer dans la situation. Néanmoins, chaque situation étant singulière, les différentes pratiques et activités discursives s'y déploient, redéfinissent le genre avec un éloignement plus ou moins important par rapport au prototype. Les genres sont donc toujours inachevés, chaque situation de communication définit leur forme singulière.

Les quatre phénomènes discursifs et interactionnels que nous avons analysés illustrent un fonctionnement sociolinguistique possible des réunions de travail en entreprise. L. Gajo et L. Mondada soulignent que « Comme toujours en sciences humaines, il ne peut s'agir que d'arguments en faveur de telle ou telle réponse, et non de démonstrations catégoriques. Les observations que l'on peut faire en étudiant un corpus de transcriptions (…) dépendent trop des circonstances dans lesquelles les données ont été obtenues pour que l'on puisse tirer des conclusions générales et catégoriques » (2000, p.4). Néanmoins, l'importance de notre corpus permet un certain niveau de généralisation et certaines extrapolations. Nos observations peuvent contribuer à une meilleure connaissance des fonctionnements langagiers et apporter une contribution à d'autres approches. En ayant identifié et examiné certains facteurs, nous avons élaboré des méthodes d'analyse, nous sommes donc mieux positionnée pour aborder d'autres situations.

Une exploration de ce travail pourrait être réalisée en apportant une dimension culturelle à l'analyse des données. Nous pourrions nous demander si les pratiques et les activités discursives observées dans notre corpus sont culturellement marquées, aussi bien par l'institution, par ses membres et par ses traditions que par sa zone géographique. L'observation de données issues d'autres terrains permettrait certainement des comparaisons éclairantes. De plus, une étude des pratiques culturelles des réunions, en suivant par exemple la notion de « Sociality Management » (Spencer-Oatey, Xing, 1998), pourrait éclairer nombre de malentendus ou d'échecs pragmatiques dans des situations pluriculturelles voire plurilingues. La répartition entre les activités discursives interpersonnelles ou sociales, idéationnelles ou cognitives et transactionnelles ou instrumentales (Halliday, 1973 ; Boutet, Gardin, 2001) semble une première piste de réflexion et d'analyse. Les réunions que nous avons observées privilégient les objectifs tournés vers l'action mais cherchent également à organiser les connaissances entre ses membres sans négliger la construction de rapports sociaux dans les interactions. Il serait intéressant d'examiner les priorités d'autres réunions de travail ainsi que la place réservée à ces différentes activités. Par ailleurs, la multiplication des rires dans notre corpus nous laisse penser qu'ils puissent également jouer des rôles

particuliers susceptibles d'être soumis à des variations culturelles quant à leurs apparitions, leurs effets et leurs interprétations.

Notre recherche pourrait également apportée une contribution aux travaux réalisés dans un cadre d'analyse macro-syntaxique. En réinterrogeant et réinvestissant notre étude dans cette perspective, nous pourrions affiner les observations syntaxiques du français parlé. Notre corpus et les analyses discursives, interactionnelles et praxéologiques que nous avons effectuées peuvent participer à la redéfinition des unités d'analyse traditionnelles élaborées à partir de l'écrit. Une redéfinition fonctionnelle des unités discursives opérationnelles à l'oral, basées sur des critères syntaxiques, prosodiques, praxéologiques et pragmatiques, peut être envisagée dans une exploration complémentaire de nos données. Notre étude permettrait de rendre compte des liens entre organisation syntaxique et fonctionnement interactif. Elle permettrait également de montrer l'existence de la cohésion de longues productions orales et pourrait participer à une segmentation des discours en unités pertinentes. De plus, les quarante heures d'enregistrement et les 331 000 mots transcrits de notre corpus pourraient enrichir des corpus longs de français parlé déjà constitués comme celui de l'équipe DELIC qui ne compte que très peu d'interactions en situation de travail[1]. Cet apport de nouvelles variétés langagières offrirait de nouvelles perspectives d'analyse syntaxique.

[1] Nous avons déjà fourni une partie de notre corpus à l'équipe DELIC afin d'enrichir le *Corpus de Référence du Français Parlé*. En outre, nous avons entrepris une réflexion sur l'informatisation, l'archivage et l'exploitation des corpus dans le cadre du projet interne « Traitement de corpus oraux en français » du laboratoire ATILF (CNRS, Université Nancy 2, responsables du projet : E. Canut, J.-M. Debaisieux et E. Jacquey).

Bibliographie

ABDALLAH-PRETCEILLE M., PORCHER L., 1998, *Ethique de la diversité et éducation*. Paris : Presses Universitaires de France, 213p.

ACHARD P., 1989, « Quelques propositions en sociologie du langage ». *In* DRIGEARD G., FIALA P., TOURNIER M. (Eds.), *Courants sociolinguistiques*. Paris : Publications de l'INALF. Collection « Saint-Cloud », p.39-51.

ADAM J.-M., 1999, *Linguistique textuelle. Des genres de discours aux textes*. Nathan : Paris, 208p.

AGAR M., 1980, *The Professional Stranger : An Informal Introduction to Ethnography*. New York: Academic Press, 227p.

ALLWRIGHT D., 1988, *Observation in the Language Classroom*. New York : Longman, 288p.

AMALBERTI R., MONTMOLLIN M. de, THEUREAU J. (Eds), *Modèles en analyse du travail*. Liège : Mardaga, 346p.

AMOSSY R. (Ed.), 1999, *Images de soi dans le discours. La construction de l'ethos*. Lausanne : Delachaux et Niestlé, 215p.

AMOSSY R., 2000, *L'argumentation dans le discours. Discours politique, littérature d'idées, fiction*. Paris : Nathan, 246p.

ANDRE V., 2002, *Les interactions verbales au sein de réunions de travail en entreprise : Etude sociolinguistique de l'influence du statut du locuteur*. Mémoire de DEA, Université de Nancy 2, non publié, 166p.

ANDRE V., 2003, « 'BRASMA' : Communicative virtues and service encounters in France ». International Conference *'The consequences of mobility: Linguistic and sociocultural contact zones'*. 23 et 24 mai 2003, University of Roskilde, Denmark.

ANDRE-LAROCHEBOUVY D., 1984, *La conversation quotidienne. Introduction à l'analyse sémio-linguistique de la conversation*. Paris : Didier, 196p.

ANDREWS B., 1989, « Marqueurs de rupture du discours ». *Le français moderne*, 57, vol.3/4, p.196-218.

ANSCOMBRE J.-C., DUCROT O., 1997, *L'argumentation dans la langue*. 3ème éd. Liège : Mardaga, 184p.

ANZIEU D. et MARTIN J.-Y., 1968, *La dynamique des groupes restreints*. Paris : Presses Universitaires de France, 268p.

APOTHELOZ D., 2001, « Les formulations collaboratives du texte dans une rédaction conversationnelle : modes d'expansion syntaxique, techniques méta-langagières, grandeurs discursives manipulées, etc. ». *In* GAULMYN M.-M. de, BOUCHARD R., RABATEL A., *Le processus rédactionnel. Ecrire à plusieurs voix*. Paris : L'Harmattan, p.49-66.

APOTHELOZ D., 2005, « Progression du texte dans les rédactions conversationnelles : les techniques de reformulation dans la fabrication collaborative du texte ». *In* BOUCHARD R., MONDADA L. (Eds), *Les processus de la rédaction collaborative*. Paris : L'Harmattan, p.165-199.

ARGYLE M., 1969, *Social Interaction*. London: Tavistock publications, 504 p.

ATKINSON J.M., 1984, *Our Masters' Voices*. London: Routledge, 203p.

ATKINSON J.M., HERITAGE J., 1984, *Structures of Social Action. Studies in Conversational Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 446p.

AUROUX S., 1996, *La philosophie du langage*. Paris : Presses Universitaires de France, 442p.

AUSTIN J. L., 1962/1970, *Quand dire c'est faire*. Paris : Seuil, 183p.

BACHMANN C., LINDENFELD J., SIMONIN J., 1991, *Langage et communications sociales*. Paris : Les Editions Didier, 223p.

BAKHTINE M., 1977, *Le marxisme et la philosophie du langage*. Paris : Les éditions de minuit, 233p.

BAKHTINE M., 1984, *Esthétique de la création verbale*. Paris : Gallimard, 402p.

BALES R. F., 1972, « Rôles centrés sur la tâche et rôles sociaux dans des groupes ayant des problèmes à résoudre ». *In* LEVY A., *Psychologie sociale*. Tome 1, Paris : Dunod, p.263-277.

BANGE P., 1992, *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*. Paris : Les Editions Didier, 223p.

BARBERIS J.-M., 1989, « Deixis et balisage du parcours narratif : le rôle pivot de l'adverbe *là* dans des récits de lutte ». *Langages*, 93, p.45-63.

BARGIELA-CHAPPINI F., HARRIS S. J., 1997, *Managing Language. The discourse of corporate meetings*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 295p.

BARLEY N., 1983/2001, *Un anthropologue en déroute*. Paris : Editions Payot et Rivages, 260p.

BEAUD S., WEBER F., 1998, *Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques*. Paris : La découverte, 327p.

BEECHING K., 2002, *Gender, Politeness and Pragmatic Particles in French*. Amsterdam : John Benjamins, 246p.

BENCHEKROUN T. H., 2000, « Les espaces de coopération proxémique ». *In* BENCHEKROUN T. H., WEILL-FASSINA A. (Eds), *Le travail collectif. Perspectives actuelles en ergonomie*. Toulouse : Octares, p.35-53.

BENSON D. & HUGHES J., 1983, *The Perspective of Ethnomethodology*. New York : Longman, 205p.

BENVENISTE E., 1966, *Problèmes de linguistique générale*. Tome 1, Paris : Gallimard, 356p.

BENVENISTE E., 1974, *Problèmes de linguistique générale*. Tome 2, Paris : Gallimard, 286p.

BERNNET K., 1998, « Negotiating training : shifting participant frameworks in the workplace ». *British Studies in Applied Linguistics*, 13, p.14-30.

BERNOUX P., 1985, *La sociologie des organisations*. 5e ed. Paris : Editions du Seuil, 382p.

BERNSTEIN B., 1975, *Langage et classes sociales*. Paris : Les Editions de minuit, 347p.

BERRENDONNER A., 1990, « Pour une macro-syntaxe ». *Travaux de linguistique*, 21, p.25-36.

BERRENDONNER A., 2004, « Grammaire de l'écrit vs grammaire de l'oral : le jeu des composantes micro- et macro-syntaxiques ». *In* RABATEL A. (Ed.), *Interactions orales en contexte didactique*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon, p.249-264.

BERTHOUD A.-C., 2000, « Des « formes émergentes » pour l'interaction ». *In* BERTHOUD A.-C., MONDADA L. (Eds.), *Modèles du discours en confrontation*. Bern : Peter Lang, p.205-218.

BERTHOUD A.-C., MONDADA L. (Eds.), 2000, *Modèles du discours en confrontation*. Bern : Peter Lang, 229p.

BERTHOUD A.-C., MONDADA L., 2000, « Introduction ». *In* BERTHOUD A.-C., MONDADA L. (Eds.), *Modèles du discours en confrontation*. Bern : Peter Lang, p.1-4.

BIBER D., 1988, *Variation across Speech and Writing*. Cambridge : Cambridge Universty Press, 299p.

BILGER M., 1999, « Quelques problèmes autour de la « représentation » des données orales ». *In* BARBERIS J.-M. (Ed.), *Le français parlé. Variété et discours*. Montpellier : Publication de l'Université Paul-Valéry, p.181-193.

BILGER M., 2000a, « Petite typologie des conventions de transcription de l'oral. Quelques aspects pratiques et théoriques ». *Cahiers de l'Université de Perpignan*, 31, p.77-92.

BILGER M., 2000b, « Au sujet de la représentation de la langue parlée ». *LINX*, 42, p.151-156.

BLANCHE-BENVENISTE C., 1990, *Le français parlé. Etudes grammaticales*. Paris : CNRS Editions, 292p.

BLANCHE-BENVENISTE C., 2000, *Approches de la langue parlée en français*. Paris : Editions Ophrys, 164p.

BLANCHE-BENVENISTE C., JEANJEAN C., 1987, *Le français parlé*. Paris : Didier Eruditions, 264p.

BLANCHET P., 2000, *La linguistique de terrain : méthode et théorie, une approche ethno-sociolinguistique*. Rennes : Presses Universitaires de Rennes, 145p.

