



HAL
open science

La question comme outil de construction de l'intercompréhension en réunion de travail

Anouchka Divoux

► **To cite this version:**

Anouchka Divoux. La question comme outil de construction de l'intercompréhension en réunion de travail. Linguistique. Université de Lorraine, 2020. Français. NNT : 2020LORR0233 . tel-03153385

HAL Id: tel-03153385

<https://hal.univ-lorraine.fr/tel-03153385>

Submitted on 26 Feb 2021

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

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



AVERTISSEMENT

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

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

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

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

LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4

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

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

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

ECOLE DOCTORALE SLTC (SCIENCES, LANGAGES, TEMPS, SOCIÉTÉS)

Thèse

Présentée et soutenue publiquement pour l'obtention du titre de

DOCTEUR DE L'UNIVERSITÉ DE LORRAINE

Mention : « Sciences du Langage »

Par Anouchka DIVOUX

LA QUESTION COMME OUTIL DE CONSTRUCTION DE
L'INTERCOMPRÉHENSION EN RÉUNION DE TRAVAIL

Soutenue le 7.12.2020

Volume I

Membres du jury :

Rapporteurs :	Mme Maj-Britt MOSEGAARD	Professeure des Universités, University of Manchester
	HANSEN	
	Mme Véronique TRAVERSO	Directrice de recherche au CNRS, HDR
Examineurs :	M. Hervé ADAMI	Professeur des Universités, Université de Lorraine, <i>co-directeur de thèse</i>
	Mme Virginie ANDRE	Maître de conférence HDR, Université de Lorraine, <i>co-directrice de thèse</i>
	Mme Florence MOURLHON-DALLIES	Professeure des Universités, Université de Paris
	M. Henry TYNE	Maître de conférence, Université de Perpignan Via Domitia

UFR SHS – Département Sciences du Langage – Université de Lorraine

ATILF UMR 7118 – 44 avenue de la libération, 54000 NANCY

Equipe Didactique des Langues et Sociolinguistique (CRAPEL)

ECOLE DOCTORALE SLTC (SCIENCES, LANGAGES, TEMPS, SOCIÉTÉS)

Thèse

Présentée et soutenue publiquement pour l'obtention du titre de

DOCTEUR DE L'UNIVERSITÉ DE LORRAINE

Mention : « Sciences du Langage »

Par Anouchka DIVOUX

LA QUESTION COMME OUTIL DE CONSTRUCTION DE
L'INTERCOMPRÉHENSION EN RÉUNION DE TRAVAIL

Soutenue le 7.12.2020

Volume I

Membres du jury :

Rapporteurs :	Mme Maj-Britt MOSEGAARD	Professeure des Universités, University of Manchester
	HANSEN	
	Mme Véronique TRAVERSO	Directrice de recherche au CNRS, HDR
Examineurs :	M. Hervé ADAMI	Professeur des Universités, Université de Lorraine, <i>co-directeur de thèse</i>
	Mme Virginie ANDRE	Maître de conférence HDR, Université de Lorraine, <i>co-directrice de thèse</i>
	Mme Florence MOURLHON-DALLIES	Professeure des Universités, Université de Paris
	M. Henry TYNE	Maître de conférence, Université de Perpignan Via Domitia

UFR SHS – Département Sciences du Langage – Université de Lorraine

ATILF UMR 7118 – 44 avenue de la libération, 54000 NANCY

Equipe Didactique des Langues et Sociolinguistique (CRAPEL)

Remerciements

Je souhaite exprimer tous mes plus vifs remerciements à toutes les personnes qui m'ont accompagnée durant les quatre années de ce travail. Tout particulièrement, j'adresse mes remerciements à :

Hervé Adami et Virginie André, respectivement co-directeur et co-directrice de thèse. Merci à vous de m'avoir fait tomber dans le chaudron des Sciences du Langage dès ma première année de licence et de m'avoir permis de vivre cet incroyable parcours humain et intellectuel. Merci à Hervé Adami pour tous ces échanges passionnants et pour sa confiance tout au long de ces quatre années. Merci à Virginie André pour son soutien sans faille, ses nombreuses et patientes relectures ainsi que pour nos aventures aux quatre coins du globe.

L'équipe Crapel et le groupe LTF, pour leur accueil, leurs encouragements constants et leurs attentions quotidiennes. Un merci tout particulier à Valérie, toujours présente dans les moments de doute, à Maud, pour son humour ravageur et ses conseils avisés, à Cornélia, magicienne de la documentation et des petits plats ainsi qu'à Yazdan, best office mate ever.

Katarina Bartkova pour son aide précieuse et pour m'avoir aidée à dompter Praat.

Tous les membres du jury qui ont manifesté de l'intérêt pour ce travail : Madame Maj-Britt Mosegaard Hansen, Madame Florence Mourlhon-Dallies, Madame Véronique Traverso ainsi que Monsieur Henry Tyne.

Tous les membres de l'entreprise qui m'a accueillie, que je ne peux mentionner par souci de confidentialité mais sans qui ce travail n'aurait jamais pu voir le jour. Merci à E.M. de finalement avoir ouvert ce courriel qu'il croyait être un spam et à C.M. pour avoir répondu favorablement à ma requête.

Tous les membres de l'association Par(en)thèse, mais aussi tous les satellites qui ont gravité autour du « local », sans qui le chemin aurait été bien long et solitaire : Anna-Livia, Anaëlle, Rémi, Clémentine, Mélissa, Marie-Noëlle, Joris, Hanna, Florian, Coralie, Magali et tous les autres.

Ceux qui n'ont jamais arrêté de me pousser vers l'avant et de me demander quand est-ce que cela finirait : Pauline, Margot, Pierre-Alain, Marie Fi, Félix, Eléonore, Marie M., Elodie, Marien et Paul. Mais aussi aux anciennes SDL : Mélanie C., Khaira, Maud, Mélanie K. et Caroline, comme quoi, il ne faut jamais dire jamais.

Evidemment, ma famille, qui m'a tant soutenue, petites mains invisibles de cette thèse.

A Tom, pour avoir compris et accepté la place que prenait cette thèse. Et tous ceux que j'ai oubliés...

« It is possible that detailed study of small phenomena may give an enormous understanding of the way humans do things and the kinds of objects they use to construct and order their affairs. »

Harvey Sacks (1984, p.24)

Sommaire

Introduction	1
PREMIERE PARTIE : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE POUR L'ANALYSE DE LA QUESTION EN REUNION DE TRAVAIL	7
Chapitre 1. Analyse des interactions verbales et des situations de communication au travail.....	8
1.1. La sociolinguistique des interactions : un modèle éclectique	9
1.1.1. Les interactions verbales, des interactions sociales	10
1.1.2. Elaboration de la parole en interaction.....	22
1.2. Les interactions verbales en situation de travail.....	41
1.2.1. Evolution de la place du langage au travail : panorama historique.....	42
1.2.2. Analyser la « part langagière du travail » en France : langage, travail... ..	50
1.2.3. Aspect praxéologique du langage au travail	56
1.2.4. Intercompréhension en situation de travail : théorie de l'agir communicationnel 63	
Chapitre 2. Cadre théorique pour l'analyse de la question.....	76
2.1. De l'interrogation à la question, une longue tradition syntaxique	76
2.2. La question comme activité interactionnelle : apports de la pragmatique	80
2.2.1. De la question à l'assertion, de l'assertion à la question.....	82
2.2.2. Aspects taxémiques de la question et variabilité pragmatique.....	84
2.3. Types de questions et marqueurs	88
2.3.1. Questions totales et questions partielles.....	88
2.3.2. Questions directes et indirectes	89
2.4. Des fonctions communicatives aux objectifs socio-interactionnels des questions ..	96
Chapitre 3. Aspects méthodologiques et éthiques de la recherche sociolinguistique en entreprise.....	103
3.1. Méthodologie de recueil des données	103
3.1.1. Le travail de terrain dans une étude sociolinguistique des interactions	103
3.1.2. Principes éthiques et déontologiques de la recherche	110
3.1.3. Enregistrement des réunions	116
3.1.4. Données relatives au terrain	120
3.2. Méthodologie de transcription des données	124
3.2.1. La transcription comme théorie.....	124
3.2.2. La transcription comme défi	125
3.2.3. Conventions adoptées.....	135

3.2.4. Choix de marquages	138
3.3. Méthodologie d'analyse des données.....	140
SECONDE PARTIE : ANALYSE SOCIOLINGUISTIQUE, PRAXEOLOGIQUE ET INTERACTIONNELLE DES QUESTIONS EN REUNION DE TRAVAIL	149
Chapitre 4. Analyse d'un premier phénomène favorisant l'intercompréhension : les semi-assertions.....	150
4.1. Les semi-assertions, des questions ancrées dans le contexte	152
4.1.1. Implication directe de l'interlocuteur.....	157
4.1.2. Implication indirecte de l'interlocuteur : des séquences interactionnelles particulières	194
Chapitre 5. Analyse d'un second phénomène favorisant l'intercompréhension : les questions suspensives.	212
5.1. Eléments définitoires et choix de dénomination	212
5.1.1. Les questions suspensives : des questions inachevées ?	214
5.2. Aspects formels des questions suspensives.....	217
5.2.1. Questions suspensives et demandes de complétions : éléments distinctifs.....	217
5.2.2. Typologie des questions suspensives	219
5.3. Objectifs des questions suspensives	226
5.3.1. Outil de vérification : point de contrôle de l'activité	227
5.3.2. Visée d'étayage : partage des connaissances socialement distribuées	230
5.3.3. Eléments contextuels favorisant l'apparition de questions suspensives : les questions comme élément du langage opératif	235
Chapitre 6. Analyse d'un troisième phénomène intervenant dans la construction de l'intercompréhension en réunion de travail : les questions hybrides.....	248
6.1. Hybridité et intercompréhension.....	248
6.2. Questionner pour effectuer une suggestion.....	254
6.3. Questionner pour exprimer un reproche ou une critique.....	259
6.3.1. Effectuer une critique ou un reproche envers un supérieur hiérarchique.....	260
6.3.2. Effectuer une critique ou un reproche en tant que supérieur hiérarchique.....	266
Conclusion.....	274
Bibliographie.....	282
Liste des figures	305
Liste des tableaux	306
Index des auteurs.....	307
Index des notions	310
Table des matières.....	311

Introduction

Si la *part langagière du travail* (Boutet, 1995, 2001) est désormais reconnue à la fois par les chercheuses et chercheurs s'intéressant à l'activité de travail, la prise en compte de cette part langagière dans la recherche, mais aussi en situation de travail a largement fluctué à travers le temps. Depuis la période taylorienne et ses interdictions de parler pendant l'activité laborieuse, la place du langage s'est vue revalorisée jusqu'à la récente prise en compte de l'aspect central qu'elle occupe au sein de l'activité professionnelle. Les mutations successives du monde du travail depuis la seconde moitié du XIX^{ème} siècle et, avec elles, du regard porté sur la parole au travail dans ses dimensions psychologiques, sociales et praxéologiques ont contribué à l'introduction du langage au travail comme objet d'étude. Le contrôle de la parole des salariés, par exemple par les canevas préétablis des centres d'appel, ou son utilisation dans le but de satisfaire l'exigence d'efficacité, notamment dans le cadre d'un management participatif, met en lumière son caractère indissociable et constitutif du travail. La variété des disciplines scientifiques qui se sont intéressées aux pratiques langagières en milieu professionnel, telles que l'ergonomie, la sociologie, la psychologie, les sciences de gestion et les sciences du langage, ont permis de porter des regards différents et complémentaires sur la place du langage au travail. Ainsi, si la prise en compte de la part langagière du travail est susceptible de répondre à une visée productiviste, les études portant sur le langage en milieu professionnel ont permis de démontrer l'importance de la prise en compte de la vie verbale des salariés au travail. Nous observons ainsi un double mouvement s'opérer aujourd'hui entre la recherche et le terrain, la sociolinguistique s'intéressant à l'étude des interactions professionnelles et les acteurs du monde professionnel mesurant désormais les implications et les problématiques inhérentes au langage en situation de travail (De Saint Georges, 2014). Plus récemment, la constitution de différents réseaux de recherche pluridisciplinaires (à l'image du réseau *Langage et Travail*) a permis de faire émerger des problématiques liées à la maîtrise langagière au travail, tout en insistant sur la nécessité de mise en place de formations linguistiques à visée professionnelle (voir à ce titre l'ouvrage de Mourlhon-Dallies, 2008 et la revue *Langage, Travail et Formation*¹). Ainsi, notre intérêt pour l'analyse du langage en situation de travail a été nourri par les enjeux et les retombées sociales qui lui sont liés.

¹ Accessible à : <https://reseaultf.atilf.fr/?cat=26> (accédé le 8.09.2020).

Notre cheminement de recherche nous a amenée à réaliser, dans un premier temps, une étude portant sur les interactions en réunion de travail (Divoux, 2016). Les réunions nous apparaissent comme des moments privilégiés pour l'analyse des interactions en situation de travail puisqu'elles agissent comme des miroirs grossissants, à la fois de l'organisation et de la société dans laquelle elles ont lieu. De cette manière, ces temps particuliers représentent un condensé de la vie d'une entreprise et leur analyse permet de mettre au jour ses différents enjeux, ses systèmes d'influences, ses dynamiques interpersonnelles ainsi que les normes qu'elle met en place. Cette étude a abouti (Divoux, *ibid.*) à une analyse sociolinguistique et interactionnelle des questions en réunion de travail. Nous avons alors été frappée par l'omniprésence des procédés de questionnement, de la variété de leurs formes et des objectifs qu'ils poursuivaient. Les résultats de cette étude (Divoux, *ibid.*) nous ont permis de présenter une partie des objectifs pragmatiques des questions en lien avec les spécificités de la situation de communication et la réalisation de l'activité. Par ailleurs, l'analyse des interactions sous un angle sociolinguistique nous a permis de montrer l'influence des statuts et des rôles des locuteur.ice.s sur la production de questions, tout en nous interrogeant sur l'influence du genre des participant.e.s sur cette pratique interactionnelle. En outre, l'analyse des formes linguistiques revêtues par les questions à l'oral nous avait permis d'en ébaucher une taxinomie complémentaire aux formes traditionnellement décrites dans les grammaires et méthodes de français. De cette manière, cette étude préliminaire nous a permis de constater l'existence de certaines formes peu décrites dans la littérature scientifique consacrée aux questions.

Ces formes de questions, que nous pourrions qualifier de « prototypiques », soit les questions en *est-ce que*, les questions avec inversion sujet-verbe, les questions à schéma intonatif ascendant ou encore avec utilisation de « mots interrogatifs », sont abondamment décrites dans les travaux linguistiques. Néanmoins, d'autres formes permettant l'actualisation des questions à l'oral restent peu abordées, alors même que celles-ci apparaissent fréquemment au cours des interactions et remplissent des objectifs pragmatiques complexes. Ainsi, si les questions sont généralement liées à la demande d'information, l'analyse sociolinguistique des interactions permet de déceler la mise en œuvre d'autres objectifs, tout en saisissant les différentes dynamiques à l'œuvre dans leur production. Il apparaît alors que les activités interactionnelles et les objectifs pragmatiques sont reconfigurés en interaction par un système dynamique d'interinfluences.

L'étude de cette pratique interactionnelle nous a amenée à nous interroger sur la manière dont les questions sont mobilisées par des salariés en situation de travail afin de permettre le bon déroulement de l'activité professionnelle. Nous défendons l'idée que les questions sont utilisées stratégiquement par les salariés de façon à négocier et construire collectivement le sens de leurs propos. A la suite de Hymes (1972) et des études qui se sont inspirées de ses travaux (Gumperz, 1982 ; Brown et Levinson, 1987 ; Kerbrat-Orecchioni, 1990, 2005, André, 2010a, 2014), nous envisageons qu'il existe des traces du contexte dans les pratiques interactionnelles et cherchons ici à appréhender ces traces en analysant une pratique interactionnelle particulière : la question. Ainsi, tout en mettant en lumière des formes de questions peu décrites, nous cherchons à rendre compte des influences de la situation de communication sur cette pratique interactionnelle ainsi qu'à en comprendre la place dans les processus d'intercompréhension au travail. Notre étude présente ainsi trois axes d'analyse : pragmatique, sociolinguistique et interactionnel.

La première partie de ce travail visera à présenter et clarifier les fondements théoriques et méthodologiques auxquels nous avons recouru pour analyser les pratiques interactionnelles des locuteurs en situation de travail. Si notre travail de thèse trouve sa place dans le domaine des sciences du langage, il se nourrit toutefois des apports d'autres domaines, tels que la sociologie, la psychologie ou encore l'ergonomie qui apportent une lumière complémentaire sur les spécificités liées à la situation de travail. Ainsi, à la suite des travaux de Kerbrat-Orecchioni (2005) et de André (2010a), nous avons choisi d'adopter une approche « éclectique » ou encore « pluridimensionnelle » développée sur-mesure pour notre objet de recherche. Cette pluralité d'approches issues de traditions de recherche différentes permet, tout en construisant un cadre d'analyse cohérent, d'appréhender notre objet de recherche dans toutes les dimensions qui fondent sa complexité.

Dans **le premier chapitre**, nous positionnerons notre travail au sein de la *sociolinguistique des interactions verbales* (André, 2015), tout en présentant les différentes disciplines et courants qu'elle conjugue afin d'appréhender le plus finement possible la dynamique des interactions verbales dans leur rapport à la société. Nous insisterons notamment sur les dimensions et les enjeux sociaux des interactions verbales en introduisant les apports d'une approche interactionniste du langage. En retraçant les chemins épistémologiques qui ont abouti au développement d'une telle approche, nous ferons état des apports d'approches scientifiques antérieures, notamment celles issues de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle. Ces approches nous ont fourni un bagage conceptuel conséquent qui, s'il ne

constitue pas le cœur de cette thèse, représente un outillage précieux pour analyser les interactions en situation de travail, notamment lorsqu'il est concilié avec d'autres approches. Dans la seconde partie de ce chapitre, nous ferons appel à ces approches et domaines complémentaires à la linguistique afin de saisir au mieux la complexité des interactions verbales en situation de travail. Après avoir effectué un panorama historique permettant de rendre compte des variations dans la place accordée au langage au travail, nous aborderons l'aspect fondamentalement praxéologique des pratiques interactionnelles, à plus forte raison en situation de travail. En expliquant l'indissociabilité du langage et de l'action (Filliettaz, 2002) nous montrerons par ailleurs que l'activité et la coopération reposent sur l'intercompréhension développée par les salariés en situation de travail. Enfin, la fin de ce chapitre nous permettra d'aborder les caractéristiques des réunions de travail comme ensemble dynamique représentant un microcosme qui cristallise les différents enjeux et spécificités du langage au travail.

Afin d'effectuer cette analyse, nous avons constitué un corpus de réunions de travail au sein d'une entreprise de restauration de patrimoine et de menuiserie. L'entreprise intervient sur différents chantiers tels que des salles de spectacle, des hôtels, des sièges sociaux ainsi que des monuments historiques publics ou privés. Le domaine particulier de cette entreprise amène ses salariés à être en contact avec une variété d'interlocuteurs : prestataires, fournisseurs, intérimaires, clients, architectes et entreprises de bâtiment. L'entreprise comporte deux filières : une filière *gros œuvre*, spécialisée sur les éléments de construction (fondations, charpente, toiture, etc.) et une filière *menuiserie* intervenant sur les différents ouvrages en bois (meubles, escaliers, gradins, etc.). Les réunions de notre corpus ont toutes été observées au sein de la menuiserie, qui se subdivise elle-même en trois pôles : un pôle « travaux », en charge de la pose des éléments fabriqués par l'atelier, un pôle « atelier », en charge de la fabrication et un pôle « bureau d'études dessin », chargé de la conception des plans et travaillant en lien avec l'architecte d'un chantier et l'atelier. Nous avons observé trois types de réunions visant à la planification des chantiers, à la planification de la fabrication ainsi qu'à l'ergonomie et au rangement de l'atelier. Au nombre de 14, elles représentent environ 15h40 d'enregistrement et 229 000 mots transcrits. Tout en constituant le cœur de notre étude, le corpus enregistré et transcrit a été complété d'un ensemble de données extralinguistiques recueillies auprès des salariés. Collectées à l'aide d'une démarche comparable aux démarches ethnographiques, ces données nous ont permis de reconstruire l'intelligibilité des échanges analysés en collaboration avec les salariés participant à l'enquête.

Le second chapitre sera consacré à la présentation du fait langagier visé par notre travail. Nous ferons état d'une proximité épistémologique dans le traitement de la question et de l'interrogation, menant notamment à un flou terminologique dans le traitement des deux notions. Par la suite, en cohérence avec le cadre théorique adopté, nous appréhenderons la question comme une activité interactionnelle, ce qui nous amènera à envisager comme questions des structures syntaxiques autres que des interrogatives. Après avoir présenté les différents types de questions et les marqueurs déjà décrits dans la littérature scientifique qui leur est dévolue, nous nous intéresserons aux objectifs sociolinguistiques et interactionnels qu'elles visent. Nous montrerons ainsi que les questions sont des outils stratégiques importants qui entrent en jeu dans la construction collaborative de l'intercompréhension.

Le troisième chapitre permettra de clore cette première partie en exposant l'ensemble des choix méthodologiques que nous avons effectués tout au long de la réalisation de cette thèse, de la recherche d'un terrain à l'analyse des données. Nous expliciterons les différents principes qui sous-tendent cette recherche en décrivant comment nous avons mis en pratique les différents choix méthodologiques en relation avec notre vision de l'éthique scientifique de la recherche. Nous montrerons notamment les mouvements entre terrain et théorie qui ont permis de construire et de nourrir cette recherche en s'adaptant à l'objet étudié. Dans ce chapitre, nous présenterons également notre terrain de recherche, le corpus de travail constitué ainsi que les différents choix relatifs à la transcription de l'oral et aux analyses.

La seconde partie de notre travail sera consacrée à l'étude de la question en tant que pratique interactionnelle permettant la co-construction de l'intercompréhension par les locuteurs en situation de travail. Grâce à l'analyse de trois phénomènes récurrents dans notre corpus, nous montrerons comment les locuteurs négocient et construisent collaborativement l'intelligibilité de cette pratique interactionnelle qui est par ailleurs influencée par de multiples dimensions de la situation de communication et du contexte de travail. **Le chapitre quatre** s'intéressera à la description d'une forme de question non-prototypique encore peu décrite : les *semi-assertions*. Nous montrerons la très forte intrication de ce type de questions ne possédant aucun marqueur interrogatif traditionnellement associé à la question avec leur contexte de production. L'analyse sociolinguistique des interactions permettra de montrer les dimensions extralinguistiques à l'œuvre dans la production et l'interprétation de ces questions, tout comme l'influence du contexte plus large de l'organisation dans laquelle elles sont utilisées. **Le chapitre cinq** s'intéressera à une seconde forme linguistique que nous dénommons *questions suspensives*. Après avoir défendu ce choix de dénomination en cohérence avec le cadre

théorique présenté au sein de la première partie de ce travail, nous décrirons ce second type de question sous un angle (socio)linguistique, interactionnel et praxéologique. Ces différentes strates d'analyse nous permettront de montrer que ces formes font partie intégrante du langage opératif de l'entreprise et ne peuvent être comprises que dans des situations de communication précises. Enfin, **le chapitre 6** visera à la description des *questions hybrides*, soit des questions possédant une valeur pragmatique ajoutée à la demande d'apport d'information actualisée par les questions. Nous analyserons deux types de valeurs ajoutées, en lien avec les fonctions praxéologiques et relationnelles du langage au travail. Grâce à l'analyse de séquences interactionnelles particulières, nous montrerons quelles dimensions du contexte conditionnent l'expression d'une suggestion ou d'un reproche et comment l'actualisation de ces deux valeurs est susceptible de varier selon les locuteurs qui les produisent.

**PREMIERE PARTIE : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE POUR
L'ANALYSE DE LA QUESTION EN REUNION DE TRAVAIL**

Chapitre 1. Analyse des interactions verbales et des situations de communication au travail

Notre travail de recherche vise une analyse sociolinguistique et interactionnelle des questions utilisées lors des réunions de travail. Les multiples dimensions qui composent l'objet que nous cherchons à décrire nous ont amenée à construire un cadre d'analyse sur mesure en conciliant des dimensions conciliables², nous permettant ainsi de garder une cohérence dans les approches auxquelles nous avons recours.

A titre d'introduction, ce premier chapitre vise à présenter les différentes approches théoriques et les apports conceptuels issus de ces théories qui sous-tendent notre travail de recherche, tout en explicitant les filiations épistémologiques dans lesquelles il s'inscrit. Après avoir positionné ce travail au sein du domaine de la sociolinguistique des interactions, nous expliciterons les différentes dimensions qui composent ce cadre d'analyse éclectique mettant en jeu des outils et des concepts issus de traditions d'analyse linguistique variées mais toujours cohérentes. Afin de développer cette première partie, nous nous centrerons sur deux aspects des interactions : leur dimension sociale, d'une part, ainsi que les mécanismes à l'œuvre dans leur élaboration, d'autre part.

Après avoir défini les principes régissant les interactions verbales, nous replacerons ces interactions dans le contexte particulier qu'est le travail. Afin de comprendre le fonctionnement des interactions verbales dans la situation spécifique des réunions, nous nous intéresserons à la place et aux enjeux revêtus par le langage au travail. Cette deuxième partie de chapitre ajoutera une dimension pluridisciplinaire à notre travail, l'analyse du langage convoquant nécessairement des domaines de recherches complémentaires tels que l'ergonomie du travail, les sciences de gestion, la psychologie du travail ou encore la sociologie des organisations. L'établissement du lien entre langage et action nous permettra, par ailleurs, d'appréhender la dimension praxéologique du langage au travail. Dans cette perspective actionnelle, le recours à la théorie de l'agir communicationnel développée par Habermas mettra en avant l'aspect central de l'intercompréhension et de la coopération dans les interactions verbales au travail, et plus spécifiquement dans les réunions.

² Nous adoptons les termes de Kerbrat-Orecchioni (2005, p.21) dans sa description du *syncretisme méthodologique*.

1.1. La sociolinguistique des interactions : un modèle éclectique

La présente étude met en jeu un objectif triple. Notre premier objectif est de présenter les spécificités linguistiques des questions à l'oral. Le second objectif réside dans l'étude pragmatique des différentes formes de questions en cherchant, par ailleurs, à déterminer les objectifs poursuivis par les questions dans un contexte spécifique : les réunions de travail. Enfin, dans une visée sociolinguistique, le troisième objectif vise à déterminer les paramètres socio-interactionnels exerçant une influence dans la production de questions par la prise en compte des éléments de la situation de communication et du contexte extralinguistique. Notre travail s'inscrit dans le domaine de la sociolinguistique des interactions verbales telle qu'elle a été définie par André (2015, p.2) :

Cette approche [...] cherche à appréhender les pratiques langagières, en analysant leurs spécificités linguistiques, interactionnelles, pragmatiques et contextuelles. En d'autres termes, les pratiques langagières (c'est-à-dire les productions linguistiques et interactionnelles) actualisées par les interlocuteurs sont appréhendées comme apparaissant dans une situation de communication toujours particulière.

L'autrice met ainsi l'accent sur l'aspect intrinsèquement situé des interactions verbales ainsi que sur les différents aspects qui les composent. Le discours des interactants est donc envisagé comme « profondément ancré dans le contexte social dans lequel il est produit et comme largement influencé par une multitude d'éléments rendant son analyse complexe » (Langbach, 2015, p.79). Dans cette approche, les pratiques langagières³, soit l'ensemble des productions linguistiques et interactionnelles, permettent l'accomplissement d'activités s'inscrivant elles-mêmes dans un genre de discours et plus largement, dans une situation de communication. De cette manière, l'approche que nous avons choisie exige d'appréhender et de comprendre les diverses interinfluences entre les pratiques interactionnelles des locuteurs et le contexte dans lequel elles se produisent (André, 2018) (nous approfondirons les mécanismes d'interinfluences présents dans l'interaction dans la [section 1.1.1.2.1](#)).

Fortement inspirée par les travaux de Kerbrat-Orecchioni (1990, 1992, 1994, 2005) en linguistique interactionnelle, la sociolinguistique des interactions verbales entend recourir à un cadre nécessairement pluridisciplinaire et multidimensionnel afin de tenter de rendre compte

³ Le cadre proposé par André (2019) pour l'analyse sociolinguistique des interactions fera évoluer l'appellation *pratiques langagières* en *pratiques interactionnelles*, considérant que ces pratiques sont nécessairement mobilisées dans l'interaction, *par* et *pour* un locuteur, hors cas pathologiques.

de la complexité des objets observés (André, 2010a). Le recours à ce type de cadre, aussi présenté sous les termes de *synchrétisme méthodologique* ou d'*approche éclectique* (Kerbrat-Orecchioni, 2005) nécessite de concilier de manière cohérente les apports de différents paradigmes de recherche afin d'aboutir à une description la plus fine possible. Si l'analyse des interactions verbales convoque de fait un ensemble de traditions de recherche en linguistique (nous expliciterons lesquelles dans les sections suivantes), les particularités du contexte dans lequel nous observons ces interactions, c'est-à-dire les réunions de travail, nous obligent à recourir aux apports de domaines extérieurs à la linguistique : psychologie du travail, ergonomie, sociologie du travail (nous évoquerons plus particulièrement ces aspects dans la [partie 1.2.2](#) de ce chapitre). Comme le souligne Kerbrat-Orecchioni (2005, p.21), « le métissage théorique n'est pas seulement un luxe, c'est dans certains cas une nécessité ». Ainsi, analyser les interactions verbales sous l'angle sociolinguistique impose de recourir à différents champs d'analyse comme l'analyse conversationnelle ou la linguistique interactionnelle tout comme différentes approches, notamment pragmatiques, discursives et énonciatives. Afin de définir le cadre théorique dans lequel nous nous inscrivons, nous allons présenter les différents apports conceptuels concernant l'analyse des interactions verbales auxquels nous avons recours dans le cadre de cette étude en les scindant en deux parties. Dans un premier temps, nous rappellerons la dimension nécessairement sociale des interactions verbales. Nous envisagerons ensuite les interactions verbales comme un phénomène ordonné et régi par des règles précises, en faisant notamment appel aux nombreux apports de l'analyse conversationnelle repris dans le cadre de la linguistique interactionnelle. Enfin, nous insisterons sur l'aspect situé des interactions verbales en les appréhendant sous un angle ethnographique et sociolinguistique.

1.1.1. Les interactions verbales, des interactions sociales

Depuis le *Cours de linguistique générale* de Saussure, la langue est envisagée « en elle-même et pour elle-même » (1916 [1971], p. 317), promouvant ainsi la linguistique au rang de discipline autonome. Dans la conception saussurienne du langage, la linguistique prend pour objet toutes les manifestations de la langue et vise à une description systématique et synchronique de sa structure interne, rompant ainsi avec les traditions linguistiques précédentes, notamment la linguistique comparée. Si, à plusieurs reprises, Saussure mentionne l'aspect social du langage (Calvet, 1993), il s'intéressera exclusivement à la langue en tant que système de signes structuré et autonome, comme le rappelle Wald (2012, p.104) :

[Saussure] a défini la *langue comme un fait social*, c'est-à-dire comme un fait qui est indépendant de l'action de l'individu et de ses actes et qui, au contraire s'impose à lui dans la société, dans la « masse parlante » de tous ceux qui parlent la même langue que lui. La langue se maintient au-delà de l'individu qui n'a pas directement prise sur ses règles. Elle ne s'hérite pas biologiquement mais se transmet par apprentissage de génération en génération, et ce sont les mécanismes de transmission sociale qui expliquent alors son évolution.

Dans cette perspective, la langue ne relève pas du seul individu mais du collectif qui l'utilise. Cette définition de la langue est rendue possible par la mise en place de la tripartition entre la *langue* comme code conventionnel qui permet la communication, le *langage*, soit la capacité humaine innée à interagir, et la *parole* possédant une dimension individuelle de mise en pratique de la langue. Cette première distinction, tout comme celles effectuées entre *diachronie* et *synchronie*, mais aussi entre *signifiant* et *signifié* seront à la base du courant structuraliste impulsé par Saussure. Les courants qui émaneront du structuralisme, notamment les travaux du Cercle de Prague fondé par Kartsevski, Troubetskoï et Jakobson et plus tardivement le générativisme de Chomsky resteront centrés sur l'idée d'une langue indépendante, détachée de tout contexte social.

Si, dès 1929, Bakhtine⁴ formule une critique de la linguistique structurale, ses travaux resteront longtemps confidentiels et c'est véritablement au début des années 1960 que la linguistique sociale prendra son essor. L'émergence du terme *sociolinguistique* et sa constitution en tant que domaine seront issues d'un colloque prenant place à l'Université de Chicago à Los Angeles en 1964. Interrogé par Calvet (1999, p.41), le chercheur en anthropologie linguistique Bright explique que sa présence au colloque était grandement motivée par « la possibilité d'introduire une dimension sociale dans la linguistique "structurale" qui dominait alors », illustrant une volonté largement partagée par les autres participants tels que les ethnographes de la communication Gumperz et Hymes, ou encore Labov, futur fondateur de la sociolinguistique variationniste. Ce dernier cherchera en particulier à briser l'opposition entre langue et parole posée comme primat par le structuralisme en réunissant l'étude de la langue avec ses usages sociaux, comme le souligne Kihm dans l'introduction de l'ouvrage de Labov (1976, p.13) :

⁴ L'ouvrage a d'abord été publié en 1929 sous le nom de Volochinov. Toutefois, nous mentionnerons toujours Bakhtine comme en étant l'auteur. Cet ouvrage sera traduit en 1977 en français.

La science de l'enquête sociolinguistique n'atteint, chez Labov, une certaine sûreté qu'en même temps que s'éclairent les fonctions sociales de la langue et les rapports sociaux qui leur sont liés d'une part, les structures linguistiques elles-mêmes d'autre part.

Ainsi, la linguistique au sens de Labov ne peut s'envisager que sous un angle social, c'est par l'analyse des usages de la langue par les locuteurs que les structures réelles de la langue peuvent émerger. L'intrication des faits sociaux et des faits linguistiques est telle que Labov commence son ouvrage *Sociolinguistique* (1976, p.37) en écrivant « pendant des années, je me suis refusé à parler de *sociolinguistique*⁵, car ce terme implique qu'il pourrait exister une théorie ou une pratique linguistique fructueuse qui ne serait pas sociale ». En ce sens, les travaux menés dans le domaine de la sociolinguistique cherchent à étudier la diversité des pratiques langagières et leurs variations au sein d'une communauté linguistique ou d'un contexte social particulier. Ainsi, dans l'optique d'une analyse sociolinguistique, les interactions verbales ne peuvent s'envisager que dans leur rapport à leur contexte de production.