BLOOMFIELD L., 1933/1970, *Le langage*. Paris : Payot, 527p.

BOLLINGER D., HOFSTEDE G., 1987, *Les différences culturelles dans le management. Comment chaque pays gère-t-il ses hommes ?*. Paris : Les Editions d'Organisation, 268p.

BORZEIX A., 1998, « Genèse d'un réseau, effets d'une perspective ». *In* LAZAR A. (Ed.), *Langage(s) et travail : Enjeux de formation*. Actes du colloque INRP/CNAM/CNRS-LT, Octobre 1998. Paris : INRP, p.31-34.

BORZEIX A., 2001, « Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage ». *In* BORZEIX A., FRAENKEL B. (Eds), *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Editions, p.55-87.

BOURDIEU P., 1982, *Ce que parler veut dire*. Paris : Fayard, 243p.

BOUTET J., 1980, « Quelques courants dans l'approche sociale du langage ». *Langage et société*, 12, p.33-70.

BOUTET J., 1989, « Dialogue interdisciplinaire ». *In* DRIGEARD G., FIALA P., TOURNIER M. (Eds.), *Courants sociolinguistiques*. Paris : Publications de l'INALF. Collection « Saint-Cloud », p.9-19.

BOUTET J., 1994, *Construire le sens*. Bern : Peter Lang, 236p.

BOUTET J. (Ed.), 1995, *Paroles au travail*. Paris : L'Harmattan, 267p.

BOUTET J., 1998, « Aspects linguistiques, ergonomiques et didactiques de la parole au travail ». *In* LAZAR A. (Ed.), *Langage(s) et travail : Enjeux de formation*. Actes du colloque INRP/CNAM/CNRS-LT, Octobre 1998. Paris : INRP, p.75-78.

BOUTET J., 2001, « La part langagière du travail ». *Langage et société*, 98, p.17-42.

BOUTET J., 2005, « Genres de discours et activités de travail ». *In* FILLIETAZ L., BRONCKART J.-P., *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et application*. Louvain-la-Neuve : Peeters, p.19-35.

BOUTET J., GARDIN B., 2001, « Une linguistique du travail ». *In* BORZEIX A., FRAENKEL B. (Eds), *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Editions, p.89-111.

BRILMAN J., 1995, *L'entreprise réinventée*. Paris : Les Editions d'Organisation, 319p.

BRION N., BROUSSE J., 2003, *Mots pour maux. Le discours des patrons français*. Paris : Descartes & Cie, 314p.

BROWN P., LEVINSON S., 1978, « Universals in language use : Politeness phenomena ». *In* GOODY E. (Ed.), *Questions and Politeness. Strategies in Social Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press, p.56-289.

BRUXELLES S., TRAVERSO V., 2001, « *Ben* : apport de la description d'un « petit mot » du discours à l'étude des polylogues ». *Marges linguistiques*, 2, p.38-55.

BUHLER K., 1934/1999, *Sprachtheorie*. Stuttgart : Lucius & Lucius, 434p.

CALVET L.-J., 1999, « Introduction ». *In* CALVET L.-J., DUMONT P. (Eds), *L'enquête sociolinguistique*. Paris : L'Harmattan, p.11-14.

CAMERON D., 1995, *Verbal Hygiene*. London : Routledge, 264p.

CAMPIONE E., 2004, « Etude des interactions entre pauses silencieuses et pauses remplies en français parlé ». *Recherches sur le français parlé*, 18, p.185-200.

CANUT C., 2001, « Pour une nouvelle approche des pratiques langagières ». *Cahiers d'Etudes africaines* [en ligne], 163-164, [réf. du 06 janvier 2005], p.1-5. Disponible sur : http://etudeafricaines.revues.org

CAPLOW T., 1971, *Deux contre un. Les coalitions dans les triades*. Paris : Armand Colin, 296p.

CAPPEAU P., 2005, « Ce que l'oral nous a appris sur la syntaxe du français ». *LIDIL*, 31, p.157-177

CEFAI D., 2003, « Postface. L'enquête de terrain en sciences sociales ». *In* CEFAI D. (Ed.), *L'enquête de terrain*. Paris : Editions La Découverte, p.465-615.

CHANET C., 2004, « Fréquence des marqueurs discursifs en français parlé : quelques problèmes de méthodologie ». *Recherches sur le français parlé*, 18, p.83-106.

CHAPANIS A., 1965, « Words, words, words ». *Human Factors*, 7, p.1-17.

CHARAUDEAU P., 1995, « Rôles sociaux et rôles langagiers ». *In* VERONIQUE D., VION R., *Modèles de l'interaction verbale*. Aix-en-Provence : Publications de l'Université de Provence, p.79-96.

CHOMSKY N., 1971, *Aspects de la théorie syntaxique*. Paris : Seuil, 283p.

CLARK H. H., 1996, *Using Language*. Cambridge : Cambridge University Press, 432p.

CLOT Y., 1995/1998, *Le travail sans l'homme ? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*. 2e ed. Paris : La Découverte, 274p.

CLOT Y., 1999, *La fonction psychologique du travail*. Paris : Presses Universitaires de France, 243p.

CLOT Y., 2004, « La fonction psychologique du collectif ». *In* BENCHEKROUN T. H., WEILL-FASSINA A. (Eds), *Le travail collectif. Perspectives actuelles en ergonomie*. Toulouse : Octares, p.273-286.

CLOT Y., FAITA D., 2000, « Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes ». *Travailler*, 4, p.7-42.

COASTES J., 1994, « No gap, lots of overlap : turn-taking patterns in the talk of women friends ». *In* GRADDOL D., MAYBIN J., STIERER B. (Eds.), *Researching language and Literacy in Social Context*. Multilingual Matters, Clevedon: Open University, p.177-192.

COHEN M., 1952, « Emplois nouveaux de *oui* et *non* en français ». *Bulletin de la Société de Linguistique de Paris*, Tome 48, Fascicule 1, p.40-51.

COHEN M., 1956, *Pour une sociologie du langage*. Paris : Albin Michel, 396 p.

CONJARD P., DEVIN B., 2003, « Penser autrement l'évolution des compétences ». *Travail et changement*, 290, p.8-9.

COPPIETERS R., 1997, « Quelques réflexions sur la question des données : corpus et intuition ». *Recherches sur le français parlé*, 14, p.21-41.

CORTEEL D., 2001, « Les paradoxes du travail en groupe : l'usine Volkswagen de Hanovre ». *Ethnologie française*, 3, p.441-452.

COULON A., 1987/1993, *L'ethnométhodologie*. 3e ed. Paris : Presses Universitaires de France, 127p.

COULTHARD M., 1977/1985, *An Introduction to Discourse Analysis*. New edition. New York: Longman Group Limited, 212p.

CROZIER M., 1964, *The Bureaucratic Phenomenon*. Chicago: University Press of Chicago, 320p.

CUCHE D., 2004, *La notion de culture dans les sciences sociales*. 3e ed. Paris : La Découverte, 123p.

CULIOLI A., 1990-1999, *Pour une linguistique de l'énonciation*. 3 Tomes. Paris : Ophrys.

D'ALMEIDA N., LIBAERT T., 2000, *La communication interne de l'entreprise*. 2e ed. Paris : Dunod, 122p.

DE SALINS G.-D., 2003, « Ethnographie de la communication : un cadre de références pour les jeunes chercheurs en DIFLE ». *In* GROUX D., HOLEC H., *Une identité plurielle. Mélanges offerts à Louis Porcher*. Paris : L'Harmattan, p.513-533.

DE STEFANI E., MIECZNIKOWSKI J., MONDADA L., 2000, « Les activités de traduction dans des réunions de travail plurilingues ». *Revue Française de Linguistique Appliquée*, Vol. V-1, p.25-42.

DEBAISIEUX J.-M., 1997, « Pour une approche micro et macro du français parlé dans la formation des enseignants de FLE ». *Mélanges Pédagogiques*, 23, p.27-53.

DEBAISIEUX J.-M., 2000, « Réalités du discours oral et didactique du FLE ». *Le français dans le monde.* Numéro spécial : Une didactique des langues pour demain, p.143-158.

DEBAISIEUX J.-M., 2001, « Vous avez dit « inachevé ». De quelques modes de construction du sens à l'oral ». *Le français dans le monde.* Oral : variabilité et apprentissage, p.53-62.

DEBAISIEUX J.-M., 2004, « Les conjonctions de subordination : mots grammaticaux ou mots du discours ? Le cas de *parce que* ». *Revue de Sémantique et Pragmatique*, 15/16, p.51-67.

DEBAISIEUX J.-M., 2005, « Les corpus oraux : situation, exploitation linguistique. Bilan et perspectives ». *SCOLIA*, 19, p.9-40.

DEJOURS C., 1993, « Coopération et construction de l'identité en situation de travail ». *Futur Antérieur. La marche du temps* [en ligne], 16, 2, [réf. du 1er janvier 2004], p.1-6, Disponible sur : http://multitudes.samizdat.net

DEJOURS C., 1996/1999, « Psychologie clinique du travail et tradition compréhensive ». *In* CLOT Y. (Ed.), *Les histoires de la psychologie du travail. Approche pluri-disciplinaire*. 2e ed. Toulouse : Octares, p.195-219.

DELAMOTTE E., 1999, « Les mondes du travail ». *In* RICHARD-ZAPPELLA J., *Espaces de travail Espaces de parole*. Collection DYALANG, Rouen : Presses de l'Université de Rouen, p.87-98.

DELAMOTTE-LEGRAND R., 1999, « Ethique de la recherche sur le terrain du langage ». *Le Français dans le monde.* Ethique, communication et éducation, p.68-78.

DELOMIER D., 1999, « *Hein* particule désémantisée ou indice de consensualité ? ». *Faits de langue*, Oral-Ecrit : Formes et théories, 13, p.137-149.

DEVEREUX G., 1980, *De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement*. Paris : Flammarion, 474p.

DI RUZZA R., 2003, « La prescription du travail dans les centres d'appels téléphoniques ». *Revue de l'Ires* [en ligne], 43, [réf. du 25 septembre 2004], p.1-29. Disponible sur : http://www.ires-fr.org

DOUGLAS M., 1987, *How Institutions Think*. London : Routledge, 145p.

DILTHEY W., 1988, *L'édification du monde historique dans les sciences de l'esprit*. Paris : CERF, 138p.

DREW P., HERITAGE J. (Eds), 1992, *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 580p.

DUBAR C., 1994, « Identités collectives et individuelles dans le champ professionnel ». *In* DE COSTER M., PICHAULT F., *Traité de sociologie du travail*. Bruxelles : De Boeck, p.385-401.

DUBAR C, 2000/2004, *La socialisation*. 3e ed. Paris : Armand Colin, 255p.

DUCROT O. *et al.*, 1980, *Les mots du discours*. Paris : Les éditions de minuit, 241p.

DUCROT O., SCHAEFFER J.-M., 1972/1995, *Nouveau dictionnaire encyclopédique des sciences du langage*. Paris : Editions du Seuil, 817p.

DUDA R., RILEY P. (Eds), 1990, *Learning Styles*. Nancy : Presses Universitaires de Nancy, 234p.

DURAND J.-P., 2004, *La chaîne invisible, Travailler aujourd'hui : flux tendu et servitude volontaire*. Paris : Seuil, 386p.

DURANTI A., 1997, *Linguistic Anthropology*. Cambridge: Cambridge University Press, 398p.

DURKHEIM E., 1904-1905/1969, *L'évolution pédagogique en France*. 2e ed. Paris : Presses Universitaires de France, 647p.

DURKHEIM E., 1912, *Les formes élémentaires de la vie religieuse*. Paris : Alcan, 647p.

EHRET R., 2001, « De l'importance du terrain ethnographique ». *Acta Romanica BAsiliensia*, 13, p.113-116.

EMERSON R., 2003, « Le recueil de terrain comme activité d'observation. Perspectives ethnométhodologiques et interactionnistes ». *In* CEFAI D. (Ed.), *L'enquête de terrain*. Paris : Editions de la Découverte/M.A.U.S.S., trad. par, p.398-424.

EQUIPE DELIC, 2004, « Présentation du *Corpus de référence du français parlé* ». *Recherches sur le français parlé*, 18, p.11-42.

ERBES-SEGUIN S., 1999/2004, *La sociologie du travail*. Paris : Editions La Découverte et Syros, 117p.

FAIRCLOUGH N., 1995, *Critical Discourse Analysis: The Critical Study of Language*. London: Longman, 265p.