Cet aspect social se retrouve largement dans l'approche interactionnelle développée par Kerbrat-Orecchioni (1998). En réinvestissant les célèbres postulats de Gumperz (1982, p.29) « parler, c'est interagir⁶ » ainsi que celui de Bakhtine (1977 [1929]) « l'interaction verbale est la réalité fondamentale du langage » (cité dans Kerbrat-Orecchioni, 1998, p.51), l'auteur pose, en France, les bases d'une linguistique prenant en compte les influences réciproques entretenues par les locuteurs en situation d'échange. Dans le premier tome de son ouvrage consacré aux interactions verbales, Kerbrat-Orecchioni (1990, p.13) expose un des principes centraux de l'approche interactionnelle : « tout discours est une construction collective », insistant ainsi sur la dimension sociale du langage. Toutefois, la seule co-présence de deux locuteurs ne suffit pas à garantir l'interaction, elle insiste donc sur la dimension d'*engagement* que requiert l'échange communicatif : les locuteurs doivent prouver leur implication dans l'échange en produisant divers signaux de *validation illocutoire* qui « garantissent conjointement le maintien d'un flux de parole » (Goffman, 1974, p.33). L'interaction se manifeste donc par un *engagement* dans une action *conjointe*. En effet, les locuteurs construisent ensemble l'interaction par des ajustements réciproques et successifs. Cette construction conjointe ou *construction collaborative* au sens d'André (2010a) se manifeste notamment par des phénomènes d'énonciation conjointe (un locuteur complétant l'énoncé d'un autre) ou encore de reprise (un

⁵ Mis en italique par l'auteur.

⁶ Version originale : « Speaking is interacting ».

locuteur répétant ou reformulant les paroles d'un autre). A l'opposé des modèles précédents, plus particulièrement le modèle mathématique de la communication utilisé par Shannon et Weaver (1976 [1948]), l'approche interactionnelle prend en compte les effets produits par l'interlocution sur le développement de l'interaction.

Une des approches ayant contribué à la large place donnée à l'aspect social des interactions verbales provient de l'influence de la sociologie d'orientation interactionniste. Celle-ci s'est majoritairement illustrée à travers les travaux de l'Ecole de Chicago, du début du XXème siècle jusqu'à la fin des années 1960. L'Ecole de Chicago recouvre deux périodes successives : la première Ecole (1918-1935) et la seconde (années 1940 à 1960), cette dernière étant particulièrement associée à l'interactionnisme. Cette approche sera développée grâce aux travaux fondateurs de Dewey et Mead, ensuite repris par Blumer (ancien élève de Mead) qui inventera la dénomination « interactionnisme symbolique⁷ » en 1937. Par la suite, l'interactionnisme connaîtra une influence grandissante et se diffusera dans d'autres universités. L'approche développée par l'Ecole de Chicago aura alors un impact déterminant dans le développement de méthodes de recherche qualitatives, notamment grâce à la formulation de trois principes fondamentaux par Blumer (1969), inspirés de Mead (1934) et cités dans Meltzer, Petras et Reynolds (1975, p. 54) :

- a. Les êtres humains se comportent à l'égard des choses selon les significations qu'ils accordent à celles-ci. Ainsi, pour comprendre les manières d'agir ou de penser des acteurs, il faut d'abord et avant tout appréhender le sens qu'ils donnent à leur réalité.
- b. Les significations sont la résultante des interactions sociales. C'est donc au travers des relations avec les autres, que ces relations soient individuelles (face à face) ou collectives (les rapports entre les groupes), que les acteurs découvrent, négocient et produisent le sens qu'ils donnent aux choses de même qu'ils développent leurs perspectives.
- c. Les significations se modifient et se construisent au travers des processus d'interprétation mis en œuvre dans les situations réelles. Les significations, à mettre en rapport avec les « situations réelles », sont susceptibles de se modifier en cours d'action.

La sociologie interactionniste s'attèle donc à « rendre compte » des éléments susceptibles d'influencer les expériences et les points de vue des acteurs mais aussi à « tenir compte » de ce même point de vue dans l'appréhension des réalités sociales (Poupart, 2011, p.181). Par ailleurs, les travaux menés dans le cadre cette approche s'intéresseront notamment aux différents phénomènes liés à la déviance : prostitution, maladies mentales, usage de drogues, etc. Selon

⁷ Les termes d'*interactionnisme* et d'*interactionnisme symbolique* présentent quelques points de divergence sur lesquels nous ne nous attarderons pas (pour un panorama des distinctions, voir Morrissette, 2011).

les principes interactionnistes, la déviance est vue comme une construction sociale, perçue et construite dans et par l'interaction.

C'est au sein de ce paradigme constructiviste que Goffman va développer ses travaux sur les phénomènes de marginalité. Un des apports majeurs de Goffman réside dans le développement d'une approche *dramaturgique* de l'interaction par le biais de métaphores, les personnes en interaction étant assimilés à des acteurs en représentation. De cette approche dramaturgique sera issue la notion de *face* (faisant ainsi écho à l'expression « perdre la face ») dans l'interaction comme « 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. » (Goffman, 1974, p.9). Ainsi, selon l'auteur, les interactions verbales sont régies par le principe de respect de la face, tant celle d'autrui que la sienne, permettant l'équilibre de l'interaction. Les interactions mettent en présence à la fois un désir de préservation des faces (le *face want*) et un travail de figuration (le *face work*) qui englobe « tout ce qu'entreprend une personne pour que ses actions ne fassent perdre la face à personne (y compris elle-même) » (*ibid.*, p.15).

A la suite de Goffman, cette notion sera retravaillée par Brown et Levinson (1987), puis par Kerbrat-Orecchioni (1992, 2005) dans le cadre de leur théorie de la politesse. Le principe de face se scinde alors en deux parties : la face positive et la face négative. La face positive concerne l'image valorisante de soi construite par le locuteur, tandis que la face négative représente le territoire de celui-ci, qu'il soit « corporel, spatial, ou temporel » mais aussi les « biens et réserves, matérielles ou cognitives. » (Kerbrat-Orecchioni, 1992, p.167-168). L'interaction, selon Brown et Levinson, est donc construite par une somme d'actes potentiellement menaçants pour les faces des interlocuteurs nommés *face-threatening acts* (désormais FTA). De manière à éviter la production de ces FTA, les locuteurs mettent en place différentes stratégies discursives dans l'interaction. Ces différentes stratégies sont en fait l'expression de la politesse comme moyen de concilier la volonté de préservation des faces avec l'omniprésence d'activités interactionnelles menaçantes pour ces faces (Kerbrat-Orecchioni, 1992). Reprenant le modèle posé par Brown et Levinson dans le cadre de l'analyse des interactions verbales, Kerbrat-Orecchioni (1992) adopte un point de vue optimiste et ajoute à la théorie préexistante la notion de *face-flattering acts* (FFA), corollaire des FTA :

Mais la politesse ne se réduit pas à l'adoucissement des actes menaçants : elle peut consister, plus positivement, en la production d'actes "anti-menaçants", comme les vœux ou les compliments. Ces actes valorisants pour les faces, que n'envisagent pas Brown et Levinson, nous proposons de les appeler "Face Flattering Acts" (ou FFA) - l'ensemble des actes de langage se répartissent alors en deux grandes familles, selon qu'ils ont sur les faces des effets essentiellement négatifs ou au contraire positifs. (p.132)

Ainsi, en postulant l'existence d'un pendant aux FTA, Kerbrat-Orecchioni divise les mécanismes de la politesse en deux sous-catégories. Les manifestations de sympathie et d'intérêt visant à valoriser l'autre appartiennent à des stratégies de politesse qualifiée de positive, tandis que l'adoucissement du FTA met en jeu une politesse négative. Cette étude de la politesse interactionnelle amène l'autrice à schématiser⁸ l'ensemble des « grandes stratégies » de politesse selon les modalités d'accomplissement (ou non) du FTA, schéma que nous reprenons ici :

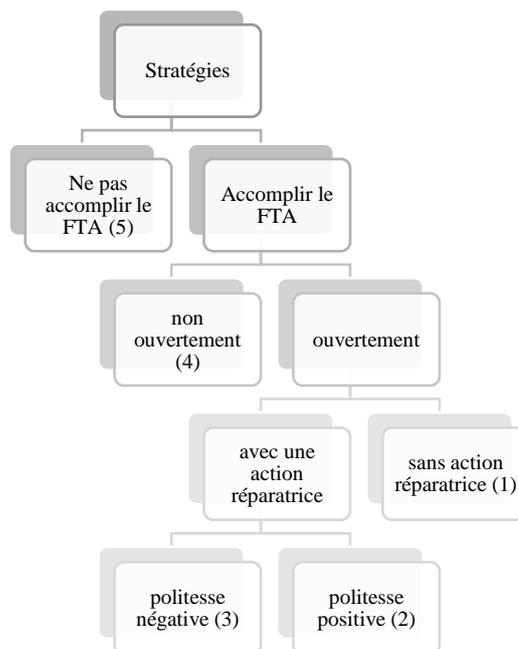


Figure 1 : les cinq grandes stratégies (numérotées par ordre croissant de politesse) (Kerbrat-Orecchioni, 1992, p.174-175)

Plus récemment, Kerbrat-Orecchioni a développé la notion de *polirudesse* (2005, 2010, 2011) afin de « rendre compte des différents cas d'énoncés qui sont à la fois polis et impolis, catégorie que nous proposons d'appeler du mot-valise *polirudesse* (en anglais *polirudeness*)⁹ » (Kerbrat-

⁸ Ce schéma est lui-même inspiré de celui de Brown et Levinson (1987, p.69).

⁹ Mises en italiques par l'autrice.

Orecchioni, 2011, p.99). Cette notion sera particulièrement éclairante pour l'analyse de l'utilisation des pré-séquences permettant de masquer des FTA, nous y reviendrons en [1.1.2.1.5](#) lorsque nous présenterons le fonctionnement des séquences préliminaires.

Les interactions verbales sont donc des situations sociales, en ce sens où elles sont des « environnements dans lesquels deux individus, ou plus, sont physiquement en présence de la réponse de l'un et de l'autre » (Goffman 1988, p.191). Ces environnements ou, en d'autres termes, ces contextes font partie intégrante des interactions verbales, comme nous allons le voir dans la partie suivante.

1.1.1.1. Indexicalité des interactions verbales

Un des aspects les plus marquants apporté par la linguistique d'inspiration ethnométhodologique à l'analyse des interactions est la centralité de la contextualisation des productions verbales dans les analyses. Cette intrication entre contexte et productions langagières est définie sous la notion d'*indexicalité*. Dans cette perspective, le discours des participants véhicule des traces du point de vue adopté par ceux-ci et permet sa perception et sa reconstruction. Ainsi, les formes linguistiques analysées le sont nécessairement en relation avec le déploiement de l'interaction. Dans cette optique, la séquentialité (nous approfondirons cette notion en [1.1.2.1.3](#)) et l'indexicalité de l'interaction sont fondamentales. Pour Garfinkel et Sacks (1970), toute action (dont les actions langagières) est indexicale, elle est donc développée et adaptée par rapport au contexte. Les discours ne faisant donc sens que dans un contexte particulier, ceux-ci se doivent d'être analysés conjointement afin de demeurer compréhensibles.

Comme le rappelle Kerbrat-Orecchioni (2002), le terme de *contexte* présente des acceptions diverses selon les auteurs et les perspectives adoptées, renvoyant tantôt à l'environnement verbal de l'unité étudiée, tantôt à la situation de communication. Nous nous permettons d'ouvrir une courte parenthèse dans cette section afin d'éviter tout flou terminologique dans l'usage de ces différents termes. Ces variations dans le sens donné à la notion de contexte se retrouvent dans la définition donnée par Maingueneau (2009, p.33) : « le contexte de quelque chose, de manière informelle, est ce qui l'environne. S'il s'agit d'une unité linguistique (phonème, mot, phrase, texte), cet environnement est à la fois linguistique (environnement verbal ou cotexte) et non linguistique (environnement physique immédiat, mais aussi social ou culturel) ». L'ambigüité du *contexte* réside donc dans le fait qu'il renvoie à la fois à des données linguistiques et extralinguistiques. Avec l'analyse de la place du langage

dans les organisations, Girin (1990, p.60) apporte un aspect cognitif à la notion de contexte en expliquant que celui-ci représente « des structures d'interprétation, des schémas cognitifs, dont chacun dispose pour comprendre les évènements qui se produisent, et comprendre en particulier [...] les évènements langagiers ». Le contexte revêt ainsi une fonction de grille de lecture des différentes situations auxquelles un locuteur est confronté. Dans le cadre organisationnel, le contexte se subdivise en deux pans distincts. Il existe, d'une part, des contextes liés à des structures sociales d'arrière-plan, en d'autres termes, aux rapports entretenus par les acteurs de l'organisation (proximité/distance, respect/mépris, etc.). D'autre part, on constate un autre pan du contexte lié à l'activité collective (objectifs généraux, tâches définies, etc.). Enfin, les contextes que Girin (*ibid.*, p.70) définit comme « purement cognitifs » font référence aux réseaux de savoirs des individus qui leur permet d'appréhender de manière adéquate une situation de communication donnée. Cette définition du contexte lui permet, entre autres, d'expliquer l'apparition de malentendus au sein des organisations (nous verrons l'importance de cette dimension dans le chapitre 6 portant sur les questions hybrides). Ainsi, dans cette perspective, les malentendus prennent leur source dans le recours à deux contextes différents par les interlocuteurs, entraînant un décalage dans leur appréhension d'une même situation. Le malentendu est alors pleinement lié au contexte, tout en étant un phénomène fondamentalement interactif (Kerbrat-Orecchioni, 2008).

Consciente des variations dans l'acception de la notion de contexte et de son importance dans l'analyse des interactions verbales, nous souhaitons nous tenir à une terminologie fixe tout au long de notre étude. Ainsi, nous tâcherons de garder une cohérence en recourant à trois termes précis. Nous choisissons, à l'instar de Labov, d'utiliser le terme de *contexte extralinguistique* pour renvoyer aux éléments strictement non linguistiques. A l'inverse, le terme de *cotexte* sera utilisé pour renvoyer au contexte linguistique immédiat soit « l'environnement proprement verbal » (Maingueneau, 2009, p.41) dans lequel apparaît une unité ou une forme linguistique particulière. Lorsque nous utiliserons le terme de *contexte* sans qualificatif, celui-ci sera équivalent à la *situation de communication* telle que décrite par Hymes (1972), soit à la fois au cotexte et au contexte extralinguistique.

1.1.1.2. Analyser les situations de communication

Dans le cadre de l'ethnographie de la communication, Hymes défend au début du XXème siècle une conception à la fois sociologique et linguistique de la langue. Il développe

ainsi une approche pluridisciplinaire en conjuguant à la fois une approche linguistique héritée du Cercle de Prague et de Jakobson (1963), une approche sociologique influencée par les travaux de Goffman, une approche anthropologique grâce aux apports de Malinowski, Boas et Sapir, ainsi qu'une approche philosophique avec notamment les travaux d'Austin et Searle. Ses travaux s'intéresseront aux usages de la langue en situation sociale, qu'il qualifie d'évènements de parole (*speech events*), unité centrale de son analyse (Hymes, 1972). Ces évènements sont définis comme des « activités ou aspects d'activités qui sont gouvernés par des règles ou des normes d'usage de la parole¹⁰» (Hymes, 1972, p.56). Ainsi, au même titre que les ethnométhodologues qu'il côtoie, Hymes prône le fait de s'intéresser à l'analyse de la langue attachée à son contexte de production.

Cet intérêt pour le contexte dans l'activité langagière l'amène à développer un outil central pour l'analyse des interactions verbales : le modèle SPEAKING (Hymes, 1972)¹¹. Ce modèle représente à la fois un cadre d'analyse et un moyen mnémotechnique permettant la prise en compte des différentes dimensions constitutives d'une situation de communication :

- **Setting** : le cadre à la fois spatial et temporel de l'interaction ;
- **Participants** : l'ensemble des participants, qu'ils assistent à l'interaction ou qu'ils y participent, ainsi que les relations interpersonnelles ;
- **Ends** : les finalités, les buts poursuivis par l'interaction ainsi que les buts effectivement atteints ;
- **Acts** : les actes effectués, la mimo-gestuelle ainsi que les pratiques langagières utilisées et les thèmes abordés ;
- **Key** : la tonalité de l'échange, soit le climat véhiculé dans l'interaction (détendu, formel, conflictuel...) ainsi que les paramètres prosodiques (ton utilisé, modulations de l'intonation) ;
- **Instrumentalities** : les différents canaux de communication auxquels ont recours les participants, ils peuvent être vocaux, scripturaux ou encore proxémiques ;
- **Norms** : les règles et conventions attachées à la situation de communication et régissant l'interaction ainsi que sa compréhension (règles de prise de parole, thématiques à aborder), relatives aux statuts et aux rôles de chacun des participants ;

¹⁰ Traduction personnelle. Version originale : « Activities or aspects of activities, that are directly governed by rules or norms for the use of speech ».

¹¹ Les bases de ce modèle seront posées par Hymes en 1962 qui le remaniera en 1972.

- **Genre** : le genre d'activité de langage développé par les participants (conversation, cours magistral, réunion de travail, etc.).

Retravaillé dans le cadre de la sociolinguistique des interactions, cette modélisation relativement statique est adaptée par André (2006) à l'analyse des interactions verbales en situation de travail. L'autrice adjoint notamment au modèle la notion d'« épaisseur discursive » développée par Boutet (1994, p.64), incontournable dans l'analyse du langage au travail (nous développerons cette notion en 1.2.3.2.). Par ailleurs, les « actes » et « normes » de Hymes sont regroupés sous un même item « formes et normes interactionnelles et discursives » chez André (2006), constatant que la forte intrication des deux éléments les rend presque indissociables. Elle précise néanmoins un ensemble de paramètres observables pour analyser le discours en interaction « 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 » (*ibid.*, p.132). Dans une perspective d'analyse sociolinguistique des interactions et pour parer à l'aspect trop figé du modèle SPEAKING, celui-ci doit être vu « 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 » (*ibid.*, p.131). Tout en représentant un cadre d'analyse, le modèle SPEAKING ainsi repensé doit prendre en compte les aspects dynamiques et réflexifs intrinsèques aux interactions verbales. La dynamique de l'interaction comme phénomène en perpétuelle redéfinition et réajustement est une des idées centrales qui sous-tendent l'analyse sociolinguistique des interactions que nous allons développer dans la partie suivante.

1.1.1.2.1. Aspects dynamiques des interactions verbales

La linguistique interactionnelle (Kerbrat-Orecchioni, 1990, 1992, 1994), tout comme l'analyse conversationnelle (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974 ; Sacks, 1992¹²) et l'ethnographie de la communication (Garfinkel, 1967 ; Gumperz et Hymes, 1972) mettent en avant l'aspect structurant du contexte sur le discours et les pratiques interactionnelles des locuteurs. Si la situation de communication influence, nous venons de le voir, les différents éléments qui la composent, les changements concernant les pratiques interactionnelles sont de

¹² Nous précisons ici que les cours reproduits par les étudiants de Sacks dans l'ouvrage de 1992 ont été donnés dans les années 1960 à 1970.

même susceptibles d'affecter la situation de communication. Le discours en interaction et le contexte entretiennent une relation réflexive, l'un influençant l'autre, comme l'explique Kerbrat-Orecchioni (2007, p.16) : « le discours est une activité tout à la fois conditionnée (par le contexte), et transformative (de ce même contexte) ». En ce sens, le contexte posé dès l'ouverture de l'interaction définit l'interaction tout en étant indéfiniment redéfini par les événements survenant au cours de la conversation. Cette notion de réflexivité est reprise et adaptée dans le cadre de la sociolinguistique des interactions verbales par André (2015, 2019) qui souligne l'aspect central des mécanismes d'interinfluence dans l'interaction entre situation de communication, genre de discours, activités interactionnelles et pratiques interactionnelles, illustrée par le schéma ci-dessous :

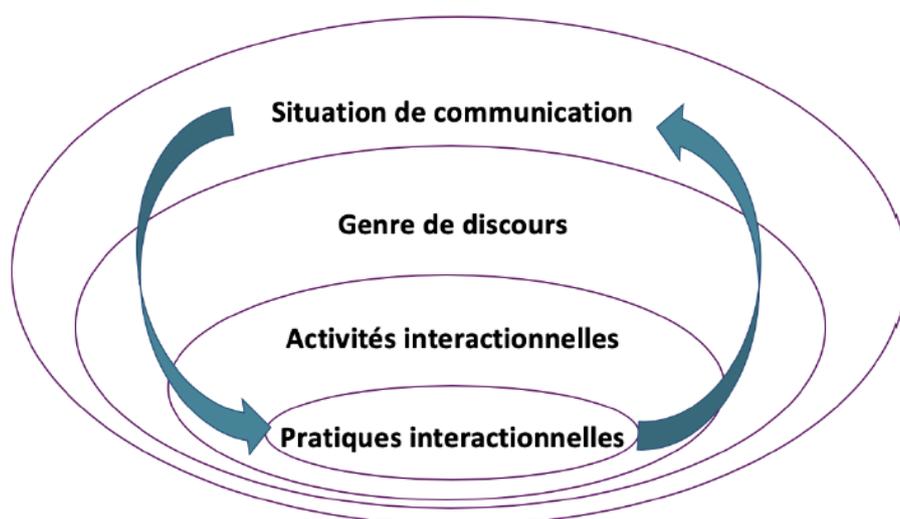


Figure 2 : Intrications et interinfluences entre pratiques interactionnelles, activités interactionnelles, genre de discours et situation de communication (André, 2019, p.18).

Les pratiques interactionnelles, nous l'avons dit, permettent d'accomplir des activités, tout en s'inscrivant dans un genre de discours, lui-même inscrit dans une situation de communication. Nous entendons la notion de *genre de discours* telle qu'elle a été définie par Bakhtine (1984, p. 265) :

L'utilisation de la langue s'effectue sous forme d'énoncés concrets, uniques (oraux ou écrits) qui émanent des représentants de tel ou tel domaine de l'activité humaine. L'énoncé reflète les conditions spécifiques et les finalités de chacun de ces domaines, non seulement par son contenu (thématique) et son style de langue, autrement dit par la sélection opérée dans les moyens de la langue [...] mais aussi et surtout par sa construction compositionnelle. Ces trois éléments (contenu thématique, style et construction compositionnelle) fusionnent indissolublement

dans le tout que constitue l'énoncé, et chacun d'eux est marqué par la spécificité d'une sphère d'échange. 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.

Au sens de Bakhtine, les genres de discours sont applicables à la fois à la description de l'écrit et de l'oral. Les énoncés produits dans un genre spécifique sont des témoins, par la thématique qu'ils abordent, les moyens linguistiques qu'ils mettent en œuvre ainsi que leur organisation, de la situation au sein de laquelle ils sont produits. L'approche dans laquelle nous nous inscrivons nous amène à appréhender et à comprendre les diverses interinfluences entre les pratiques interactionnelles des locuteurs et le contexte dans lequel elles se produisent. La modélisation ci-dessus permet d'insister sur la réflexivité des interactions verbales et les mécanismes d'influence réciproques (symbolisés par les flèches montantes et descendantes) entre pratiques interactionnelles, activités interactionnelles, genre de discours et situation de communication. La situation de communication conditionne le genre de discours et influence les activités tout comme les pratiques interactionnelles, ces dernières sont aussi susceptibles de redéfinir la situation de communication. Les pratiques interactionnelles des locuteurs peuvent, par exemple, avoir un impact sur la relation qu'ils entretiennent, nous pouvons notamment citer André (2014) qui évoque le cas de paroles injurieuses qui peuvent entraîner le passage d'une relation amicale à inamicale. Nous ajouterons toutefois que, malgré l'existence de ce double mouvement (des pratiques aux activités et des activités aux pratiques), André (2019) reconnaît la prépondérance de la situation de communication et tout particulièrement, des genres de discours qui lui sont associés, comme éléments d'influence sur les autres éléments du modèle. Rejoignant les positions déjà défendues par Bakhtine (1984) et Hymes (1984), elle explique que « le genre de discours crée des attentes de la part des locuteurs, il conditionne l'apparition et l'interprétation des activités et des pratiques interactionnelles » (André, 2019, p.25). Cette connaissance du genre de discours par les locuteurs leur permet notamment d'interagir de manière adéquate aux interactions auxquelles ils participent.

En somme, la parole en interaction est une parole nécessairement située et ne peut s'extraire de son rapport au contexte : « c'est une parole "située" qui est à la fois formatée par le contexte et rénovatrice du contexte » (Traverso, 2016, p.27). En interagissant, les locuteurs ajustent leurs productions au contexte par la prise en compte de différents paramètres et en même temps, leurs propos influent et modifient le contexte dans lequel ils sont produits.

1.1.2. Elaboration de la parole en interaction

Une des approches ayant produit les outils les plus féconds pour l'analyse de la structure des interactions est sans doute l'ethnométhodologie, et corollairement, l'analyse conversationnelle issue de cette approche. Cette partie sera donc consacrée à une présentation de quelques uns des apports fondamentaux développés par l'analyse conversationnelle auxquels nous recourrons pour l'analyse sociolinguistique et interactionnelle des questions dans notre corpus. Ainsi, l'analyse conversationnelle, dont nous allons détailler les apports, nous fournit des outils conceptuels qui nous permettront d'analyser par la suite l'utilisation des questions en réunion en adoptant une perspective sociolinguistique des interactions. Tout en effectuant une analyse locale et interactionnelle en utilisant une partie des concepts développés dans la perspective ethnométhodologique, nous replacerons les interactions dans leur contexte de production en faisant appel aux éléments pertinents pour leur analyse.

La naissance du courant ethnométhodologique est attribuée au sociologue Garfinkel (1967) qui défendra le choix de cette dénomination par la volonté de s'intéresser aux *méthodes* utilisées par les *membres d'une société* pour accomplir les différentes activités dans lesquelles ils sont engagés (Gulich et Mondada, 2001). Dans l'ouvrage fondateur *Studies in Ethnomethodology*, Garfinkel (1967, p.1) écrit :

les activités dans lesquelles les membres produisent et gèrent les paramètres de l'organisation des affaires quotidiennes sont identiques aux procédures qui rendent ces paramètres "descriptibles"¹³.

C'est donc par l'analyse des *accomplissements méthodiques* que les ethnométhodologues vont tenter de comprendre comment les membres d'une société ou d'un groupe parviennent à les ordonner, à les rendre intelligibles et descriptibles (« accountable »). L'objectif principal de l'ethnométhodologie réside donc dans la volonté de « comprendre comment les acteurs sociaux réalisent une appréhension commune, partagée et intersubjective, du monde social dans lequel ils vivent » (Trognon, 1994, p.10). En ce sens, elle représente donc un paradigme interprétatif qui vise l'analyse des conduites humaines et de la manière dont les acteurs sociaux rendent ces conduites intelligibles aux autres.

¹³ Traduction personnelle. Version originale : « The activities whereby members produce and manage the settings of organised everyday affairs are identical with member's procedures for making those settings "accountable" ».

Les apports de l'ethnométhodologie seront repris par Sacks (1992) dans le cadre de *l'analyse conversationnelle*. Le postulat principal de l'analyse conversationnelle est exprimé par Sacks (1984, p.22) en ces termes : « il y a de l'ordre en tout point¹⁴ ». En d'autres termes, la conversation, à l'inverse des représentations qu'elle peut véhiculer¹⁵, est *ordonnée* et structurée de manière systématique par les participants et les pratiques qu'ils développent. Influencée par les préoccupations ethnométhodologiques, l'analyse conversationnelle cherche donc à comprendre par quels procédés les participants produisent et interprètent la parole en interaction. Le champ de l'analyse conversationnelle, et plus particulièrement son fondateur Sacks, est un des premiers à avoir exploité les possibilités induites par l'utilisation d'enregistrements audio et de transcriptions (Gülich et Mondada, 2001). Nous pouvons par ailleurs souligner que l'intérêt de Sacks pour la conversation quotidienne n'était pas, à l'origine, orientée vers des préoccupations strictement linguistiques :

J'ai commencé à m'amuser avec des conversations enregistrées seulement parce que je pouvais les réécouter ; parce que je pouvais les transcrire et les étudier de manière extensive, qui sait combien de temps cela pourrait prendre [...]. Cela ne provenait pas d'un intérêt particulier pour la langue ou de la formulation théorique de ce qui devrait être étudiée, mais simplement parce que je le pouvais; parce que je pouvais le capturer et que je pouvais l'étudier encore et encore. Et donc, en conséquence, d'autres pouvaient regarder ce que j'avais étudié et faire ce qu'ils en voulaient, s'ils voulaient s'opposer à mes conclusions.¹⁶ (Sacks, 1992, 1, p.622)

L'analyse conversationnelle a donc, dès son origine, utilisé les potentialités de l'enregistrement audio et de la transcription de données authentiques¹⁷ pour mener ses analyses et partager celles-ci avec la communauté scientifique. Mondada (1998), à la suite de Sacks, souligne que le recours à des données authentiques transcrites permet de fixer des données habituellement temporelles et dynamiques (nous reviendrons sur les aspects méthodologiques de la transcription dans le [chapitre 3](#)). Ainsi, la transcription permet à la fois de percevoir et d'analyser des phénomènes autrement imperceptibles tout en autorisant la ré-écoute des enregistrements et l'analyse fine des données : « les enregistrements audio et vidéo [...] sont

¹⁴ Traduction personnelle. Version originale : « There is order at all points ».

¹⁵ Nous reviendrons sur cet aspect en [1.1.2.2](#).

¹⁶ Traduction personnelle. Version originale : « I started to play around with tape recorded conversations, for the simple virtue that I could replay them; that I could type them out somewhat, and study them extendedly, who knew how long it might take [...]. It wasn't from any large interest in language, or from some theoretical formulation of what should be studied, but simply by virtue of that; I could get my hands on it, and I could study it again and again. And also, consequently, others could look at what I had studied, and make of it what they could, if they wanted to disagree with me ».

¹⁷ En ce sens, l'analyse conversationnelle s'oppose à la méthode introspective de Chomsky.

nécessaires pour effectuer des écoutes et des visionnages multiples d'un événement ponctuel – pour la production d'une transcription détaillée et pour partager les matériaux avec d'autres afin d'en effectuer une analyse collective »¹⁸ (Mondada, 2013, p.55). L'analyse des échanges transcrits, dans la perspective conversationnelle, vise à faire émerger des *patterns*, soit les propriétés qui ordonnent les conversations (Mondada, 2000). Cette analyse des patterns aboutira à la description de la mécanique centrale de l'interaction : le *turn-taking*, en d'autres termes, les mécanismes d'alternance des tours (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974) dont nous présenterons les traits principaux dans la section suivante.

La méthodologie développée au sein de l'analyse conversationnelle ne vise pas à adopter une vision extérieure mais cherche, au contraire, à restituer le point de vue des membres et à reconstruire comment ceux-ci le mettent en œuvre et le développent dans l'interaction. L'activité des membres y est perçue comme fondamentalement interactionnelle, de manière à ce que « même un acte apparemment solitaire et personnel, même un niveau d'analyse apparemment indépendant, n'échappent à une approche interactionnelle » (Gülich et Mondada, 2001, p.202).

Dans les sections suivantes, nous ferons état de plusieurs concepts fondamentaux pour l'analyse des interactions développés dans le champ de l'analyse conversationnelle, puis réinvestis dans le cadre de la linguistique interactionnelle. Les différents apports que nous allons décrire permettent d'éclairer le fonctionnement interactionnel des questions et seront réinvestis dans l'analyse des questions de notre corpus aux chapitres 4, 5 et 6.

1.1.2.1. Éléments de description des échanges en interaction

Dans leur volonté de comprendre le fonctionnement de la conversation, Sacks, Schegloff et Jefferson (1974) ont étudié de manière systématique les prises de parole dans les interactions verbales afin d'en dégager les règles de fonctionnement. De cette étude sera issu l'article fondateur de 1974¹⁹, dans lequel Sacks et ses collègues font état de quatorze règles principales pour l'organisation des prises de tour ou *turn-taking* :

- (1) Les changements de locuteurs sont récurrents, ou du moins ils se produisent.
- (2) De manière générale, un seul locuteur parle à la fois.

¹⁸ Traduction personnelle. Version originale : « They are also required in order to allow for repeated hearings and viewings of a single event – for the production of a detailed transcript and for sharing the materials with others and engaging in collective analysis ».

¹⁹ « A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation ».

- (3) Il est commun que plus d'un locuteur parle à la fois, mais cela reste bref.
- (4) Les transitions (d'un tour à un autre) sans silence et sans chevauchements sont communs. Avec les transitions qui présentent un léger chevauchement, elles représentent la majorité des transitions.
- (5) L'ordre des tours n'est pas fixe mais il varie.
- (6) La longueur des tours n'est pas fixe mais elle varie.
- (7) La longueur de la conversation n'est pas prédéterminée.
- (8) Le contenu évoqué par les participants n'est pas spécifié par avance.
- (9) La distribution respective des tours n'est pas prédéterminée.
- (10) Le nombre de participants peut varier.
- (11) La parole peut être continue ou discontinue.
- (12) Des techniques d'attribution des tours sont évidemment utilisées. Le locuteur actuel sélectionne le prochain (comme dans le cas où il adresse une question à un autre locuteur, ou les autres participants peuvent s'auto-sélectionner en commençant à parler).
- (13) Plusieurs « unités de construction de tour sont employées », ils peuvent possiblement prendre la forme d'un seul mot ou d'une phrase.
- (14) Il existe des mécanismes de réparation pour résoudre les problèmes et violations liées aux prises de tour, par exemple si deux participants commencent à parler au même moment, un d'entre eux va s'arrêter prématurément, réparant ainsi son erreur.²⁰ (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974, p.700-701)

Alors que ces quatorze règles posent un cadre canonique pour l'analyse des échanges verbaux, la plupart de ces dernières peuvent être transgressées, notamment dans le cas d'interactions discordantes (Wagner, 2008). Ces transgressions peuvent notamment s'expliquer par le type d'interactions visé à l'origine par cette modélisation : les interactions dyadiques. Si ces règles peuvent toutefois être transférées à l'analyse de plurilogues comme les réunions de travail, les spécificités de ce type de situation de communication (notamment le nombre de participants) renforcent l'apparition de « ratés » dans l'alternance des tours (Kerbrat-Orecchioni, 1990). Ainsi, les réunions de travail de notre corpus mettent en jeu, par exemple, une part importante de chevauchements liés notamment à des problèmes d'attribution de tour. Par ailleurs, si Sacks, Schegloff et Jefferson (1974) remarquent que la conversation ne suit pas un ordre préétabli dans ses thématiques et dans l'attribution de la parole, il n'en est pas nécessairement de même dans le cas d'autres genres de discours. Nous pouvons notamment citer le contexte scolaire (Sinclair

²⁰ Traduction personnelle. Version originale : « (1) Speaker-change recurs, or at least occurs (cf. § 4.1, below). (2) Overwhelmingly, one party talks at a time (cf. § 4.2). (3) Occurrences of more than one speaker at a time are common, but brief (cf. § 4.3). (4) Transitions (from one turn to a next) with no gap and no overlap are common. Together with transitions characterized by slight overlap, they make up the vast majority of transitions. (5) Turn order is not fixed, but varies (cf. § 4.5). (6) Turn size is not fixed, but varies (cf. § 4.6). (7) Length of conversation is not specified in advance (cf. § 4.7). (8) What parties say is not specified in advance (cf. § 4.8). (9) Relative distribution of turns is not specified in advance (cf. § 4.9). (10) Number of parties can vary (cf. § 4.10). (11) Talk can be continuous or discontinuous (cf. § 4.11). (12) Turn-allocation techniques are obviously used. A current select a next speaker (as when he addresses a question to another or parties may self-select in starting to talk (cf. § 4.12). (13) Various 'turn-constructive units' are employed; e.g., projectedly 'one word long', or they can be sentential (cf. § 4.13). (14) Repair mechanisms exist for dealing with turn-taking errors and violations; e.g., if two parties find themselves talking at the same time, one of them will stop prematurely, thus repairing the trouble (cf. § 4.14) ».

et Coulthard, 1975), contexte dans lequel les prises de parole sont régulées par des droits et des interdits, mais aussi les réunions de travail, généralement contraintes par un ordre du jour plus ou moins rigide et dans lesquelles les thématiques n'étant pas directement en lien avec l'activité sont évacuées (André, 2006).

Les observations menées par Schegloff et ses collaborateurs ont abouti à l'instauration du *tour de parole* comme unité de base de l'analyse conversationnelle. Cette unité peut elle-même être décomposée en plusieurs unités appelées *turn-constructive units* (unités de constructions de tours, ou UCT) qui sont délimitées par des *points de transitions potentiels de la parole* (nous y reviendrons). Le tour de parole n'est cependant pas une unité fixe et prédéfinie mais il est, au contraire « accompli par les participants qui déploient séquentiellement une série d'indications rendant manifeste si le tour est possiblement complet » (Gülich et Mondada, 2001, p.207). Par la suite, les études sur le français parlé ont permis de montrer que les locuteurs perçoivent le potentiel achèvement d'un tour de parole à partir d'un ensemble d'indices tel que la présence de pauses, d'hésitations ou encore de piétinements sur l'axe paradigmatique (Blanche-Benveniste et Jeanjean, 1987 ; Blanche-Benveniste, 1990, 2000a). La présence, voire l'accumulation de ces indices signalent alors un *point de transition potentiel de la parole (transition relevance place)* (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974), soit un moment opportun de prise de parole par un locuteur. Au cours de l'interaction, les locuteurs analysent en temps réel l'élaboration du tour pour y déceler les points de transition où ils pourront s'insérer, la préférence étant donnée aux fins de tour qui représentent généralement la fin d'une *unité de construction de tour* (UCT) (*ibid.*).

Les mécanismes de l'alternance des tours, ou la *machinerie* comme la désignent Sacks et ses collaborateurs, mettent en avant l'aspect fondamentalement collaboratif de l'interaction qui est toujours configurée collectivement. A ce titre, Richard (2018, p.28) évoque dans le préambule de son ouvrage sur les « organisations dynamiques de l'oral » la part de « recyclage » qu'il est possible d'observer dans les interactions verbales : « dans la langue sont recyclés des éléments déjà produits, voire des segments préconstruits ». Le discours en interaction est ainsi toujours élaboré en prenant appui sur les constructions précédentes qui permettent elles-mêmes de construire les tours à venir²¹. En ce sens, les indices interactionnels que nous avons évoqués plus hauts permettent d'élaborer conjointement à la fois les transitions entre les tours de parole, ainsi que la production. Nous retrouvons notamment cette idée de

²¹ Sauf cas pathologiques.

production conjointe sous les concepts de « collaborative completion » (Lerner, 1991), « joint production » (Sacks, 1992), « coénonciation » (Jeanneret, 1995) ou plus récemment de « construction collaborative du discours » (André, 2006, 2010a, 2014)²² : en prenant appui sur la production d'un premier locuteur, un second locuteur participe à la construction d'un tour de parole.

La construction collaborative du discours en interaction est, par ailleurs, éclairée par la notion de *recipient design* (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974), soit le formatage des productions d'un locuteur en fonction de son interlocuteur. Afin d'assurer l'intercompréhension, les locuteurs prennent en compte leur interlocuteur et adaptent leurs productions en conséquence. Il est possible d'observer l'influence de ces mécanismes adaptatifs à des niveaux locaux de l'interaction, notamment par l'analyse de la forme de certains tours de parole (Traverso, 2016), mais aussi à des niveaux plus *macro* de l'interaction, comme nous le verrons dans l'analyse de certaines séquences interactionnelles (chapitre 4). La construction collaborative est donc perceptible grâce à l'analyse de différents phénomènes dont la question fait partie. Nous verrons grâce à l'analyse des formes de questions dans notre corpus que l'aspect collaboratif dans la production peut être illustré par exemple, lorsqu'un locuteur anticipe la compréhension d'une question qui n'est pas achevée syntaxiquement (chapitre 5).

Ce principe de base de l'analyse de l'organisation des échanges étant clarifié, nous allons désormais nous intéresser plus particulièrement à certains éléments plus spécifiques de la modélisation développée par Sacks, Schegloff et Jefferson. L'observation et l'analyse de ces éléments nous permettent de mieux appréhender les mécanismes interactionnels des discours. Les mécanismes d'attribution de la parole, le fonctionnement des paires adjacentes, l'analyse de la séquentialité des interactions, les procédures de réparation et les séquences préliminaires sont autant de clés d'analyse qui nous renseignent sur les dynamiques à l'œuvre dans les interactions orales.

1.1.2.1.1. Prendre et donner la parole en interaction

Lors d'un moment opportun de prise de parole, deux options de distribution de la parole sont observables (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974). Dans le premier cas, le locuteur qui a la parole (L1) peut désigner un successeur (L2) qui est alors *hétéro-sélectionné*. Cette sélection

²² Toutefois, ces concepts sont issus de différents positionnements épistémologiques.

est effectuée à l'aide de différents procédés. L1 peut sélectionner L2 en le nommant explicitement. Kerbrat-Orecchioni (1990) soulève le caractère relativement exceptionnel de ce procédé lors de conversations informelles mais récurrent en contexte scolaire. Nous pouvons pour notre part remarquer un usage nominatif récurrent dans les réunions de travail. Le recours au patronyme peut en partie être expliqué par la nécessité d'interpeller un locuteur particulier parmi un grand nombre de participants. Néanmoins, il peut être utilisé stratégiquement par les participants afin de renforcer la force pragmatique d'un énoncé, d'explicitier, voire de changer la nature de la relation interlocutive ou encore de pointer un problème professionnel (André, 2010b). Enfin, nous devons mentionner que l'hétéro-sélection des locuteurs est en lien étroit avec le rôle conversationnel des participants. En effet, « les réunions gérées par un modérateur ou un président de séance privilégient généralement son hétéro-sélection des intervenants : les intervenants potentiels peuvent se pré-sélectionner auprès de lui en faisant signe. Mais c'est lui qui les désigne » (Mondada, 2005, p.48).

Si l'hétéro-sélection peut être effectuée de manière explicite, elle peut aussi l'être implicitement : les propos de L1, en concernant de manière plus ou moins directe L2 ou s'inscrivant dans son domaine de compétences, peuvent amener celui-ci à être sélectionné. Nous verrons dans le chapitre 4 consacré à l'analyse des semi-assertions de notre corpus que l'allocation de la parole peut être effectuée grâce à l'actualisation du pronom *tu* conjoint à un verbe, aussi appelé *prédicat hétéro-cognitif*, dans les questions, c'est-à-dire des tours de paroles qui impliquent un interlocuteur en décrivant son expérience à sa place (Traverso, 1991). Sacks, Schegloff et Jefferson (1974) soulèvent de même l'importance des procédés non-verbaux : geste de la main, hochement de menton, pointage, orientation du corps et/ou du regard qui permettent de désigner un successeur préférentiel. Si aucun de ces signaux n'est produit, aucun locuteur n'est vu comme préférentiel. Dans ce cas, l'allocation est alors partiellement ou totalement libre (Kerbrat-Orecchioni, 1990).

A l'opposé des procédés d'hétéro-sélection, un locuteur peut lui-même prendre l'initiative de la prise de parole. Lors d'un silence signalant un moment opportun de prise de parole, un locuteur peut s'*auto-sélectionner*, de ce fait « étant le "first starter" il devient le "next speaker" » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p.171). Durant ces moments de transition, il est possible que plusieurs candidats à la prise de parole se présentent, entraînant la présence d'un chevauchement de paroles et la négociation de la prise de tour (Traverso, 1996). En outre, un successeur non-préférentiel (L3) peut prendre la parole alors qu'un autre locuteur (L2) avait été

précédemment désigné, Kerbrat-Orecchioni (1990) décrit ce type de prise de parole comme une *intrusion*. Un type particulier d'intrusion nous paraît particulièrement intéressant dans le cadre de notre étude : lorsqu'une intrusion est produite par un même locuteur L1. Ce phénomène apparaît lorsqu'un locuteur produit un signal de fin de tour, puis reprend son tour juste après ce signal. Dans notre corpus, ce phénomène est généralement actualisé lorsqu'un locuteur produit une question avec notamment une intonation montante, signalant ainsi la fin de la question et un moment opportun de prise de parole, mais qu'il poursuit ensuite son tour afin d'ajouter une explication complémentaire pour préciser la question²³.

1.1.2.1.2. Action et réaction dans l'interaction

Un des aspects centraux de la dynamique interactionnelle réside dans l'ajustement permanent des locuteurs à la situation de communication ainsi qu'aux productions de leurs interlocuteurs. Schegloff (1972) étudie le fonctionnement de l'alternance des tours par l'analyse des séquences d'ouverture d'appels téléphoniques dans un centre de prévention du suicide. A partir de l'étude de la temporalité et de la séquentialité de l'interaction (nous y reviendrons dans la section suivante), il modélise le déroulement prototypique des répliques d'ouverture de l'interaction. Cette étude aboutit au développement de la notion de *paire adjacente*. Les paires adjacentes sont définies par cinq traits principaux que nous reprenons dans le schéma suivant :

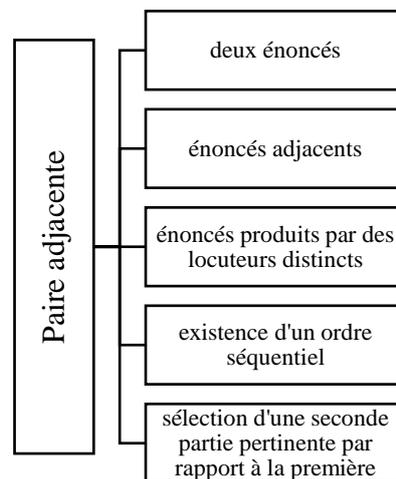


Figure 3: traits définitoires des paires adjacentes, adapté de Schegloff (1972).

²³ Nous expliciterons les répercussions de phénomène dans la transcription des questions (chapitre 3, section 3.2).

Une paire adjacente est donc composée de deux énoncés, ceux-ci pouvant être de longueur variable. Comme leur nom l'indique, les énoncés de la paire sont adjacents, ils sont donc produits consécutivement dans l'interaction et sont soumis à un ordre séquentiel (une réponse apparaît après une question). Par ailleurs, les énoncés constituant la paire sont produits par deux locuteurs distincts. Enfin, la première partie de la paire (appelée énoncé *initiatif*) sélectionne une deuxième partie (appelée énoncé *réactif*) qui est pertinente : une question conditionne une réponse, une salutation conditionne une salutation, etc. (Bange, 1992). Ainsi, les deux énoncés sont soumis à une règle de pertinence conditionnelle, résumée par Schegloff en ces termes : « given the first, the second is expectable » (Schegloff, 1972, p.363). Différents types de paires adjacentes prototypiques sont présentés par Clark, (1996, p.197), nous les reprenons ici :

Adjacency pair	Example
1. Summons 2. Response	Jane: (rings) Kate: Miss Pink's office
1. Greetings 2. Greetings	Kate: hello Jane: hello
1. Question 2. Answer	Kate: who is it? Jane: oh it's Professor Worth's secretary from Pan-American College
1. Assertion 2. Assent	Jane: oh it's Professor Worth's secretary from Pan-American College Kate: m
1. Request 2. Promise	Jane: could you give her a message *for me* Kate: certainly
1. Promise 2. Acknowledgment	Kate: I'll tell her Jane: thank you

Tableau 1 : Différents types de paires adjacentes selon Clark (1996)

De manière prototypique, chaque énoncé initiatif (appel, salutation, question, assertion, requête et promesse dans le tableau 1) sélectionne de manière préférentielle un énoncé réactif adapté (réponse, salutation, réponse, assentiment, promesse et confirmation dans le tableau 1).

Les cinq traits décrits par Schegloff posent donc un cadre canonique du fonctionnement des échanges, sans problème et sans besoin d'ajustement des locuteurs. Dans la réalité des interactions, il est possible de constater des décalages par rapport à ce modèle. Ainsi, si les travaux de Schegloff (1972) posent un cadre pour l'analyse des interactions, il précise que ce cadre peut être remanié et modifié selon la situation de communication et les contraintes que celle-ci fait peser sur l'interaction. Dans une précédente étude portant sur la paire adjacente question-réponse (Divoux, 2016), nous avons pu montrer qu'il existe des décalages par rapport à plusieurs traits :

- décalage par rapport au trait 1 : question sans réponse ;
- décalage par rapport au trait 2 : énoncés non adjacents, la réponse est produite plusieurs tours après la réponse ;
- décalage par rapport au trait 5 : question sélectionnant une question.

La notion de paire, tout en étant opérante pour l'analyse des questions, peut parfois se voir adjoindre une troisième partie dans le cas des questions. Plusieurs auteurs et autrices ont souligné la présence d'un troisième tour, parfois qualifié d' « évaluatif » (Ford, 2008 ; Kerbrat-Orecchioni, 1991, 2008 ; Schegloff, 2007 ; Goffman, 1975 ; Sinclair et Coulthard, 1975). Ce troisième tour peut prendre la forme d'une évaluation de la réponse, voire d'un remerciement, mais il peut permettre aussi d'accuser la bonne réception de cette réponse (Ford, 2008). Ce fonctionnement tripartite est observable dans l'exemple suivant extrait de notre corpus :

Exemple 1 – Réunion 6 (p.276) : *les participants gèrent leur emploi du temps et évoquent une formation à venir.*

L1	j'ai le droit à trois personnes	
L1 + L3	1: donc je le sens bien	
	2: la semaine prochaine ↗	question
L1	non	réponse
L3	ah	accusé de réception

La question produite par L3 avec une intonation montante (en gras) entraîne une réponse négative de L1 au tour suivant. Après la réponse de ce dernier, L3 produit un accusé de réception ou *feedback* avec l'interjection « ah » communiquant son désarroi face à la réponse de L1. Nous réinvestirons la notion de paire adjacente pour l'identification des questions de notre corpus, tout en montrant l'insuffisance d'un repérage basé sur la seule présence d'une réponse dans la [section 2.2.1.](#)

1.1.2.1.3. Déroulement temporel et séquentialité dans l'interaction

Les interactions verbales se déroulent temporellement, il est donc nécessaire de prendre en compte leur aspect séquentiel et leur construction tour après tour. Pour autant, le déroulement des interactions n'est pas linéaire :

La séquentialité se déploie de manière complexe, à la fois prospective et rétrospective : d'une part chaque tour exerce sur le ou les tours suivants une contrainte normative et une action structurante, prospectivement ; d'autre part chaque tour exhibe des relations avec les tours précédents, en manifestant rétrospectivement la façon dont ils sont traités, interprétés, compris. (Gülich et Mondada, 2001, p.211)

Chaque tour subit l'influence de tours précédents tout en exerçant lui-même une influence sur les tours à venir. Ainsi, l'observation des tours de parole dans leur déroulement séquentiel permet d'analyser leur utilisation et leur compréhension par les locuteurs. Les tours de parole possèdent donc une dimension structurante en étant interreliés et en permettant la collaboration entre les locuteurs : un locuteur L2 prend appui sur la production d'un premier locuteur L1 afin de construire son tour de manière adaptée. Cette vision de l'interaction permet de démontrer le caractère dynamique et intersubjectif de la compréhension comme donnée construite dans et par l'interaction (Schegloff et Sacks, 1973). L'analyse des enchaînements séquentiels permet de même de mettre en avant la notion de *faisceaux d'attentes* (Gülich et Mondada, 2001) chez les locuteurs. Les énoncés présentant des liens de dépendance conditionnelle, certaines réactions seront préférées à d'autres (Sacks, 1992). Si un énoncé est en inadéquation avec celui qui le précède, le locuteur devra produire une réparation afin de rétablir l'intercompréhension entre les locuteurs (nous évoquerons les procédures de réparation dans la [section 1.1.2.1.4](#)).

La notion de séquentialité apparaît comme centrale pour l'analyse des questions utilisées en interaction. La paire adjacente question-réponse s'inscrit dans la séquentialité de l'interaction, tout en étant soumise à une forte dépendance conditionnelle (une question attend une réponse). L'analyse de la paire adjacente seule ou de l'enchaînement question/réponse/évaluation ne semble pas pouvoir rendre compte des mécanismes complexes qui amènent les locuteurs à produire et à interpréter certains tours comme des questions. Sans la prise en compte de l'inscription des questions dans la séquentialité de l'interaction, nous n'aurions pas pu identifier certaines formes de questions non prototypiques (nous pensons notamment aux semi-assertions présentées au chapitre 4) qui ne peuvent être perçues que par l'analyse de faisceaux d'indices manifestés grâce à l'enchaînement de plusieurs tours.

1.1.2.1.4. Réajuster son discours au cours de l'interaction

L'ajustement continu des locuteurs en interaction peut aussi se manifester par la production de *réparations* visant à rétablir l'intercompréhension après la survenue d'un problème (Schegloff, Jefferson et Sacks, 1977). Ces procédures de réparation englobent toutes les « pratiques pour gérer les problèmes ou difficultés pour parler, entendre et comprendre la parole dans la conversation (et dans d'autres formes de parole en interaction²⁴ » (Schegloff,

²⁴ Traduction personnelle. Version originale : « Practices for dealing with problems or troubles in speaking, hearing and understanding the talk in conversation (and in other forms or talk-in-interaction, for that matter) ».

1997, p.503). Les contraintes qui pèsent sur les interactions verbales (bruits, interruptions, temps de préparation minimal) entraînent la nécessité de produire des réparations permettant de rétablir la compréhension mutuelle des locuteurs (Schegloff, 1997, 2007).

Les réparations s’actualisent donc dans le discours des locuteurs lors de « ratés » de l’interaction (Kerbrat-Orecchioni, 1990), notamment lorsque l’attribution du tour suivant manque de clarté. C’est le cas lorsque deux locuteurs démarrent un tour au même moment, provoquant ainsi un chevauchement de paroles. Kerbrat-Orecchioni (*ibid.*) note que ce type de chevauchements entraînent généralement des réparations du type : « pardon », « je t’en prie », « continue », « non c’est toi qui as commencé ». La présence de ces procédures de réparation renforce le postulat principal de l’analyse conversationnelle : une réparation ne peut avoir lieu que s’il y a infraction d’une règle, les relations sociales et, par extension, les interactions sont donc bien régulées par un ensemble de principes.

Comme nous l’avons mentionné plus haut, les procédures de réparation concernent aussi les problèmes de compréhension ou de perception des énoncés. Comme le pointe Schegloff (2007, p.149) « n’importe quel élément dans la conversation peut devenir une source de difficultés ou être traité en tant que telle²⁵ ». Les procédures de réparation sont donc susceptibles d’intervenir à tout moment et peuvent viser la réparation d’une variété de dimensions de l’interaction (formes linguistiques, référentialité, sélection du locuteur, objectif pragmatique etc.) (Gülich et Mondada, 2001). Au sein des différents procédés de réparation, les questions semblent être un outil privilégié pour rétablir la compréhension d’un élément du discours. C’est notamment le cas dans l’exemple suivant (Schegloff, 2007, p.149) :

Exemple 2 : *Connie discute de voyages en lien avec son employeur.*

- | | |
|---------|--|
| 1.Dee → | Well who’r you workin for. |
| 2.Con → | ‘hhh Well I’m working through:: the Amfat Corporation. |
| (0.8) | |
| 3.Dee → | The <u>who</u> ? |
| 4.Con → | =Amfat Corpora[tion. (.) ‘ts a holding company. |
| 5.Dee → | [Oh |
| 6.Dee → | Yeah |
| 7.Con → | ‘hhhh but uh:: (0.5) they’re bik(h) (0.2) holders in uh of property en h Honolulu. |
| (0.8) | |
| 8.Con → | ‘hhhh A:n’ ug so anyway, I wannida go (0.5) toward the end of summer . . . |

²⁵ Traduction personnelle. Version originale : « Anything in the talk could come to be a trouble-source or be treated as one ».

Dans cet extrait, la réponse donnée par Connie (tour 2) à la question posée par Dee (tour 1) n'est pas comprise par cette dernière. Cette incompréhension est manifestée dans le tour 4 par une seconde question posée par Dee afin d'obtenir de plus amples informations à propos de l'employeur de Connie. Cette seconde question illustre un procédé de réparation actualisé par une question qui vise plus précisément une demande de précisions (tour 3). L'analyse des procédés de réparation dans l'interaction permet notamment d'éclairer le fonctionnement de certaines questions qualifiées d'hybrides que nous évoquerons dans le [chapitre 6](#).

1.1.2.1.5. Préparer collaborativement l'échange

Si l'interaction est le produit d'une construction collaborative, celle-ci peut se manifester sous la forme de séquences dites *préliminaires* ou *pré-séquences*. Ce type de séquences particulières visent à préparer l'apparition d'une paire adjacente particulière en créant des attentes chez l'interlocuteur. Chaque type de paire adjacente peut donc présenter une séquence préliminaire : pré-requête, pré-question, pré-invitation (Terasaki, 2004 [1976] ; Schegloff, 1980). Ces séquences permettent une mise en place en amont de l'objectif pragmatique visé par la paire adjacente à venir en annonçant celui-ci de manière claire, notamment à l'aide de moyen métadiscursifs (*puis-je te poser une question ?*) ou en le laissant sous-entendu, comme dans l'exemple suivant (Schegloff, 2007, p.30) :

Exemple 3 : *Nelson est l'appelant, Clara est l'appelée.*

Cla: Hello
Nel: Hi.
Cla: Hi.
Nel: Whatcha doin'.
Cla: Not much.
Nel: Y'wanna drink ?
Cla: Yeah.
Nel: Okay.

Après les salutations rituelles ouvrant une interaction téléphonique, Nelson produit une première question (tour 4). Celle-ci vise à s'assurer de la disponibilité de Clara afin de lui proposer, dans un second temps, de l'accompagner pour prendre un verre (tour 6). Le tour 4 représente donc une séquence préliminaire visant à préparer l'acte d'invitation, tout en préparant l'interlocuteur à cette demande en créant des attentes subséquentes à ce tour. A la suite de ce type de séquence préliminaire, plusieurs types d'énoncés peuvent être produits : un énoncé encourageant à continuer (*go-ahead response*), un énoncé bloquant (*blocking response*), ou un énoncé modalisé (*hedging response*) (Schegloff, 2007). Comme le formule Traverso

(2016, p.89) : « les échanges préliminaires permettent de s'assurer qu'une action projetée peut être accomplie avec succès : ils préparent un autre échange, dont la réalisation dépendra de la réponse obtenue à l'échange préliminaire ». En ce sens, l'existence de ces séquences préliminaires permettent de mettre en avant le caractère à la fois dynamique et collaboratif des interactions : si le locuteur L2 formule un énoncé bloquant à la suite de la pré-séquence, les conditions ne sont donc pas favorables à la formulation de la séquence proprement dite, le locuteur L1 ajustera donc sa production de manière à ne pas la formuler.

Le caractère projectif des pré-séquences, dans le sens où celles-ci projettent une valeur pragmatique sur un tour à venir, est perceptible par l'étude des réactions des locuteurs à la suite de ces pré-séquences. L'étude des séquences préliminaires menée par Sacks (1992) démontre que le tour réactif à la pré-séquence permet de déterminer la valeur réelle projetée par le tour préliminaire, ainsi que nous le voyons dans l'exemple suivant (Sacks, *ibid.*, p.689) :

Exemple 4 : *une mère échange avec son enfant sur le rangement des jouets.*

Q: Who took the toys out?

A: Why do you ask me?

Q: Well, they should have been put back.

A: I didn't take them out.

Alors que le premier tour est une question qui appelle normalement une réponse, celle-ci est pourtant suivie d'une seconde question. La présence d'une seconde question en guise d'énoncé réactif à la première s'explique par le caractère préliminaire de la première question qui n'est pas seulement une question mais prépare l'apparition d'une autre activité interactionnelle à venir. Celle-ci ne porte pas tant sur la personne qui a sorti les jouets (« who »), mais exprime une accusation qui peut être perçue dans le troisième tour (« well, they should have been put back »).

Si les séquences préliminaires visent à préparer l'apparition d'un certain type d'activité interactionnelle, elles peuvent aussi être suivies d'une autre valeur que celle qui est projetée (une affirmation suivant une pré-question, par exemple). Dans son article justement intitulé *Preliminaries to Preliminaries*, Schegloff (1980) définit ces séquences comme des *pre-pre*, soit des séquences préliminaires aux séquences préliminaires. Le fonctionnement que nous venons de décrire pourrait être schématisé de la façon suivante :

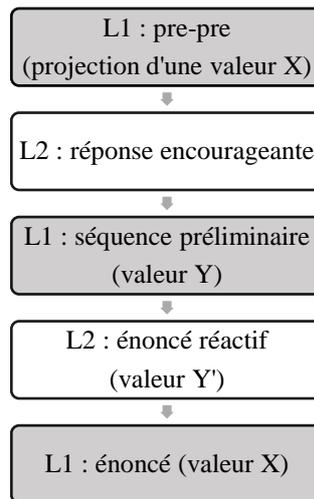


Figure 4: fonctionnement d'une pré-séquence dans l'interaction

La production par un locuteur L1 d'un pre-pre est susceptible d'être suivie par un tour réactif de L2 l'encourageant à effectuer une expansion. Cette réaction est suivie d'une seconde séquence préliminaire qui vise à s'assurer que les conditions sont réunies pour la production du tour à venir (préparation à une question, une requête, une invitation, etc.) (Traverso, 2016). A la suite de la séquence préliminaire, l'interlocuteur L2 peut réagir (ou non), et ce de manière adaptée à celle-ci (par une réponse s'il s'agit d'une pré-question, par exemple). Enfin, L1 produit le tour recevant la valeur projetée initialement par le pre-pre. Nous évoquerons à nouveau les séquences préliminaires, en nous centrant sur les pré-questions, dans la [section 2.3](#) du chapitre 2 consacré aux marqueurs de questionnement. Par ailleurs, nous recourons à la notion de séquence préliminaire pour déterminer les objectifs pragmatiques visés par certaines questions hybrides (chapitre 6). En effet, ainsi que le note Schegloff (1980) repris par Roulet *et al.* (1987, p.86) :

Si le « pre pre » (l'acte type *je voudrais vous demander...*) est suivi directement de l'acte annoncé, c'est généralement que celui-ci comporte une menace particulière pour l'une ou pour l'autre face de l'interlocuteur, notamment de par la nature « délicate » du contenu sur lequel il porte.

L'enchaînement immédiat d'un pre-pre avec l'acte qu'il annonce est donc utilisé comme stratégie de politesse visant à ménager les faces de l'interlocuteur. Le locuteur qui produit le pre-pre est conscient que l'acte qu'il va produire est potentiellement menaçant, il met donc en place un procédé d'adoucissement de l'énoncé à venir. Nous réinvestirons cet aspect au chapitre 6 lorsque nous présenterons les questions permettant l'expression d'un reproche.

Ce type de stratégie interactionnelle est conceptualisé par Kerbrat-Orecchioni (2011) dans les interactions conflictuelles²⁶ comme de la *pseudo-politesse* appelée aussi *polirudesse*. Les travaux de Moïse et Oprea (2015) sur la violence verbale et la pseudo-politesse expliquent le recours à ce type de procédé (en contexte médiatique) par une volonté de nuire tout en protégeant leur propre face, tout en gardant une échappatoire « car, si le locuteur est tenu responsable de ses propos, il peut toujours nier le contenu de son discours et se réfugier derrière le point de vue explicite (il s'agit d'une sorte de « déresponsabilisation » comme dans le cas de l'ironie) » (Moïse et Oprea, 2015, p.10). Cette analyse nous semble être transférable, dans une certaine mesure, au contexte professionnel des réunions. Si les réunions ne mettent pas de public en jeu, elles possèdent tout de même une dimension dramaturgique (au sens de Goffman, 1973a, 1973b) dans la manière dont les participants se représentent aux autres. Les enjeux liés à la hiérarchie et aux places occupées par les participants influencent la manière de produire certaines activités interactionnelles qui se doivent dans certains cas d'être modalisées (nous y reviendrons dans le [chapitre 6](#)). Ainsi, si Schegloff (1980) évoque les pre-pre de ce type comme des pre-delicate préparant à aborder un sujet « sensible », il nous semble plus adapté, au vu de la nature menaçante ou du moins problématique de l'acte qui suit, de parler de *pre-indelicate*, préparant à une attaque en quelque sorte déguisée.

1.1.2.2. Ordre et chaos dans le discours en interaction

La structure et l'ordre présents dans les interactions ne se limitent pas aux seuls mécanismes interactifs d'alternance des tours. Cette dimension ordonnée se retrouve également au niveau de l'organisation discursive des productions. Notre étude visant aussi à une description linguistique des interactions verbales en situation de travail, il nous semble nécessaire de faire état de certains apports issus de l'étude du français parlé.

Le versant chaotique du titre de cette section renvoie à la vision négative généralement véhiculée par l'oral. Ce n'est que récemment, au début des années 1970, que les chercheurs se sont intéressés à l'oral. Comparativement à l'étude de l'écrit qui est, elle, millénaire, l'étude de l'oral n'en est qu'à ses débuts. L'intérêt récent pour l'analyse de l'oral ainsi que la comparaison systématique avec le fonctionnement de l'écrit amènent l'oral à souffrir de préjugés (Halliday, 1985). Ce dernier est généralement perçu, à tort, comme « désorganisé, fragmentaire et

²⁶ L'étude de Kerbrat-Orecchioni porte sur les débats politiques télévisuels en contexte électoral.

simple²⁷ » (*ibid.*, p.79), ou encore assimilé à une version « relâchée » du français (Blanche-Benveniste et Bilger, 1999, p.21). Pourtant, depuis quelques décennies, les études linguistiques de l'oral ont permis de démontrer la fausseté de ces représentations. S'il y a encore quelques années, l'insuffisance et le retard des études sur l'oral étaient régulièrement soulevés (Boulton et Tyne, 2014 ; Gadet *et al.*, 2012 ; Debaisieux, 2005 ; Blanche-Benveniste, 2000a), nous pouvons observer ces dernières années un investissement grandissant des linguistes sur ce terrain (nous évoquerons tout au long de notre travail différents corpus qui témoignent de cet intérêt). Cet aspect est notamment résumé par Cappeau (2018, p.413) :

En vingt ans, la situation française – pour ce qui concerne les corpus oraux – s'est grandement améliorée : on est passé d'une rareté désolante (des corpus de taille souvent modeste, relativement peu nombreux, difficiles d'accès, peu valorisés) à la multiplication de projets ambitieux.

Malgré le retard dans le développement de connaissances sur l'oral, plusieurs phénomènes spécifiques à celui-ci ont pu être mis en avant depuis les études pionnières menées par le GARS (Groupe Aixoise de Recherche en Syntaxe) depuis les années 70. Comme le pointe Halliday (1985), l'oral présente des complexités particulières du fait d'interruptions régulières dans la construction syntaxique. Dans son ouvrage de référence sur le français parlé, Blanche-Benveniste (1990) fait état de différents phénomènes propres à l'oral : piétinements sur l'axe paradigmatique, présence de répétition, d'hésitations, de bribes, d'amorces ainsi que d'inachèvements syntaxiques. Ces phénomènes, qu'ils soient intentionnels ou non, ont tous trait aux modes de production spécifiques de l'oral : contrairement à l'écrit, l'oral permet un accès simultané à la production finie *et* à son brouillon (Blanche-Benveniste et Jeanjean, 1987 ; Blanche-Benveniste, 1990, 2000a)²⁸.

Les spécificités de ces modes de production soulèvent la nécessité de trouver des outils d'analyse adaptés à l'oral, différents de ceux utilisés pour la description de l'écrit. Comme l'exprime Debaisieux (2001, p.53) : « c'est le recours au cadre de la phrase qui aboutit à traiter en termes de déviance les énoncés qui apparaissent dans l'interaction orale ». Si l'oral a longtemps été vu comme chaotique, c'est donc à cause de l'utilisation d'outils inadaptés à son

²⁷ Version originale : « disorganized, fragmentary and simple ».

²⁸ Blanche-Benveniste (1990, p.17) explique la comparaison avec le brouillon, outil pourtant traditionnellement associé à l'écrit « nous avons comparé ces productions orales à des « brouillons », et nous avons soutenu l'idée qu'il n'était pas légitime de les comparer à de l'écrit bien imprimé, bien revu et corrigé ; la seule comparaison légitime, entre écrit et oral, serait une comparaison entre cet oral en « brouillon » et les brouillons de l'écrit. »

analyse. Le caractère désorganisé qui lui est généralement attribué est facilement remis en question si, au lieu de l'analyser dans sa dimension syntagmatique, il est replacé dans une dimension paradigmatique (Blanche-Benveniste, 1987, p.152-153) :

Le bafouillage est lié à la dimension paradigmatique du langage, la dimension paradigmatique fait qu'à toute place syntaxique construite correspond un paradigme potentiel de réalisations, équivalentes entre elles ; il est possible d'en énoncer un fragment, sous forme de listes, éventuellement organisées en séries contrastives. Le phénomène de bribes en amorce consiste à énumérer seulement des débuts de syntagmes. La coordination, la liste de "quasi-synonymes", la recherche de mots appropriés, les bribes, les pannes lexicales et les approches lexicales par contrastes, procèdent de l'axe paradigmatique.

Ce constat permettra aux membres du GARS de développer un outil précieux pour l'analyse et la description des français parlés. Grâce à l'analyse des modes de production du français parlé dans une dimension paradigmatique, Blanche-Benveniste et ses collaborateurs aboutissent à un système de lecture en grille permettant de faciliter la représentation de l'oral et de favoriser l'analyse de ses spécificités (Blanche-Benveniste *et al.*, 1979). Ce mode de représentation est illustré par l'exemple suivant que nous empruntons à Blanche-Benveniste (1989, p.10) :

Exemple 5 :

Représentation linéaire :

moi il y avait il ve venait beaucoup de jeunes à l'a enfin après à l'adolescence

Représentation en grille :

moi	il y avait		
	il ve		
	il venait beaucoup de jeunes		à l'a
		enfin	après
			à l'adolescence

Tableau 2 : exemple de représentation de l'oral en grille présenté par Blanche-Benveniste (1989)

Ainsi que l'explique Blanche-Benveniste (*ibid.*), la lecture des derniers éléments de chaque colonne (grisés dans la grille) permet alors de reconstituer un énoncé comparable à ce qui est perçu durant l'interaction.

Outre le développement d'outils adaptés à l'analyse de l'oral, la constitution de grands corpus d'oral réel ont permis de découvrir des fonctionnements inhérents à l'oral et de poser un regard neuf sur des objets longtemps figés par la grammaire. Nous entendons le terme de corpus comme défini par Sinclair (2005, p.12) pionnier de la linguistique de corpus :

Un corpus est une collection de textes sous forme électronique, sélectionnés selon des critères externes pour représenter, dans la mesure du possible, une langue ou une variété de langue comme source de données pour la recherche linguistique ²⁹.