FAITA D, DUC M., 1996, « Savoir-faire d'encadrement et prescription floue ». *In* GIRIN J., GROSJEAN M., *La transgression des règles au travail*. Paris : L'Harmattan, p.51-81.

FALK J., 1980, « The conversational duet ». *Proceedings of the 6th Annual Meeting of the Berkeley Linguistics Society*. University of California: Berkeley, p.507-514.

FALZON P., 1991, « Les activités verbales dans le travail ». *In* AMALBERTI R., MONTMOLLIN M. de, THEUREAU J. (Eds), *Modèles en analyse du travail*. Liège : Mardaga, p.229-250.

FALZON P., 1998, « Travailler le langage, travailler par le langage ». *In* LAZAR A. (Ed.), *Langage(s) et travail : Enjeux de formation*. Actes du colloque INRP/CNAM/CNRS-LT, Octobre 1998. Paris : INRP, p.70-74.

FELDMAN J., 2000, « Introduction ». *In* FELDMAN J., CANTER KOHN R. (Eds), *L'éthique dans la pratique des sciences humaines : Dilemmes*. Paris : L'Harmattan, p.11-23.

FERNANDEZ J., 1994, *Les particules énonciatives dans la construction du discours*. Paris : Presses Universitaires de France, 283p.

FILLIETAZ L., 2002, *La parole en action, Eléments de pragmatique psycho-sociale*. Laval : Editions Nota Bene, Collection Langue et pratiques discursives, 395p.

FILLIETTAZ L., 2004a, « Négociation, textualisation et action. La notion de négociation dans le « modèle genevois » de l'organisation du discours ». *In* GROSJEAN M., MONDADA L. (Eds), *La négociation au travail*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon, p.69-96.

FILLIETTAZ L., 2004b, « Présentation ». *Cahiers de linguistique française*, 26, p.9-23.

FIRTH A. (Ed.), 1995, *The Discourse of Negotiation. Studies of Language in the Workplace*. Oxford: Pergamon, 436p.

FISHMAN J., 1971, *Sociolinguistics: A Brief Introduction*. Rowlay (Mass): Newbury House Publishers, 126p.

FOUCAULT M., 1969, *L'archéologie du savoir*. Paris : Gallimard, 275p.

FRAENKEL B., 1995, « La traçabilité, une fonction caractéristique des écrits de travail ». *Connexions*, n°65, p.63-75.

FRIEDMANN G., NAVILLE P., 1961-1962, *Traité de sociologie du travail*. 2 volumes. Paris : Armand Colin.

GADET F., 1989, *Le français ordinaire*. Paris : Armand Colin, 192p.

GADET F., 1997, « La variation, plus qu'une écume ». *Langue française*, 115, p.5-18.

GADET F., 2003, *La variation sociale en français*. Paris : Ophrys, 135p.

GAJO L., MONDADA L., 2000, *Interactions et acquisitions en contexte. Modes d'appropriation de compétences discursives plurilingues par de jeunes immigrés*. Fribourg : Editions Universitaires Fribourg Suisse, 250p.

GARCIA C., 1982, « Interaction et analyse du discours. Etude comparative de débats entre adolescents ». *Etudes de Linguistique Appliquée*, 46, p.98-118.

GARDIN B., 1989, « Les processus d'identification à l'œuvre dans le discours syndical ». *In* DRIGEARD G., FIALA P., TOURNIER M. (Eds.), *Courants sociolinguistiques*. Paris : Publications de l'INALF. Collection « Saint-Cloud », p.225-240.

GARDIN B., 1998, « Le statut de la parole au travail ». *In* LAZAR A. (Ed.), *Langage(s) et travail : Enjeux de formation*. Actes du colloque INRP/CNAM/CNRS-LT, Octobre 1998. Paris : INRP, p.70-74.

GARDIN B., 2005, *Langage et luttes sociales.* Textes édités et présentés par N. Gardin et F. François. Limoges : Editions Lambert-Lucas, 280p.

GARDINER A., 1932, *Theory of Speech and Language*. Oxford: The Clarendon Press, 332p.

GARFINKEL H., 1967, *Studies in Ethnomethodology*. Engelwood Cliffs, N.J. : Prentice Hall, 288p.

GHIGLIONE R., TROGNON A., 1993, *Où va la pragmatique ? De la pragmatique à la psychologie sociale*. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble, 299p.

GILBERT M., 2003, *Marcher ensemble, Essais sur les fondements des phénomènes collectifs*. Paris : Presses Universitaires de France, 191p.

GOFFMAN E., 1961/1968, *Asiles*. Paris : Les Editions de minuit, 447p.

GOFFMAN E., 1963/1975, *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*. Paris : Les Editions de minuit, 175p.

GOFFMAN E., 1964/1988, « La situation négligée ». *In Les moments et leurs hommes*. Textes recueillis et présentés par Y. WINKIN. Paris : Seuil Minuit, p.143-149.

GOFFMAN E., 1973a, *La mise en scène de la vie quotidienne, 1. La présentation de soi*. Paris : Les Editions de minuit, 251p.

GOFFMAN E., 1973b, *La mise en scène de la vie quotidienne, 2. Les relations en public*. Paris : Les Editions de minuit, 372p.

GOFFMAN E., 1974a, *Les rites d'interaction*. Paris : Les Editions de Minuit, 230p.

GOFFMAN E., 1974b, *Frame Analysis : An Essay on the Organization of Experience*. New York : Harper and Row, 586p.

GOFFMAN E., 1981/1987, *Façons de parler*. Paris : Les Editions de minuit, 277p.

GOFFMAN E., 1991, *Les cadres de l'expérience*. Paris : Les Editions de minuit, 573p.

GOLOPENTIA S., 1988, « Interaction et histoire conversationnelle ». *In* COSNIER J., GELAS N., KERBRAT-ORECCHIONI C., *Echanges sur la conversation*. Paris : Editions CNRS, 392p.

GOODWIN C., 1981, *Conversational Organization:Interaction between Speakers and Hearers*. New York : Academic Press, 195p.

GOSSELIN G., 1992, *Une éthique des sciences sociales*. Paris : L'Harmattan, 208p.

GREVISSE M., 1936/1993, *Le Bon usage*. 13e ed. Paris : Editions Duculot, 1762p.

GRICE H. P., 1979, « Logique et conversation ». *Communications*, 30, p.57-72.

GROSJEAN M., LACOSTE M., 1999, *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*. Paris : Presses Universitaires de France, 225p.

GUERIN F., LAVILLE A., DANIELLOU F., DURAFFOURG J., KERGUELLEN A., 1997, *Comprendre le travail pour le transformer. La pratique de l'ergonomie*. Paris : ANACT, 287p.

GUILHAUMOU J., 2002, « Le corpus en analyse de discours : perspective historique ». *Corpus* [en ligne], n°1, [réf. du 07 décembre 2004], p.1-14. Disponible sur http://revel.unice.fr/corpus.

GULICH E., 1986, « L'organisation conversationnelle des énoncés inachevés et de leur achèvement interactif en 'situation de contact' ». *DRLAV*, 34-35, p.161-182.

GULICH E., MONDADA L., 2001, « Analyse conversationnelle ». *Lexikon der Romanistischen Linguistik*, Vol I, 2, p.196-250.

GUMPERZ J., 1982, *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press, 225p.

GUMPERZ J., 1989, *Sociolinguistique interactionnelle. Une approche interprétative*. Paris : L'Harmattan, 243p.

GUMPERZ J., HYMES D. (Eds), 1972, *Directions in sociolinguitics. The ethnography of communication*. Oxford : Basil Blackwell, 598p.

HABERMAS J., 1987, *Théorie de l'agir communicationnel. Tome 1 : Rationalité de l'agir et rationalisation de la société*. Paris : Fayard, 448p.

HALLIDAY M. A. K., 1973, *Explorations in the Functions of Language*. London : E. Arnold, 144p.

HALLIDAY M. A. K., 1985, *Spoken and Written Language*. Oxford : Oxford University Press, 109p.

HARRIS P.R., MORAN R.T., 1987, *Managing Cultural Differences*. 2e ed. Houston: Gulf Publishing Company, 418p.

HARRIS Z. S., 1951, *Structural Linguistics*. Chicago : First Phoenix, 384p.

HARRIS Z. S., 1952, « Discourse Analysis », *Language*, 28, p.1-30 (trad. franç. 1969, « Analyse de discours ». *Langages*, 13, p.8-45).

HERTZ R., 1928, « Saint Besse, étude d'un culte alpestre ». *Mélanges de sociologie religieuse et folklore*, p.131-191.

HJELMSLEV L., 1963/1966, *Le langage*. trad. franç. Paris : Les Editions de Minuit, 195p.

HOFSTEDE G., 1983, « The cultural relativity of organizational practices and theories ». *Journal of International Business Studies*, p.75-89.

HOFSTEDE G., WAQUET M., 1994, *Vivre dans un monde multiculturel : comprendre nos programmations mentales*. Paris : Les Editions d'Organisation, 351p.

HOLEC H., 1988, « L'acquisition de compétence culturelle, Quoi ? Pourquoi ? Comment ? ». *Etudes de Linguistique Appliquée*, 69, p.101-110.

HOLMES J., STUBBE M., 2003, *Power and Politeness in the workplace, A Sociolinguistic Analysis of Talk at Work*. London: Pearson Education Limited, 198p.

HUBAULT F., 1995, « A quoi sert l'analyse de l'activité en ergonomie ? », *Performances Humaines et Techniques*, Hors Série, p.79-85.

HUGHES E. C., 1958, *Men and their Work*. Glencoe, Ill.: Free Press, 184p.

HUTCHBY I., 1996, « Power in discourse : the case of arguments on a British talk radio show ». *Discourse and Society*, 7(4), p.481-497.

HUTCHINS E., 1990, « The technology of team navigation ». *In* GALEGHER J., KRAUT B., EGIDO C. (Eds), *Intellectual Teamwork: Social and Technological Foundations of Cooperative Work*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum, p.191-220.

HYMES D., 1962, « The ethnography of speaking ». *In* GLADWIN T., STURTEVANT W. C. (Eds), *Anthropology and human behavior*. Washington : The Anthropological Society of Washington, p.

HYMES D., 1964, « Introduction: toward ethnographies of communication ». *American Anthropologist*, vol. 66, n°6, part 2, p.12-25.

HYMES D., 1984, *Vers la compétence de communication*. Trad. franç. Paris : Hatier. Collection Langues et Apprentissage des langues, 219p.

HYMES D., 1972, « Models of the interaction of language and social life », *in* GUMPERZ J., HYMES D. (Eds), *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*, Oxford : Basil Blackwell, p.35-71.

JAKOBSON R., 1963, *Essais de linguistique générale, Les fonctions du langage*. Tome 1. Paris : Les Editions de minuit, 214p.

JEANNERET T., 1995, « Conversations pluri-locuteurs et co-énonciation ». *In* VERONIQUE D., VION R., *Modèles de l'interaction verbale*. Aix-en-Provence : Presses Universitaires de Provence, p.379-390.

JEANNERET T., 1999, *La coénonciation en français*. Bern : Peter Lang, 341p.

JEANNERET T., 2000, « Fonctions des unités pratiques dans la conversation ». *In* BERTHOUD A.-C., MONDADA L. (Eds.), *Modèles du discours en confrontation*. Bern : Peter Lang, p.43-52.

JEANNERET T., 2001, « Vers une respécification de la notion de coénonciation : pertinence de la notion de genre ». *Marges Linguistiques*, 2, p.81-94.

JEFFERSON G., 1973, « A Case of Precision Timing in Ordinary Conversation : Overlapped Tag-Positioned Address Terms in Closing Sequences ». *Semiotica*, 9, p.47-96.

JESPERSEN O., 1922, *Language*. London : Allen and Unwir, 448p.

JOSEPH I., JEANNOT G. (Eds.), 1995, *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'usager*. Paris : Editions du CNRS, 345p.