Dans le cadre de cette étude, le corpus constitué vise donc à représenter un échantillon de questions utilisées lors de réunions de travail. Nous expliciterons les choix qui ont sous-tendu la constitution de notre corpus d'étude dans le chapitre consacré aux aspects méthodologiques de cette recherche ([chapitre 3](#)). Le développement des linguistiques de corpus³⁰, nous l'avons dit, ont permis l'enrichissement des savoirs sur l'oral ainsi que la remise en question de connaissances intuitives, erronées ou partielles portant sur la langue (Mondada, 2001a). Cette description, abandonnant un regard normatif au profit de l'observation des usages réels de la langue, a notamment bénéficié à la didactique des langues qui a vu se développer ces dernières années des plateformes d'apprentissage conjuguant linguistique de corpus et didactique de l'oral. Nous pouvons notamment citer la plateforme FLEURON³¹, développée au sein du laboratoire ATILF (André, 2016), la plateforme CLAPI-FLE³² développée au sein du laboratoire lyonnais ICAR (Jouin-Chardon, Etienne et Traverso, 2017) ou encore la plateforme FLORALE³³ de l'Université de Lausanne (Surcouf et Ausoni, 2018). Ainsi, si nous espérons contribuer, par notre travail, à une description d'un fait de langue particulier et de ses usages au plus proche de la réalité, il nous semble impératif que les connaissances que nous construisons

²⁹ Traduction personnelle. Version originale : « A corpus is a collection of pieces of language text in electronic form, selected according to external criteria to represent, as far as possible, a language or language variety as a source of data for linguistic research ».

³⁰ Nous reprenons le pluriel de Habert, Nazarenko et Salem (1997) lié à l'utilisation des corpus au sein d'approches différentes.

³¹ Français Langue Etrangère Universitaire, Outil et Ressources Numériques. Accessible à : <https://fleuron.atilf.fr/> (consulté le 20.06.2020).

³² Corpus de LANGue Parlée en Interaction, CLAPI-FLE, accessible à <http://clapi.icar.cnrs.fr/FLE> (consulté le 20.06.2020).

³³ Français Langue ORALE pour le FLE, accessible à : <https://florale.unil.ch/> (consulté le 20.06.2020).

dans le cadre de cette recherche soient réinvesties dans le domaine de l'enseignement/apprentissage du français.

En conclusion, l'analyse sociolinguistique des interactions verbales est nourrie d'un ensemble complexe d'apports préalables, issus d'horizons de recherche variés mais néanmoins conciliables. La présentation des caractéristiques principales du courant d'analyse dans lequel nous nous inscrivons, nous a permis de montrer le lien indissociable des pratiques interactionnelles avec leur contexte de production. Ainsi, dans une perspective d'analyse sociolinguistique, il convient désormais de préciser les spécificités du contexte dans lequel prend lieu notre étude afin d'en déceler l'impact sur les pratiques interactionnelles des locuteurs.

1.2. Les interactions verbales en situation de travail

« Faire place à "la parole comme travail" c'est reconnaître que l'activité verbale, loin d'être annexe et superflue, peut constituer en elle-même l'essentiel de la tâche » (Lacoste, 1995, p.23). Si ce constat est désormais acquis dans le champ des recherches portant sur le langage au travail, ce n'est que récemment que l'aspect central du langage au travail a été pris en compte par les chercheurs des différents domaines s'intéressant à l'analyse de l'activité de travail. L'étude du langage au travail a d'abord émergé sous des appellations variées, sans être totalement équivalentes, dans le monde anglophone : *talk at work* (Heritage et Drew, 1992), *business discourse* (Bargiela-Chiappini et Harris, 1997) ou encore *workplace discourse* (Holmes et Stubbe, 2015 ; Holmes, Stubbe et Vine, 1999). Tout en analysant les racines épistémologiques et conceptuelles de ce domaine de recherche, nous nous centrerons plus particulièrement sur les études francophones. Afin de comprendre au mieux les enjeux des interactions en réunion de travail, il nous semble important d'adopter un point de vue plus global en nous intéressant en premier lieu à la parole au travail, son traitement à travers les époques et les enjeux qui lui sont associés. Ainsi, ce chapitre présentera en premier lieu un panorama historique portant sur la place accordée langage au travail après le tournant engendré par la révolution industrielle (1.2.1), de son interdiction à sa nécessaire prise en compte. Dans la seconde partie, nous nous intéresserons aux apports récents des études sur la part langagière du travail, plus particulièrement dans le cadre des études francophones (1.2.2). Nous verrons ainsi que ce domaine est fondamentalement pluridisciplinaire et déborde largement du cadre des sciences du langage pour aller puiser des repères conceptuels adaptés à l'analyse de

l'activité de travail. Enfin, dans la troisième partie de ce chapitre, nous analyserons le langage dans son lien à l'activité de travail en analysant les aspects praxéologiques qui lui sont inhérents ([1.2.3](#)).

1.2.1. Evolution de la place du langage au travail : panorama historique

L'étude de la place accordée au langage après la révolution industrielle (deuxième moitié du XIX^{ème} siècle), mais aussi celle des héritages conceptuels issus de différentes périodes clés qui suivront (nous détaillerons ces périodes par la suite) nous permet d'appréhender la place du langage au travail aujourd'hui. Cette première section sera donc consacrée à la présentation d'un panorama de plusieurs périodes historiques importantes pour le traitement de la place du langage au travail. Ce panorama, s'il n'est pas exhaustif, permettra de présenter plusieurs périodes qui illustrent une spécificité dans l'évolution du traitement de la parole au travail. Nous évoquerons d'abord la période taylorienne et son modèle de « zéro communication » ([1.2.1.1](#)). Puis, nous décrirons l'émergence du management sous Fayol ([1.2.1.2](#)). Nous présenterons ensuite un tournant dans la prise en considération du langage au travail grâce à l'Ecole des relations humaines et les approches psychosociologiques du travail ([1.2.1.3](#)). Enfin, nous aborderons quelques enjeux contemporains du langage au travail dans un contexte de mutations de l'activité ([1.2.1.4](#)).

1.2.1.1. Frédéric W. Taylor et le « zéro communication »

Au début du XX^{ème} siècle, Taylor, ancien ouvrier devenu ingénieur, développe une méthode de production basée sur l'organisation scientifique du travail (OST) grâce à l'observation des gestes des ouvriers dans différentes usines³⁴. March et Simon (1993), pionniers de la sociologie des organisations, énumèrent trois préceptes principaux du taylorisme :

1. Utiliser l'étude des temps et méthodes pour découvrir « la seule et meilleure manière³⁵ » d'accomplir un ouvrage. La meilleure méthode signifie celle qui permet le niveau moyen de production quotidienne le plus élevé.
2. Fournir au travailleur un moyen de stimulation pour qu'il accomplisse le travail selon la meilleure méthode et à une bonne cadence. En général, on lui donnera une prime déterminée au-dessus des niveaux quotidiens si son travail est conforme aux normes.

³⁴ Cette méthode est développée dans son ouvrage *Principles of Scientific Management* publié en 1911.

³⁵ Version originale : « The One Best Way ».

3. Utiliser des experts spécialisés (des contremaîtres spéciaux) pour établir les circonstances variées qui entourent le travail de l'ouvrier – méthodes, vitesse des machines, priorité des tâches, etc. (p.19)

Ainsi, la méthode taylorienne vise à améliorer le rendement des usines par la réduction des coûts et l'augmentation de la productivité des ouvriers. Les observations de Taylor aboutissent à la mise en place d'une division du travail (comme préconisée par l'économiste Adam Smith) qui s'effectue sur deux plans :

- une division horizontale : les employés sont divisés entre ouvriers, les « cols bleus », et ingénieurs, ou « cols blancs » ;
- une division verticale : les ingénieurs organisent et conçoivent le travail (opération intellectuelle) et les ouvriers exécutent les ordres (opération manuelle) émanant des ingénieurs (Potocki Malicet, 2006).

L'idée même de division du travail est au centre de la critique marxienne qui la pose comme source de la division en classes de la société. Marx observe ainsi une division entre *travail manuel* effectué par les ouvriers et *travail intellectuel* utilisé comme outil de domination. Puisque ce morcellement implique que l'ouvrier est « dépossédé du contrôle de son activité par la nouvelle organisation de travail » (Renault, 2011, p.28), le travail devient alors aliénation pour le travailleur qui n'est plus alors qu'« un accessoire de la machine » (Marx et Engels, 1998 [1848], p.82)

En plus de la division du travail, Taylor repense l'organisation de celui-ci. Il rationalise l'activité en la segmentant en opérations élémentaires. Les ouvriers sont alors spécialisés dans une tâche unique, simplifiée et répétitive : « au lieu de faire exécuter les diverses opérations par le même ouvrier les unes après les autres, on les sépare, on les isole, puis on confie chacune d'elles à un ouvrier spécialisé, et toutes ensemble sont exécutées simultanément côte à côte par les coopérateurs » (Marx, 1969 [1867], p.251). Ce principe est poussé à son paroxysme par Ford qui reprend l'idée du travail à la chaîne au début du XXème siècle. Les ouvriers sont situés les uns à côté des autres sur une même ligne de production desservie par un convoyeur. Celui-ci déplace l'élément à ouvrager d'un ouvrier à l'autre, le temps que ceux-ci effectuent la tâche définie qui leur est imposée. Cette méthode de production, tout en divisant drastiquement le temps de travail, permet de gagner en productivité. Dans les organisations tayloriennes et fordienues, le temps de travail est contrôlé et les activités sont chronométrées, parfois « jusqu'au dix millièmes d'heure » dans certains systèmes de gestion (Boutet, 2008, p.69). La

parole aussi est surveillée : le travail doit être silencieux et les tâches sont planifiées par la direction, à l'oral et à l'écrit.

La part du contrôle de la parole dans la conception taylorienne est particulièrement manifeste dans son étude menée à la fin du XIX^{ème} siècle au sein de la Symonds Rolling Machine Company, une usine de production de roulements à billes de bicyclette. En étudiant le travail des ouvrières trieuses de billes, Taylor constate notamment que les journées de travail sont trop longues, amenant ainsi les travailleuses à flâner³⁶ et à « perdre en conversation une partie considérable de leur temps » (Taylor, 1967 [1911], p.87). Afin d'augmenter la productivité des ouvrières, Taylor émet alors trois propositions : raccourcir le temps de travail, en maintenant toutefois le même salaire, mettre en place des pauses régulières et établir un placement spécifique des ouvrières. Cette dernière proposition consistait dans les faits à placer les ouvrières à distance les unes des autres afin de compliquer, voire d'empêcher tout « bavardage » improductif. Cette conception de la parole ouvrière est cristallisée dans l'organisation scientifique du travail. Considérée comme inutile et freinant la production, la parole est rendue illégitime dans l'usine, « disqualifiée » et condamnée à rester « dans un en-dehors » (Zarifian, 1996, p.36). Dans une visée d'augmentation de la productivité, l'organisation taylorienne s'attèle donc à empêcher toute communication entre les ouvriers, le silence étant « considéré comme la condition d'une production de qualité » (Boutet, 2008, p.28). Cette volonté se traduit par l'établissement d'une distance entre chaque ouvrier (comme dans le cas de la Symonds Rolling Machine Company) ou encore par l'alternance sur les chaînes de travail d'ouvriers migrants ne maîtrisant pas encore la langue avec des ouvriers natifs du pays (Boutet, *ibid.*). L'époque taylorienne voit la parole confisquée au profit des cadres qui contrôlent, surveillent et sanctionnent la parole ouvrière (Boutet, *ibid.*). Les règlements d'ateliers, présents à partir de la fin du XVIII^{ème} siècle dans les usines, témoignent de ce contrôle exercé sur la parole et, plus largement, sur le comportement des ouvriers. Ces règlements affichés listaient les différents interdits ayant cours dans les usines³⁷. De manière générale, toute action qui ne se rapportait pas directement à la tâche à effectuer était bannie. Ainsi, discuter, au même titre que siffler, chanter ou encore cracher était interdit. Toutefois, dans la réalité, les ouvriers n'étaient « ni muets ni dénués de pratiques de lecture et d'écriture »

³⁶ « A very considerable part of the ten and one-half hours during which the girls were supposed to work was really spent in idleness because the working period was too long » (Taylor, 1967 [1911], p.92).

³⁷ Boutet (2008) distingue les interdits de nature productive, qui nuisent à la production en termes de qualité et de quantité, des interdits de nature morale, la parole ouvrière étant source de « comportements inconvenants qui transgressent les normes de civilité et portent atteinte à l'ordre et aux bonnes mœurs » (p.28).

(Boutet, *ibid.*, p.71). Nombre de communications informelles, de remarques et d'observations sont échangées oralement ou sous forme de notes par les ouvriers dans le but de prévenir les problèmes éventuels et d'effectuer des ajustements dans les tâches. Les pratiques langagières, qu'elles soient écrites ou orales, sont bien présentes dans l'usine mais ne possèdent encore aucune légitimité. Ainsi, comme l'exprime Linhart (2009, p.31) : « ce qui caractérisait la période taylorienne n'est pas, en réalité, l'éradication de cette partie subjective du travail, toujours présente dans la réalité quotidienne du travail, mais de sa possibilité de s'exprimer, de façon explicite ou officielle ».

Durant la première moitié du XX^{ème} siècle, les principes tayloriens se diffuseront en France³⁸. En 1909, Renault envoie un ingénieur se former aux principes tayloriens aux Etats-Unis. A son retour, cet ingénieur «“taylorise” 150 ouvriers dont la productivité augmente de 100% en 18 mois » (Burdy, 1976, p.44). Toutefois, une première tentative de mise en place du chronométrage des activités entrainera chez Renault une série de grèves entre 1912 et 1913. L'introduction du taylorisme en France sera donc, dans ses premiers temps, un échec. En effet, de la traduction de l'ouvrage de Taylor, les patrons français ne retiennent que l'optimisation du temps de travail et le chronométrage des activités. Cette application rudimentaire du taylorisme n'est pas sans conséquence sur la santé psychologique et le moral des ouvriers ; la rationalisation « démoralise l'ouvrier très qualifié et déshumanise l'initiative individuelle : l'ouvrier est considéré comme une machine et perd sa dignité » (Burdy, *ibid.*, p. 45). Le journal syndicaliste révolutionnaire *La Bataille Syndicaliste* publiera à cette époque une série d'articles retraçant l'évolution des conditions de travail chez Renault, dont voici un extrait tiré de Burdy (*ibid.*, p.45) :

Il y a des ouvriers tourneurs chez Renault qui travaillent des deux mains, arrêtent leur tour avec la tête... C'est le rendement double, c'est le travail pendant lequel l'ouvrier n'a pas le temps d'aller satisfaire ses besoins naturels ; c'est l'abrutissement complet, l'anéantissement de la personnalité ; c'est l'atelier enlevé aux ouvriers, c'est priver les ouvriers de toute initiative dans leur travail, c'est leur enlever toute influence directe sur la marche de la production... il (le Système Taylor) ne permet plus à l'ouvrier de penser. Il n'a qu'à exécuter rapidement et interminablement un des nombreux mouvements élémentaires dans lequel se décompose chaque opération. (Roudine, *La Bataille Syndicaliste*, février 1913)

³⁸ Notamment dans les usines automobiles comme Citroën, Renault, Panhard ou encore Michelin.

La division verticale du travail instaurée par Taylor, tout en renforçant une distinction hiérarchique, instaure une séparation nette quant au rapport entretenu avec le langage (Zarifian, 1996). La mise au ban systématique de la parole ouvrière a des conséquences dévastatrices pour les salariés de l'entreprise³⁹. L'interdiction de communiquer pour les ouvriers entraîne leur déshumanisation psychologique et c'est en fait une triple exclusion qu'ils subissent : exclusion de la connaissance, exclusion du statut de sujet et exclusion du rapport à l'autre (Zarifian, 1996, 2009). Le contrôle et la réduction de la parole au travail réduit donc la part de subjectivité dans le travail des salariés, de même que leur implication dans la vie syndicale de l'entreprise. Comme le souligne Clot (1998) dans sa critique du taylorisme, dissocier l'homme de son activité par l'instauration d'une gestuelle quasi-mécanique le prive de son initiative et l'empêche de s'approprier pleinement son travail. Ainsi, dans l'organisation taylorienne du travail, l'homme est considéré comme une machine, une simple force de production, non plus comme un sujet et les savoirs ouvriers sont ainsi expropriés de l'usine (Pouget, 1998).

1.2.1.2. Henri Fayol et l'émergence du management

Contemporain de Taylor et lui-même ingénieur, Fayol a été le précurseur du management en France. Après une rapide ascension dans la mine de charbon de Commentry, Fayol se retrouve à la direction de la mine, puis de l'ensemble minier dans son intégralité. C'est pendant cette ascension que Fayol développera sa *doctrine administrative* qu'il présentera dans son ouvrage *Administration industrielle et générale* (1916). Il y liste notamment les six fonctions d'une entreprise : fonction technique, commerciale, financière, sécurité, comptabilité et administrative. Il déclinera cette dernière en cinq éléments :

- Administrer, c'est prévoir, organiser, commander, coordonner et contrôler.
- Prévoir, c'est-à-dire scruter l'avenir et dresser le programme d'action ;
- Organiser, c'est-à-dire constituer le double organisme, matériel et social de l'entreprise ;
- Commander, c'est-à-dire faire fonctionner le personnel ;
- Coordonner, c'est-à-dire, relier, unir, harmoniser tous les actes et tous les efforts ;
- Contrôler, c'est-à-dire veiller à ce que tout se passe conformément aux règles établies et aux ordres donnés. (Fayol, 1916, p.11)

Il définit ainsi les fonctions de l'*administrateur* d'une entreprise, terme auquel on substituera plus récemment celui de *manager*. L'idée centrale défendue par Fayol est celle du

³⁹ L'impact de l'organisation taylorienne sur la santé psychologique des salariés est illustré et caricaturé dans *Les temps modernes* (1936) ainsi que dans une scène du long-métrage d'animation *le Roi et l'oiseau* (1953) dans lesquels les salariés travaillent sur des chaînes de production : <http://www.transmettrelecinema.com/video/le-travail-a-la-chaine-dans-lusine-deffigies-du-roi/> (accédé le 26.05.2019).

« chef » dirigeant les opérations et faisant converger les efforts. Celui-ci possède une vision globale de l'organisation à laquelle il appartient et en est le seul décisionnaire. Les principes d'administration de Fayol sont au nombre de quatorze dont les plus notables sont l'*unité de commandement* et l'*unité de direction* (un chef unique et un programme unique dans un but unique), ainsi que l'*union du personnel*⁴⁰. L'union du personnel nous semble particulièrement remarquable puisque Fayol évoque sous ce principe la prédominance et les aspects problématiques des communications *écrites* dans l'entreprise. A l'inverse de Taylor, Fayol préconise de préférer l'oral : « pour traiter une question d'affaires ou pour donner un ordre qui doit être complété par des explications, il est généralement plus simple et plus rapide d'opérer verbalement que par écrit » (*ibid.*, p.54). Il ira même jusqu'à proposer de bannir totalement l'écrit : « il y a une manière de mettre un terme à ce régime détestable, c'est d'interdire toutes les communications écrites qui peuvent facilement et avantageusement être remplacées par les communications verbales » (*ibid.*, p.54). Pour Fayol, les écrits sont à la fois une source de complication des tâches et une source récurrente de malentendus et de conflits⁴¹. De fait, une maîtrise inégale de l'écrit par les salariés, tout comme des possibles décalages dans l'interprétation des documents⁴² peuvent aboutir à une compréhension erronée du message et potentiellement nuire aux relations sociales entretenues par les salariés. De plus, le caractère asynchrone et la distance induite par l'écrit ne permettent pas aux participants d'explicitier et de réajuster immédiatement le sens une fois le malentendu perçu.

1.2.1.3. L'école des relations humaines et les approches psychosociologiques

Le début du XX^{ème} siècle observe un changement de perspective quant à la prise en compte et la place des salariés dans les organisations. Tout en conservant, dans les premiers temps, les principes tayloriens d'organisation scientifique du travail, de nouveaux modes managériaux vont petit à petit reconsidérer les salariés et prendre en compte les dynamiques de groupes. Ce changement s'amorce dans un premier temps avec Mary Parker Follett, précurseuse de *l'Ecole des relations humaines*. En réponse aux excès du taylorisme, à l'OST et leurs

⁴⁰ Les dix autres sont les suivants : division du travail, autorité/responsabilité, discipline, unité de commandement, unité de direction, subordination des intérêts particuliers à l'intérêt général, rémunération du personnel, initiative et union du personnel (Fayol, 1916).

⁴¹ Bien que ce constat soit vieux d'un siècle, nous notons qu'il est toujours d'actualité avec l'apparition des nouvelles technologies d'information et de communication, notamment les e-mails. Gauducheu (2012) ainsi que Créno et Cahour (2016) ont fait état de de l'impact psychologique négatif des e-mails en milieu professionnel induisant colère, irritation, stress, et sentiment de dispersion en particulier.

⁴² Nous renvoyons ici au chapitre 1 et plus particulièrement à la [section 1.1.1.1](#). (Indexicalité des interactions verbales) dans laquelle nous expliquons le lien entre interprétation, contexte et malentendus.

conséquences dévastatrices sur la santé psychologique des travailleurs, l'École des relations humaines cherche à remettre l'humain au centre du travail. Les travaux de Follett, longtemps oubliés, sont pourtant précurseurs du mouvement à venir : « bien que se rattachant à l'école traditionnelle ses travaux anticipent les conclusions de l'école des relations humaines et même bien au-delà » (Rojot, 2005, p.51). En effet, Follett dépassera le principe du « one best way » développé par Taylor. Avec l'essor des études en psychologie du travail des années 1930, cette dernière contribue à montrer que les dirigeants des organisations tayloriennes réduisent leurs salariés à l'état d'automates. Crozier, dans l'introduction de l'ouvrage de March et Simon (1993), insistera sur le rôle déterminant de Follett dans la prise en compte des affects des salariés :

En montrant l'importance de l'affectivité, c'est-à-dire des motivations non économiques qui tiennent aux relations interpersonnelles, elle sape un des fondements de la théorie classique de l'organisation. L'homme n'est plus seulement une main, mais, pour reprendre une image bien connue des formateurs, c'est aussi un cœur. (p.9)

Follett développera l'idée que le leader est tout autant guidé par le groupe que celui-ci guide le groupe, prônant ainsi un management coopératif et adaptatif (Groutel, Carlier, Le Vigoureux, 2010). L'importance du groupe dans le processus décisionnel est un des aspects que l'on retrouvera plus tard dans les idées développées par Lewin (1947) sur les dynamiques de groupe.

Néanmoins, l'École des relations humaines ne prendra réellement son essor qu'avec les travaux d'Elton Mayo au cours des années 1930. Entre 1927 et 1932, Mayo et plusieurs collègues de l'université de Harvard conduisent une étude sur les conditions de travail et cherchent à améliorer la productivité de la Western Electric Company de Hawthorne, spécialisée en ingénierie électrique et en matériel téléphonique. Les chercheurs ont voulu tester l'impact de la variation de plusieurs paramètres, notamment des variations en luminosité ou la diffusion de musique, sur la productivité d'ouvrières opérant sur des chaînes de montage. Les ouvrières ont été divisées en deux groupes : un groupe témoin et un groupe test. Toutefois, si le taux de productivité a augmenté pour le groupe test, il a augmenté de la même manière pour le groupe témoin. Cette expérience fondatrice a permis à Mayo et ses collègues de démontrer que le seul intérêt porté par les chercheurs aux activités des salariées avait entraîné cette augmentation de la productivité. Les conclusions tirées par les chercheurs iront plus loin encore en montrant le rôle fondamental de l'appartenance à un groupe comme soutien dans la vie au travail. L'expérience de Hawthorne, en posant les premiers jalons de l'École des Relations humaines,

a donc permis de mettre en valeur les aspects socio-psychologiques du travail, auparavant systématiquement ignorés, comme l'écrit Mayo lui-même (1949) :

Les trois problèmes récurrents dans une entreprise de grande envergure sont les suivants : 1. L'application de compétences techniques et scientifiques à un produit matériel. 2. La systématisation des opérations. 3. L'organisation d'une coopération pérenne. Lorsqu'un représentant des managers affirme que les résultats des interviews sont personnels et donc subjectifs [...] il nous explique en fait qu'il a été formé à donner toute son attention au premier et au second problème [...] ; il ne réalise pas qu'il a aussi été formé à ignorer complètement le troisième.⁴³ (p.169)

Ainsi, Follett, puis Mayo, en contestant les positions développées précédemment par Taylor, concourent à la prise en compte du « facteur humain » et de ses dimensions psychosociologiques au sein de l'organisation.

1.2.1.4. Enjeux contemporains du langage au travail

Les décennies qui suivront le développement de l'Ecole des relations verront se développer les recherches sur les phénomènes liés à la socialisation dans l'entreprise, accordant une part de plus en plus grande au langage comme facteur d'intégration et de participation. De l'étude des dynamiques de groupe chez Lewin (1947), aux dimensions identitaires du travail chez Sainsaulieu (1977) jusqu'au management participatif, les théorisations du travail prennent désormais en compte la dimension langagière intrinsèque au travail. Le développement de ce type de recherches ainsi que l'avènement d'une nouvelle culture managériale promouvant la collaboration entre acteurs de l'entreprise ont concouru à un changement de paradigme : tous les salariés sont désormais amenés, voire obligés, à prendre la parole (Zarifian, 1996).

La publication des lois Auroux en 1982⁴⁴ représente, en France, la marque législative de la prise en compte de la part langagière (Boutet, 2001) inhérente à toute activité de travail. Soixante-dix ans après la publication de l'ouvrage de Taylor, la place du langage au travail est officiellement reconnue. Cette reconnaissance de la place du langage implique de même une

⁴³ Traduction personnelle. Version originale : « The three persistent problems of modern large-scale industry have been stated as: 1. The application of science and technical skill to a material product. 2. The systematization of operations. 3. The organization of sustained cooperation. When a representative of management claims that interview results are merely personal or subjective [...] he is actually telling us that he has himself been trained to give all his attention to the first and second problems [...]; he does not realize that he has also been trained to ignore the third problem completely ».

⁴⁴ [Loi n° 82-689 du 4 août 1982](#) relative aux libertés des travailleurs dans l'entreprise et [loi n° 82-915](#) relative au développement des institutions représentatives du personnel.

reconnaissance du travail réel effectué par les ouvriers⁴⁵ et donc de la dimension subjective du travail traduite par l'appropriation des tâches par les travailleurs. Si la promulgation des lois Auroux a permis de combiner à la fois représentation collective et droit à l'expression directe des salariés, l'accord interprofessionnel de 2013 est « emblématique de ce retour de la participation au travail jusque dans le dialogue social » (Borzeix *et al.*, 2015, p.6). Dans cet accord, la capacité à s'exprimer est directement liée au bien-être au travail ainsi qu'aux capacités d'action des salariés au travail.

Parallèlement, la tertiarisation, la revalorisation de certains métiers ou encore le renforcement des normes de qualité et de sécurité sont autant de bouleversements qui ont contribué à un développement encore plus grand de la part langagière du travail (Mourlhon-Dallies, 2007). La partition entre métiers autrefois « silencieux » et métiers « de parole » s'est peu à peu estompée à mesure que le langage s'est insinué dans la plupart des corps de métiers. L'interpénétration des questions langagières avec les enjeux liés au travail établissent donc clairement la nécessité d'une approche interdisciplinaire concernant les recherches sur la gestion des organisations (Girin, 1990). Dans la section suivante, nous présenterons les apports d'études récentes issues d'horizons disciplinaires différents mais apportant toutes un éclairage complémentaire sur la question du langage au travail.

1.2.2. Analyser la « part langagière du travail » en France : langage, travail...

Les premières recherches françaises faisant le lien entre langage et travail ont été menées par le réseau *Langage et travail* (Borzeix et Fraenkel, 2001). Entre 1985⁴⁶ et 2007, ce groupe pluridisciplinaire⁴⁷, s'est attaché à montrer l'importance et la croissance de la « part langagière du travail » (Boutet, 1995, 2001). Conscient des transformations récentes dans le monde du travail et de la sollicitation de nouvelles pratiques professionnelles liées à la communication, ce groupe a cherché à analyser la part langagière du travail tout en proposant des pistes d'interventions pour la formation linguistique professionnelle. Ainsi, les membres du groupe admettent que la compréhension de l'activité de travail effective des opérateurs est le point de départ de sa transformation (Guérin *et al.*, 1997). De ce fait, les travaux du groupe prennent leur distance avec une conception préexistante du travail comme réalisation d'une tâche

⁴⁵ Par opposition au travail prescrit (Clot, 1995), nous y reviendrons.

⁴⁶ Le colloque inaugural du réseau a été tenu en 1988.

⁴⁷ Le réseau comptait des chercheurs en psychologie du travail, en sociologie de l'organisation, en sociolinguistique, en ergonomie, en sciences de l'information et de la communication ainsi qu'en gestion.

prescrite. Une première distinction fondatrice entre *travail prescrit* (le travail qui est donné à faire) et *travail réel* (celui qui est réellement effectué) émerge alors de ce positionnement. Cette opposition entre travail prescrit et travail réel a d'abord été posée par les ergonomes français, puis largement repris dans les analyses du travail (Clot, 1995, 1998 ; Schwartz 2003, Dejours, 2006). Pour Clot (1995), le travail réel est vu non pas comme une réponse logique à la tâche telle qu'elle a été conçue, mais comme une réplique et une remise en question des activités de conception. Plus récemment, la conception primaire de l'opposition prescrit/réel a été remise en perspective, notamment par Clot et Faïta (2000) :

En fait, nous cherchons à contribuer au renouvellement de la tradition francophone d'analyse de l'activité. On sait que celle-ci nous a transmis l'identification classique de l'écart entre le prescrit et le réel. Or, il nous paraît nécessaire d'aller au-delà de cette description traditionnelle du travail. Selon nous, il n'existe pas d'un côté la prescription sociale et de l'autre l'activité réelle ; d'un côté la tâche, de l'autre l'activité ; ou encore d'un côté l'organisation du travail et de l'autre l'activité du sujet. Il existe, entre l'organisation du travail et le sujet lui-même, un travail de réorganisation de la tâche par les collectifs professionnels, une recréation de l'organisation du travail par le travail d'organisation du collectif. (p.8-9)

Dans la vision du travail réel exposée par Clot et Faïta, celui-ci n'est donc pas en stricte opposition avec le travail prescrit, mais il est le produit d'un retravail de la tâche prescrite par un collectif. D'une manière générale, l'émergence de l'opposition prescrit/réel dans les analyses du travail permet de mettre en lumière la part de subjectivité investie dans l'activité par les travailleurs et de manière générale, leur rapport à l'activité (Filliettaz, 2006b).

La montée en puissance de la *compétence*, soit « l'intelligence individuelle et collective des situations évènementielles, considérée dans l'ensemble de leur complexité » (Zarifian, 1996, p.20), donne un plus grand espace d'expression aux salariés et exige d'eux de contribuer au bon fonctionnement de l'entreprise. Ainsi, l'augmentation de la part langagière du travail ainsi que le développement d'un management encourageant, voire imposant la prise de parole des salariés⁴⁸ (Mourlhon-Dallies, 2007) contribuent à une intrication entre pratiques langagières et pratiques professionnelles toujours plus forte. De Montmollin exprime dès 1986 cette intrication entre professionnel et langagier, à « la » compétence professionnelle, il préférera le terme de compétences (en insistant sur le pluriel) comme « ensemble stabilisé de savoirs et de

⁴⁸ Pour un panorama des évolutions du travail en lien avec la prise en compte de sa part langagière, voir Mourlhon-Dallies (2007).

savoir-faire, de conduites-types, de procédures-standard, de types de raisonnement [...] [qui] permettent l'anticipation des phénomènes, l'implicite dans les instructions, la variabilité dans la tâche » (p.121-122). Ces compétences de natures variées concernent donc directement la réalisation de la tâche mais aussi la manière de communiquer sur cette tâche. La part grandissante du langage au travail exige donc des salariés le développement de compétences, en général, et d'une « compétence de communication » (Hymes, 1984), en particulier. Cet aspect est relativement problématique si l'on considère, à l'instar de Boutet (1993) et Mourlhon-Dallies (2007), que toute une frange des opérateurs⁴⁹ n'a ni les moyens, ni même l'habitude de communiquer sur son travail. C'est dans ce contexte de profondes mutations du monde du travail que le réseau *Langage et travail* effectuera de nombreux travaux (Borzeix et Fraenkel, 2001).

Afin de combler les lacunes manifestes de la formation linguistique professionnelle et dans une optique d'intervention sociale, les membres du réseau proposent de prendre pour point de départ l'analyse des situations de travail pour établir les éléments prioritaires et réalistes à mettre en place pour enseigner une langue à des fins professionnelles. Plutôt que de partir d'une théorie décrochée de la réalité des pratiques des opérateurs, les membres du réseau proposent donc d'effectuer le cheminement inverse. Comme le souligne Filliettaz (2006b) : « la prise en compte de données empiriques attestées traduit une volonté de centrer l'analyse sur l'activité réelle et locale des travailleurs » (p.57). A la suite des travaux du réseau, les chercheurs en didactique des langues s'empareront de ces problématiques, conscients des spécificités du français en situation de travail. De ces réflexions naîtra notamment le *Français Langue Professionnelle* (ou FLP), que nous définirons en reprenant les termes de Mourlhon-Dallies (2007, p.12-13) :

Le français est alors pensé comme la langue d'échanges professionnels mais aussi de conversations plus informelles entre collègues : le français fait, dans le cas du FLP, entièrement partie du cadre d'exercice de la profession. En cela, le FLP se différencie du FOS, qui concerne essentiellement des opérations de formation à l'étranger, à destination de professionnels non francophones entretenant **ponctuellement**⁵⁰ des relations de travail avec des clients, des touristes ou des partenaires français.

⁴⁹ Le terme d'opérateur désigne « toute personne exerçant une activité professionnelle, quelles que soient ses caractéristiques (métier, classification professionnelle, sexe, etc. » Guérin *et al* (1997, p.15).

⁵⁰ Mis en gras par l'auteur.

Le Français Langue Professionnelle recouvre donc toutes les situations professionnelles, qu'elles soient formelles ou informelles, où le français est mobilisé, tout en se distinguant du Français sur Objectifs Spécifiques (FOS) qui n'est pas utilisé de manière continue au travail, mais dans des situations isolées.

Différentes manifestations du langage ont donc été analysées au sein de cette variété de situations professionnelles, qu'elles soient orales ou écrites, qu'elles participent de manière centrale à l'activité ou non. En termes d'outillage méthodologique, la variété d'études menées par le réseau a mis en présence de nombreux courants auxquels recourt la linguistique appliquée, majoritairement issus de la tradition de recherche anglo-saxonne (Filliettaz, 2006b) : pragmatique, analyse conversationnelle, sociolinguistique interactionnelle, ethnographie de la communication et linguistique de corpus, mais aussi des recherches francophones : linguistique de l'énonciation et analyse du discours.

1.2.2.1. ... et formation

A la suite du réseau *Langage et Travail*, la création d'un second réseau est impulsée au sein de l'équipe CRAPEL⁵¹ (désormais Didactique des langues et Sociolinguistique) à Nancy. Ce dernier, dans la lignée du réseau précédent, articule langage et travail et lui adjoint le terme de formation, insistant ainsi sur la vocation didactique des recherches. Le réseau *Langage, Travail et Formation (LTF)* cherche donc à effectuer des jonctions théoriques entre disciplines des sciences du langage et travail afin de mettre en place des actions didactiques adaptées aux situations de travail :

A cet égard, la didactique des langues s'est appuyée sur les travaux portant sur la part langagière du travail, sans lesquels toute intervention didactique resterait un outillage méthodologique déconnecté des situations de travail et de leur intelligibilité (texte de lancement, site LTF⁵²).