KALLMEYER W., 1987, « L'analyse de l'action dans la conversation ». *In* BANGE P. (Ed.), *L'analyse des interactions verbales. La dame de Caluire : une consultation*. Bern : Peter Lang, p.189-251.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 1980, *L'énonciation*. Paris : Armand Colin, 290p.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 1989a, « L'approche interactionnelle en linguistique ». *In* ASSOCIATION DES SCIENCES DU LANGAGE, *L'interaction*. Paris : ASL, p.7-25.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 1989b, « Le principe d'interprétation dialogique ». *Cahiers de Praxématique*, 13, p.43-58.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 1990, *Les interactions verbales*. Tome I. Paris : Armand Colin, 318p.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 1992, *Les interactions verbales*. Tome II. Paris : Armand Colin, 368p.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 1994, *Les interactions verbales*. Tome III. Paris : Armand Colin, 347p.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 1995, « Introduction ». *In* KERBRAT-ORECCHIONI C., PLANTIN C. (Eds), *Le trilogue*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon, p.1-28.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 2001a, *Les actes de langage dans le discours*. Paris : Nathan, 200p.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 2001b, « Oui, Non, Si : un trio célèbre et méconnu ». *Marges linguistiques*, 2, p.95-119.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 2002, « Double adresse et récepteur multiple ». *In* SIESS J., VALENCY G. (Eds), *La double adresse*. Paris : L'Harmattan, p.15-40.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 2004a, « Que peut-on « faire » avec du dire ? ». *Cahiers de Linguistique Française*, 26, p.27-43.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 2004b, « Analyse des conversations et négociations conversationnelles ». *In* GROSJEAN M., MONDADA L. (Eds), *La négociation au travail*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon, p.17-41.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 2005, *Le discours en interaction*. Paris : Armand Colin, 365p.

KERBRAT-ORECCHIONI C., PLANTIN C. (Eds), 1995, *Le trilogue*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon, 332 p.

KERBRAT-ORECCHIONI C., TRAVERSO V., 2004, « Types d'interactions et genres de l'oral ». *Langages*, 153, p.41-51.

KERGOAT J., BOUTET J., JACOT H., LINHART D. (Eds), 1998, *Le monde du travail*. Paris : La Découverte, 448p.

LABOV W., 1969,1978, *Le parler ordinaire, La langue dans les ghettos noirs des Etats-Unis*. Paris : Les Editions de minuit, 174p.

LABOV W., 1973, « Some principles of linguistics methodology ». *Language and Society*, 1, p.97-120.

LABOV W., 1972/1976, *Sociolinguistique*. Paris : Les Editions de minuit, 458p.

LACAN J., 1981, *Le séminaire.* Livre III. 1955-1956. Les psychoses. Paris : Seuil, 362p.

LACOSTE M., 1983, « Des situations de parole aux activités interprétatives ». *Psychologie française*, Tome 28-3/4, p.226-230.

LACOSTE M., 1989, « L'organisation de l'interaction en situation institutionnelle : clôtures de consultations hospitalières ». *In* ASSOCIATION DES SCIENCES DU LANGAGE, *L'interaction*. Paris : ASL, p.166-177.

LACOSTE M., 1991, « Les communications de travail comme interactions ». *In* ALMABERTI R., MONTMOLLIN M. de, THEUREAU J. (Eds), *Modèles en analyse du travail*. Liège : Mardaga, p.191-227.

LACOSTE M., 1995, « Parole, action, situation ». *In* BOUTET J. (Ed.), *Paroles au travail*. Paris : L'Harmattan, p.23-44.

LACOSTE M., 1998, « L'usage du langage en situation de travail : les apports d'une approche ethnographique ». *In* LAZAR A. (Ed.), *Langage(s) et travail : Enjeux de formation*. Actes du colloque INRP/CNAM/CNRS-LT, Octobre 1998. Paris : INRP, p.39-43.

LACOSTE M., 2000, « Le langage et la structuration des collectifs ». *In* BENCHEKROUN T.H., WEILL-FASSINA A. (Eds), *Le travail collectif. Perspectives actuelles en ergonomie*. Toulouse : Octares, p.55-70.

LACOSTE M., 2001, « Peut-on travailler sans communiquer ? ». *In* BORZEIX A., FRAENKEL B. (Eds), *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Editions, p.21-53.

LANCRY-HOESTLANDT A., LAVILLE A., 2004, « Le travail ». *In* BRANGIER E., LANCRY A., LOUCHE C. (Eds), *Les dimensions humaines du travail*. Nancy : Presses Universitaires de Nancy, p.43-63.

LAPEYRE B., SHEPPARD P., 1992, *Intervenir dans une réunion en anglais comme en français*. Paris : Les Editions des Organisations, 109p.

LAVE J., WENGER E., 1991, *Situated Learning. Apprenticeship as Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge: Cambridge University Press, 138p.

LEGLISE I., 1999, *Contraintes de l'activité de travail et contraintes sémantiques sur l'apparition des unités et l'interprétation des situations. L'exemple de la particule énonciative 'hein' dans les dialogues de la Patrouille Maritime*. Thèse de Doctorat : Sciences du langage, Université Paris VII, 462p.

LEGLISE I., SOULARD P., 1998, « Linguistique et analyse de l'activité : une pratique de l'intervention en ergonomie de conception ». *In* DESSAIGNE M.-F., GAILLARD I. (Eds), *Des évolutions en ergonomie, Actes du XXXIIème congrès de la SELF*. Toulouse : Octares, p.689-703.

LEITER K., 1980, *A Primer on Ethnomethodology*. Oxford: Oxford University Press, 252p.

LEPLAT J., HOC J.-M., 1983, « Tâche et activité dans l'analyse psychologique des situations ». *Cahiers de psychologie cognitive*, 3, p.49-63.

LERNER G. H., 1991, « On the syntax of sentence-in-progress ». *Language and Society*, 20, p.441-458.

LERNER G. H., 1996, « On the “semi-permeable” character of grammatical units in conversation: conditional entry into the turn space of another speaker ». *In* OCHS E., SCHEGLOFF E. A., THOMPSON S. A. (Eds), *Interaction and Grammar*. Cambridge: Cambridge Universtity Press, p.238-276.

LEVI-STRAUSS C., 1955, *Tristes tropiques*. Paris : Plon, 455p.

LEVI-STRAUSS C., 1958, *Anthropologie structurale*. Paris : Plon, 452p.

LEWIN K., 1959, *Psychologie dynamique. Les relations humaines*. Paris : Presses Universitaires de France, 296p.

LINTON R., 1978, « Concepts de statut et de rôle ». *In* LEVY A., *Psychologie sociale*. Tome 2, Paris : Dunod, p.329-333.

LINTON R., 1986, *Le fondement culturel de la personnalité*. Paris : Dunod, 138p.

LIPPITT R., WHITE R. K., 1972, « Une étude expérimentale du commandement et de la vie en groupe ». *In* LEVY A. (Ed.), *Psychologie sociale*. Tome 1. Paris : Dunod, p.278-292.

LONCHAMP J., 2003, *Le travail coopératif et ses technologies*. Paris : Lavoisier, 319p.

LOUBET DEL BAYLE J.-L., 2000, *Initiation aux méthodes des sciences sociales*. Paris : L’Harmattan, 272p.

LOUFRANI C., 1981, « Le locuteur collectif ou locuteur tout court ». *Recherches sur le français parlé*, 3, p.215-243.

LOUFRANI C., 1985, « Le locuteur collectif : typologie de configurations discursives ». *Recherches sur le français parlé*, 6, p.169-193.

LUZZATI D., 1985, « Analyse périodique du discours ». *Langue Française*, 65, p.62-73.

MAGET M., 1962, *Guide d’étude directe des comportements culturels*. Paris : Editions du CNRS, 260p.

MAHMOUDIAN M., 1998, « Problèmes théoriques du travail de terrain ». *Cahiers de l’ILSL*, n°10, p.7-22.

MAINGUENEAU D., 1976, *Initiation aux méthodes de l’analyse du discours*. Paris : Hachette, 192p.

MAINGUENEAU D., 2005, « L’analyse du discours et ses frontières ». *Marges Linguistiques*, 9, p.64-75.

MAITRE DE PEMBROKE E., 1999, « Du rapport de pouvoir au pouvoir du dialogue ». *Le Français dans le monde*. Ethique, communication et education, p.128-135.

MALANDAIN J.-L., 1983, « Il faut bien faire avec des bribes, hein ! ». *Le Français dans le monde*, p.84-87.

MALIK K., 1996, *The Meaning of Race. Race, History and Culture in Western Society*. London: Macmillan Press, 323p.

MALINOWSKI B., 1922/1963, *Les argonautes du Pacifique occidental*. Paris : Gallimard, 606p.

MALINOWSKI B., 1923, « The problem of meaning in primitive languages ». *In* OGDEN C.K., RICHARDS I.A. (Ed.), *The meaning of meaning*. London: Paul, Trench, Truber & Co, p.451-510

MALINOWSKI B., 1967/1985, *Journal d'ethnographe*. trad. franç. Paris : Editions du Seuil, 301p.

MANNNHEIM K., 1936, *Ideology and Utopia : An Introduction to the Sociology of Knowledge*. London : RKP, 318p.

MARC E., PICARD D., 1989, *L'interaction sociale*. Paris : Presses Universitaires de France, 239p.

MARTINET A., 1969, *Eléments de linguistique générale*. Paris : Armand Colin, 216p.

MARUI I. *et al.*, 1996, « Concepts of communicative virtues (CCV) in Japanese and German ». *In* HELLINGER M., AMMON U. (Eds), *Contrastive Sociolinguistics*. Berlin : Mouton de Gruyter, p.385-409.

MARX K., 1867/1982, *Le Capital*. Livre 1. Moscou : Les Editions du progrès, 940p.

MAURER B., 1999, « Retour à Babel : Les systèmes de transcription ». *In* CALVET L.-J., DUMONT P. (Eds), *L'enquête sociolinguistique*. Paris : L'Harmattan, p.149-166.

MAURY-ROUAN C., 1998, « Le parallélisme co-énonciatif. Construire à plusieurs l'allocutaire absent : l'énonciateur 'en creux' dans le dialogue ». *Revue de Sémantique et de Pragmatique*, 3, p.145-158.

MEAD G. H., 1933, *Mind, Self and Society*. Chicago : Chicago University Press, 401p.

MEDDEB B., 2000, « La dynamique de l'empowerment et du travail en équipe : une étude de terrain ». *In* GANGLOFF B. (Ed.), *L'individu et les performances organisationnelles*. Paris : L'Harmattan, p.81-91.

MEILLET A., 1921/1965, *Linguistique historique et linguistique générale*. Paris : Champion, 457p.

MILROY L., 1980/1987, *Language and Social Networks*. 2e ed, Oxford : Basil Blackwell, 232p.

MOESCHLER J., 1986, « Connecteurs pragmatiques, lois de discours et stratégies interprétatives : *parce que* et la justification énonciative ». *Cahiers de linguistique française*, 7, p.149-167.

MOESCHLER J., 1996, *Théorie pragmatique et pragmatique conversationnelle*. Paris : Armand Colin, 254p.

MONDADA L., 1998, « Technologies et interactions dans la fabrication du terrain du linguiste ». *Cahiers de l'ILSL*, n°10, p39-68.

MONDADA L., 1999a, « L'organisation séquentielle des ressources linguistiques dans l'élaboration collective des descriptions ». *Langage et société*, 89, p.9-36.

MONDADA L., 1999b, « Formes de séquentialité dans les courriels et les forums de discussion ». *ALSIC* [en ligne], Vol. 2, Numéro 1, [réf. du 16 décembre 2003], p3-25. Disponible sur : http://alsic.u-strasbg.fr

MONDADA L., 2000, « Les effets théoriques des pratiques de transcription ». *LINX*, 42, p.131-149.

MONDADA L., 2001, « La concertation entre experts : diagnostics de chirurgie en visioconférence ». *In* PENE S., BORZEIX A., FRAENKEL B., *Le langage dans les organisations. Une nouvelle donne*. Paris : L'Harmattan, Collection Langage et Travail, p.221-244.

MONDADA L., 2002, « Pour une linguistique interactionnelle ». *In* SANTACROSE M. (Ed.), *Faits de langue - Faits de discours. Données, processus et modèles. Qu'est-ce qu'un fait linguistique ?*. Vol 2. Paris : L'Harmattan, p.95-136.

MONDADA L., 2005, *Chercheurs en interaction. Comment émergent les savoirs*. Lausanne : Presses polytechniques et universitaires romandes, 142p.

MONTMOLLIN M. de, 1983, « Les communications dans le travail ». *Psychologie française*, Tome 28-3/4, p.226-230.

MOREL M.-A., 2003, « Intonation et procédures de rattachement ou de rejet dans le dialogue oral en français », *Cahiers de praxématique*, 40, p.199-215.