Ces travaux de recherche s'inscrivent donc dans une véritable démarche de recherche-action (Lewin, 1946) cherchant à conjuguer intervention sociale et avancées scientifiques à partir des besoins directement exprimés sur les terrains d'enquête. Les travaux issus du réseau, et plus particulièrement du groupe de recherche nancéien *Langage, Travail et Formation* portant sur

⁵¹ Centre de Recherches et d'Applications Pédagogiques en Langues jusqu'en 2006, date de son intégration au laboratoire ATILF (Analyse et Traitement Informatique de la Langue Française), UMR 7118.

⁵² Accessible à : <https://reseaultf.atilf.fr> (Consulté le 16.07.2020).

les locuteurs faiblement qualifiés ont notamment permis de faire émerger la notion d'*insécurité langagière*, définie comme suit par Adami et André (2014) :

Nous définissons **l'insécurité langagière**⁵³ comme la difficulté pour un locuteur/scripteur de gérer de façon efficace les interactions verbales dans lesquelles il est engagé, d'un point de vue linguistique, interactionnel, pragmatique et social. L'insécurité langagière n'est pas mesurable dans l'absolu mais son degré est variable en fonction des situations de communication dans lesquelles l'interactant est engagé, de ses interlocuteurs, des thèmes abordés, de l'objectif de communication et, bien sûr, de la langue ou de la variété de langue utilisée au cours de cette interaction (Hymes 1972). (p.77)

L'insécurité langagière ainsi définie permet d'insister sur la maîtrise des usages sociaux de la langue. Elle se distingue ainsi du concept d'*insécurité linguistique*⁵⁴ précédemment développé à partir des travaux de Labov (1976) qui traite des jugements des locuteurs envers leurs propres productions par rapport à une norme de prestige. Dans le cadre de l'insécurité langagière, à une distance avec la norme linguistique s'ajoute une difficulté de gestion des normes socio-interactionnelles. Par ailleurs, cette définition concerne tous les types de communication, à la fois orales et écrites. Les questions de maîtrise langagière touchent donc de très près le monde professionnel puisqu'en 2011, plus de la moitié des personnes en situation d'illettrisme (soit 1 250 000 personnes⁵⁵) exerçait une activité professionnelle.

Les deux réseaux que nous venons d'évoquer sont la trace dans la recherche de la prise en compte de la langue dans le monde professionnel. Désormais, la langue n'est plus seulement enseignée pour elle-même mais elle revêt un aspect crucial dans tous les aspects relatifs au travail : « en l'occurrence pour permettre à autrui de travailler – c'est-à-dire d'accéder à l'emploi, de se maintenir dans un métier en pleine mutation, de recevoir une promotion ou tout simplement de mieux remplir ses tâches professionnelles quotidiennes » (Mourlhon-Dallies, 2007, p.7). Toutefois, au-delà de la perspective productiviste inhérente au travail dans une société capitaliste – la communication au travail pouvant être envisagée comme contrainte par la poursuite de finalités économiques (Zarifian, 2009) – nous ajouterons que la place de la

⁵³ Mis en gras par les auteurs.

⁵⁴ « L'insécurité linguistique [est] la prise de conscience, par les locuteurs, d'une distance entre leur idiolecte (ou leur sociolecte) et une langue qu'ils reconnaissent comme légitime parce qu'elle est celle de la classe dominante, ou celle d'autres communautés où l'on parle un français « pur », non abâtardi par les interférences avec un autre idiome, ou encore celle de locuteurs fictifs détenteurs de LA norme véhiculée par l'institution scolaire. » (Francard *et al.*, 1993, p.13).

⁵⁵ Chiffres recensés par l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI) (consulté le 16.07.2020).

langue ne peut se réduire au simple exercice de l'activité de travail. A la suite de Zarifian (*ibid.*), nous envisageons le travail comme un terrain de mise en tension du salarié qui doit à la fois coopérer, produire du sens et engendrer des performances en menant une même activité de travail. Enfin, les recherches portant sur la part langagière du travail dans une visée de formation ont permis de réaffirmer la dimension sociale des usages de la langue : les pratiques langagières mobilisées au travail le sont dans des situations de communication toujours spécifiques.

1.2.2.2. Langage et travail, questions de contexte

Les recherches portant sur le lien entre langage et travail s'intéressent davantage aux aspects langagiers qu'aux aspects linguistiques, la langue prenant toujours place dans un contexte social déterminé (Hymes, 1972) et dans un ensemble complexe d'interrelations. L'influence du contexte, nous l'avons mentionné dans la [section 1.1.1.1](#), est directement perceptible dans les productions langagières au travail. Lacoste (1995, p.29-30) constate une grande variabilité pragmatique des activités interactionnelles selon les situations de communications dans lesquelles elles sont produites : « une question peut ainsi véhiculer tantôt une demande d'information (si je n'ai vraiment pas celle-ci) tantôt une demande d'assentiment (quand je cherche une confirmation) ou encore un acte de contrôle d'autrui (je le questionne pour vérifier son savoir ». Parmi la variété d'éléments susceptibles d'influencer les pratiques langagières des locuteurs, le statut des locuteurs semble être un élément déterminant (Sabben et Youssef, 1981), notamment au sein des réunions de travail (André, 2006, 2010a ; Divoux, 2016). Par *statut*, nous entendons à la fois le statut professionnel (salarié, intérimaire, stagiaire) plus ou moins reconnu mais aussi le statut hiérarchique (supérieur hiérarchique, subordonné, membre d'une équipe, tuteur). D'autres éléments relatifs au statut peuvent de même exercer une influence sur l'interaction : âge, expérience dans le métier, ancienneté au sein de l'entreprise, habitudes de travail (proximité professionnelle et/ou physique) ou encore relations extra-professionnelles. De fait, les pratiques langagières sont soumises à une variation selon les rapports hiérarchiques entretenus, les différences en termes d'expérience au sein de l'entreprise ou encore le statut professionnel. L'analyse linguistique des interactions en situation de travail ne peut donc qu'être une analyse *sociolinguistique*, celle-ci devant nécessairement appréhender la variété d'éléments contextuels qui exerce une influence sur les pratiques langagières des locuteurs.

La caractéristique principale du langage utilisé en situation de travail est donc « son interdépendance au contexte d'action » (Boutet, 2005, p.26) : interdépendance entre activités verbales et non verbales, entre activités verbales et outils, entre canaux (parole, écrit, tableaux, etc.). On remarquera donc à cette occasion qu'en plus d'être fortement marquées par le contexte, les activités langagières au travail sont fondamentalement *multimodales* et *plurisémotiques* (Boutet, *ibid.*), puisqu'elles mettent en présence une variété de supports et de canaux de communication : aux interactions orales se combinent les documents papiers, les diaporamas de présentation, l'envoi de courriels, etc. Par ailleurs, chacun des documents utilisés s'inscrit dans une suite d'échanges au sein desquels ils sont retravaillés, reformulés et interrogés d'une personne à l'autre, d'un service à un autre (Mourlhon-Dallies, 2007). Dans cette optique, la transmission d'informations oblige les opérateurs à jongler constamment avec des supports différents et des codes différents pour faire sens. Un des enjeux de la communication au travail réside donc dans des mécanismes de construction et de négociation collective du sens : « communiquer, donc, c'est essayer de se comprendre et de se mettre d'accord » (Zarifian, 1996, p.116) malgré tous les aspects qui peuvent opposer les opérateurs. Ainsi, le bon déroulement de l'activité de travail nécessite de communiquer. En ce sens, la communication revêt un aspect praxéologique puisqu'elle fait partie intégrante des activités.

1.2.3. Aspect praxéologique du langage au travail

S'il est aujourd'hui admis que le langage possède une dimension actionnelle (ou praxéologique), cette part n'a véritablement fait son entrée dans les recherches portant sur le langage au travail que lors du « virage actionnel » (Filliettaz, 2002) pris par la linguistique au début des années 2000. Les travaux de Lacoste, (1995) Karsenty et Falzon (1993) ou encore Girin (1990) font déjà état d'une part pragmatique importante du langage au travail, guidés notamment par les travaux fondateurs de Austin (1962) et Searle (1972). Dans cette perspective, le langage n'est plus vu comme la seule mise en pratique du code linguistique mais comme un moyen d'action incontournable : « l'activité se manifeste autant par des paroles que par un faire matériel. [...] Dans de telle circonstances, opposer langage et activité n'a guère de sens puisque le dialogue est au cœur du travail. » (Lacoste, 1995, p.24). Longtemps, la parole qui ne concernait pas directement la tâche a été considérée comme *non fonctionnelle*. Cette distinction entre *parole fonctionnelle* (ou finalisée) et *non fonctionnelle* (non finalisée ou sociale) (Girin, 1990 ; Teiger, 1995) apparaît comme non opérante et réductrice puisque ces deux aspects se retrouvent souvent confondus (Lacoste, 1995). Nous notons, par exemple, la présence

récurrente d'humour au sein des réunions de travail que nous avons observées. Au-delà de l'apparente légèreté des pratiques humoristiques (blagues, ironie), il semble que celles-ci revêtent une importante fonction sociale. Ainsi, lorsqu'elles sont utilisées à des moments charnières des interactions, elles semblent permettre de désamorcer des tensions ou de renforcer le sentiment d'appartenance à un groupe, permettant ainsi la réalisation des tâches de travail et le renforcement de la cohésion (Holmes, 1998). Ainsi, même dans ses dimensions sociales et intersubjectives, la parole au travail permet toujours la réalisation d'une tâche. Tout en étant un constituant incontournable de l'activité de travail, le langage en est aussi un moyen (Lacoste, 2001) car celui-ci est « toujours tendu vers une finalité, vers une action à accomplir – une solution à trouver, une panne à réparer, un diagramme à comprendre » (Boutet et Gardin, 2001, p.97). La part langagière du travail se décline donc en plusieurs dimensions dont nous décrirons les spécificités dans la section suivante.

1.2.3.1. Le langage dans l'activité

Une distinction fondamentale relative à la nature du langage au travail a d'abord été proposée en ergonomie par Johnson et Kaplan (1980), ensuite reprise au sein des études françaises sur les rapports entre langage et travail. Ainsi, le langage au travail peut être de trois types : langage *sur*, langage *dans* et langage *comme* travail (Lacoste, 1995). Le langage *sur* le travail concerne les paroles portant sur l'activité et permet de la commenter, de l'évaluer ou encore de prendre de la distance avec elle. Le langage *dans* le travail se rapporte aux paroles qui accompagnent l'activité, notamment par le biais des ordres et des consignes. Enfin, le langage *comme* travail désigne toutes les situations dans lesquelles la parole réalise l'activité et en est presque entièrement constitutive. Ainsi, les métiers de l'enseignement, les animateurs radiophoniques, les démarcheurs téléphoniques ou les avocats sont vus comme des « métiers de parole » dans lesquels l'activité est presque entièrement tournée vers le langage.

Une seconde typologie est proposée par Karsenty et Falzon (1993) qui opposent langage *opératif* (orienté vers l'action) et langage *naturel* (orienté vers la description). Le langage naturel, aussi appelé « langage général » par Falzon (1991, p.232) est un langage non spécialisé, non spécifique à un domaine. Dans le cadre du travail, l'usage du *langage naturel* au lieu du *langage opératif* est parfois susceptible d'entraîner des problèmes d'intercompréhension, comme l'explique Vergely (2008, p.114) dans le cadre d'un article sur la communication chez les aiguilleurs du ciel : « l'usage du langage et des langues naturelles au travail tend à produire

des approximations, des malentendus ou des incompréhensions entre professionnels engagés dans des tâches communes. C'est en ce sens qu'on peut parler d'un "risque du langage" au travail ». Pour sa part, le langage opératif est défini par Mraz (2014, p.1) reprenant Falzon (1987) : « [il] résulte d'un dialogue entre experts, préconstruit, composé de termes et de règles préétablis et d'une automatisation de la production du message par des énoncés stables et répétitifs, limitant les possibilités d'interprétation du message ». De cette manière, le langage opératif ne peut donc être utilisé et compris que dans la situation de travail habituelle correspondante. Ces échanges restreints sont rendus possibles grâce à un contexte fortement partagé : « il suffit de très peu d'indices pour communiquer une importante masse d'informations et pour assurer l'intercompréhension » (Karsenty et Falzon, 1993, p.111). Ce type de langage est donc utilisé dans une optique d'efficacité et d'économie de temps. Le partage des éléments du contexte par les opérateurs peut expliquer l'apparition de certaines formes présentant un minimum d'informations, comme nous le verrons dans le [chapitre 5](#) portant sur les questions suspensives. Ces éléments partagés font appel à deux notions centrales dans l'analyse des interactions : les connaissances partagées et l'histoire conversationnelle des locuteurs.

1.2.3.2. Connaissances partagées et histoire conversationnelle

Les travaux menés par Hutchins (1990) en anthropologie cognitive, ont permis d'établir que la cognition, en situation de travail est socialement distribuée (nous approfondirons ce point en [1.2.4.1](#)). Toutefois, certains éléments sont partagés par les opérateurs et sont liés au fonctionnement général de l'entreprise, aux interactions qu'ils ont pu avoir ainsi qu'à leurs habitudes de travail (lieu de travail, travail en équipe, collaborations, etc.). La communication au travail est émaillée d'implicites qui s'expliquent par l'existence d'un contexte partagé « de buts, de représentations de la situation d'interaction et de connaissances d'arrière-plan » (Karsenty et Lacoste, 2004). Mourlhon-Dallies (2007) et de Saint Georges (2004) montrent ainsi qu'il semble exister une grande part de silence et de connivence dans les interactions de travail :

Il faut apprendre à dire, mais il faut aussi faire, dans l'idéal, percevoir les « blancs » du discours, mettre le doigt sur ce qui, dans l'exercice d'une profession, va de soi sans jamais être dit, et qui pose justement problème aux non-initiés (Mourlhon-Dallies, 2007, p.20).

L'absence de ce contexte partagé et des connaissances relatives à ce contexte peuvent alors entraîner l'incompréhension dans le cadre de ce type d'interaction largement basée sur des implicites. Pavard et Karsenty (1997) évoquent pour leur part le contexte *supposé* partagé et défendent cette acception en expliquant que c'est précisément ce que les locuteurs croient partagé qui explique les difficultés relatives à l'intercompréhension.

Ces connaissances partagées sont situées contextuellement, plus précisément, elles présentent un lien fort à la temporalité. On retrouve donc dans les productions langagières des locuteurs des traces des événements du passé (lointain ou plus proche), mais aussi des événements à venir. L'ensemble de ces références perçues dans le discours constituent en fait l'interdiscours, en d'autres termes, l'ensemble des discours antérieurs et postérieurs avec lesquels est relié un discours donné (Todorov, 1981). Ces liens tangibles à des discours précédents sont également la conséquence directe de ce que Golopenția (1988, p.70) décrit sous le terme d'*histoire conversationnelle*, qu'elle définit en ces termes : « l'ensemble des interactions conversationnelles ayant eu lieu, à un moment donné, entre deux ou plusieurs sujets parlants ». Dans le cas de notre étude, cet ensemble d'interactions interreliées n'est pas uniquement composé des différentes réunions de travail, il recouvre aussi une variété de situations de communication comme les discussions informelles autour d'un café, les pauses cigarette, les rencontres entre deux portes, les appels téléphoniques, les échanges de courriels... Ainsi, toute histoire conversationnelle est initiée par un épisode, suivi par une multitude d'autres où chaque discours prend place dans un continuum de discours variés : tout en suivant un discours, il en précède un autre (Dumas, 2008).

Cette inscription dans une temporalité plus large est en fait une des caractéristiques des interactions de travail ayant trait à la notion « d'épaisseur discursive » développée par Boutet (1994, p.64). Les interactions au travail s'inscrivent en fait dans plusieurs ensembles plus larges : une histoire sociale, conversationnelle, mais aussi économique, financière ou encore culturelle (André, 2006), connues et partagées par les membres de l'entreprise. Cette forte inscription des interactions au travail dans l'interdiscours a déjà été constatée par André (*ibid.*, p.188-189), plus spécifiquement pour les réunions de travail. Elle relève dans son étude sur la construction collaborative du discours en réunion différentes traces (implicites ou explicites) en lien avec des discours précédant une réunion ou encore des discours tenus au sein même de la réunion, dont nous reprenons ici quelques exemples :

Référence à des discours précédant une réunion		
Réunion 2	L1	tu étais pas là à la dernière réunion ⁵⁶
Réunion 15	L1	oui mais elle m'a dit par téléphone qu'elle les avait contactés
Référence à des discours au sein même d'une réunion		
Réunion 6	L2	moi je vous reprends premièrement vous avez dit *T1* mais c'était en général
Réunion 14	L4	je rebondis sur ce que vous avez dit tout à l'heure *P41*

Tableau 3 : références explicites à d'autres discours en réunion (André, 2006, p.188)

Les salariés d'une entreprise possèdent donc des savoirs communs liés aux différents groupes qu'ils côtoient, formant ainsi plusieurs *communautés de pratiques*⁵⁷ (Lave et Wenger, 1991 ; Wenger *et al.*, 2002). Une communauté de pratiques est réunie autour d'un intérêt ou d'un objectif commun qui entraîne le partage de pratiques (notamment langagières), de codes, de valeurs, ainsi que de connaissances. Dans ces conditions, il apparaît donc clairement que la seule existence d'un code linguistique partagé est une condition insuffisante pour assurer une communication efficace et adaptée en situation de travail.

1.2.3.3. Fonctions du langage au travail

Les différentes typologies faisant état des fonctions du langage au travail présentent des points de recoupement que nous nous efforcerons de synthétiser dans cette section. Girin (1990) estime que le langage est l'expression de la double-face de l'organisation dans laquelle il est utilisé et qu'il recherche à la fois l'exécution de l'activité et le maintien de l'ordre social. Aux fonctions purement liées à l'activité s'ajoutent donc des fonctions que nous qualifierons, à l'instar de Girin (*ibid.*), de *relationnelles*. Sous ces deux types d'activités sont regroupées deux séries d'actes de communication. Les fonctions liées à l'activité sont orientées vers deux buts principaux : définition des objectifs (négociation, information, discussion des moyens) et accomplissement des objectifs (actes de communication fonctionnels). Le langage orienté vers l'ordre social met en jeu des activités orientées vers la collectivité : mise en place de rituels (au sens de Goffman, 1974) visant à renforcer le sentiment d'appartenance à une communauté, entretien et renforcement des liens sociaux. Ces rituels prennent notamment la forme de festivités : pot de départ, cérémonie de vœux, etc. Toutefois, l'aspect rituel s'illustre aussi dans les usages de la politesse, notamment le système d'adresse (André, 2010b), ainsi que dans les plaisanteries (nous avons évoqué le cas de l'humour dans la [section 1.2.3](#)). Toutefois, l'ordre

⁵⁶ Mis en gras par l'autrice.

⁵⁷ Nous approfondirons cette notion dans la partie 1.4.2. portant sur les spécificités des réunions de travail.

social est susceptible de subir des tensions. Ainsi, on observe par l'utilisation du langage des mécanismes de contestation des places dans le groupe, de défense de ces places, voire de tentatives de les renforcer. Girin (1990) définira donc les actes relationnels comme « toute catégorie d'actes qui, pour s'inscrire dans un système de relations existant, visent à en déplacer les équilibres, voire à le changer » (p.46). Par la suite, Girin (*ibid.*) expliquera qu'il n'existe pas de réelle correspondance entre les propriétés formelles du langage et les objectifs qu'il vise en situation de travail. En d'autres termes, pour Girin, un objectif particulier n'est pas nécessairement réalisé par une forme spécifique. Dans le cadre de notre étude, nous remarquons l'effet inverse, certaines formes de questions étant d'une part, sélectionnées préférentiellement pour la réalisation de buts pragmatiques particuliers et d'autre part, influencées par le statut et la relation entretenue par les opérateurs (nous développerons cet aspect dans le [chapitre 5](#) portant sur les questions suspensives).

Une autre typologie des fonctions du langage au travail complétant celle de Girin sera ensuite proposée par Lacoste (1995, 2001), puis reprise par Filliettaz et de Saint-Georges (2009) dans une synthèse des travaux francophones portant sur le langage au travail. Cette typologie issue des travaux du réseau *Langage et Travail* expose quatre aspects du langage en milieu professionnel : praxéologique, contextuel, relationnel et cognitif. L'aspect praxéologique du langage au travail permet l'accomplissement des activités de travail tandis que l'aspect contextuel permet aux opérateurs d'interpréter les situations de manière adaptée afin de coordonner, de planifier et d'ajuster ces activités. En outre, on retrouve, comme chez Girin (1990), l'aspect relationnel du langage au travail. Filliettaz et de Saint-Georges (2009, p.426) insisteront sur la fonction de médiation du langage utilisé dans une perspective relationnelle : « il est le support des relations sociales, des relations de pouvoir et de la construction de l'identité »⁵⁸. Enfin, la dimension cognitive vise à la transmission des savoirs, le raisonnement collectif, la résolution de problèmes, ainsi que la construction, la mémorisation et circulation des informations. Le schéma suivant rappelle les différentes fonctions du langage théorisées par Lacoste (1995, 2001) et reprises par Filliettaz et de Saint-Georges (2009) :

⁵⁸ Traduction personnelle. Version originale : « It mediates social networks, power relations and identity construction ».

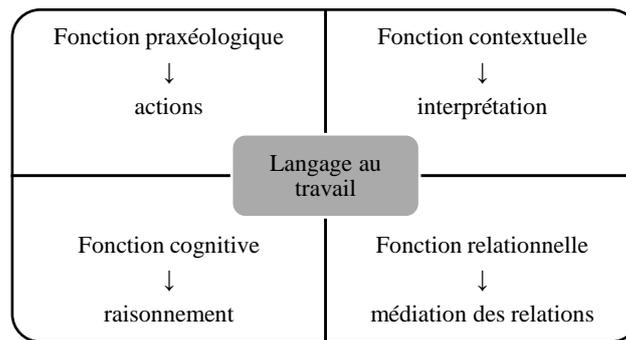


Figure 5: fonctions du langage au travail selon Fillietaz et de Saint-Georges (2009).

Il est intéressant de remarquer que ces différentes fonctions du langage au travail se trouvent toutes illustrées dans les réunions que nous avons observées, semblant faire des réunions un moment clé procurant un échantillon concentré de « la vie verbale au travail » (Boutet, 2008).

Ces quatre dimensions (praxéologique, cognitive, contextuelle et relationnelle) conditionnent donc les pratiques langagières utilisées en situation de travail. Ainsi, nous retrouverons certaines d'entre elles dans l'analyse des objectifs pragmatiques des questions. L'étude des fonctions du langage au travail permet de mettre en lumière son omniprésence dans les différentes situations, la diversité de ses formes ainsi que les conséquences possibles de son absence. Zarifian (2009) décrit le cas d'une entreprise de télécommunications ayant subi une réorganisation au cours de l'année 1996. Cette réorganisation, en instaurant une coupure entre des services qui travaillaient auparavant ensemble (les techniciens, le service après-vente et une partie des commerciaux), a entraîné une crise au sein de l'entreprise. En effet, les changements opérés sur la localisation des services ont influé sur les modes de communication de ceux-ci. Auparavant, les interventions étaient réajustées relativement aux contraintes de chacun grâce à des arrangements permanents entre service après-vente et techniciens, arrangements rendus impossibles par l'instauration du nouveau mode de fonctionnement. Les différents choix opérés par la direction de l'organisation ont donc de fait « conduit à une montée de la défiance et une perte de compréhension réciproque » (Zarifian, 2009, p.43), tout en complexifiant l'activité de travail des opérateurs. Ainsi, c'est donc la perte de compréhension mutuelle qui entraîne une crise dans la communication, révélant ainsi l'aspect central de l'intercompréhension au travail.

1.2.4. Intercompréhension en situation de travail : théorie de l'agir communicationnel

Afin de comprendre les enjeux liés à la part langagière du travail et son rapport à l'intercompréhension, il nous semble pertinent de recourir à la théorie de l'agir communicationnel développé au sein de la psychologie sociale par Habermas (1981)⁵⁹, puis repris et étayé par Zarifian (2009). Habermas distingue l'agir *stratégique* utilisé à des fins de domination et d'influence, de l'agir *communicationnel* permettant de construire une compréhension mutuelle de la situation. L'agir communicationnel se présentant comme un idéal démocratique, il est donc impossible de penser un véritable agir communicationnel au travail dans la perspective habermassienne. Habermas développe donc à ce titre le concept de *pseudo-communication* au travail, ne pouvant évacuer le fait que les salariés échangent tout de même pendant leurs activités. La pseudo-communication selon Habermas est explicitée comme suit par Zarifian (*ibid.*, p.34) :

En clair, les travailleurs « pseudo-communiquent » lorsqu'ils se rapportent à leur travail salarié et en discutent dans la mesure où les finalités systémiques des entreprises s'imposent à eux, quoi qu'ils disent ou qu'ils fassent. Leurs dialogues et échanges sont prisonniers des finalités de l'entreprise capitaliste, finalités qui sont omniprésentes et pénètrent toute discussion.

Soumis au système managérial de l'entreprise, les opérateurs ne peuvent donc mettre en place qu'une pseudo-communication toujours conditionnée par les objectifs visés par l'entreprise⁶⁰. Conscient de la place centrale de la communication dans la coopération (donc l'action conjointe) au travail, Zarifian cherche à adapter les concepts développés par Habermas afin d'analyser au mieux les usages de la parole en milieu professionnel. Il constate pour sa part que les employés doivent à la fois coopérer, produire du sens et engendrer des performances, ce qui suppose une mise en tension du travail salarié. Ainsi, le travail est le terrain de l'affrontement entre agir communicationnel et agir manipulateur, mettant en présence enjeux de coopération et de pouvoir. Toutefois, la mise en pratique de la coopération se heurte à deux difficultés majeures. D'une part, une difficulté dans l'établissement d'échanges et de coopération entre les différents métiers, d'autre part une difficulté dans l'autorisation et la valorisation de cette coopération qui serait à même de libérer la parole et de créer des moments de coopération. Dans

⁵⁹ Celui-ci puise notamment ses inspirations chez Marx, Weber ou encore Durkheim.

⁶⁰ Nous n'évoquons pas ici le cas particulier des sociétés coopératives (SCOP) qui permettent aux salariés de gérer eux-mêmes leur société.

la théorie de l'agir communicationnel, la coopération est donc constitutive du travail et est permise par l'interaction : « c'est dans et à travers le langage que peut s'exprimer le sens du travail, donc une activité essentielle » (Zarifian, 2009, p .32).

Par ailleurs, la théorie de l'agir communicationnel possède l'originalité d'articuler une théorie des représentations du monde, une conception de la rationalité des conduites humaines (et des conduites langagières en particulier) ainsi qu'un modèle pragmatique de l'interaction et des négociations interactionnelles (Filliettaz, 2002). C'est ce dernier aspect auquel nous nous intéresserons dans cette partie. Par ailleurs, la théorie proposée par Habermas vise à combiner un modèle de description des actions conjointes avec une étude des conditions dans lesquelles l'intercompréhension est rendue possible. Le champ notionnel mobilisé par cette théorie est schématisé dans la figure ci-dessous :

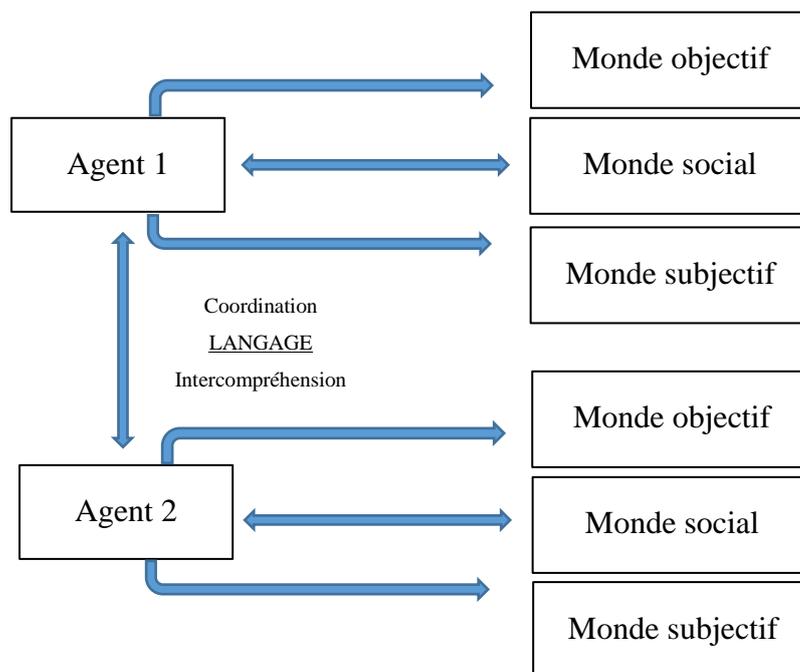


Figure 6 : champ notionnel de la théorie de l'agir communicationnel (Filliettaz, 2002, p.208)

L'axe de lecture horizontal exprime l'aspect finalisé de toute action. Ces actions sont nécessairement mises en rapport avec trois *mondes* différents : un monde objectif présentant des éléments existants et tangibles, un monde subjectif représentant les expériences vécues par les agents et un monde social, celui des relations interpersonnelles. Les conduites entreprises

par les agents sont donc soumises à trois pôles : la vérité/l'efficacité (monde objectif), la véracité (monde subjectif) ainsi que de la légitimité (monde social). L'axe de lecture vertical complète la modélisation en rendant compte des mécanismes en jeu pour la construction des actions conjointes. Pour agir efficacement, un agent doit en effet se coordonner avec d'autres agents. C'est dans cette nécessité de coordination que prendra lieu l'interaction, permettant ainsi de négocier l'intercompréhension.

1.2.4.1. Coopération et intercompréhension

En adoptant le point de vue d'Habermas, la communication au travail peut être vue comme la conséquence naturelle de la condition salariale : les opérateurs sont obligés de communiquer à des fins de production. Toutefois, il nous semble que celle-ci ne peut être réduite aux simples nécessités fonctionnelles imposées par l'organisation et qu'elle requiert de la part des opérateurs une intercompréhension forte (Zarifian, 2009). La coopération au travail, soit l'action conjointe à mettre en place pour aboutir à un but commun est donc liée à l'intercompréhension. A l'instar de Zarifian (*ibid.*), nous définirons l'intercompréhension comme « la compréhension réciproque : à la fois connaître autrui – ce qu'il est nécessaire de savoir pour bien coopérer –, ses apports possibles, ses contraintes, mais aussi comprendre autrui du point de vue de ses intentions, de ses attentes, de ses désirs et de ses croyances. » (p.55). Le processus d'intercompréhension ne peut donc se réaliser que par la connaissance précise de l'autre, mais aussi de ce que l'autre sait, croit et peut réaliser. L'intercompréhension est alors liée à « une communauté de pratique, de métier, de valeurs, de savoir et de savoir-faire partagés » (Benchekroun et Weill-Fassina, 2000, p.10), cet ensemble représentant ce que Hutchins (1990) dénomme *compréhension intersubjective*. La cognition au travail est, nous l'avons expliqué, socialement distribuée tout en étant inégalement répartie (Longchamp 2003). Ainsi, aucun opérateur n'a connaissance de l'intégralité des informations relatives au fonctionnement de l'entreprise et c'est la mise en lien des différentes connaissances qui permet l'appréhension d'une situation dans sa globalité. La compréhension prend donc sa source, non pas chez une seule personne, mais dans un collectif qui module et réajuste le sens selon les informations disponibles et partagées.

Néanmoins, si l'intercompréhension est liée aux savoirs relatifs à l'autre, le besoin d'intercompréhension naît, à l'inverse, de ce que l'individu ne sait pas. Le besoin

d'intercompréhension est donc directement issu de l'hétérogénéité⁶¹ inhérente aux organisations sans laquelle l'agir communicationnel n'aurait aucun sens (Zarifian, 2009). C'est donc par le partage du sens des actions à mettre en place et par l'établissement de moments d'échanges et de réajustements que la coopération peut être mise en place. Toutefois, le sens, tout comme la compréhension de ce sens, n'est pas pré-existant à l'action ou à l'interaction, mais il se déploie à l'intérieur de celles-ci (Lacoste, 1995 ; Orchowksa, 2008). Le sens possède un caractère évolutif et il est constamment ajusté et négocié⁶² par les participants dans l'interaction. La négociation est donc au centre des processus interactionnels en situation de travail et concerne de multiples aspects de l'interaction : négociation du sens, des thèmes, des relations, des places, etc. En ce sens, les questions semblent être un outil central pour l'intercompréhension en permettant à la fois la négociation du sens ainsi que le partage et la clarification d'informations.

Pour que l'intercompréhension soit garantie, trois conditions semblent requises (Zarifian, 2009). En premier lieu, elle nécessite de définir un *enjeu* commun, revêtant plus d'importance qu'un simple objectif et qui doit être réfléchi à long terme. Ensuite, des moments de communication précis doivent être déterminés afin de s'accorder sur la nature des événements ou des problèmes et de partager les savoirs, tout en aboutissant à la création d'un langage commun (langage de *la mise en problème*). Ces moments doivent aussi être utilisés pour évoquer le sens à donner aux actions à mettre en place, mais aussi pour donner la parole aux différents opérateurs. Enfin, la dernière condition concerne la définition d'un référentiel d'action commun qui établit « le quoi et le comment sur les manières de prendre ensemble ou de faire converger les actions autour des enjeux et problèmes élucidés » (Zarifian, *ibid.*, p.62). Un des enjeux de la coopération réside donc dans la définition claire des différents métiers et de leur fonction. L'association entre coopération et intercompréhension amène de fait à la création d'un double référent : un référent de *communautés d'action*, qui rassemblent des compétences différentes grâce à l'intercompréhension et un référent *métier* permettant aux opérateurs de se retrouver entre pairs dans un milieu social relativement homogène tout en permettant l'approfondissement de leurs savoirs et savoir-faire. Ces deux types de référents complémentaires peuvent s'incarner dans la mise en place de réunions de travail intra et inter-services. Afin de définir plus précisément cette phase particulière de l'activité de travail qui est

⁶¹ Notamment l'hétérogénéité des métiers, nous y reviendrons plus tard dans cette section.

⁶² Nous envisageons ici la négociation telle qu'envisagée par Filliettaz (2004, p.80), s'inspirant d'Habermas (1981) : « la négociation désigne le processus d'intercompréhension dans lequel les interlocuteurs énoncent des prétentions à la validité, les critiquent et les ratifient à des fins d'entente ».

notre objet d'étude, nous tâcherons d'établir dans la partie suivante l'ensemble des spécificités de cette phase collaborative mettant en jeu de nombreux processus d'intercompréhension.