MOREL M.-A., DANON-BOILEAU L., 1998, *Grammaire de l'intonation. L'exemple du français*. Paris : Editions Orphrys, Bibliothèque de faits de langues, 231p.

MOREL P., 2000, *La communication d'entreprise*. Paris : Vuibert, 127p.

MUCCHIELLI A., 1991, *Les méthodes qualitatives*. Paris : Presses Universitaires de France, 127p.

MUCCHIELLI A., 2005, *Etude des communications : Approche par la contextualisation*. Paris : Armand Colin, 263p.

MULLER A., 1998, « La formation continue dans les entreprises allemandes ». *In* LAZAR A. (Ed.), *Langage(s) et travail : Enjeux de formation*. Actes du colloque INRP/CNAM/CNRS-LT, Octobre 1998. Paris : INRP, p.129-131.

MYERS G., 1998, « Institutions, writing and talk in environmental discourse ». *Studies in Applied Linguistics*, 13, p.1-13.

OCHS E., 1979a, « Planned and Unplanned Discourse ». *In* Givon T. (Ed.), *Discourse and Syntax*. New York : New York Academic Press, p.51-80.

OCHS E., 1979b, « Transcription as theory ». *In* OCHS E., SCHIEFFELIN B. (Eds), *Developmental Pragmatics*. New York : Academy Press, p.43-72.

ODDONE I., REY A., BRIANTE G., 1981, *Redécouvrir l'expérience ouvrière. Vers une autre psychologie du travail*. Paris : Editions Sociales, 260p.

OLIVIER DE SARDAN J.-P., 1995, « La politique du terrain. Sur la production des données en anthropologie ». *Enquête*, 1, p.71-109.

PAN Y., SCOLLON S. W., SCOLLON R., 2002, *Professional Communication in International Settings*. Malden, Massachusetts: Blackwell, 240p.

PAPET P., 1983, « L'expression des salariés : une nouvelle forme de communication dans le travail ? ». *Psychologie française*, Tome 28-3/4, p.297-301.

PARADEISE C., LICHTENBERGER Y., 2001, « Compétence, compétences ». *Sociologie du travail*, 43, p.33-48.

PASTRE P., 1997, « Didactique professionnelle et développement ». *Psychologie française*, Tome 42-1, p.89-100.

PASTRE P., 1999, « La conceptualisation dans l'action : bilan et nouvelles perspectives ». *Education Permanente*, 139-2, p.13-35.

PECHEUX M., 1969, *Analyse automatique du discours*. Paris : Dunod, 139p.

PERCHERON A., 1974, *L'univers politique des enfants*. Paris : Armand Colin, 253p.

PERIN P., 1983, « Communication interactive de groupe et médiation ». *Psychologie française*, Tome 28-3/4, p.289-296.

PIAGET J., 1932, *Le jugement moral chez l'enfant*. Paris : Presses Universitaires de France, 478p.

PICHAULT F., ZUNE M., 2001, « Parole et logiques d'action dans les *call-centers* ». *In* PENE S., BORZEIX A., FRAENKEL B., *Le langage dans les organisations. Une nouvelle donne*. Paris : L'Harmattan, Collection Langage et Travail, p.75-98.

PLANTIN C., 1982, « *Oui* et *non* sont-ils des « pro-phrases » ? ». *Le Français moderne*, t.50, n°3, p.252-265.

PLETRY R. (Ed.), 1993, *Ethologie des communications humaines : Aide-mémoire méthodologique*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon, 206p.

POURTOIS J.-P., DESNET H., 1988/1997, *Epistémologie et instrumentation en sciences humaines*. 2e ed. Sprimont : Mardaga, 235p.

QUIVY R., VAN CAMPENHOUDT L., 1995, *Manuel de recherche en sciences sociales*. 2e ed. Paris : Dunod, 287p.

RENZETTI C. M., LEE R. M. (Eds), 1993, *Researching Sensitive Topics*. London : Sage Publications, 302p.

REYNAUD J.-D., 2001, « Le management par les compétences : un essai d'analyse ». *Sociologie du travail*, 43, p.7-31.

RICHARD-ZAPPELLA J., 1999, « L'enquêteur entre opération de questionnement et travail relationnel ». *In* RICHARD-ZAPELLA J. (Ed.), *Espaces de travail, Espace de parole*. Rouen : Presses Universitaires de Rouen, Collection DYALANG, p.187-197.

RIEGEL M., PELLAT J.-C., RIOUL R., *Grammaire méthodique du français*. Paris : Presses Universitaires de France, 646p.

RILEY P., 1985, « 'Strategy' : conflict or collaboration ? ». *Mélanges Pédagogiques*, p. 91-116.

RILEY P., 1989, « Keeping secrets : ESP/LSP and the sociology of knowledge ». *Mélanges Pédagogiques*, p.51-63.

RILEY P., 1990, « Requirements for the study of intercultural variation in learning styles ». *In* DUDA R., RILEY P., *Learning styles*. Nancy : Presses Universitaires de Nancy, p.43-54.

RILEY P., 2000, « « Je vous ai compris » : aspects ethnographiques de la compréhension ». *Le français dans le monde*. Numéro spécial : Une didactique des langues pour demain, p.79-94.

RILEY P., 2001, « « Allô - je parle à qui ? » Salutation, communion phatique et négociations d'identités sociales ». *Le français dans le monde*. Numéro spécial *:* Oral : variabilité et apprentissage, p.87-96.

RILEY P., 2002, « Epistemic communities : The social knowledge system, discourse and identity ». *In* CORTESE G., RILEY P. (Eds), Domain-*specific English: Textual Practices across Communities and Classroom*. Bern : Peter Lang, p.41-64.

RILEY P., 2004, « Multilingual identity : « Non, je ne regrette rien » ». *Mélanges CRAPEL*, 27, p.175-199.

ROULET E., 1985, « Structures hiérarchiques et polyphoniques du discours ». *In* ROULET E. *et al.*, *L'articulation du discours en français contemporain*. Bern : Peter Lang, p.9-84.

ROULET E., 1986, « Complétude interactive et mouvements discursifs ». *Cahiers de linguistique française*, 7, p.189-206.

ROULET E., 2000, « Enoncé, tour de parole et projection discursive ». *In* BERTHOUD A.-C., MONDADA L. (Eds.), *Modèles du discours en confrontation*. Bern : Peter Lang, p.5-22.

ROULET E., 2001, « De la linguistique de la langue à l'analyse du discours ». *In* ROULET E., FILLIETTAZ L., GROBET A. (Eds), *Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours*. Chapitre 1. Bern : Peter Lang, p.11-26.

ROULET E., AUCHLIN A., MOESCHLER J., RUBATTEL C., SCHELLING M. (Eds), 1985, *L'articulation du discours en français contemporain*. Bern : Peter Lang, 272p.

SACKS H., 1992, *Lectures on Conversation. Edited by Gail Jefferson*. (1964-1972). Oxford: Basil Blackwell, 2 volumes.

SACKS H., SCHEGLOFF E., JEFFERSON G., 1974, « A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation ». *Language*, 50, p.696-735.

SAINSAULIEU R., 1977/1988, *L'identité au travail*. 3e ed. Paris : Presses de Sciences Politiques, 476p.

SAINSAULIEU R., SEGRESTIN D., 1986, « Vers une théorie sociologique de l'entreprise ». *Sociologie du travail*, 3, p.335-352.

SANCHIZ F., 2001, « Le compte-rendu syndical : un tandem au travail ». *In* PENE S., BORZEIX A., FRAENKEL B., *Le langage dans les organisations. Une nouvelle donne*. Paris : L'Harmattan, Collection Langage et Travail, p.183-201.

SAPIR E., 1953/1970, *Le langage*. Paris : Petite Bibliothèque Payot, 284p.

SAUSSURE F. de, 1916/1955, *Cours de linguistique générale*. Paris : Payot, 317p.

SAUSSURE F. de, 1993, *Le troisième cours de linguistique générale (1910-1911). D'après les cahiers d'Emile Constantin*. Édité par KOMATSU E., HARRIS R. Oxford : Pergamon, 373p.

SAUSSURE F. de, 2002, *Ecrits de linguistique générale*. Édités par BOUQUET S., ENGLER R. Paris : Gallimard, 352p.

SAVOYANT A., LEPLAT J., 1983, « Statut et fonction des communications dans l'activité des équipes de travail ». *Psychologie française*, Tome 28-3/4, p.247-253.

SCHEGLOFF E., 1995, « Parties and talking together : Two ways in which numbers are significant for talk-in-interaction ». *In* HAVE P.T., PTASAS G. (Eds), *Situated Order*. Washington D.C. : University Press of America, p.31-42.

SCHEGLOFF E., JEFFERSON G., SACKS H., 1977, « The preference for self-correction in the organization of repair in conversation ». *Language*, 53, p.361-382.

SCHEGLOFF E., SACKS H., 1973, « Opening up closings ». *Semiotica*, 8, p.289-327.

SCHIFFRIN D., 1987, *Discourse Markers*. Cambridge : Cambridge University Press, 364p.

SCHOTTMAN W., 1995, « The daily ritual of greeting among the Baatombu of Benin ». *Anthropological linguistics*, 37, 4, p.487-523.

SCHUTZ A., 1987, *Le chercheur et le quotidien. Phénoménologie des sciences sociales*. trad. franç. Paris : Médridiens Klincksieck, 286p.

SCHWARTZ Y. (Ed.), 1997, *Reconnaissances du travail, Pour une approche ergologique*. Paris : Presses Universitaires de France, 323p.

SCHWARTZ Y., 1999, « Les ingrédients de la compétence : un exercice nécessaire pour une question insoluble ». *In* RICHARD-ZAPPELLA J. (Ed.), *Espaces de travail, Espaces de parole*. Rouen : Presses de l'Université de Rouen, Collection DYALANG, p.37-65.

SCHWARTZ Y., 2000, *Le paradigme ergologique ou un métier de Philosophe*. Toulouse : Octares, 763p.

SCHWARTZ Y., 2003, « Annexe au chapitre 1. Réflexion autour d'un exemple de travail ouvrier ». *In* SCHWARTZ Y., DURRIVE L. (Eds), *Travail et Ergologie, Entretiens sur l'activité humaine*. Toulouse : Octarés Editions, p.21-30.

SCHWARTZ Y., DURRIVE L. (Eds), 2003, *Travail et Ergologie, Entretiens sur l'activité humaine*. Toulouse : Octarés Editions, 308p.

SCOLLON R., SCOLLON S. W., 1995, « Intercultural communication ». *Language in society*, 21, p.271

SEARLE, 1972, *Les actes de langage*. Paris : Hermann, 260p.

SEARLE, 1982, *Sens et expression*. Paris: Les Editions de Minuit, 242p.

SHANNON C., WEAVER W., 1949/1975, *Théorie mathématique de la communication*. Paris : C.E.P.L., Collection Les classiques des sciences humaines, 188p.

SIMMEL G., 1908/1999, *Sociologie. Etudes sur la formation de la socialisation*. Paris : Presses Universitaires de France, 756p.

SINCLAIR J., COULTHARD M., 1975, *Towards an Analysis of Discourse*. Oxford: Oxford University Press, 163p.

SINCLAIR J., COULTHARD M., 1992, « Towards an analysis of discourse ». *In* COULTHARD M. (Ed.), *Advances in Spoken Discourse Analysis*. London: Routledge, 266p.

SPENCER-OATEY H., XING J., 1998, « Relational Management in Chinese-British Business Meetings ». *British Studies in Applied Linguistics*, 13, p.31-46.

STOCKING G. W. Jr, 2003, « La magie de l'ethnographe. L'invention du travail de terrain de Tylor à Malinowski ». *In* CEFAI D. (Ed.), *L'enquête de terrain*. Paris : Editions de la Découverte/M.A.U.S.S., trad. par, p.89-138.

STUBBS M., 1983, *Discourse analysis : The sociolinguistics analysis of natural language*. Oxford : Blackwell, 272p.

SUCHMAN L., 1987, *Plans and Situated Actions : the problem of human-machine communication*. Cambridge: Cambridge University Press, 203p.

TABOURET-KELLER A., 1966, « Validité des critères linguistiques quantitatifs dans l'étude des petits groupes ». *Congrès de l'International Association of Scientific Psychology*. *Moscou*, 37, p.91-95.

TAJFEL H., 1982, *Social Identity and Intergroup Relations*. Cambridge : Cambridge University Press, 528p.

TANNEN D., 1982, « Oral and Literate Strategies in Spoken and Written Narratives ». *Language*, 58, n°1, p.1-21.