1.2.4.2. Réunions de travail : définition et spécificités

Dans sa typologie des fonctions du langage au travail, Lacoste (1995, p.31) évoque les phases de planification, et précise que lorsque celles-ci sont collectives : « elles donnent lieu à élaboration, à interprétation des données, à configuration d'hypothèses, à débat, contradiction, vérification : ce sont d'importants moments d'interaction ». Nous pourrions définir, à la suite de Rogelberg *et al.* (2006) que les réunions de travail sont des interactions qui visent la réalisation de l'activité de travail tout en mettant en présence plusieurs individus. Les auteurs ajoutent que les réunions de travail présentent des spécificités en termes de structure (nous y reviendrons), sont des événements programmés à l'avance et ont une durée définie, tout en revêtant possiblement différentes configurations selon les outils technologiques mobilisés (visioconférence, téléconférence, etc.). Lors de ces moments, l'activité est sans cesse faite et défaire par les participants afin de s'ajuster aux contraintes multiples auxquelles elle est soumise : dans les réunions

les groupes résolvent et créent des problèmes, informent et désinforment, développent et retravaillent leurs stratégies, adoptent de nouvelles décisions, et pendant qu'ils réalisent leurs activités centrales, construisent ou détruisent un sentiment de communauté parmi les participants (Tracy et Dimock, 2003, p.127).

Si les réunions de travail s'inscrivent justement dans ces phases de planification, elles ne se limitent pas uniquement à ce but. Comme le rappellent Allen *et al.* (2014), citant Schwartzmann (1986, p.4) : « la réunion est un microcosme de l'organisation elle-même, dans laquelle le pouvoir, la structure et la fonction de l'organisation sont manifestés, légitimés et perpétués »⁶³. Au cours des réunions s'illustrent donc les enjeux, les statuts et les rapports de pouvoirs préexistants de l'organisation dans laquelle elle a lieu. Ainsi, les réunions ne se réduisent pas à leur caractère opérationnel et représentent fondamentalement des « moments d'action sociale et d'interaction » (Gherman, 2018, p.9).

Ces temps particuliers sont à la fois des temps importants dans la réalisation de l'activité de travail, tout en représentant une part toujours croissante du temps de travail (Svennevig,

⁶³ Traduction personnelle. Version originale : « The meeting is a microcosm for the organization itself where the power, structure and function of the organization is manifested, legitimized and perpetuated ».

2012a ; D'almeida et Libaert, 2010). Ce constat fait écho aux échanges que nous avons eus avec les opérateurs de l'entreprise au sein de laquelle nous avons effectué cette étude. A travers cette enquête, certains opérateurs ont pris conscience de la part langagière de leur travail, ainsi que de la part de temps consacrée aux réunions, l'un d'eux constatant à cette occasion : « nous tu as l'impression qu'on fait du bois mais en fait on fait que parler ». Les réunions sont donc des événements fréquents et réguliers dans la vie d'une entreprise, tout en étant d'importants moments de la vie verbale au travail. En effet, la compétence de communication s'illustre tout à fait dans cette situation particulière de l'activité de travail, la parole y revêtant un aspect central. Tout en ménageant ses interlocuteurs, il y faut défendre ses idées, convaincre, contredire ou encore tenter de trouver des accords.

Dans son étude portant sur les réunions de travail au sein d'un parc départemental de l'Équipement, André (2006) décrit plusieurs spécificités des réunions de travail comme situation de communication particulière. Nous les reprenons succinctement dans ce schéma avant de décrire plus amplement les différents items qui le composent, tout en les illustrant avec des éléments issus des observations de notre propre corpus de réunions :

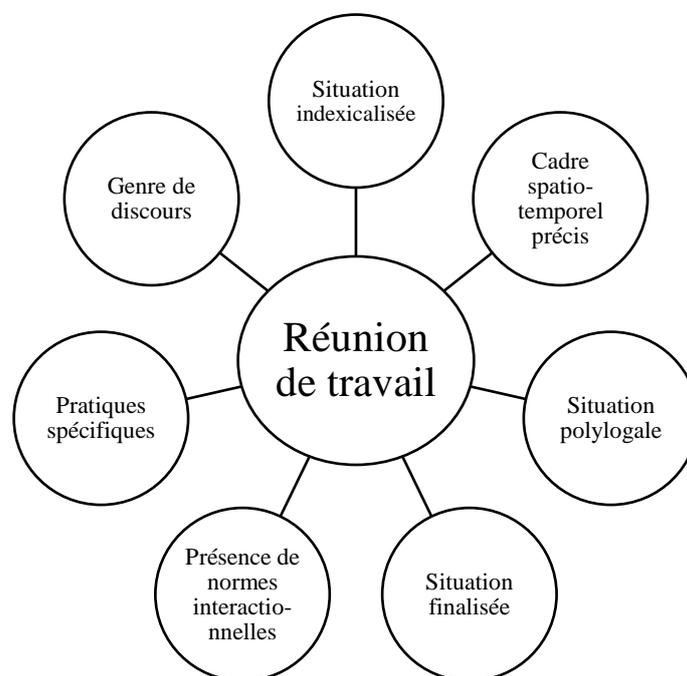


Figure 7 : spécificités des réunions de travail selon André (2006)

Dans un premier temps, les réunions de travail sont considérées comme des *situations indexicalisées*. Celles-ci s'inscrivent dans un contexte écologique plus large recouvrant des contextes économiques, financiers, sociaux, etc. et en contiennent des traces. André (*ibid.*) rappelle de même la présence récurrente de supports, qu'il s'agisse de documents papier ou de supports vidéo (notamment de diaporamas). Nous faisons un constat identique, considérant que l'intégralité des réunions réunissant les conducteurs de travaux mettent en jeu la projection par vidéoprojecteur d'un tableur permettant de répartir les poseurs sur les différents chantiers, semaine après semaine. Enfin, le dernier point ayant trait à l'indexicalisation de la situation est le recours à une tonalité professionnelle. A l'instar d'André (*ibid.*), si nous observons généralement un grand sérieux de la part des locuteurs, nous avons aussi pu constater des pratiques langagières transgressives relevant notamment de l'humour et de la correction du langage. Toutefois, la présence de ces pratiques dans une majorité de réunions et par des locuteurs de statuts différents nous amènent à penser qu'ils sont parties intégrantes de la culture de l'entreprise. Thörle et Müller (2002) expliquent que la culture d'une entreprise est la résultante d'un ensemble fragmenté de sub-cultures basées sur un savoir spécifique acquis au travail. Ce savoir particulier concerne à la fois les aspects langagiers (règles et normes) et les aspects non-langagiers (gestes, habillement, proxémique, etc.). Enfin, André (2006) emprunte à Boutet (1994) la notion d'*épaisseur discursive*, chaque réunion et chaque échange s'inscrivant dans une temporalité plus large (Périn, 1983), la somme de ces échanges constituant l'histoire conversationnelle des participants à ceux-ci⁶⁴.

En outre, les réunions de travail possèdent un *cadre spatio-temporel* précis. Les lieux utilisés pour les réunions sont généralement dédiés à cette pratique, dans le cas inverse, nous observons des perturbations et « des pratiques moins ritualisées et moins formelles » (André, 2006, p.190). En effet, dans notre corpus, à l'inverse des réunions de planification des conducteurs de travaux (réunions 1, 2, 3, 5, 8, 10, 13), les réunions de planification des chefs d'équipe (réunions 4, 6, 9, 11, 12) ainsi que la réunion 5S (réunion 7) se déroulent dans le bureau du responsable d'atelier menuiserie⁶⁵. Celui-ci étant mitoyen à un bureau et à la menuiserie, on constate de nombreux passages et interruptions d'opérateurs ne faisant pas partie de la réunion. Par ailleurs, la disposition spatiale ou *distance sociale* (Hall, 1971) entretenue par les participants semble aussi prescrite tout en étant liée à leurs statuts et à leurs rôles. Dans les réunions de planification des conducteurs de travaux que nous avons étudiées, nous

⁶⁴ Nous renvoyons à la [section 1.2.3.2](#) pour les éléments concernant l'histoire conversationnelle.

⁶⁵ Nous évoquerons les données relatives aux différentes réunions au chapitre 3, section 3.1.4.

observons toujours le même placement pour les locuteurs qui doivent recourir à l'usage d'un ordinateur portable afin de remplir le tableau de répartition des poseurs, ceux-ci remplissant alternativement le rôle d'animateur de réunion. De la même manière, dans ces réunions, les supérieurs hiérarchiques (directeur ou sous-directeur) se placent généralement en bout de table, ce que Benchekroun (2000) qualifie d'*invariants proxémiques*, soit dans une gestion des distances interpersonnelles et des placements relativement stables. Enfin, si le lieu et son agencement présentent des caractéristiques précises, l'aspect temporel des réunions possède aussi des caractéristiques qui leur sont propres. La gestion du temps est notamment perceptible, généralement chez les animateurs en charge de faire respecter le déroulement et la durée des réunions⁶⁶. Chaque réunion se déroule à des moments stratégiques de la journée et de la semaine. Ainsi, dans notre corpus, les réunions de planification se déroulent le vendredi afin de pouvoir planifier la semaine à venir. Par ailleurs, les réunions de planification de l'atelier (des chefs d'équipes) sont organisées juste avant celles des conducteurs de travaux afin que ceux-ci aient le maximum d'informations en leur possession et qu'ils établissent un plan de pose cohérent avec la production de l'atelier.

Les réunions de travail, puisqu'elles mettent en présence plusieurs participants, sont évidemment de nature *polylogale*. Le nombre de participants est généralement restreint afin que la communication reste possible entre tous les membres (les réunions de notre corpus regroupent au maximum huit personnes). Ces polylogues sont considérés comme des *plurilogues collaboratifs* (André, 2010a), la dimension collaborative semblant être une dimension structurante de cette activité. Borzeix *et al.* (2015) insistent sur la dimension praxéologique de la participation : « on participe d'abord pour faire, pour fabriquer, pour produire un bien ou un service – et non pour dire, contrôler, enrôler, donner un avis » (p.10). Néanmoins, si la collaboration représente une dimension principale des réunions, celles-ci permettent le marquage des places des locuteurs et l'instauration de l'autorité des supérieurs hiérarchiques (Holmes et Stubbe, 2015). Ces plurilogues présentent donc différentes particularités relatives à l'identité des participants, à leurs places et aux modalités de prise de parole. Le statut des participants est défini par Vion (1992) comme « un ensemble de positions sociales assumées par un sujet (sexe⁶⁷, âge, métier, position familiale, religieuse, sociale, politique...) constituant autant d'attributs sociaux » (p.78). Ces différents aspects constituant

⁶⁶ Notamment lorsque les réunions prennent place juste avant le moment stratégique de la pause déjeuner.

⁶⁷ Dans une perspective sociolinguistique, nous nous permettons de préciser ici que c'est le genre, en tant que construction sociale de codes préférentiels liés au sexe, plutôt que le sexe lui-même (donnée biologique) qui est susceptible d'influer sur l'interaction.

l'identité des participants sont susceptibles d'influer sur le déroulement de l'interaction et sur les pratiques langagières mises en place par les interactants. Par ailleurs, ces facettes plurielles peuvent se conjuguer dans l'interaction, celle-ci mettant en jeu à la fois des paramètres professionnels comme le statut professionnel (intérimaire, salarié), le statut au sein de l'entreprise (membre d'une équipe, chef d'équipe, membre de la direction, représentant syndical), le rôle au sein de la réunion (animateur ou participant) ou encore des données personnelles (statut familial, âge). Dans son étude sur les formes nominales d'adresse dans les réunions, André (2010b) montre notamment l'influence de l'imbrication entre les sphères privée et sociale sur les formes d'adresse utilisées par les participants, ceux-ci étant parfois amenés à négocier ou à spécifier la facette identitaire qu'ils convoquent dans l'interaction. Ces facettes identitaires sont donc multiples et mouvantes, sans cesse renégociées au gré de l'évolution de la situation de communication. C'est de cette indétermination que seront issus les différentes stratégies élaborées par les participants aux réunions pour atteindre leurs objectifs individuels et collectifs (Halvorsen et Sarangi, 2015).

En outre, si les réunions mettent en présence des participants aux statuts divers, ces statuts sont liés à des fonctions de pouvoir et entraînent une asymétrie des relations conditionnant les droits et les devoirs dans l'interaction (Mondada et Keel, 2017 ; Kerbrat-Orecchioni, 1992). Ainsi, les réunions mettent en présence des supérieurs hiérarchiques et leurs équipes, mais aussi des participants experts et non experts (Mondada, 2005) de sujets précis. L'asymétrie des relations possède un impact direct sur les pratiques langagières et le déroulement de l'interaction. Cette asymétrie s'explique notamment par des inégalités en termes de savoirs, d'accès au savoir, de maîtrise des ressources langagières ainsi que de participation à l'interaction (Heritage et Drew, 1992). De cette manière, les locuteurs profitant de ces asymétries (supérieur hiérarchiques, locuteurs experts, animateurs de réunion) sont les plus à même de contrôler le déroulement de l'interaction et de faire valoir leur perspective. De cette manière, l'asymétrie peut notamment impacter l'utilisation des FTA (Brown et Levinson, 1987), en d'autres termes, des actes menaçant la face d'autrui (ordre, critique). Holmes et Stubbe (2015) remarquent notamment que ces types d'actes sont généralement adoucis quand ceux-ci sont dirigés vers les supérieurs hiérarchiques afin de ne pas mettre en péril l'ordre social de l'entreprise. Nous verrons dans le chapitre 7 que les questions hybrides sont un outil privilégié par les locuteurs pour atténuer ou masquer l'aspect menaçant d'une question. Enfin, la nature polylogale des réunions de travail, tout comme l'identité de ceux-ci, conditionnent la distribution et les prises de parole des interactants. La gestion d'un cadre de participation

complexe tel que celui des réunions oblige à la présence d'un animateur, appelé parfois *médiateur* (Mondada et Keel, 2017). Ces animateurs de réunions (généralement les supérieurs hiérarchiques des participants) ont un taux de prise de parole généralement plus élevé que les autres participants. Cette variation s'explique par une nécessité de modérer les interactions : répartir la parole, ouvrir et clore les thèmes. En outre, l'identité des participants peut les amener à être sélectionnés pour intervenir sur un sujet précis en qualité d'expert (Mondada, 2005).

Comme nous l'avons écrit dans la section [1.2.3.3.](#), le langage au travail est *finalisé* et poursuit deux types d'objectifs : des objectifs liés à l'activité (dimension contextuelle, cognitive et praxéologique) et des objectifs relationnels. Ces deux aspects sont concentrés dans les réunions de travail qui poursuivent des objectifs identiques. A l'inverse de la conversation, considérée comme gratuite ou non finalisée (Kerbrat-Orecchioni, 1990), la réunion vise indéniablement un ou plusieurs objectifs. Si une réunion possède généralement un objectif principal (faire le bilan d'une action, planifier des chantiers, ...), elles peuvent aussi poursuivre des sous-objectifs. Nous pouvons citer comme exemple la réunion 3 de notre corpus : celle-ci vise d'abord la planification des chantiers pour les semaines à suivre, toutefois, celle-ci vise aussi à proposer des pistes pour la résolution d'un conflit entre un conducteur de travaux et une de ses clientes. Tout en visant la bonne réalisation de l'activité de travail par la recherche de consensus et la prise de décision, les réunions sont d'importants moments relationnels qui permettent de solidifier les liens existants dans un groupe. Les réunions regroupant un ensemble de participants autour d'un but précis à atteindre, elles se rapprochent de la *communauté de pratiques* (*community of practice*), développée par Lave et Wenger (1991) qui la définissent ainsi comme un « groupe de personnes qui sont réunies autour d'un objectif, de problématiques ou encore d'une passion commune et qui approfondissent leur connaissance et leur expertise dans ce domaine par une interaction permanente⁶⁸ » (Wenger *et al.*, 2002, p.4). La communauté de pratiques est donc engagée autour d'un objectif qui conditionne à la fois les pratiques langagières des membres de cette communauté, leurs pratiques de manière générale, les codes utilisés et les valeurs qui leur sont communes. Les réunions ne sont donc pas seulement un agrégat de participants aux identités et aux buts divers, elles sont au contraire un moment fédérateur permettant à la fois la poursuite d'un objectif commun, tout en entretenant et en approfondissant des liens sociaux.

⁶⁸ Traduction personnelle. Version originale : « A group of people who share a concern, a set of problems, or a passion about a topic, and who deepen their knowledge and expertise in this area by interacting on an ongoing basis ».

En tant que situation de communication spécifique, la réunion convoque un ensemble de *normes interactionnelles*. André (2006) pointe que les procédés d'ouverture et de clôture respectent des normes à la fois interactionnelles et discursives qui sont généralement dévolues à l'animateur de la réunion. Par ailleurs, elle évoque les normes régissant l'alternance des tours de parole. Celle-ci est à la fois prédéterminée par l'ordre du jour et le déroulement global tout en étant négociée localement dans chaque point abordé. Ainsi, on observe des processus d'hétéro-sélection par l'animateur (il donne la parole à un locuteur) dans le déroulement prédéterminé et des processus d'hétéro-sélection conjoints à des processus d'auto-sélection (un locuteur prend de lui-même la parole) dans la gestion locale (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974). Mondada (2005) précise que, dans le cadre des réunions de travail, l'auto-sélection semble favoriser la collaboration : chacun apporte un élément à la réflexion qui est en train de se construire, participant ainsi au partage de la cognition. En effet, participer à une réunion de travail, c'est à la fois prendre part, donc être présent, tout en apportant et recevant une part (de savoir ou de savoir-faire) (Borzeix *et al.*, 2015).

La gestion du déroulement et des thèmes de la réunion qui incombent à l'animateur de réunion est source de l'apparition de *pratiques interactionnelles particulières* liées à ce rôle interactionnel. Ainsi que le présente Svennevig (2012a, p.5 : « la caractéristique principale d'une interaction en réunion est la présence d'un animateur qui est chargé de la gestion de la parole et d'assurer la progression thématique de la réunion en lien avec l'objectif qu'elle poursuit⁶⁹ ». Ainsi, parmi les activités interactionnelles dévolues au rôle d'animateur, les bilans intermédiaires, les résumés et les transitions entre thèmes sont les plus remarquables. Holmes et Stubbe (2015) expliquent que ces activités sont une manière pour l'animateur de démontrer son contrôle de la situation et du discours en train de se dérouler. De cette manière, il est naturel que les animateurs soient généralement les supérieurs hiérarchiques des autres participants.

Enfin, le dernier point soulevé par André (2006) concernant les spécificités des réunions relève des *genres de discours*. Grâce à l'analyse des spécificités socio-interactionnelles des réunions de travail, elle identifie différents éléments qui concourent à définir la réunion de travail comme un genre de discours particulier. Le genre de discours correspond au type d'interaction tel qu'il est décrit par Hymes (1972), mais aussi au G1 décrit par Kerbrat-

⁶⁹ Traduction personnelle. Version originale : « The most distinguishing feature of meeting interaction is the presence of a chair that is charged with managing the access to the floor and assuring the topical progression of the meeting according to the agenda ».

Orecchioni et Traverso (2004), dont nous adoptons la définition des genres de discours⁷⁰, basée sur le postulat qu'il existe deux sortes de genres (G1 et G2) :

G1 : catégories de textes plus ou moins institutionnalisées dans une société donnée. Certains préconisent de réserver le mot « genre » à cette sorte d'objets (en référence à la tradition des « genres littéraires ») ;

G2 : « types » plus abstraits de discours caractérisés par certains traits de nature rhétorico-pragmatique, ou relevant de leur organisation discursive.

Dans le cadre de notre étude, G1 coïnciderait avec le genre « réunion de travail » mettant en présence plusieurs activités interactionnelles (G2) telles que l'argumentation, la discussion, la transaction, l'explication, etc. André (2006) distingue plusieurs éléments définitoires de la réunion comme genre de discours : présence d'un déroulement canonique (rituels d'ouverture/clôture, similitude des activités langagières) et exclusion des sujets sans lien direct avec les activités professionnelles. La réunion, en tant que genre de discours, appartient à ce que Mondada et Keel (2017) appréhendent comme *interaction institutionnelle*. Dans une perspective ethnométhodologique, et en s'appuyant sur les travaux de Heritage et Drew (1992), elle rappelle cinq dimensions de l'interaction institutionnelle :

- 1) **le choix lexical** : soit l'existence d'un technolecte qui est susceptible, par exemple, de faire valoir une expertise, un savoir ou encore une identité particulière ;
- 2) **le « design » du tour** : soit la manière d'exprimer et d'organiser son tour de parole en d'effectuer des choix dans un panel d'alternatives selon l'activité réalisée ;
- 3) **l'organisation séquentielle** : un agencement spécifique de certaines séquences est le témoin de l'organisation dans laquelle elle est utilisée⁷¹ ;
- 4) **la structuration de l'évènement** : soit le fait que le déroulement global de l'interaction soit standardisé, à l'inverse d'une conversation à bâtons rompus où seule les ouvertures et clôtures sont standardisées ;
- 5) **l'épistémologie et la relation sociale qui lient les différents types de participants** : ce dernier item renvoie à tous les niveaux précédemment évoqués et est perceptible par l'analyse de ceux-ci.

⁷⁰ La notion de « genres de discours » est soumise à débat, tant au niveau de son appellation (on trouve notamment « genre de texte » et « types de textes » chez Adam (1999) et « types de discours » chez Bronckart, 1997), que de sa définition.

⁷¹ Les autrices évoquent notamment la transformation de la paire « question-réponse » en « question-réponse-évaluation » dans le contexte des interactions scolaires.

Ces cinq dimensions représentent autant d'outils qui nous permettront d'analyser les productions des locuteurs de notre corpus, tout en les replaçant systématiquement dans le contexte plus large de l'organisation au sein de laquelle ses usages sont mobilisés.

Le panorama historique présenté au début de cette partie nous a permis de montrer l'évolution de la place de la parole au travail, de son interdiction à sa prise en compte, jusqu'à la période actuelle, où les salariés sont de plus en plus amenés à participer, sollicités et parfois contraints à s'exprimer. Par ailleurs, la récente prise en compte de la dimension praxéologique du langage par les réseaux et groupes de recherches que nous avons présentés dans cette seconde partie de chapitre a permis de replacer l'analyse du langage au travail dans une perspective interactionniste. Ce changement de paradigme « a ainsi contribué à éclairer l'organisation du travail dans différents champs professionnels, c'est-à-dire négociés et légitimés, à travers les échanges entre membres d'un groupe » (Morrissette, Vinatier et Filliettaz, 2016, p.1). La parole au travail constitue aujourd'hui un enjeu incontournable tant elle revêt des fonctions diverses et constitutives de l'activité : la réalisation de l'activité elle-même, en premier lieu, la création de liens avec les autres employés, la revendication des droits, etc. De cette manière, l'analyse du travail sous un angle sociolinguistique et interactionnel permet de jeter un nouveau regard sur les évolutions actuelles du monde du travail qui bouleversent les manières de travailler, ainsi que le rappellent Morrissette, Vinatier et Filliettaz (*ibid.*) :

Rationalisation au sein des organismes publics, restructurations organisationnelles menées au nom de la compétitivité, réformes administratives promouvant des normes d'efficacité, montée des exigences des clients et des usagers, diffusion des impératifs d'innovation, d'efficacité, de rentabilité, etc. Tous les mondes professionnels ne sont pas également touchés par ces évolutions, mais les métiers adressés à autrui y sont particulièrement vulnérables.

Ainsi, avec la place toujours grandissante de la parole au travail et les nouveaux impératifs que nous venons d'évoquer se posent la question de la compétence de communication en situation professionnelle ainsi que de la maîtrise de la langue. Ces éléments, conjugués aux problématiques liées à l'insécurité langagière en situation professionnelle, démontrent la nécessité de mettre en place des formations linguistiques à visée professionnelle.

Chapitre 2. Cadre théorique pour l'analyse de la question

Pour les chercheurs qui s'intéressent à l'étude de la question, il apparaît clair que cet objet est « intuitivement facile à saisir mais grammaticalement difficile à décrire » (Siouffi, 2005, p.37). Cette difficulté s'explique en premier lieu du fait du « fourmillement de formes » déjà constaté par Foulet (1921) que peuvent prendre les questions, fourmillement que nous relevons également dans notre corpus. Pour comprendre les enjeux liés à l'analyse de la question, il apparaît nécessaire de rendre compte de son lien avec le traitement de l'interrogation. Ces deux objets de recherche – activité interactionnelle pour le premier, structure formelle pour le second – font appel à des niveaux de description différents tels que la syntaxe, la sémantique et la pragmatique, induisant de fait une « grande diversité terminologique » (Coveney, 2011, p.113). La question est donc un terme fondamentalement polysémique dont la définition fluctue selon l'approche utilisée pour sa description. La proximité épistémologique entre le traitement et l'analyse de la question et celui de l'interrogation, ainsi que la variabilité entre les niveaux de description induisent une polysémie de la notion qui se trouve reconfigurée selon l'approche dans laquelle elle s'inscrit. La définition et la circonscription de l'objet *question* sont donc complexifiées par la présence d'une variabilité formelle *des* questions et d'une variabilité dans les termes utilisés pour décrire *la* question. Dans un souci de précision terminologique, nous allons expliciter au long de ce chapitre les relations entretenues entre interrogation et question selon les travaux dans lesquels elles sont mobilisées. Au cours de ce chapitre, nous présenterons tout d'abord un rapide panorama historique de l'étude la question et de l'interrogation. Nous exposerons ensuite certaines limites induites par le seul recours à une analyse syntaxique. Enfin, nous montrerons l'intérêt de l'utilisation de critères pragmatiques et interactionnels pour l'étude de la question.

2.1. De l'interrogation à la question, une longue tradition syntaxique

Dans les travaux portant sur la question, les termes de *question* et d'*interrogation* s'entrecroisent constamment, témoignant du lien étroit entretenu par ces deux faits langagiers. Afin de mieux comprendre les difficultés de théorisation de la question, il nous semble nécessaire de faire un détour par l'interrogation.

L'étude de l'interrogation débute durant l'Antiquité, période où elle trouve sa place au sein des études rhétoriques, tandis que l'apparition de la question comme objet d'étude est

beaucoup plus récente. Contrairement à l'interrogation, on retrouve peu de traces du traitement de la question, bien que le terme soit parfois rapidement mentionné (Siouffi, 2005). A partir du XVIIIème siècle, les grammairiens font ponctuellement référence à la question dans les (rares) chapitres qui abordent la phrase en l'opposant systématiquement à l'assertion. Dans son panorama historique de la question, Siouffi (*ibid.*) évoque l'aspect dispersé des données portant sur le sujet et son rattachement à des chapitres d'ouvrages très divers. Il souligne ainsi la variété des domaines dans lesquels est traitée la question : grammaire, syntaxe, prosodie, typographie, entre autres.

L'apparition de la notion de *phrase* dans les études grammaticales modifie l'approche de l'interrogation en mettant en place une tripartition entre phrase expositive, impérative et interrogative. La phrase interrogative est alors elle-même subdivisée en trois catégories auxquelles correspondent un but pragmatique : la question, le doute et l'avis (Girard, 1982 [1747]). Ces trois buts sont illustrés par les exemples suivants dans Siouffi (2005, p.51) extraits de Girard [1747] 1982, p.117-118) :

Exemples 1 :

- a. Qu'avez-vous résolu ? – question
- b. Quoi faire dans ces circonstances ? – doute
- c. Que ne profitoit-il de l'occasion ? – avis

Dès lors, le terme d'interrogation est utilisé pour décrire une réalité formelle, une structure d'énoncé particulière qui dépasse la simple analyse des constituants. Il nous semble par ailleurs important de considérer cette distinction puisque celle-ci met en lumière un point crucial dans l'étude de l'interrogation : sous une même structure formelle sont réunies des réalités pragmatiques différentes (nous y reviendrons en 2.2.1.). On retrouve une tripartition similaire dans les travaux de Benveniste (1966) qui établit une distinction entre propositions assertives, interrogatives et impératives, celles-ci étant mises en relation avec leurs réalisations pragmatiques : l'assertion, la question et l'ordre. Benveniste (*ibid*, p.130) distingue ces trois types de propositions par « des traits spécifiques de syntaxe et de grammaire », en d'autres termes, par des traits purement formels. L'interrogation et la question sont donc intimement liées tout en se situant sur des plans d'analyse différents.

Comme nous l'avons expliqué plus haut, un écueil de nature terminologique vient se surajouter à la difficulté de définition de notre objet. La notion de question varie selon le domaine dans lequel s'inscrit l'étude de la question. Dans une perspective syntaxique telle que

celle adoptée par Leech (2016 [1983]) ou par Coveney (2011), la question est conceptualisée comme suit :

Syntaxe	Sémantique	Pragmatique
Interrogation	Question	Demande d'information, requête, etc.

Tableau 4: relations entre interrogation, question et demande d'information dans une perspective syntaxique (inspiré de Leech, 2016 [1983] et Coveney, 2011).

La question est alors vue comme le pendant sémantique de l'interrogation (le contenu propositionnel d'une interrogation faisant d'elle une question), ses réalisations pragmatiques pouvant être notamment la demande d'information, la requête ou encore la demande de confirmation. Toutefois, ce découpage semble problématique à deux égards. D'une part, une interrogation n'exprime pas systématiquement une demande d'information, comme nous pouvons le voir dans l'exemple suivant, repris de Coveney (1996, p.140).

Exemple 2 :

culturellement on a eu une influence là-dessus. / *mais est-ce que c'est bien ou mal ?* j sais pas. de toute façon ils étaient obligés / ... ⁷²

Dans cet exemple, le segment d'énoncé « est-ce que c'est bien ou mal » présente un marqueur prototypique⁷³ de la question : la particule interrogative « est-ce que ». Néanmoins, il apparaît clair que le but pragmatique de cet énoncé n'est pas la demande d'information, le locuteur ne laisse aucun moment opportun de prise de parole (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974) qui pourrait laisser penser qu'il attend une réponse et pourrait ainsi permettre à son interlocuteur de répondre. Cet énoncé est donc en fait une *question rhétorique*, en d'autres termes, un énoncé qui n'attend pas de réponse de la part de son interlocuteur et qui sert un but exactement contraire à sa forme de surface, celui d'exprimer une assertion (Borillo,1981).

D'autre part, une demande d'information (ou dans l'exemple qui suit, de confirmation) peut être réalisée par d'autres moyens qu'une interrogative, comme présenté dans l'exemple suivant proposé par Debaisieux et Boulton (2007, p.40) :

⁷² Segment mis en italique par l'auteur.

⁷³ Nous présenterons une typologie des marqueurs de la question en 2.3.

Exemple 3 (Debaisieux et Boulton, 2007, p.40) :

A : c'est juste là où il y a la queue
NN : **juste à côté** ↘
A : voilà

Le tour de parole de NN ne contient aucun marqueur prototypique de l'interrogation (pas même une intonation montante). Toutefois, le locuteur A semble interpréter le tour de parole de NN comme une question en y répondant par une confirmation : « voilà ». Un mécanisme similaire est constaté par Traverso (1991, p.212) :

Exemple 4 :

V – t'as installé un bureau d'avant la p'tite fenêtre
H – oui

Le tour de parole de V ne contient aucun marqueur de l'interrogation (pas même une intonation montante). Toutefois, le locuteur H semble interpréter le tour de parole de V comme une question en y répondant positivement.

Ces deux exemples font donc apparaître les limites du recours à un cadre purement syntaxique. A propos de l'exemple 2 concernant la question rhétorique, il est intéressant de noter que le grammairien Fontanier (1977, [1821-1830]) avait établi une distinction entre *forme figurée de l'interrogation*, équivalant aux questions rhétoriques, et *interrogation ordinaire* à partir d'un corpus de textes de Racine. Cette distinction était basée sur un unique critère : « l'interrogation ordinaire attend une réponse, tandis que l'interrogation rhétorique n'en attend pas » (Siouffi, 2005, p.44). Bien qu'il analyse la question d'un point de vue grammatical cette partition entre la question rhétorique et la question « réelle » (dans le sens où le but de celle-ci est d'obtenir une réponse) fait écho à la définition à la fois pragmatique et interactionnelle de la question donnée plus d'un siècle plus tard par Kerbrat-Orecchioni (1991), définition que nous discuterons dans la partie 2.2. Cependant, la position de Fontanier est largement sujette à débat parmi les grammairiens. En effet, Siouffi (2005) insiste sur la volonté partagée de voir un traitement unifié de la question. Or, ce traitement unifié entraîne deux conséquences qui ne peuvent être compatibles avec notre souhait de combiner une analyse syntaxique avec analyse pragmatique et une analyse sociolinguistique des interactions. D'une part, cette position inclut de réunir sous une même appellation des structures formellement identiques mais qui n'ont néanmoins pas la même visée pragmatique. D'autre part, cela entraîne de fait l'exclusion de structures qui n'ont formellement rien à voir avec des interrogatives syntaxiquement canoniques et qui pourtant, visent à interroger. Cette exclusion est renforcée par le fait que la

majorité des études portant sur les interrogatives sont uniquement centrées sur les interrogatives dites *directes*⁷⁴ (possédant des marques linguistiques permettant leur identification). Nous pouvons citer par exemple l'étude de Coveney (1996) qui a fait date dans le domaine de l'étude de la question : malgré une présence fréquente des interrogatives *indirectes* (réalisées par d'autres moyens que des moyens strictement linguistiques, nous y reviendrons) permettant une demande d'information dans son corpus, l'auteur a fait le choix de restreindre son analyse aux interrogatives *directes* (réalisées par des moyens strictement linguistiques).

Ainsi, les études sur les interrogatives dans les domaines de la grammaire ou de la syntaxe sont généralement *orientées sur le système*⁷⁵ plutôt qu'*orientées sur le locuteur*⁷⁶, entrant ainsi en contradiction avec notre volonté de comprendre l'usage de la question **par les locuteurs en situation de travail**. Ainsi, afin de pouvoir concilier les approches qui peuvent l'être dans le cadre de notre étude, et bien que les études grammaticales et syntaxiques nous fournissent de précieux renseignements pour l'analyse linguistique des questions, l'analyse de notre objet d'étude semble définitivement devoir trouver sa place au sein d'une théorie centrée sur les aspects sociolinguistiques et pragmatiques des interactions, comme nous le défendons dans le [chapitre 1, section 1.1](#).

2.2. La question comme activité interactionnelle : apports de la pragmatique

Afin de pallier les problèmes rencontrés par l'adoption de seuls critères syntaxiques, nous recourons donc à des critères pragmatiques pour la délimitation de notre objet d'étude. Dans ce cadre, la question est alors vue comme un moyen d'action et prend sa place au sein de la théorie des actes de langage développée par Austin (1962) et Searle (1972), par la suite largement remaniée par les travaux de Kerbrat-Orecchioni (1990, 2005, 2008). L'utilisation de la question permet d'amener autrui à agir et ce, en l'obligeant à produire une réponse. En effet, le questionnement place l'interlocuteur face à une alternative restreinte : répondre ou ne pas répondre et faire preuve d'impolitesse en provoquant une *offense conversationnelle* (Kerbrat-Orecchioni, 2008 ; Berrendonner, 2005 ; Ducrot, 1972). Nous considérons donc à l'instar de Searle (1972) qu'elle appartient à la catégorie des actes directifs, et plus précisément aux demandes, au même titre que les requêtes avec qui elle présente des similitudes. Nous reprenons

⁷⁴ Nous présenterons les interrogatives directes et indirectes en [2.3.2](#).

⁷⁵ « System-oriented » (Coveney, 1996, p.91)

⁷⁶ « Speaker-oriented » (Coveney, *ibid.*)

le schéma de Kerbrat-Orecchioni (2008) pour expliciter la classification de la question parmi les actes de langage :

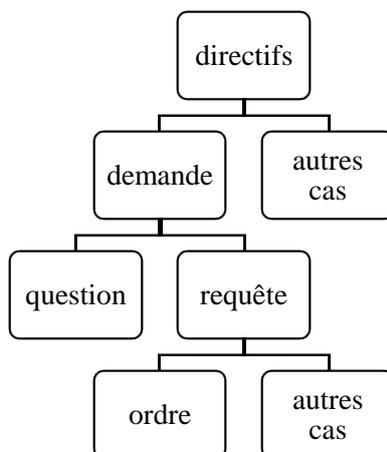


Figure 8 : classification de la question au sein de la théorie des actes de langage (Kerbrat-Orecchioni, 2008, p.84)

Kerbrat-Orecchioni (1991, 2008), à la suite de Benveniste (1966) présente la question comme un des trois actes « primitifs » ou « archi-actes », aux côtés de l’assertion et l’ordre. A l’instar de Benveniste, elle les met en regard avec des structures syntaxiques correspondantes : structure interrogative, affirmative et impérative.

Signifiant	Signifié
Structure (phrase) interrogative Structure (phrase) déclarative Structure (phrase) impérative	Question Assertion Ordre

Tableau 5: Distinction entre structure formelle et valeur illocutoire (Kerbrat-Orecchioni, 1996, p.12)

Cette partition se retrouve dans les études anglophones, notamment celle d’Owen (1981, p.113) qui écrit à ce propos :

Il serait utile de parler d’interrogatives lorsque l’on se place du point de vue de la syntaxe et de réserver le terme de question pour un mouvement interactionnel qui est – généralement – accompli par des moyens linguistiques.⁷⁷

⁷⁷ Traduction personnelle. Version originale : « It would be useful to talk only of interrogatives when in the domain of syntax and reserve « question » as a term for an interactional move which happens – usually – to be accomplished by linguistic means ».

Owen propose ainsi d'assigner chacun des deux termes à un domaine d'étude spécifique. Toutefois, cette mise en relation entre structure et activité interactionnelle doit être manipulée avec précaution puisque, comme nous l'avons évoqué, la coïncidence entre structure formelle prototypique de l'interrogation et valeur illocutoire n'est pas systématique, pour reprendre les mots de Kerbrat-Orecchioni (2005, p.9) : « on sait donc depuis belle lurette qu'un énoncé donné ne réalise pas toujours un seul et unique acte et qu'il n'y a pas de correspondance biunivoque entre les valeurs illocutoires et les structures qui les réalisent ». En d'autres termes : toutes les questions (comme activité interactionnelle ou *demande de dire*) n'ont pas nécessairement la forme d'une interrogative et toutes les interrogatives ne sont pas des questions. Cette variabilité de la correspondance entre activités interactionnelles et structures formelles avait déjà été abordée par Goffman (1975) dans ses travaux sur la paire question/réponse. Il évoquait alors la notion de mouvement (*move*) qui expliquait une certaine flexibilité de la conversation, qu'il explique au cours d'un entretien avec Bachmann *et al.* (1991, p.152) : « en fait, à des paroles différentes peuvent correspondre des mouvements différents, ou encore aux mêmes mouvements peuvent correspondre des mots différents ».

2.2.1. De la question à l'assertion, de l'assertion à la question

Comme nous l'avons précisé plus haut, nous considérons la question comme une activité interactionnelle, ce qui nous permet de la définir relativement à une valeur pragmatique et non à une structure formelle. Il s'agit désormais d'établir des critères définitoires pour délimiter cet objet, la défektivité de critères purement structuraux ayant été montrée dans la partie précédente.

D'un point de vue pragmatique, la question est un acte fondamentalement dialogal et interactionnel puisqu'elle implique nécessairement un interlocuteur⁷⁸ (Kerbrat-Orecchioni, 1991). Du point de vue du déroulement séquentiel de l'interaction, comme nous l'avons exposé dans le chapitre 1 ([section 1.1.2.1.3.](#)) la question représente la première partie de la *paire adjacente* question-réponse (Schegloff, 1972). Si la prise en compte de la séquentialité de l'interaction est importante dans le traitement des questions (nous y reviendrons), il serait erroné de réduire la question uniquement à son rôle de support à l'énoncé réactif : la réponse (Kerbrat-Orecchioni, 2008). En d'autres termes, on ne peut réduire la question à la présence d'une

⁷⁸ Ce qui n'est pas toujours le cas dans le cadre syntaxique puisque – nous le rappelons – certaines structures considérées comme des questions (notamment les questions rhétoriques) n'impliquent aucun interlocuteur.

réponse. Comme nous l'avons déjà mentionné, les traits prototypiques de la paire adjacente présentés par Schegloff (1972) ne se réalisent pas nécessairement au cours de l'interaction. D'une part, une question ne déclenche pas systématiquement une réponse et d'autre part, elle peut aussi déclencher une contre-question.

En outre, au-delà de l'aspect séquentiel, il est impératif de distinguer l'intention de communication produite par un locuteur A (produisant potentiellement une question) de celle qui est perçue par un locuteur B (produisant une réponse). En effet, un tour de parole peut être interprété par l'interlocuteur comme étant une question alors qu'il n'en est rien, comme dans l'exemple qui suit :

Exemple 5 – réunion 7 (p.322) : *les participants évoquent le nettoyage des zones de travail dans l'atelier.*

L1	est-ce que les gens nettoient bien les zones à laquelle ils sont affectés quoi + et euh
L2	parce qu'à cette heure-ci il y en a qui le font pas il y en a qui trouvent les zones qu'ils doivent faire propres alors ils le font pas mais dans les zones il y a aussi peut-être les machines aussi à donner un coup de temps en temps
L2 + L1	1 : dessus 2 : hum
L2	on a commencé par exemple euh la zone-là par exemple on a notre belle euh ponceuse à bandes là + les allez on va dire un mois pendant un mois et demi elle a été soufflée après euh plus personne le fait
L1	ouais ouais

Dans cet extrait, L1 produit ce qui semble être une question (en gras) à l'aide de la particule interrogative *est-ce que*, puis il marque une pause qui pourrait signaler un moment opportun de prise de parole (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974). Toutefois, les éléments du contexte et la suite du tour de L1 nous permettent d'affirmer que l'énoncé en gras n'est pas une question. En effet, cette réunion a pour but de réajuster le mode de nettoyage qui n'est, au moment où l'interaction se déroule, pas opérant. Ainsi, les participants sont tout à fait au courant que les individus concernés ne nettoient effectivement pas les zones auxquelles ils sont affectés, l'énoncé en gras est donc en fait une question rhétorique visant un objectif argumentatif. En outre, nous pouvons préciser qu'aucun participant ne répond à la question dans la suite de l'interaction. Nous ajouterons enfin que cette interprétation semble être confortée par plusieurs études qui font état d'un lien récurrent entre *est-ce que* et la formulation d'une question rhétorique (Quillard, 2000 ; Borillo, 1981). En conclusion, s'il semble périlleux de ne recourir qu'à des indices formels, il l'est tout autant de se restreindre au critère de l'enchaînement obligatoire pour déterminer le caractère questionnant d'un énoncé.

Dans son étude sur la question, Kerbrat-Orecchioni (1991, reprise ensuite dans son ouvrage de 2008, p.86) propose de définir la question de la manière suivante : « nous considérerons comme une question *tout énoncé qui se présente comme ayant pour finalité principale d'obtenir de son destinataire un apport d'information*⁷⁹ ». Cette définition nous permet de définir la question sans faire appel à des éléments structurels, tout en prenant en compte la réalisation de questions par des structures déclaratives. En outre, cette prise de position soulève un point intéressant quant à la partition question/assertion : si une demande d'information peut se traduire par un énoncé déclaratif, la distinction entre question et assertion est-elle pertinente ? De cette manière, l'autrice postule un *continuum* entre la question et l'assertion où se réalisent des *quasi-interrogatives* appelées aussi *semi-questions* ou *semi-assertions*⁸⁰ (Kerbrat-Orecchioni, 1995a, 2008). Nous analyserons le fonctionnement sociolinguistique et interactionnel de ce type particulier de questions au [chapitre 4](#).

2.2.2. Aspects taxémiques de la question et variabilité pragmatique

Une des dimensions entrant en compte dans l'analyse de la question est son aspect relationnel ou taxémique. Comme l'ordre ou le reproche, la question peut être vécue comme un acte potentiellement menaçant pour la face (*face threatening act* ou FTA) de l'interlocuteur⁸¹ (Brown et Levinson, 1987), bien que de prime abord on puisse la considérer comme moins engageante pour le destinataire. Cette valeur taxémique est néanmoins variable. Kerbrat-Orecchioni évoque en ce sens une « ambivalence taxémique » (1991, p.28). Elle peut posséder un caractère doublement menaçant en entraînant à la fois une obligation de répondre⁸² – nous avons évoqué l'aspect offensant d'une absence de réponse – mais elle induit aussi une « incursion dans "les réserves informationnelles d'autrui" » (Kerbrat-Orecchioni, 2008, p.87), ce qui place le questionneur en position dominante. Toutefois, la question, en tant que réelle demande d'information, symbolise l'aveu d'un manque à combler, ce qui, dans ce cas place le locuteur qui questionne en position basse. La valeur taxémique dépend donc de plusieurs facteurs relatifs à la nature de la question et au contexte. Ainsi, pour déterminer cette valeur taxémique, il conviendra de s'intéresser :

⁷⁹ Mis en italique par l'autrice.

⁸⁰ Nous apporterons des précisions supplémentaires sur les semi-assertions dans la section 2.3.2 de ce chapitre.

⁸¹ Nous renvoyons au [chapitre 1, section 1.1.1](#), portant sur la notion de *face* telle qu'elle a été développée par Goffman, puis retravaillée par Brown et Levinson.

⁸² En ce sens, Ducrot parle de « diktat » mais aussi de « pouvoir » (1983, p.99) exercé par la formulation de questions.

- à la formulation de la question : est-elle plutôt directe ou indirecte ? Est-elle formulée à l'aide de procédés qui permettent d'adoucir la formulation ou au contraire, qui la durcissent ? (Lakoff, 1975 ; Kerbrat-Orecchioni, 2008, 2010)
- au rapport de pouvoir entretenu par les interlocuteurs : la relation qui lie les locuteurs est-elle symétrique ou asymétrique ? Quelle est sa nature ?
- à l'objectif poursuivi par la question : « est-ce pour contrôler, surveiller et punir ? obtenir un renseignement, extorquer un aveu, tirer de la réponse quelque bénéfice personnel ? ou au contraire : est-ce pour manifester envers L2 de l'intérêt, de la sympathie ou de la déférence ? » (Kerbrat-Orecchioni, 1991, p.30)
- à la société dans laquelle est utilisée la question. Comme toute activité interactionnelle, la question est socialement située, mais certaines études contrastives mettent en avant son caractère culturellement situé (Béal, 2010 ; Gagne, 2014). Ainsi, sa formulation et son interprétation sont susceptibles de varier selon la culture des locuteurs.

En se demandant quel est l'objectif poursuivi par la question, Kerbrat-Orecchioni sous-entend donc qu'elle ne se retreint pas à la seule demande d'information et pose un premier jalon concernant la variabilité pragmatique des questions. A ce titre, elle évoque l'existence d'*énoncés complexes* ou *hybrides*. Ce type d'énoncés possèdent une valeur de base à laquelle vient s'ajouter une deuxième valeur (par exemple : suggestion, reproche, critique) selon le contexte. Le fonctionnement d'un acte complexe par opposition à un acte qu'on pourrait qualifier de « simple » (ne visant qu'un seul but) pourrait être schématisé de la manière suivante :

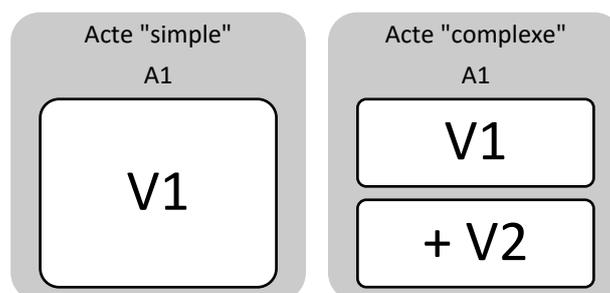


Figure 9 : correspondance entre actes (A) et valeurs pragmatiques associées (V)

Dans le cas des actes simples, l'acte A1 n'est associé qu'à une seule valeur V1, nous pouvons citer le cas d'une question ne poursuivant pas d'autre but qu'une demande d'information. A l'inverse, les actes complexes sont associés à la fois à une valeur primaire (V1) et une valeur secondaire (V2), c'est notamment le cas lorsqu'une question poursuit à la fois une demande d'explication et un reproche. Cette hybridité s'exprime donc sur deux plans : lorsque la question se situe entre l'assertion et la question ainsi que lorsqu'elle revêt une valeur ajoutée. Nous avons

montré plus tôt la non-congruence entre structure interrogative et demande d'information. Suite à ces constats, il semble que cette pratique interactionnelle soit particulièrement source de problèmes d'interprétation dans l'interaction. Cette accumulation d'aspects pluriels de la question amène de manière récurrente à des moments de *flottement interactionnel* (nous reprenons les termes de Kerbrat-Orecchioni, 2008) lors desquels l'interprétation est faussée. Ce flottement peut concerner la nature de l'énoncé (question ou assertion) et/ou son but pragmatique (présence ou absence d'une valeur ajoutée). Kerbrat-Orecchioni (*ibid.*, p.97) donne l'exemple de l'énoncé « Je te dérange pendant ta sieste ». Cet énoncé, prononcé à l'ouverture d'un appel téléphonique sans un schéma intonatif nettement ascendant réalise, à la fois un acte intermédiaire entre assertion (le locuteur suppose qu'il dérange) et question (il demande confirmation de ce dérangement) tout en contenant une excuse implicite (« si je te dérange, excuse-moi »). Les questions possèdent donc une nature illocutoire complexe qui est potentiellement source de malentendus ou de flottements et peut entraîner la mise en place de négociations conversationnelles. Ces négociations peuvent notamment porter sur l'objectif pragmatique réellement visé par les questions, comme on peut le voir dans l'exemple suivant extrait du Corpus de Français Parlé Parisien (Branca-Rosoff, Fleury, Lefevre et Pires, 2012) constitué d'interviews d'habitants de Paris et de sa proche banlieue⁸³. Dans cet extrait, les locuteurs évoquent le sentiment d'insécurité dans la ville :

Exemples 6 - CFPP2000 [11.04]

- spk1** [1182.436] : *et alors euh dans ces cas là votre première pensée c'est ouh la la loin des flics on sait jamais s'ils s'amuse à dégainer [rire de Katia et de Julie] ou ouh la la vive les flics qui font que ça va pas dégénérer et taper dessus*
- spk2** [1195.03] : *non non j'ai plutôt euh tendance à m'écarter des flics au cas où ils dégainent vite*
- spk1** [1200.52] : *voilà*
- spk2** [1200.851] : *ou bien je rentre chez moi tout droit*
- spk1** [1202.716] : *donc s'il y a sentiment d'insécurité c'est les flics*
- spk2** [1205.869] : *oui plutôt oui*
- spk1** [1206.598] : *c'était ça ma question [rire de Julie]*

Dans cet extrait, spk1 cherche à savoir si le sentiment d'insécurité chez spk2 est provoqué ou non par les forces de l'ordre. Lors du premier tour, Spk1 pose une première question alternative

⁸³ Le corpus CFPP2000 (Corpus de Français Parlé Parisien) a été constitué à l'initiative de Sonia Branca-Rosoff (Université Paris 3 – Sorbonne Nouvelle, Clesthia-Syled), en collaboration avec Florence Lefevre (Université Paris 3 – Sorbonne Nouvelle, Clesthia-Syled) et Serge Fleury (Université de Franche-Comté, Elliadd). Il est accessible à l'adresse suivante : <http://cfpp2000.univ-paris3.fr/> (Branca-Rosoff S., Fleury S., Lefevre F., Pires M., 2012).

portant sur le rapport de spk2 aux forces de l'ordre (se sent-elle rassurée ou non du fait de leur présence ?). Tandis que spk2 répond à cette question, la réponse ne semble pas satisfaisante pour spk1 qui relance son interlocutrice avec une seconde question sous forme de demande de confirmation (« donc s'il y a sentiment d'insécurité c'est les flics »), Spk2 confirmant l'interprétation de son interlocutrice au tour suivant. La visée de la question initiale est clairement formulée par spk2 grâce à la production d'un tour précisant le but pragmatique de celle-ci à l'aide d'un énoncé méta-communicatif « c'était ça ma question ». Ce tour apparaît comme une procédure de réparation permettant de montrer que l'objet visé par la question n'était pas tant le comportement de spk2 face aux forces de l'ordre mais la source du sentiment d'insécurité. Ce flottement, nous l'avons dit, peut concerner l'objectif pragmatique de l'activité interactionnelle (présence ou absence d'une valeur ajoutée), comme nous pouvons le voir dans l'extrait suivant issu de notre corpus :

Exemple 7 – réunion 1 (p.66) : L1 (supérieur hiérarchique) cherche à clarifier le statut d'embauche de P53.

- L1 **«P53» c'est quoi » c'est un intérim **»****
- L7 c'est un c'était un intérim maintenant c'est un sous-traitant + on l'a pris en intérim maintenant en sous-traitant parce qu'il est à son compte il a un numéro de SIRET euh donc on va le prendre en sous-traitant ///
- L1 et c'est euh sous-traitance main d'oeuvre euh ou sous-trai- forfait **»**
- L7 ben c- un troisième homme là-bas euh là c'est en main d'oeuvre hein
- L1 c'est en main d'oeuvre /
- L7 bah oui
- L1 ça y est tu as répondu mais
- L7 ils vont déplacer la caisse à trois euh je vais pas lui donner un tiers du déplacement de la caisse euh ou alors je le prends pour la semaine je lui en- c'est pareil
- L1 c'était une question simplement que je te posais + [rire]

Dans cet échange, L1 pose une première question (en gras) sur le type de contrat d'un employé, à laquelle L7 ne répond pas de manière suffisamment précise. L1 formule cette demande d'information sous deux formes différentes (soulignées dans l'extrait) avant que L7 ne lui réponde de manière satisfaisante. L1 étant le directeur de l'entreprise, il semble que L7 ait reçu sa première question comme étant à la fois une demande d'information, mais surtout une demande de rendre des comptes pouvant amener à un reproche, celui de coûter trop cher en termes de contrat de main d'œuvre. Nous pouvons avancer que L1 perçoit le raisonnement de L7 car il produit une unité métacommunicative qui précise le but pragmatique de sa question initiale : « c'était une question simplement que je te posais ». Ce tour apparaît comme une procédure de réparation vis-à-vis de L7 qui semble s'être senti menacé. Ainsi, comme tout élément du discours en interaction, la question est négociée par les locuteurs qui co-construisent ensemble son intelligibilité (Kerbrat-Orecchioni, 2005 ; Sacks, 1992). Cet exemple permet ainsi

de montrer que, comme tout élément du discours en interaction, les questions et leurs buts pragmatiques sont négociés par les locuteurs qui co-construisent ensemble son intelligibilité (Kerbrat-Orecchioni, 2005 ; Sacks, 1992). Nous évoquerons plus amplement le caractère hybride de certaines questions dans le [chapitre 6](#).

2.3. Types de questions et marqueurs

Comme nous l’avons remarqué dans la [section 2.1](#), les approches grammaticales et syntaxiques prises isolément sont insuffisantes pour le repérage et l’analyse des questions (dans l’acception que nous en avons donnée) en interaction. Néanmoins, la longue tradition d’étude de l’interrogation a permis de mettre au jour certaines distinctions importantes et transférables dans le traitement des questions. Ainsi, si les études auxquelles nous ferons référence dans cette partie utilisent les termes d’*interrogation* ou d’*interrogative*, nous leur préférons, pour notre part, le terme de *question* dans notre typologie afin d’insister à nouveau sur l’aspect pragmatique de notre étude et pour garder une continuité et une cohérence dans notre travail. Cette section sera consacrée, dans un premier temps, à un panorama des typologies de questions. Dans un second temps, nous évoquerons les différents marqueurs de la question. Enfin, nous terminerons en évoquant les fonctions communicatives des questions en interaction.

2.3.1. Questions totales et questions partielles

Les questions totales et partielles se distinguent par la portée qu’elles donnent au questionnement. Les questions totales, appelées aussi *fermées*, *globales*, *questions en oui/non*, ou encore *questions polaires/à polarité*, portent sur l’ensemble de la phrase (Coveney, 2011). Les questions totales se réalisent généralement par une intonation montante. Néanmoins, l’intonation montante n’est pas le symptôme systématique d’une question totale (Di Cristo, 2004). Coveney (2011, p.114) relève quatre types de procédés susceptibles de réaliser une question totale :

SV↑ ⁸⁴	‘Intonation’	<i>Ils/les autres sont partis ?</i>
ESV	‘Est-ce que’	<i>Est-ce que les autres/ils sont partis ?</i>
V-CL	Inversion du clitique	<i>Sont-ils partis ?</i>
GN V-CL	Inversion complexe	<i>Les autres sont-ils partis ?</i>

Figure 10: Types de questions totales

⁸⁴ Légende : S = sujet (clitique ou nominal) ; V = verbe ; ↑ = intonation finale montante ; E = *est-ce que* ; CL = sujet clitique postposé ; GN = Groupe Nominal (Coveney, 2011, p.114).

Le premier procédé (SV↑) consiste à réaliser une question en maintenant un ordre syntaxique assertif (sujet-verbe), tout en produisant une intonation montante. Le second procédé relevé est l'utilisation de *est-ce que* suivi d'un énoncé à ordre sujet-verbe. Le troisième procédé réside dans l'inversion du clitique, communément appelée *inversion sujet-verbe*. Enfin, le quatrième procédé est le pendant complexe de l'inversion du clitique, il vise à produire une question avec inversion sujet-verbe en la débutant par un groupe nominal qui sera ensuite repris par le clitique.

Si les questions totales permettent d'interroger sur l'ensemble de la phrase, les questions partielles⁸⁵ portent, pour leur part, sur une partie de l'énoncé (Coveney, 2011). Les questions partielles présentent généralement des « mots interrogatifs⁸⁶ » en *qu-* dont nous ferons état dans la partie 2.3 lorsque nous évoquerons les marqueurs de la question. Coveney (*ibid.*, p.114) relève dix structures réalisant des questions partielles⁸⁷ :

SVQ	In situ	<i>Ils sont partis où ?</i>
QSV	Antéposition	<i>Où ils sont partis ?</i>
QV - C	Inversion du clitique	<i>Où sont-ils parti ?</i>
Q GN V-CL	Inversion complexe	<i>Où les autres sont-ils partis ?</i>
QV GN	Inversion stylistique	<i>Où sont partis les autres ?</i>
seQkSV	Clivage	<i>C'est où qu'ils sont partis ?</i>
QESV	'Est-ce que'	<i>Où est-ce qu'ils sont partis ?</i>
QsekSV	'variante d'est-ce que'	<i>Où c'est qu'ils sont partis ?</i>
QkSV	'complémenteur'	<i>Où qu'ils sont partis</i>
Q=S V	Sujet <i>qu</i>	<i>Lesquels sont partis ?</i>

Figure 11 : Types de questions partielles

La diversité des formes dont nous avons fait état dans cette section peut amener à se demander, à la suite de Gadet (1989), si celles-ci sont des paraphrases. Toutefois, les variantes des questions ne semblent pas être totalement équivalentes mais plutôt liées à des différences d'opportunités pragmatiques, comme nous le verrons en [2.4](#).

2.3.2. Questions directes et indirectes

Au-delà du clivage entre question totale/partielle se situe une seconde distinction : la mise en opposition entre questions directes et indirectes. Comme nous l'avons déjà mentionné, les études syntaxiques et grammaticales se sont concentrées sur l'interrogative directe, donc sur les questions directes. Les questions indirectes semblent, pour leur part, nettement plus

⁸⁵ Aussi appelées *questions ouvertes*, *questions à information*, *questions en qu-* ou *questions particulières*.

⁸⁶ Ce terme est, pour le moment, utilisé à défaut pour recouvrir une variété de catégories morphosyntaxiques.

⁸⁷ Légende : S = sujet (clitique ou nominal) ; V = verbe ; ↑ = intonation finale montante ; E = *est-ce que* ; CL = sujet clitique postposé ; GN = Groupe Nominal, Q = mot ou groupe interrogatif *qu* ; se = *c'est* ; k = *que/qui* ; 'Q = S' = le sujet est un syntagme *qu*. (Coveney, 2011, p.114).

délaissées, en témoigne le peu de travaux qui leur sont consacrés. Cette absence dans le paysage de la recherche semble s'expliquer par une hétérogénéité des procédés actualisant les questions indirectes (certaines possédant des marqueurs nettement identifiables et d'autres, moins repérables). Cette hétérogénéité entraîne, de fait, de grandes difficultés de repérage des questions. Toutefois, à l'instar de Gadet (1989), il semble que les locuteurs du français hexagonal ne fassent pas totalement la différence entre question directe et indirecte. C'est pour cette raison que nous avons souhaité regrouper les différents marqueurs de la question dans une même partie.

Les questions directes sont exprimées par des marqueurs structurels spécifiques, repérables qui sont de natures variées. Une typologie en est proposée par Kerbrat-Orecchioni (2008) :

- marqueurs lexicaux : les verbes performatifs (*je te demande si*) ;
- marqueurs morpho-syntaxiques :
 - adjectifs et adverbes interrogatifs : *qui (est-ce qui), quoi, quand, où, (le)quel, pourquoi, combien, comment* ;
 - particules interrogatives situées en début de phrase : *est-ce que* ;
 - particules interrogatives situés en fin de phrase : l'interjection *hein*, l'adverbe négatif *non* et le marqueur discursif *n'est-ce pas*⁸⁸.
- marqueurs syntaxiques : inversion du sujet ;
- marqueurs prosodiques : un schéma intonatif généralement ascendant.

Ce schéma intonatif montant est conditionné par la présence ou non de marques explicites de l'interrogation. Si l'énoncé présente un marquage lexical ou morphosyntaxique, l'intonation est susceptible d'être descendante (Druetta, 2018, Kerbrat-Orecchioni, 2008). Ainsi, à nouveau, il n'y a pas de correspondance systématique entre une intonation montante et une question tout comme entre une intonation descendante et une assertion.

Pohl (1965) remarque déjà qu'à l'oral, la question par intonation est la plus utilisée. Plus récemment, cette conclusion a été confirmée par l'étude de Dagnac (2013). L'intonation, tout comme les proformes interrogatives, semblent être centrales dans le traitement de la question. En effet, ces deux types de marqueurs sont à ce point prototypiquement liés à la question que leur présence, ou au contraire leur absence, semble conditionner l'interprétation de la nature

⁸⁸ Coveney (2011, p.113) soutient qu'« il est clair que les formes lexicalisées ne devraient pas être comptées comme des interrogatives : par exemple, les substantifs *qu'en dira-t-on ou m'as-tu vu*, et les marqueurs de discours *n'est-ce pas ?*, *voyez-vous ?*, *tu vois ?* », toutefois, si nous le rejoignons sur la question des substantifs, certains exemples de notre corpus nous amènent à penser que les marqueurs de discours tels que ceux cités sont parfois utilisés comme marqueurs de la question.

d'un énoncé comme étant ou non une question. Dans notre corpus, certains énoncés présentant une proforme interrogative et/ou une intonation descendante sont soumis à négociation par les locuteurs qui doivent signaler que leur tour de parole était bien une question :

Exemple 8 – réunion 1 (p.77) : L7 et L3, conducteurs de travaux, évoquent le planning d'un poseur.

- | | |
|--------------|---|
| L7 | il travaille deux jours ↗ ou trois jours là ↘ /// |
| L3 | bah il travaille pas le vendredi / |
| L7 | non mais |
| L7+ L3 | 1 : comme il travaille une nuit |
| | 2 : ah euh |
| L3 | il peut travailler euh vendredi ↗ |
| L7 | <u>je sais pas c'est une question hein</u> |
| L5 | il travaille la nuit de lundi à mardi et |
| L7 | ouais |
| L5 | La nuit de mardi à mercredi / donc euh |
| L5 + L3 + L7 | 1 : jeudi |
| | 2 : non une euh une nuit ils vont faire |
| | 3 : jeudi non qu'une nuit qu'une nuit |
| L7 | ils travaillent juste là et après euh <i>je sais pas si il fait deux jours une nuit ou trois jours une nuit +</i> |

L7 produit une première question alternative (en gras), à laquelle aucun locuteur n'apporte de réponse satisfaisante⁸⁹. Cela peut signaler soit qu'aucun locuteur n'a la réponse, soit que son tour n'a pas été interprété comme une question (donc potentiellement comme une expression de surprise ou d'un reproche sur le manque de clarté du planning). L3, dans le tour suivant, pose une contre-question avec intonation montante « bah il travaille pas le vendredi », qui permet de signifier son incompréhension du tour de L7. A son tour, L7 tente de réajuster son propos une première fois (« comme il travaille une nuit »), puis il effectue un balisage métalinguistique de son premier tour pour signaler que celui-ci était bien une question et non pas une assertion (souligné dans l'extrait), tout en la reformulant clairement quelques tours plus tard dans son dernier tour (en italique). Ici, l'incompréhension du tour de L7 semble avoir une double source : l'aspect potentiellement hybride de son tour ainsi qu'une intonation descendante.

Outre les procédés déjà présentés dans cette section, nous pouvons noter en français la présence de *questions alternatives* et des *questions à alternative polaire* (De Cornulier, 1982). Tandis que les questions à alternative polaire proposent un choix de réponse et son opposé à l'interlocuteur (*tu viens ou pas ?*), les questions alternatives proposent différents choix de réponse à l'interlocuteur qui ne s'opposent pas nécessairement (*tu préfères les films ou les*

⁸⁹ L3 produit une réponse mais celle-ci ne semble pas satisfaisante pour L7 au regard de son deuxième tour débutant par « non ».

séries ?). Ces dernières se réalisent tantôt par deux questions totales juxtaposées ou coordonnées, tantôt par la conjonction *ou bien/ou si* (Coveney, 2011, Riegel *et al.*, 1994). Nous illustrons ces questions par des exemples issus de Coveney (2011) et du Corpus de Français Parlé Parisien (CFPP2000) :

Exemple 9 : (Coveney, 2011, p.114) – interrogatives totales juxtaposées

Est-ce un bien, est-ce un mal ?

Exemple 10 : (CFPP 2000, 07-01) – interrogatives totales coordonnées par *ou*

Spk2 : vous êtes contents du déménagement + ou vous préféreriez l'troisième

Exemple 11 : (CFPP2000, 11-02) – interrogatives totales coordonnées par *ou bien*

Spk2 : vous pouvez me dire quand: vous ou bien vos parents êtes arrivés dans le quartier ?

Dans l'exemple 9, la question alternative se réalise par deux questions totales juxtaposées, tandis qu'elles sont juxtaposées dans l'exemple 10. L'exemple 11 montre une réalisation de la question alternative à l'aide de la conjonction *ou bien*. Par ailleurs, nous montrerons des similarités entre les questions alternatives et certaines questions suspensives que nous appelons *questions à alternative non réalisée* au [chapitre 5](#).

En plus des différents procédés du questionnement que nous avons précédemment cités, nous pouvons relever la présence de questions qualifiées *d'inachevées*⁹⁰. Dans leur étude basée sur l'étude de deux corpus d'oral à des fins didactiques⁹¹, Debaisieux et Boulton (2007) présentent ce procédé de questionnement spécifique. La question inachevée se présente comme un énoncé incomplet en termes syntaxiques, mais achevé d'un point de vue pragmatique (nous approfondirons cet aspect dans le chapitre 5 portant sur les questions suspensives). La nature de question de ces énoncés particuliers est perceptible par le biais de plusieurs indices. On note généralement l'emploi de *ou* ou encore *euh* et un allongement de la dernière syllabe de l'énoncé qui laisse penser à l'interlocuteur que le tour attend une réponse. Les exemples suivants d'énoncés inachevés sont repris de Debaisieux et Boulton (2007, p.39-40) :

Exemples 12 – extraits des corpus « Scolarité » et « Escalade »

- a. [ESC] L1: plutôt en salle **ou**...
- L2: moi je s- euh me sers du support euh de la structure artificielle d'escalade

⁹⁰ Nous questionnerons cette appellation dans le chapitre 5 portant sur les questions suspensives.

⁹¹ Le corpus est composé d'interactions à la scolarité de l'Université de Nancy 2 (40 minutes) et de l'interview d'un étudiant sur sa passion pour l'escalade (25 minutes).

- b. [ESC] L1: l'alpinisme c'est quand il y a des – de la glace **ou**...
L2: l'alpinisme c'est euh quoi qu'il arrive on va au sommet
- c. [ESC] L1: tu fais cent vingt mètres en une fois **ou**...
L2: non cent vingt mètres on
- d. [SCOL] N: donc là à l'UFR lettres je demande la fiche péda et puis **euh**...
A: l'emploi de temps de la troisième année de de culture et communication
- e. [SCOL] N: et l'historique alors **euh**...
A: et l'historique on l'a ici
- f. [SCOL] NN: déjà je fais ces papiers en en demandant **euh**...
A: vous essayez vous essayez d'av– de demander une dérogation d'inscription préalable

A noter qu'une intonation montante peut aussi être réalisée, sauf si, comme nous l'avons déjà écrit, il y a présence d'un marqueur « explicite » de questionnement.

Cette liste de marqueurs de la question peut aussi être complétée d'un cas particulier de marquage direct des questions soulevé par Schegloff (1980, 2007). Les *questions préliminaires* (nous les avons présentées au chapitre 1, [section 1.1.2.1.5.](#)) aussi dénommées *séquences préliminaires* formulent une « pré-question » visant à préparer son interlocuteur à la question à venir *via* l'expression de l'objectif pragmatique. Ces questions préliminaires sont généralement exprimées grâce à des unités telles que « j'ai une question », « est-ce que je peux poser une question », « je voulais demander », projetant ainsi la nature de question sur un tour à venir du locuteur. Certaines de ces questions sont qualifiées par Schegloff de *préliminaires aux préliminaires* car elles préparent non pas directement à la question mais à un préliminaire à cette question. Nous constaterons dans le [chapitre 6](#) que ces questions préliminaires peuvent être utilisées afin de modaliser une question hybride potentiellement menaçante, notamment pour formuler un reproche.

Si les questions directes sont aisément repérables grâce à leurs marqueurs, les questions indirectes (et notamment les semi-assertions) nécessitent pour leur part une analyse pragmatique et sociolinguistique plus approfondie. La question, telle qu'analysée précédemment par Kerbrat-Orecchioni (un énoncé visant à obtenir de son destinataire un apport d'information) permet de mettre en lumière plusieurs dimensions pour l'identification d'une question en interaction, notamment les questions indirectes. Nous en relevons quatre principales⁹² dans le schéma suivant qui guidera en partie notre analyse :

⁹² Ces quatre éléments font la synthèse des travaux de Kerbrat-Orecchioni (1991, 2008)

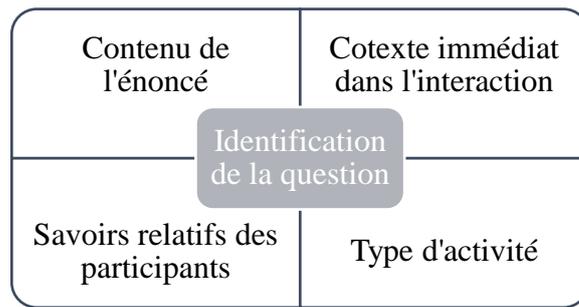


Figure 12 : éléments d'identification d'une question

Ainsi, il convient en premier lieu de s'intéresser au *contenu de l'énoncé*, cette étude permettra notamment de déceler *la nature de l'information demandée* et ainsi, la fonction communicationnelle et interactionnelle de la question⁹³. Cette analyse de l'énoncé doit être effectuée en relation avec *le cotexte immédiat* de l'énoncé (la relation à la séquentialité de l'interaction est donc importante) et avec le lexique utilisé.