TARDE G., 1987, « La conversation ». *Sociétés*, 14, p.3-5.

TAYLOR F., 1909/1957, *La direction scientifique des entreprises*. Paris : Dunod, 309p.

TEIGNER C., 1993, « L'approche ergonomique : du travail humain à l'activité des hommes et des femmes au travail ». *Education permanente*, 116, p.71-95.

THEUREAU J., 1991, « Les raisonnements dans le travail ». *In* AMALBERTI R., MONTMOLLIN M. de, THEUREAU J. (Eds), *Modèles en analyse du travail*. Liège : Mardaga, p.158-190.

THEUREAU J., PINSKY L., 1983, « Action et parole dans le travail ouvrier ». *Psychologie française*, Tome 28-3/4, p.255-264.

THOMSON C., 2002, « Oui : il y a oui et oui - marqueurs de la syntaxe conversationnelle ». In ANDERSEN H. L., NOLKE H. (Eds), *Macro-syntaxe et macro-sémantique*. Actes du colloque international d'Arhus, 17-19 mai 2001. Bern : Peter Lang, p.189-206.

THORLE B., MULLER A. P., 2002, « « Parce qu'il y en a qui rament et il y en a qui glandent » La variation stylistique et la constitution de « subcultures » en entreprise ». *Marges Linguistiques*, p.1-22.

TONNIES F., 1887/1944, *Communauté et société*. trad. franç., Paris : Presses Universitaires de France, 247p.

TRAVERSO V., 1996, *La conversation familière*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon, 254p.

TRAVERSO V., 1999, *L'analyse des conversations*. Paris : Nathan, 128p.

TRAVERSO V., 2000, « La politesse et les usages dans les interactions : quelques aspects interculturels ». *Les langues modernes*, 1, p.8-19.

TRESSAC G. de, LOMPRE N., 1994, « Coordination et coopération dans les organisations ». *In* PAVARD B. (Ed.), *Systèmes coopératifs : de la modélisation à la conception*. Toulouse : Octares, p.175-201.

TROGNON A., DESSAGNE L., HOCH C., DAMMEREY C., MEYER C., 2004, « Groupes, collectifs et communications au travail ». *In* BRANGIER E., LANCRY A., LOUCHE C. (Eds), *Les dimensions humaines du travail*. Nancy : Presses Universitaires de Nancy, p.415-449.

UGHETTO P., 2004, « Introduction. Le travail comme activité et comme action. Quelques perspectives sociologiques récentes ». *Revue de L'Ires*, 44, 1, p.121-139.

VAN DIJK T. A., 1977, *Text and Context: Explorations in the Semantics and Pragmatics of Discourse*. London : Longman, 261p.

VAN GENNEP A., 1914, *Etudes d'ethnographie algérienne*. 2e ed. Paris : Mercure de France, 64p.

VAN HOOLAND M., 2000, *Analyse critique du travail langagier. Du langage taylorisé à la compétence langagière*. Paris : L'Harmattan, Collection Espaces Discursifs, 251p.

VENTOLA E., 1987, *The Structure of Social Interaction. A Systemic Approach to the Semiotics of Service Encounters*. Londres : Pinter, 200p.

VERONIQUE D., 1998, « Interlocuteurs sociaux et énonciateurs ». *In* VION R. (Ed.), *Les sujets et leurs discours. Enonciation et interaction*. Aix-en-Provence : Publications de l'Université de Provence, p.91-104.

VINCENT D., 1993, *Les ponctuants de la langue et autres mots du discours*. Québec : Nuit Blanche Editeur, 168p.

VINCENT D., 2005, « Analyse conversationnelle, analyse du discours et interprétation des discours sociaux : le cas de la *trash radio* ». *Marges Linguistiques*, 9, p.165-175.

VION R., 1992, *La communication verbale. Analyse des interactions*. Paris : Hachette Supérieur, 302p.

VION R., 2000, « L'analyse pluridimensionnelle du discours : Le cas de l'instabilité énonciative ». *In* BERTHOUD A.-C., MONDADA L. (Eds.), *Modèles du discours en confrontation*. Bern : Peter Lang, p.151-165.

VION R., 2005, « Reprises et modes d'implication énonciative ». Communication présentée au colloque *Répétitions, Reprises et Reformulation. Quels usages dans les interactions verbales ?* Paris, 1er et 2 avril 2005.

VYGOTSKI L., 1934/1997, *Pensée et langage*. Paris : La Dispute, 536p.

WEILL-FASSINA A., BENCHEKROUN T. H., 2000, « Diversité des approches et objets d'analyse du travail collectif en ergonomie ». *In* BENCHEKROUN T. H., WEILL-FASSINA A. (Eds), *Le travail collectif. Perspectives actuelles en ergonomie*. Toulouse : Octares, p.1-15.

WENGER E., 1998, *Communities of Practice. Learning, Meaning and Identity*. Cambridge: Cambridge University Press, 318p.

WHORF B. L., 1956, « An American Indian model of the universe ». *In* CARROLL J. B. (Ed.), *Language, Thought, and Reality: Selected Writings of Benjamin Lee Whorf*. Cambridge : MIT Press, p.57-64.

WHORF B. L., 1969, *Linguistique et anthropologie*. Paris : Denoël, 220p.

WINKIN Y., 2001, « Terrains urbains : l'héritage de l'Ecole de Chicago ». *Acta Romanica BAsiliensia*, 13, p75-78.

WITKO A., 2001a, « Une réunion orchestrée par des écrits : le Conseil Municipal ». *In* PENE S., BORZEIX A., FRAENKEL B., *Le langage dans les organisations. Une nouvelle donne*. Paris : L'Harmattan, Collection Langage et Travail, p.203-219.

WITKO A., 2001b, *Le conseil municipal. Une Analyse du Discours en Interaction dans un polylogue institutionnel*. Thèse de Doctorat : Sciences du langage, Université Lumière Lyon II, 383p.

WITKO-COMMEAU A., 1995, « Du trilogue dans le polylogue ». *In* KERBRAT-ORECCHIONI C., PLANTIN C. (Eds), *Le trilogue*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon, p.284-305.

WISNER A., 1996, « Questions épistémologiques en ergonomie et en analyse du travail ». *In* DANIELLOU F.(Ed.), *L'ergonomie en quête de ses principes*. Toulouse : Octares, p.29-55.

ZARIFIAN P., 1990, *La nouvelle productivité*. Paris : L'Harmattan, 212p.

ZARIFIAN P., 1996/1998, *Travail et communication. Essai sociologique sur le travail dans la grande entreprise industrielle*. 2e ed. Paris : Presses Universitaires de France, 213p.

ZARIFIAN P., 1997, « Travail, langage et civilité ». *Futur Antérieur* [en ligne]. 39-40, Dossier : L'espace public [réf. du 16 décembre 2003]. Disponible sur : http://multitudes.samizdat.net

ZARIFIAN P., 1999, « L'agir communicationnel face au travail professionnel ». *Sociologie du travail*, 41, n°2, p.163-177.

Index des auteurs

A

Abdallah-Pretceille, Porcher, 151
Achard, 116, 171
Adam, 111
Agar, 146
Amalberti, Montmollin, Theureu, 101
Amossy, 77, 78, 423, 427
André, 58, 105, 124, 125, 126, 146, 187, 201, 203, 216, 241, 243, 246, 275, 354
André-Larochebouvy, 124, 125, 126, 216, 241, 243
Anscombre, Ducrot, 433
Anzieu, Martin, 95, 195
Apothéloz, 265, 266, 310, 313, 333, 336
Argyle, 98, 140
Atkinson, Heritage, 25, 50
Auroux, 54, 62, 150
Austin, 26, 36, 60, 222

B

Bachmann, Lindenfeld, Simonin,16
Bakhtine, 33, 35, 38, 109, 110, 113, 115, 116, 117, 189, 234, 373
Bales, 96
Bange, 32, 38, 228, 267
Barberis, 363
Bargiela-Chappini, Harris S., 225
Barley, 137
Beaud, Weber F., 171
Beeching, 344, 348
Benchekroun, 90, 191, 192
Benson, Hughes, 24
Benveniste, 16, 35, 77, 111, 163, 393, 413
Bernoux, 43, 68
Bernstein, 126
Berrendonner, 37, 111, 376
Berthoud, 116, 281
Biber, 110, 111
Bilger, 163, 164, 165, 166, 170, 172
Blanche-Benveniste, 36, 37, 111, 164, 165, 166, 170, 171, 172, 175, 245, 257, 258, 261, 361
Blanchet, 142
Bloomfield, 17, 126, 141
Borzeix, 52, 63, 91
Bourdieu, 33, 78, 103, 222
Boutet, 50, 52, 58, 61, 106, 108, 116, 131, 135, 144, 217, 235, 450
Brilman, 103
Brion, Brousse, 234
Brown, Levinson, 298, 328, 336, 412
Bruxelles, 355, 392
Bühler, 17, 32, 35, 379

C

Calvet, 158
Cameron, 54, 104, 105
Campione, 362
Canut, 72
Caplow, 202, 208
Cappeau, 112
Chanet, 356, 357
Chomsky, 16, 26, 28, 30, 31, 37, 106, 141
Clark, 241
Clot, 44, 46, 47, 49, 50, 52, 57, 73, 162, 199, 236, 421, 449
Cohen, 18, 387, 394, 399, 400, 401, 402, 404, 410, 411, 445
Conjard, Devin, 105
Coppieters, 163
Corteel, 89
Coulon, 23, 24
Coulthard, 37
Crozier, 43, 198
Cuche, 63, 64

D

D'Almeida, Libaert, 61, 63, 70
Daniellou, 50
Danon-Boileau, 37, 348, 351, 352, 359, 413, 418, 427, 428, 431, 437
De Salins, 28
Debaisieux, 36, 37, 170, 172, 355, 407
Dejours, 50, 86
Delamotte, 57, 151
Delamotte-Legrand, 151
Delomier, 347
Di Ruzza, 104
Dilthey, 13, 22
Drew, 25
Dubar, 73, 82, 83
Duc, 45
Ducrot, 35, 125, 126, 346, 394, 405, 423, 427, 433, 437
Duda, 29
Duraffourg, 45
Durand, 86, 87, 88
Duranti, 19, 163, 169
Durkheim, 18, 21, 44, 93
Durrive, 45, 58

E

Ehret, 157
Emerson, 157
Erbès-Seguin, 44

F

Faïta, 58, 162, 236, 421, 449
Falk, 246
Falzon, 50, 160, 271
Feldman, 153
Fernandez, 347, 348, 351, 356, 362, 376
Ferrara, 244
Filliettaz, 50, 60, 238
Firth, 37, 124
Fishman, 32
Foucault, 32, 33, 55
Fraenkel, 52, 91, 186
Friedmann, Naville, 56

G

Gadet, 26, 30, 164, 175, 236
Gajo, 40, 267, 268, 450
Garcia, 394
Gardin, 61, 104, 118, 144, 200, 217, 235, 450, 459
Gardiner, 32
Garfinkel, 21, 22, 23, 24, 25, 31, 33, 141
Gauchat, 26
Ghiglione, 228, 229
Gilbert, 94, 98, 99, 118, 191, 218, 284, 420
Goffman, 21, 26, 27, 73, 74, 78, 95, 100, 119, 128, 133, 134, 139, 158, 201, 205, 238, 242, 243, 298, 328, 410
Golopentia, 186, 189
Goodwin, 121
Gosselin, 150
Grevisse, 411
Grice, 267
Grosjean, 50
Guerin, 54
Guilhaumou, 175
Gülich, 22, 23, 25, 273
Gumperz, 27, 33, 38, 103, 126, 140, 184, 191, 246

H

Habermas, 33, 60, 72, 82, 446
Halliday, 37, 61, 79, 110, 111, 216, 219, 237, 450
Harris Z.S., 17, 33
Harris P.R., 234
Hertz, 137
Hjelmslev, 15, 32
Hoc, 46
Hofstede, 64, 65, 66, 67
Hofstede, Bollinger, 64
Hofstede, Waquet, 64
Holec, 28
Holmes, Stubbe, 196, 198, 217, 219, 232, 233
Hubault, 47, 48
Hutchby, 25
Hutchins, 90
Hymes, 26, 27, 28, 30, 31, 33, 39, 62, 106, 109, 112, 126, 129, 131, 132, 133, 140, 187, 191, 207, 383

J

Jakobson, 16, 17, 26, 35, 71, 379
Jeanjean, 36, 164, 165, 166, 171, 172, 257, 258, 361
Jeanneret, 120, 236, 237, 242, 243, 245, 246, 249, 250, 258, 259, 272, 285, 288, 290, 309, 313, 314
Jeannot, 50
Jefferson, 23, 119, 246, 302, 329, 468
Jespersen, 32
Joseph, 50

K

Kallmeyer, 267
Kerbrat-Orecchioni, 32, 35, 38, 39, 59, 112, 113, 114, 115, 116, 122, 126, 134, 177, 178, 179, 200, 201, 216, 243, 314, 319, 344, 345, 379, 390, 394, 412, 446
Kergoat, 50

L

Labov, 26, 27, 29, 30, 31, 125, 126, 142, 158, 164
Lacan, 16, 33, 74
Lacoste, 50, 51, 52, 53, 58, 59, 60, 71, 85, 154, 184
Lancry-Hoestlandt, Laville, 48
Lapeyre, Sheppard, 70
Léglise, 50, 52, 166, 234, 348, 349, 353, 355, 359, 365, 377
Léglise, Soulard, 52
Leiter, 24
Leplat, 46, 50, 51, 90
Lerner, 240, 242, 246, 267
Lévi-Strauss, 16, 137, 140
Lewin, 93
Linton, 97
Lippitt, White, 96
Lonchamp, 46, 91, 477
Loubet del Bayle, 144
Luzzati, 348

M

Maget, 138

Mahmoudian, 159
Maingueneau, 33, 34
Maître de Penbroke, 150
Malandain, 389, 390
Malik, 67
Malinowski, 124, 137, 138, 139, 142, 379, 381, 413
Mannheim, 79
Marc, Picard, 126
Martinet, 16
Marui, 105
Marx, 18, 44, 85
Maurer, 165, 166
Maury-Rouan, 246
Mead, 21, 26, 73, 82, 139
Meddeb, 103
Meillet, 18, 30
Miecznikowski, 144
Miller, 126
Milroy, 96
Moeschler, 179
Mondada, 22, 23, 25, 39, 40, 96, 142, 144, 166, 171, 172, 244, 245, 267, 268, 275, 276, 281, 286, 317, 450
Montmollin, 51, 54
Moran, 234
Morel, 37, 62, 257, 295, 348, 351, 352, 359, 413, 418, 427, 428, 431, 437, 445
Mucchielli, 146, 157, 176, 180, 185
Müller, 69, 107

O

Ochs, 111, 163, 169
Oddone, 162
Olivier de Sardan, 143

P

Papet, 57
Paradeise, Lichtenberger, 101
Percheron, 83
Périn, 71, 410
Piaget, 16, 83
Pichault, Zune, 103
Plantin, 201, 314, 393
Pourtois, 14

Q

Quivy, Van Campenhoudt, 162

R

Renzetti, Lee, 151
Reynaud, 101
Richard-Zappella, 50
Riegel, Pellat, Rioul, 251
Riley, 28, 75, 76, 79, 80, 94, 105, 125, 251, 273, 345, 379, 381, 447, 478
Roulet, 32, 33, 38, 120, 123, 242, 301, 346, 348

S

Sacks, 23, 24, 25, 27, 33, 71, 119, 120, 141, 222, 226, 228, 229, 239, 240, 242, 246, 247, 251, 277, 302, 329
Sainsaulieu, 43, 68, 73, 81
Sanchiz, 186
Sapir, 19, 139
Saussure, 14, 15, 16, 17, 18, 31, 32, 35, 109, 179, 393
Savoyant, 51, 90
Schaeffer, 125, 126
Schegloff, 23, 95, 119, 222, 302, 329
Schiffrin, 346
Schütz, 13, 22, 26, 79, 90, 155, 238
Scollon, Scollon, 131, 198
  Pan, Scollon, Scollon, 219
Searle, 36, 60, 222
Segrestin, 43
Shannon, Weaver, 17, 71, 107
Simmel, 20, 26, 93, 95, 146
Sinclair, Coulthard, 37
Spencer-Oatey, Xing, 220, 450
Stocking, 139
Stubbs, 165
Suchman, 90

T

Tabouret-Keller, 96
Tajfel, 98
Tannen, 111
Tarde, 216
Taylor, 43, 55, 56, 479
Teigner, 59
Thomsen, 428
Thörle, Müller, 68
Tönnies, 92
Traverso, 25, 50, 112, 113, 116, 166, 171, 177, 216, 355, 388, 389, 392
Tressac, 86
Trognon, 228, 229, 241

U

Ughetto, 45

V

Van Dijk, 373
Van Gennep, 137
Van Hooland, 59
Ventola, 50, 237, 238
Véronique, 72

Vincent, 116, 347, 348, 349, 350, 351, 365, 369, 371, 376, 377, 378, 382, 384
Vion, 32, 38, 39, 97, 113, 123, 299, 300, 301, 306, 311
Vygotski, 84, 93

W

Weber M., 22, 26, 43, 44, 82, 198, 205
Weill-Fassina, 90
Wenger, 80, 84, 218
  Lave, Wenger, 99, 100, 206
Whittemore, 244
Whorf, 20, 471
Winkin, 140, 141, 147
Wisner, 44, 59
Witko, 186, 243, 244, 261, 291
  voir aussi Witko-Commeau, 202, 208

Z

Zarifian, 50, 57, 60, 85, 86, 106, 218

Index des notions

Nous indiquons que les passages où les thèmes sont traités en continu.

A
Activités discursives, 112-113, 116-117, 123-124, 128-135, 163, 188, 234-237, 294, 343, 448-450
Approches
- anthropologiques, 19-20, 136-141, 147
- conversationnelles, 23-25, 38, 114
- discursives, 32-38
- énonciatives, 34-36
- ethnométhodologiques, 21-23
- interactionnistes, 21, 114
- pragmatiques, 35-36

Argumentation, 426-444

C
Cadre spatio-temporel, 190-194
Co-construction, 61, 91, 116, 117-118, 122, 239, 243, 246-247
Communauté linguistique, 25-26, 30-32, 420
Compétence de communication, 28-29, 103-106
Connaissances partagées, 79-80
Construction collaborative, 177, 239, 247
Contexte, 124-126
Cotexte, 125-127

D
Discours interactif oral, 109-113, 186-187

E
Enonciation conjointe - Complétion, 239-294
Entreprise
Organisation, 42-44
Culture d'entreprise, 63-70
Communication d'entreprise, 62-63
Ethnographie de la communication, 26-29

F
Français parlé, 36-37, 111, 261, 355-356, 395
Transcription, 163-174

G
Genre de discours, 109-114, 234-238, 449-450
Groupe, 92-100
Communauté épistémique, 79
Groupe de travail, 98

I
Identité, 73-82
Indexicalité, 24, 184-190
Interactions verbales, 118-124
Intercompréhension, 46, 95, 278-281

L
Linguistique interactionnelle, 38-40, 117

M
Marqueur de discours
hein, 344-392
oui non, 393-445

N
Négociation, 48, 73, 75-76, 113, 197, 227-231, 239, 329, 332, 416

O
Ouverture/Clôture, 221-224

P
Polylogue, 195-216
Pratiques langagières, 18, 40, 52, 109, 231-134
vs discursives, 123

R
Réflexivité, 23, 24, 128-129, 236
Reprise, 299-345
Réunions de travail, 70-71, 183-238

S
Situation de communication, 125-130
Sociolinguistique variationniste, 29-30
Sujet pluriel, 94, 98, 191, 284, 420

T
Terrain
Enquêtes, 145-147, 161-163
Posture du chercheur, 157-161
Tonalité, 187, 386
Tour de parole, 118-122, 240, 244
Alternance, 23, 119-122, 226-231, 241-242
Paire adjacente, 122, 240, 251, 255, 329-330, 351
Travail, 44-46
Prescrit/réel, 46-48
Organisation scientifique, 55-57
Collectif de, 50, 84, 86-90, 118, 192, 199-200, 236, 248, 266, 385, 420
Compétence, 50, 59, 63, 94, 100-105
et communication, 50-53

Liste des tableaux

Tableau 1 : L'explicite et le tacite (Lonchamp, 2003, p.87) 46
Tableau 2 : Nombre de prises de parole dans la réunion 1.....203
Tableau 3 : Nombre de prises de parole dans la réunion 2.....203
Tableau 4 : Nombre de prises de parole dans la réunion 4.....204
Tableau 5 : Nombre de prises de parole dans la réunion 5.....204
Tableau 6 : Nombre de prises de parole dans la réunion 13.....204
Tableau 7 : Nombre de prises de parole dans la réunion 15.....204
Tableau 8 : Nombre de prises de parole dans la réunion 3.....206
Tableau 9 : Nombre de prises de parole dans la réunion 6.....208
Tableau 10 : Nombre de prises de parole dans la réunion 7.....209
Tableau 11 : Nombre de prises de parole dans la réunion 8.....210
Tableau 12 : Nombre de prises de parole dans la réunion 9.....211
Tableau 13 : Nombre de prises de parole dans la réunion 10.....212
Tableau 14 : Nombre de prises de parole dans la réunion 11.....213
Tableau 15 : Nombre de prises de parole dans la réunion 12.....213
Tableau 16 : Nombre de prises de parole dans la réunion 14.....214
Tableau 17 : Nombre de prises de parole dans la réunion 16.....215
Tableau 18 : Trois pôles de recherche concernant les unités linguistiques telles que *hein*, d'après I. Léglise (1999, p.273).....349
Tableau 19 : Comparaison de l'apparition de *hein* dans cinq corpus.....355
Tableau 20 : Fréquence d'apparition des marqueurs discursifs dans le corpus « Réunions » 357
Tableau 21 : Fréquence d'apparition de *hein* pour chaque réunion de travail 358
Tableau 22 : Place de *hein* dans l'intervention pour chaque réunion de travail.....360
Tableau 23 : Place de *hein* dans l'intervention d'un locuteur 361
Tableau 24 : Répartition des couples *oui non* et *non oui* dans le corpus 395

Liste des figures

Figure 1 : Relation entre tâche, activité, comportement et performance, d'après F. Hubault (1995) ..48
Figure 2 : Interactions entre les cultures présentes au sein d'une entreprise.....68
Figure 3 : Interinfluences de la culture globale et des subcultures.....69
Figure 4 : Identité personnelle : identité individuelle et identité sociale.....75
Figure 5 : « Schématisation d'une approche théorique de l'identité », selon P. Riley (2001).....76
Figure 6 : Identité personnelle : identité individuelle, professionnelle et sociale 81
Figure 7 : Contexte et situation de communication : précisions terminologiques 127
Figure 8 : Interinfluences entre pratiques discursives, activités discursives, genre de discours et situation de communication.....129
Figure 9 : Grille d'observation pour décrire les réunions de travail.....132
Figure 10 : Les différents types de participants à la situation de communication.....134
Figure 11 : Organigramme du Parc départemental de l'Equipement.....148
Figure 12 : Etude de quatre phénomènes participant à la construction collaborative du discours.....177
Figure 13 : La réunion au centre d'un continuum conversationnel 189
Figure 14 : Disposition spatiale de la réunion 6.....191
Figure 15 : Organisation proxémique des réunions de travail.....193
Figure 16 : Triangle interactionnel en réunion 6.....209
Figure 17 : Deux modes de gestion de l'alternance des tours de parole 230
Figure 18 : Déroulement prototypique d'une réunion de travail.....238
Figure 19 : Enonciation conjointe et aide à la construction du discours.....249
Figure 20 : Reprise, répétition et reformulation 300
Figure 21 : La reprise : un terme générique pour différentes formes verbales 301
Figure 22 : Quatre types de reprises dans le discours 302
Figure 23 : Echange ternaire : énonciation conjointe et reprise de la complétion 305
Figure 24 : *Hein* et ses différentes valeurs 353
Figure 25 : Portée sémantique du couple *oui non* 408
Figure 26 : *non* : une position charnière entre deux séquences.....426

Table des matières

Remerciements.....2
Sommaire 3

Introduction générale 5

PREMIERE PARTIE : CADRES THEORIQUES ET METHODOLOGIQUES DE L'ANALYSE DES PRATIQUES LANGAGIERES EN SITUATION DE TRAVAIL 12

Chapitre 1 : De la langue aux pratiques langagières.....13
1.1. Quel objet pour quelle étude ? 14
1.1.1. Apports et limites de l'analyse structuraliste 14
1.1.2. Les prémices d'une conception sociale de la langue 16
1.2. L'apport d'approches anthropologiques, interactionnistes, conversationnelles et sociolinguistiques 19
1.2.1. L'anthropologie linguistique 19
1.2.2. L'interactionnisme sociologique 21
1.2.3. L'approche ethnométhodologique 21
1.2.4. L'analyse conversationnelle 23
1.2.5. Les théories sociolinguistiques 25
1.2.5.1. L'ethnographie de la communication 26
1.2.5.2. La sociolinguistique variationniste 29
1.2.6. Reflet des différences conceptuelles : définition d'une « communauté linguistique » 30
1.3. L'apport d'approches discursives 32
1.3.1. Analyse de discours 32
1.3.2. Les approches énonciatives et pragmatiques 34
1.3.3. Analyse du français parlé 36
1.3.4. Les prémices d'une analyse du discours en interaction 37
1.4. La linguistique interactionnelle 38

Chapitre 2 : Le langage en situation de travail 41
2.1. Eléments de définition 42
2.1.1. L'entreprise : une *organisation* complexe et dynamique 42
2.1.2. Travailler : s'inscrire dans une histoire sociale et collective.....44
2.1.2.1. Une notion complexe 44
2.1.2.2. Travail prescrit, travail réel 46
2.1.2.3. Travailler, gérer et *se* gérer 48
2.2. Travailler et communiquer : vers un nouvel objet d'étude 50
2.3. Les enjeux du langage au travail 53
2.3.1. Quelques repères historiques : de F. W. Taylor aux débuts de sociologie du travail 55
2.3.2. Quelques repères contemporains 57
2.3.3. Langage et action 59
2.3.4. La communication d'entreprise 61
2.3.4.1. La communication interne 62
2.3.4.2. La culture d'entreprise et culture(s) en entreprise 63
2.3.4.3. Les réunions de travail 70
Chapitre 3 : Travail collectif et implication de soi 72
3.1. Implication de soi au travail 73
3.1.1. La notion d'identité au travail 73
3.1.1.1. Identité individuelle et identité sociale 74
3.1.1.2. La notion d'ethos dans les interactions verbales 77
3.1.1.3. Connaissances partagées et communauté épistémique 79

3.1.1.4. Construction de l'identité professionnelle 80
3.1.2. Socialisation professionnelle 82
3.2. Vers une coopération au travail 85
3.2.1. Des collectifs de travail : les cas de Toyota et Volkswagen 86
3.2.2. Le collectif et l'action située et distribuée 90
3.2.3. Du groupe à la communauté de pratiques 92
3.2.3.1. Le groupe 92
3.2.3.1.1. Quelques caractéristiques des groupes 93
3.2.3.1.2. Le groupe restreint 95
3.2.3.1.3. Statut et rôle 96
3.2.3.1.4. Le groupe de travail 98
3.2.3.2. La communautés de pratiques 99
3.3. Vers un développement des compétences individuelles et collectives au travail 100
3.3.1. Compétences professionnelles et compétences langagières 101
3.3.2. Implications didactiques 105

Chapitre 4 : Approche multidimensionnelle de notre recherche 108
4.1. Cadrage d'une étude du discours interactif oral 109
4.1.1. Le discours interactif oral : un genre de discours ? 109
4.1.2. De l'intrication des approches interactionnistes et discursives 114
4.2. La notion d'interaction verbale dans les discours interactifs 117
4.2.1. Co-construction du discours en interaction 117
4.2.2. Les unités de l'interaction verbale 118
4.2.2.1. Le tour de parole… 119
4.2.2.2. …et d'autres unités d'analyse 122
4.3. Contexte et situation de communication : problèmes terminologiques 124
4.3.1. Définir le contexte 124
4.3.2. Définir la situation de communication 125
4.3.3. Une distinction terminologique significative 126
4.4. Interinfluences en situation de communication 128
4.4.1. Imbrications et influences linguistiques, interactionnelles et situationnelles 128
4.4.2. Interinfluences en réunion de travail 130
4.5. Outils de description et d'analyse 130

Chapitre 5 : Principes méthodologiques de la recherche.....136
5.1. Pourquoi une recherche de terrain ? 136
5.1.1. Quelques éléments historiques de la recherche de terrain anthropologique 136
5.1.1.1. En France 137
5.1.1.2. En Grande-Bretagne 138
5.1.1.3. Aux Etats-Unis 139
5.1.2. Vers les sciences sociales contemporaines 140
5.1.3. L'enquête de terrain en linguistique 141
5.1.4. Vers une méthodologie cohérente pour analyser les pratiques langagières des réunions de travail 143
5.2. Recueil des données 144
5.2.1. Travail en amont : premières phases d'investigation 145
5.2.1.1. Recherche du terrain 145
5.2.1.2. Exploration du terrain 145
5.2.1.3. Présentation du terrain et des réunions.....147
5.2.1.4. Responsabilités morales vis-à-vis du terrain.....150
5.2.1.5. Aspects juridiques 152
5.2.2. Collecte des données 154
5.2.2.1. Observation 154
5.2.2.2. Enregistrement des données.....155
5.2.2.3. Position du chercheur.....157
5.2.2.4. Paradoxe de l'observateur.....158
5.2.3. Travail inter- et post-réunions : compléments d'enquête.....161

5.3. Transcription des données 163
5.3.1. Lisibilité de la transcription 164
5.3.2. Fidélité de la transcription 164
5.3.3. Compromis entre lisibilité et fidélité 165
5.3.4. Les enjeux de la transcription 169
5.3.5. Conventions de transcription 172
5.4. Analyse des données 174
5.4.1. Analyse qualitative 175
5.4.2. Interprétation des données 177
5.4.3. Analyse quantitative 179
5.4.4. Vers une méthodologie d'analyse « mixte » des données 180

DEUXIEME PARTIE : ETUDE DES PRATIQUES LINGUISTIQUES ET INTERACTIONNELLES PARTICIPANT A LA CONSTRUCTION COLLABORATIVE DU DISCOURS AU SEIN DES REUNIONS DE TRAVAIL 182

Chapitre 6 : Etude des spécificités sociolinguistiques des réunions de travail 183
6.1. Une situation de communication indexicalisée 184
6.1.1. Une situation orale avec supports 186
6.1.2. Epaisseur historique des réunions de travail 187
6.1.3. Une situation avec une tonalité « professionnelle » 187
6.2. Le cadre spatio-temporel 190
6.2.1. Le lieu 190
6.2.2. Le temps 193
6.3. Une situation polylogale 195
6.3.1. Le nombre de participants 195
6.3.2. L'identité des participants 196
6.3.3. Une relation asymétrique 198
6.3.4. Le groupe et les groupes 199
6.3.5. Le cadre participatif 200
6.3.6. Les prises de parole 203
6.4. Une situation finalisée 216
6.4.1. Objectifs professionnels 217
6.4.2. Objectifs relationnels 219
6.5. Une situation régie par des normes interactionnelles 221
6.5.1. L'ouverture de la séance 221
6.5.2. La pré-clôture et la clôture 222
6.5.3. L'ordre du jour et la gestion des thèmes 224
6.5.4. Gestion de l'alternance des tours de parole 226
6.5.4.1. Alternance négociée localement dans l'interaction 227
6.5.4.2. Alternance non gérée localement 228
6.6. Formes et contenus de certaines pratiques langagières en réunion 231
6.7. La réunion de travail : un genre de discours ? 234

Chapitre 7 : Etude d'un premier phénomène participant à la construction collaborative du discours : l'énonciation conjointe 239
7.1. Pourquoi s'intéresser à l'énonciation conjointe 240
7.1.1. Un phénomène collaboratif 240
7.1.2. De multiples définitions 242
7.1.3. Notre approche de l'énonciation conjointe 246
7.2. Enonciation conjointe et objectifs de la complétion 248
7.2.1. Aide à la construction du discours 249
7.2.1.1. Une construction demandée par le premier locuteur 250
7.2.1.1.1. Demande explicite de complétion 251
7.2.1.1.2. Demande « indiciée » : des marques linguistiques favorisant la complétion 257

7.2.1.2. Une construction anticipatrice initiée par le second locuteur.....266
7.2.2. Apport d'informations nouvelles 272
7.2.2.1. Intervention en tant qu'expert 273
7.2.2.2. Intervention en tant que supérieur hiérarchique.....275
7.2.2.3. Pour une meilleure intercompréhension 278
7.2.3. « Compléter » pour s'imposer de façon stratégique 281
7.2.3.1. Exprimer une revendication 282
7.2.3.2. Marquer un rôle conversationnel 283
7.2.4. Marquer l'accord entre les locuteurs 284
7.2.4.1. Marque de cohésion groupale 285
7.2.4.2. Marque d'entente négociée 289
7.3. Réaction des locuteurs face à la complétion 290
7.3.1. La complétion peut être ratifiée par le premier locuteur.....291
7.3.1.1. Ratifier avec une reprise 291
7.3.1.2. Ratifier avec un évaluateur.....291
7.3.1.3. Accepter implicitement 293
7.3.2. La complétion peut être refusée par le premier locuteur.....294

Chapitre 8 : Etude d'un deuxième phénomène participant à la construction collaborative du discours : la reprise.....299
8.1. Eclaircissement terminologique et types de reprises 299
8.2. Ratifier une complétion 305
8.2.1. Reprise totale ou répétition 306
8.2.2. Reprise partielle.....308
8.2.3. Reprise modifiée.....309
8.2.4. Reformulation 311
8.3. Reprendre pour prendre la parole 312
8.4. Appuyer le discours d'un locuteur, insister ou valider une information 317
8.4.1. Reprendre en tant que supérieur hiérarchique 317
8.4.2. Reprendre en tant qu'expert 324
8.4.3. Reprendre en tant que collaborateur.....326
8.5. Répondre à une question et ajuster ses connaissances 328
8.5.1. Dans une situation interactive orale 329
8.5.2. Dans une situation interactive orale avec supports écrits 332
8.6. Marquer l'accord entre les locuteurs 336

Chapitre 9 : Etude d'un troisième phénomène participant à la construction collaborative du discours : *Hein*, marqueur interactif et de convergence.....344
9.1. Définitions et problèmes terminologiques 345
9.1.1. Quel objet pour quelle étude ? 346
9.1.2. Les différentes valeurs de *hein* déjà identifiées 350
9.2. Pourquoi s'intéresser à l'apparition de *hein* ? 354
9.2.1. Fréquence d'apparition de *hein* dans notre corpus.....354
9.2.1.1. Par rapport à d'autres corpus 354
9.2.1.2. Par rapport à d'autres « marqueurs » 356
9.2.1.3. Au sein des seize réunions 357
9.2.2. Place du marqueur *hein* dans le tour de parole d'un locuteur 359
9.3. Distribution de *hein* 362
9.3.1. Selon la relation et le rapport de places entre les locuteurs 363
9.3.2. Selon le thème ou le topic de l'échange.....373
9.4. Fonctionnement discursif et interactif de *hein* 376
9.4.1. Demande de reprise 377
9.4.2. Visée sociale et valeurs pragmatiques 379
9.4.3. Quatre « points de contrôle » dans les interactions.....385
9.5. Vers une convergence 389

Chapitre 10 : Etude d'un quatrième phénomène participant à la construction collaborative du discours : le couple *oui non* et ses combinaisons 393
10.1. Quelques emplois marginaux de *oui non* et de *non oui* 395
10.1.1. Le couple *non oui* 396
10.1.2. *Oui non* interrogatif en fin de tour de parole 399
10.2. *Oui non* en début de tour de parole 404
10.2.1. Une valeur sémantique composée 404
10.2.2. Des valeurs pragmatiques complexes.....410
10.2.2.1. Prise en compte des propos de l'autre et formule de politesse 411
10.2.2.2. Adhésion et distance face au collectif 420
10.2.3. Construction de l'argumentation 426
10.2.3.1. Argumentation explicite 428
10.2.3.2. Argumentation avortée 435
10.2.3.3. Conclusif d'argumentation 440

Conclusion 446

Bibliographie 452
Index des auteurs 473
Index des notions 477
Liste des tableaux 478
Liste des figures.....479
Table des matières 480

Annexes (Volume II) 485
Sommaire 486
Conventions de transcription.....487
Autorisation.....488
Liste des sigles et abréviations utilisées dans les réunions de travail du corpus.....489
Fiches signalétiques des réunions.....491
Corpus de travail : Transcriptions des réunions 519
Questionnaire 1052