Par ailleurs, il est nécessaire de se poser la question des *savoirs relatifs des participants*, en d'autres termes : quelles informations sont connues de qui ? Cet état des savoirs relatifs prend aussi en compte « l'état *supposé*⁹⁴ des savoirs du destinataire au moment de l'énonciation de l'énoncé » (Kerbrat-Orecchioni, 2008, p.89). Ce critère, issu de l'étude de Labov et Fanshel (1977) sur les discours thérapeutiques est intimement lié à une fonction particulière des questions : les demandes de confirmation. Il concerne le savoir partagé des locuteurs (*shared knowledge*) ainsi que leur histoire conversationnelle (Golopenția, 1988). Labov et Fanshel, repris par Traverso (1991), expliquent que la règle de confirmation est basée sur trois types d'évènements : des évènements-A⁹⁵ connus de A seul, des évènements-B connus de B seul et des évènements-AB connus des deux interlocuteurs. Ainsi, toute intervention du locuteur A sur un évènement-B est interprété comme une question, et plus précisément une demande de confirmation. En d'autres termes : tout énoncé qui décrit l'expérience personnelle d'autrui à sa place est susceptible de fonctionner comme une question. L'analyse de ce type de questions passe donc par la connaissance la plus fine possible des faits connus par chacun des locuteurs, accessible notamment par la confrontation des locuteurs à leurs propres productions (nous

⁹³ Nous détaillerons ces fonctions en [2.4](#).

⁹⁴ C'est nous qui soulignons.

⁹⁵ Ces évènements peuvent recouvrir tout type d'expérience personnelle : émotion, pensée, savoir, etc. (Traverso 1991, p.205).

reviendrons sur le rôle central des locuteurs dans la construction des descriptions linguistiques dans le [chapitre 3](#)).

Enfin, la dernière dimension à prendre en compte pour l'identification des questions réside dans le *type d'activité* à laquelle prennent part les interlocuteurs (Levinson, 1992) et donc le genre de discours qui peut lui être associé (Bakhtine, 1984, Kerbrat-Orecchioni et Traverso, 2004). En effet, la situation de communication influence l'actualisation des pratiques langagières (Hymes, 1972) et conditionne les attentes des locuteurs (Bakhtine, 1984). Ainsi, dans un genre particulier comme l'interview ou l'entretien d'embauche, les énoncés produits par l'intervieweur ou le recruteur, et ce, quelle que soit leur forme, seront plus facilement analysés comme des questions, ces deux situations de communication étant basées sur un jeu de questions-réponses. L'analyse des quatre dimensions que nous venons d'énoncer nous permet de lister un ensemble de marqueurs de la question indirecte⁹⁶ :

Marqueur	Exemples de réalisation linguistique
<i>Assertion du but pragmatique de la question</i>	« j'aimerais/je voudrais/je souhaiterais savoir si/où/ce que »
<i>Assertion portant sur la condition de réussite relative au destinataire</i>	« sais-tu si/où/ce que »
<i>Assertion portant sur la condition de réussite concernant le locuteur</i>	« je ne sais pas si/où/quand/pourquoi »
<i>Assertion sur l'état supposé des connaissances du destinataire</i>	« vous savez/tu sais que »
<i>Semi-assertion/semi-question</i>	<i>Prédicats hétéro-cognitifs</i> ∞ ⁹⁷
<i>Assertion par un modalisateur de doute ou d'incertitude</i>	« Il me semble que, je suppose que, il paraît que »

Tableau 6: marqueurs des questions indirectes

Par cet état des lieux des dimensions nécessaires pour le repérage des questions, nous avons tenté de montrer l'importance des facteurs contextuels. Une étude comme celle que nous avons réalisée, à la fois sociolinguistique, pragmatique et interactionnelle, dans le contexte spécifique

⁹⁶ Ces différents marqueurs sont largement inspirés de la typologie de Kerbrat-Orecchioni (2008), enrichie des apports de Labov et Fanshel (1977) et de Traverso (1991).

⁹⁷ Bien qu'une semi-question puisse notamment se traduire par des unités linguistiques portant sur l'expérience d'autrui, nous constatons la présence d'énoncés qui ne comportent aucune marque et dont seule l'analyse du contexte pourra déterminer qu'elle en est bien une. Ainsi, les réalisations linguistiques des semi-questions sont potentiellement infinies.

d'une entreprise, basée sur un objet aussi complexe que la question ne peut se passer d'une connaissance approfondie des situations de communication et des locuteurs observés.

2.4. Des fonctions communicatives aux objectifs socio-interactionnels des questions

L'identification des fonctions communicatives des questions vise à établir les intentions des locuteurs qui les utilisent. Gadet (1989) fait état des nombreuses formes possibles de la question à l'oral, tout en insistant sur la nécessité de tenir compte des influences sociales, contextuelles et des besoins pragmatiques, défendant par ce biais un recours à la sociolinguistique et à la pragmatique pour l'étude de cet objet. Ainsi, dans cette section, nous nous intéresserons à la fois aux fonctions communicatives des questions, aux objectifs pragmatiques qu'elles cherchent à réaliser ainsi qu'à la dimension sociolinguistique et interactionnelle de ces dernières, en d'autres termes, nous chercherons à comprendre l'influence de cette pratique interactionnelle sur la situation de communication.

En ce qui concerne les fonctions communicatives, Coveney (1996) propose une liste de dix-sept fonctions (ainsi qu'un ensemble de « fonctions indéterminées »), basées sur trois paramètres : la relation entretenue par les locuteurs, les connaissances et croyances du locuteur et la nature de la demande. Toutefois, c'est la classification de Quillard (2000) qui a retenu notre attention par son choix de revisiter la classification de Coveney en distinguant *demande de dire*, *demande de faire* et *non-demandes*. En séparant ainsi les demandes de dire d'autres catégories, Quillard propose une catégorisation qui pourrait être transférable à notre étude, bien que sa recherche ne porte que sur les interrogatives directes à l'oral. Cette catégorie des « demandes de dire » est elle-même subdivisée en deux types d'actes, les actes de langage plutôt directs et les actes de langage indirects, et recouvre une variété de fonctions que nous listons dans le schéma suivant :

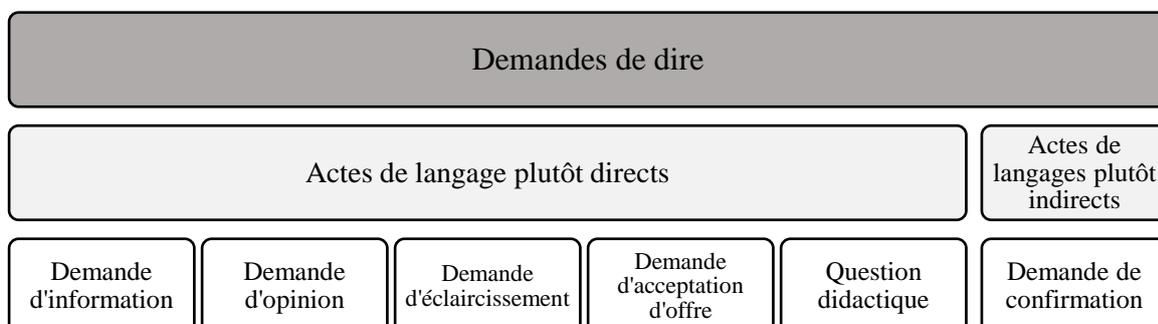


Figure 13: fonctions communicatives des questions (Quillard, 2000)

Nous allons à présent définir et illustrer chacune des six fonctions présentées dans le schéma ci-dessus.

La **demande d'information**, la fonction archétypale de la question, porte sur un élément inconnu que le locuteur souhaite connaître.

Exemple 13 : (Coveney, 2011, p.117)
il est connu Brassens en Angleterre ?

La **demande d'opinion** vise à savoir ce que l'interlocuteur pense d'une idée ou d'une action, elle peut parfois revêtir une valeur de demande de permission ou d'approbation selon le contexte.

Exemple 14 – réunion 5 (p.260) :
L7 : ouais quand même *qu'est-ce que tu en penses*

La **demande d'éclaircissement** (ou demande de rappel, de clarification) vise à recevoir une explication ou un rappel pour se souvenir.

Exemple 15 – (Horvath, 2018, p.172) :
Parce que tu connais, comme je suis allé, quand je suis allé à Londres, on est allés à, *comment ça s'appelle, euh le quartier noir de Londres ?*

La **demande d'acceptation d'offre** suit généralement la proposition d'une chose concrète, et invite à accepter ou refuser ladite offre. Dans le cadre des réunions, ce type de demande peut aussi se traduire comme une offre de prendre la parole, mettant alors en place un mécanisme d'hétéro-sélection des locuteurs (Mondada, 2005). Dans une précédente étude (Divoux, 2016), nous avons montré que ce type de questions étaient généralement favorisées par les animateurs/modérateurs des réunions observées, leur rôle étant de gérer les échanges.

Exemple 16 – (Divoux, 2016, p.74) :
P1 : d'accord // euh *qui veut prendre la parole* //
P9 : moi je veux bien

La **question didactique** (appelée aussi question-test, question pédagogique ou encore, question socratique) est produite par un locuteur qui connaît la réponse et teste les connaissances de son interlocuteur⁹⁸. Ce type de question peut parfois être une tactique d'introduction ou de changement de sujet et entretient donc un lien fort avec certains types de questions préliminaires déjà évoquées par Schegloff (2007), notamment celles portant sur le savoir supposé d'un

⁹⁸ La question didactique se trouve donc largement utilisée en contexte d'enseignement.

interlocuteur. Dans sa thèse portant sur les transitions topicales en anglais, Riou (2015) explique que les questions sont un outil permettant de contraindre le déroulement de l'interaction et d'effectuer une redirection thématique : un locuteur A initie la première partie d'une paire adjacente question-réponse, si l'interlocuteur B se conforme au déroulé prototypique de ce type de paire adjacente, il est vraisemblable qu'il suive le sujet initié par le locuteur A dans sa question en répondant à propos de ce même sujet. Le même constat a par ailleurs été effectué par Stivers et Rossano (2010) dans leur étude des paramètres permettant de mobiliser une réponse. Certains types d'énoncés qui peuvent présenter une syntaxe déclarative (qu'elles dénomment *assessment*, soit une *évaluation*) sont susceptibles d'entraîner un changement de thématique et ainsi, d'ouvrir une nouvelle séquence interactionnelle.

Exemple 17 – (Terasaki 2004 [1976], p.184) :

Didju hear the terrible news?

Enfin, la **demande de confirmation** est produite par un locuteur qui possède ou croit posséder l'information et souhaite interroger son interlocuteur sur la justesse ou non de cette croyance (Traverso, 1991 ; Borillo, 1979).

Exemple 18 – (Traverso, 1991, p.210) :

H1 – *tu as une... euh crève*

V1 – non

L'ensemble des fonctions communicatives décrites précédemment visent à obtenir un apport informationnel, quelle que soit sa nature. A la lumière des fonctions communicatives exposées précédemment, l'information est susceptible d'être *déjà détenue* par le locuteur ou *totalement inconnue* du locuteur. Dans son étude d'un corpus de questions issues du dessin-animé *Maya l'abeille*, Reinhardt (2016, p.11) évoque déjà cette idée en mentionnant le « degré de recherche de l'information (recherchant une information, recherchant une confirmation, ne recherchant pas d'information) ». Il semble ainsi que les fonctions communicatives revêtues par la question puissent trouver leur place sur un continuum relatif au degré de familiarité du locuteur avec l'information recherchée. Nous matérialisons ce continuum de la manière suivante :

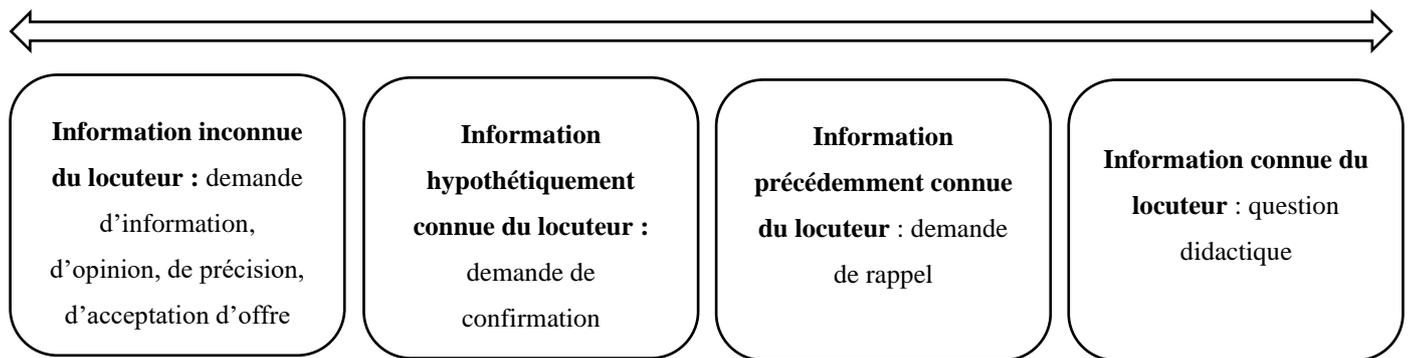


Figure 14 : échelle d'opposition entre information inconnue et connue du locuteur

L'information recherchée par le locuteur peut donc, d'une part, être *totale*ment inconnue du locuteur : le locuteur ne possède pas cette information et cherche à l'obtenir. C'est notamment le cas de la demande d'information (demander l'heure, par exemple), de précision, d'acceptation d'offre ou d'opinion. En contexte, ces deux dernières fonctions sont toutefois susceptibles de se déplacer du côté « déjà connu » de l'axe, notamment dans le cas de deux locuteurs entretenant des liens de connivence leur permettant d'anticiper les opinions et choix de leur interlocuteur. D'autre part, l'information peut être *hypothétiquement connue* du locuteur : le locuteur pense détenir l'information (à tort ou à raison), mais il subsiste une part de doute. La demande de confirmation illustre ce deuxième cas. L'information peut aussi avoir été *précédemment connue* par le locuteur : ce dernier a eu possession de l'information, mais celle-ci a été oubliée. En ce sens, le degré de familiarité du locuteur avec l'information est plus grand que dans le cas précédent où il ne s'agit pas d'une connaissance oubliée, mais connaissance hypothétique. Ce cas est illustré par les demandes de rappel. Enfin, l'information peut être entièrement connue du locuteur qui cherche toutefois à l'obtenir, par exemple pour tester l'état de connaissances de son interlocuteur. Ce dernier cas est illustré par les questions didactiques.

Ces différentes fonctions ont été mises en lien avec la forme des questions, leur visée pragmatique et certaines données sociolinguistiques (Quillard, 2000). Ainsi, les demandes de confirmation (et de manière générale, les demandes orientées) favorisent le recours à une intonation montante. La forme en *est-ce que* semble, pour sa part, caractéristique des interruptions de conversation ou de thèmes. Par ailleurs, le recours à l'inversion, quand il se produit dans un contexte informel, voire familial, semble limité à deux contextes : l'offre ou l'ironie.

Dans son étude portant sur les interrogatives totales, Mosegaard Hansen (2001) défend l'idée que les différentes variantes d'interrogatives totales (inversion sujet-verbe, est-ce que et question par intonation) ne sont pas équivalentes. Elle explique le choix des différentes variantes grâce à des paramètres interactionnels en insistant particulièrement sur l'importance de la notion de *face*. La notion développée par Brown et Levinson (1987) semble particulièrement adaptée à l'analyse des questions, celles-ci présentant une ambivalence taxémique en permettant à la fois une fonction de contrôle et de déférence. Si les notions de politesse et de face sont utiles pour les interrogatives totales, elles sont transférables au cadre des questions telles que nous les envisageons dans cette étude. A titre d'exemple, dans le cas des formes intermédiaires entre question et assertion que nous avons évoquées précédemment, le recours à une intonation montante peut être une stratégie discursive mise en place par les locuteurs pour dissimuler leur ignorance en faisant croire à une demande de confirmation (Fontaney, 1991), protégeant ainsi leur face. Cet usage stratégique des questions sera notamment analysé dans le [chapitre 5](#) consacré aux questions suspensives.

En conclusion, ce chapitre nous a permis de développer la définition de la question telle qu'elle est envisagée dans cette étude. Nous appréhendons donc la question sous un angle pragmatique et interactionnel plus que syntaxique. Ce positionnement nous permet notamment d'envisager l'existence de formes intermédiaires entre la question et l'assertion qui ne pourraient être prises en compte par le seul recours à des critères syntaxiques pour définir la question. Par ailleurs, nous avons fait état de l'ambivalence taxémique des questions et de leur variabilité pragmatique. Tout en exprimant un manque, les questions peuvent aussi devenir une sommation de répondre pour l'interlocuteur. A cette double face des questions se surajoute une possible hybridité de leurs valeurs pragmatiques. Selon la situation de communication dans lesquelles elles sont utilisées, les questions sont susceptibles de viser la réalisation d'une pluralité d'objectifs pragmatiques. Ces deux aspects, l'ambivalence taxémique et la variabilité pragmatique des questions, comportent donc une dimension sociolinguistique centrale dans le cadre de notre étude. Nous nous sommes ensuite intéressée aux différentes taxinomies permettant de classifier les questions. Ce panorama nous a notamment permis de remettre en question l'opposition traditionnelle entre question directe et indirecte, ces deux catégories de questions étant traitées de manière identique par les locuteurs. L'analyse des différents types de marqueurs des questions, qu'ils soient associés aux questions directes ou indirectes, ont permis de relever quatre composantes majeures pour l'identification des questions en interaction : le contenu de l'énoncé, le cotexte immédiat dans lequel celui-ci est produit, les savoirs relatifs des

participants ainsi que le type d'activité mise en œuvre. La dernière partie de ce chapitre a porté sur les fonctions communicatives des questions. Les classifications préexistantes nous ont permis de lister les fonctions associées aux questions dans l'interaction. Cette dernière partie nous a permis de poser l'hypothèse d'un lien entre structure syntaxique, fonction communicative et objectif(s) sociolinguistique(s) et interactionnel(s) poursuivis par les questions. Cette hypothèse semble, nous le verrons, validée par les analyses menées sur notre corpus.

Au sein de ces deux premiers chapitres portant sur les éléments de description des interactions verbales en situation de travail et sur les questions, nous avons effectué une présentation relativement linéaire et statique des différents domaines, approches et notions mobilisés au sein de notre travail. Néanmoins, il nous semble ici important de préciser que l'ensemble des dimensions à l'œuvre dans les réunions de travail que nous avons présentées s'entremêlent et s'influencent constamment, faisant des réunions un ensemble dynamique et complexe. Ces moments privilégiés des interactions en situation professionnelle cristallisent différents enjeux – économiques, relationnels, collectifs et individuels – ayant trait à la fois à l'entreprise et à la société dans laquelle elles s'inscrivent. Ces enjeux s'entrecroisent perpétuellement dans les interactions de travail, tout en influant sur les pratiques interactionnelles des locuteurs. C'est ainsi que nous pouvons retrouver des traces de ces enjeux et plus largement, de la situation de communication, dans l'analyse d'une pratique interactionnelle particulière telle que la question. Tout en étant soumises aux multiples influences de la situation de communication, les pratiques interactionnelles – telles que les questions – sont susceptibles de reconfigurer les éléments de cette situation de communication au cours de l'exécution de l'activité de travail. En choisissant de nous inscrire dans un cadre sociolinguistique des interactions, nous envisageons ainsi les questions comme des pratiques langagières continuellement reconfigurées par la situation de communication dans laquelle elles apparaissent. Ce cadre a, par ailleurs, conditionné la définition des questions que nous avons choisi d'adopter. En d'autres termes, dans une perspective sociolinguistique des interactions, les questions ne peuvent être limitées à leur seul versant syntaxique, mais se doivent d'être envisagées en tant que pratiques permettant de réaliser des activités interactionnelles spécifiques. Les différents apports conceptuels que nous avons présentés, qu'ils soient issus du champ de la linguistique – de l'analyse de la conversation et de la linguistique interactionnelle en particulier – ou d'autres domaines en lien avec l'analyse de l'activité – ergonomie, psychologie, sociologie, sciences de gestion – nous ont permis de construire un cadre sur

mesure pour l'analyse de notre objet d'étude. Ainsi, chaque discipline convoquée dialogue avec les autres en les complétant afin d'éclairer différentes facettes de notre objet d'étude. Ces apports théoriques ne représentent donc pas un cadre d'analyse figé mais ils sont autant d'outils pour analyser l'ensemble dynamique que représentent les réunions dans toute leur complexité, sous un angle à la fois sociolinguistique, interactionnel et pragmatique.

Chapitre 3. Aspects méthodologiques et éthiques de la recherche sociolinguistique en entreprise

3.1. Méthodologie de recueil des données

Notre étude cherche à rendre compte des spécificités à la fois interactionnelles, sociolinguistiques et pragmatiques d'une activité particulière – la question – dans le contexte des réunions de travail d'une entreprise. La nature sociolinguistique de cette recherche implique donc un recueil de données *écologiques*, produites en situation, sans l'intervention d'un chercheur (De Stefani *et al.*, 2000). La nécessité d'avoir accès à des productions authentiques appelle ainsi naturellement la mise en place d'une démarche de terrain. « Pourquoi aller sur le terrain ? Qu'y gagne-t-on qu'une linguistique de bureau n'offre pas ? » s'interroge Gasquet-Cyrus (2015, p.21), question à laquelle il répond « tout simplement un faisceau complexe d'éléments de différents ordres de la vie sociale (paroles, gestes, comportements, attitudes, ...) observés à travers le prisme langagier » (*ibid.*, 2015, p.21). Dans le cadre d'une étude sociolinguistique des interactions, nous pensons que seule la linguistique de terrain peut amener à comprendre la complexité des interactions langagières qui prennent place dans le milieu professionnel, simplement parce que ce n'est qu'avec les locuteurs du terrain que l'on peut co-construire le sens de leurs pratiques (nous y reviendrons). Dans ce chapitre, nous rappellerons l'importance de la réflexion menée autour des approches méthodologiques dans le cadre d'une enquête sociolinguistique de terrain, tout en expliquant les choix méthodologiques qui ont soutenu notre étude.

3.1.1. Le travail de terrain dans une étude sociolinguistique des interactions

Le travail de terrain se trouve à la base de toute étude visant l'analyse des interactions en situation. Les choix méthodologiques qui lui sont relatifs ont donc une importance centrale sur la qualité des données recueillies ainsi que sur l'analyse qui va en être faite. De cette manière, nous rejoignons Cappeau *et al.* (2011, p.98) sur l'égale considération à porter à cette étape de la recherche et aux suivantes : « il ne nous apparaît pas que la linguistique de corpus ait à gagner à faire l'impasse sur les préoccupations liées au terrain. En somme, il s'agit de considérer chaque étape de la constitution pour ce qu'elle est [...] sans négliger un dialogue équitable entre elles ». Nous souhaitons donc ici préciser la nature de la démarche que nous avons développée dans le cadre de cette étude en décrivant les différentes étapes qui ont abouti

à la constitution de notre corpus de données. Nous montrerons de cette manière même comment les différentes étapes de recueil sur le terrain « dialoguent » effectivement entre elles.

Notre démarche s'inspire en premier lieu de l'enquête ethnographique définie par Cefai (2010) en tant que :

démarche d'enquête, qui s'appuie sur une observation prolongée, continue ou fractionnée, d'un milieu, de situations ou d'activités, adossée à des savoir-faire qui comprennent l'accès au(x) terrain(s) (se faire accepter, gagner la confiance, trouver sa place, savoir en sortir...), la prise de note la plus dense et la plus précise possible et/ou l'enregistrement audio ou vidéo de séquences d'activités *in situ*. (p.7)

Si la notion de *terrain*, au sens de Mondada (2001a), désigne évidemment un espace situé (temporellement, spatialement et socialement), elle recouvre également un ensemble de relations et d'interactions, notamment langagières. A travers cette étude, ce sont ces différentes relations et interactions que nous avons cherché à saisir et à décrire en nous intéressant aux différents membres de l'entreprise qui a constitué notre terrain. La dimension humaine de la recherche, en en constituant le cœur, entraîne une réflexion approfondie sur ses modalités de mise en œuvre, notamment « sur le statut des matériaux à analyser, sur les méthodes d'enquête, sur la place du chercheur » (Boutet, 1998, p.248). En ce sens, le chercheur ou la chercheuse est avant tout un acteur social, par conséquent « sa recherche s'inscrit dans un contexte *institutionnel, culturel et légal* qui contraint sa marge de manœuvre. Tout n'est pas possible, permis, bienvenu » (Jacquin, 2013, p.131). Ce constat, qui concerne tous les domaines de recherche analysant l'activité de travail sur le terrain, possède une résonance particulière dans le cadre d'une enquête prenant pour objet le langage.

En effet, certaines difficultés inhérentes à une enquête ethnographique se voient renforcées dans le cadre d'une enquête sociolinguistique (nous y reviendrons). S'il existe une abondante littérature dans le domaine de la sociologie abordant le rapport du chercheur au terrain (Cefai, 2001 ; Esquerre *et al.*, 2004 ; Fabbiano, 2008), cette question spécifique est nettement moins abordée dans le domaine des sciences du langage. En présentant les différentes phases ayant abouti à la constitution de notre corpus de travail, nous précisons les difficultés transversales aux recherches de terrain, tout en insistant sur les aspects spécifiques des études sociolinguistiques en entreprise. Nous ferons ensuite état des réflexions concernant ces contraintes qui nous ont permis de développer les différents principes éthiques de cette

recherche. Enfin, nous consacrerons une dernière partie aux modalités pratiques de recueil de données et de constitution de notre corpus.

3.1.1.1. Entrée sur le terrain et familiarisation

Afin de pouvoir constituer un corpus de données exploitables pour notre étude, une première étape a consisté à trouver une entreprise prête à accepter notre présence dans ses murs. Notre expérience lors d'une précédente étude (Divoux, 2016), mais aussi celles d'autres chercheurs ayant mené des travaux sociolinguistiques et sociologiques en entreprise (André, 2006 ; Darmon, 2005 ; Gardin, 1998) nous ont permis de constater les difficultés récurrentes rencontrées par les chercheurs en sciences humaines, plus particulièrement quand ceux-ci s'intéressent à la langue⁹⁹. Cette première phase cruciale nécessite une préparation conséquente ainsi qu'une grande implication de la part du chercheur qui est néanmoins susceptible de se voir opposer de multiples refus¹⁰⁰. La présence d'un chercheur dans une entreprise peut soulever des interrogations, voire engendrer de la méfiance. Ainsi, comme le note Leservoisier (2005, p.10), la présence du chercheur sur le terrain « n'est pas obligatoirement acquise et l'acceptation ou non de [sa] présence dépend de la place que la société assigne à ce dernier selon les paramètres aussi différents que l'âge, le sexe, ou le statut social » (nous reviendrons sur l'influence des dimensions identitaires dans la [section 3.1.1.2](#)). S'il est ardu pour tout chercheur souhaitant mener une étude en entreprise de pénétrer au sein de celle-ci¹⁰¹, il l'est encore plus pour un chercheur qui s'intéresse à la langue. Le manque de familiarité avec les différents domaines des sciences du langage et de ses objets de recherche peut entraîner la remise en question de la présence du chercheur dans l'entreprise : que viendrait donc faire une sociolinguiste dans une entreprise ? Le manque de lien clair et direct pour nos interlocuteurs entre notre domaine de recherche et les activités de l'entreprise, conjugué à une volonté d'enregistrer des données orales sont autant d'éléments qui sont susceptibles d'induire des suspicions d'espionnage industriel et économique de notre part.

⁹⁹ Nous utilisons ici le terme de *langue* à dessein. En effet, ce sont ici les questions liées à la norme et son aspect prescriptif (ce qui « se dit » et « ne se dit pas ») qui ont été problématiques.

¹⁰⁰ Nous pensons notamment à André (2006) : « 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 » (p.145).

¹⁰¹ Nous excluons de fait les thèses de doctorat réalisées grâce à un contrat CIFRE dans lesquelles les entreprises sont parties prenantes de la thèse.

En revanche, l'entrée sur le terrain peut être facilitée grâce à une personne ressource, un *allié*¹⁰² au sens de Beaud et Weber (2010), ou encore un *parrain* (Cefaï et Amiriaux, 2002). Tout en étant de précieux informateurs, ces alliés permettent de pénétrer le milieu visé et d'être recommandé auprès des personnes les plus réticentes, en d'autres termes, ils permettent « d'ouvrir des portes qui, sans eux, vous auraient toujours été fermées » (Beaud et Weber, 2010, p.106). Sans demande de recherche explicite exprimée par une entreprise et sans allié, il semble presque impossible pour un chercheur de se frayer un chemin. Dans le cadre de notre recherche, notre présence dans l'entreprise choisie a été largement facilitée d'une part, par un allié interne à l'entreprise et d'autre part, par le directeur de l'entreprise lui-même, intéressé par une analyse de la communication interpersonnelle au travail. C'est ainsi qu'a pu débuter notre travail de recherche dans une entreprise de menuiserie et de restauration de patrimoine.

Les premiers temps de notre présence dans l'entreprise ont été consacrés à la compréhension du fonctionnement de celle-ci. Nous avons commencé à réunir de nombreuses données relatives aux différents aspects de l'entreprise : organigramme, plan des locaux, informations concernant les locuteurs, les réunions, leurs objectifs, leur fréquence, l'histoire de l'entreprise, etc. Le recueil de ces éléments auprès des membres du terrain ou par le biais d'observations visait à éclairer les interactions verbales observées et leur lien à la situation de communication. Au cours de l'enquête, ces informations ont été consignées sur un support équivalent au *carnet de bord* préconisé par Malinowski (1967) dans le cadre d'enquêtes ethnographiques, ou au *diary* développé par l'école de Chicago. Ce carnet, comme l'explique Winkin (2000 [1981]), permet à la fois de consigner toutes les informations recueillies au même endroit, d'outiller le regard du chercheur en développant une observation plus analytique et enfin, de faire émerger des régularités par un retour réflexif sur ces notes. L'utilisation de ce support s'est faite en cohérence avec le développement d'une démarche ethnographique. Celle-ci, en combinant phases d'observation directe, phases d'interactions avec les opérateurs et phases d'enregistrement, visait à saisir « des cohérences à l'œuvre dans des contextes d'activité » (Cefaï, 2010, p.10).

¹⁰² Beaud et Weber souhaitent utiliser le terme d'*allié* afin de mettre en avant le rôle de facilitateur de ces personnes. Alvesson et Deetz (2000) utilisent, pour leur part, le terme d'*informateur clé* pour désigner plus spécifiquement les salariés qui fournissent des éléments de connaissance à l'enquêteur.

3.1.1.2. Entre distance et implication : posture du chercheur vis-à-vis du terrain

Dans son rapport au terrain, le chercheur en sciences humaines et sociales oscille sans cesse entre implication et distance. Ce paradoxe que l'on peut aussi qualifier de « neutralité engagée » (Heinich, 2002) voit se confronter la volonté d'objectivité nécessairement poursuivie par le chercheur et les affects qui peuvent néanmoins le traverser durant cette quête d'objectivité, particulièrement lorsqu'il se confronte aux individus du terrain qu'il observe. Fabbiano (2008, p.8) qualifie le chercheur en sciences humaines de *sujet d'affects*, que ceux-ci soient positifs ou négatifs : « il établit des rapports plus ou moins empathiques, il s'émerveille ou se sent frustré, mais en tous cas, il est partie prenante à l'intérieur du monde qu'il observe ». Dans ses réflexions concernant les méthodologies à développer en sciences humaines et sociales¹⁰³, Devereux (1980) évoque principalement les affects négatifs, notamment les angoisses qui peuvent traverser le chercheur lors de son travail de terrain. Ces angoisses sont susceptibles de créer chez le chercheur des résistances et des mécanismes de défense qui peuvent influencer et perturber le recueil des données et l'analyse de celles-ci.

Le travail de terrain du chercheur en sciences humaines comporte donc indéniablement des dimensions personnelles qui peuvent affecter la recherche. Lelubre (2013, p.21) décrit sa posture de sociologue sur le terrain en ces termes : « le chercheur est avant tout un être humain, avec ses caractéristiques intrinsèques. En tant que jeune femme, notre statut et notre apparence ont influé sur les relations nouées avec les participants ». Le chercheur engagé sur le terrain doit ainsi prendre conscience que les multiples facettes qui constituent son identité auront nécessairement une influence sur les personnes qu'il rencontre. Si, dans les premiers temps, nous avons pu ressentir une méfiance de la part de quelques employés de l'entreprise, les contacts et échanges sont rapidement devenus cordiaux et enthousiastes. Le fait d'être une femme, jeune, à l'opposé des représentations traditionnelles de l'universitaire a-t-il pu jouer en notre faveur ? Nous ne pouvons sans risque émettre des conjonctures quant à ce propos. Les dimensions individuelles du chercheur engagé sur le terrain ont été largement reléguées au second plan dans la plupart des études, voire totalement omises jusqu'au tournant méthodologique des années 1970. Sont alors étudiées « la dynamique de l'implication et ses conséquences [...] ; la place des motivations et des sentiments personnels dans le travail de recherche ; le rôle crucial pour les enquêtés de l'équation personnelle de l'enquêteur »

¹⁰³ Il les qualifie alors de « sciences du comportement ».

(Emerson, 2003, p.413-414). Il semble donc impératif d'explorer et de conceptualiser cette relation du chercheur à son terrain dans sa dimension personnelle (nous y reviendrons en [3.1.1.2.](#)) tant elle peut avoir une résonance sur les matériaux recueillis et les analyses menées.

Une piste de réflexion méthodologique est proposée par les outils de la sociologie compréhensive développée par Weber (1992 [1913]). Cette approche nous permet à la fois de nous interroger sur ce que les opérateurs de terrain font tout en cherchant à comprendre la manière dont ils le font et dans quel but. Cefaï (2003) explique que le déracinement professionnel du chercheur, soit le décalage entre son monde professionnel d'origine et celui du terrain investigué, peut être source de compréhension plutôt qu'obstacle. De la même manière que les ethnologues, la familiarisation progressive du chercheur avec son terrain lui permet d'en comprendre les mécanismes :

avoir un « regard éloigné », c'est convertir les pratiques familières en motif d'étonnement [...] mais c'est aussi, à l'inverse, conquérir des routines et des savoirs familiers dans des mondes étrangers. (Cefaï, 2003, p.476)

Cette familiarisation requiert de s'intéresser à des pratiques, à des usages symboliques, rituels et institutionnels tout en s'efforçant d'en comprendre la cohérence interne (Cefaï et Amiraux, 2002). Dans cette perspective, l'implication sur le terrain et la proximité entretenue avec les membres qui le composent peuvent devenir un outil et une ressource pour la construction de savoirs. La distance entre notre milieu professionnel d'origine et celui des participants à l'enquête a été une source inépuisable d'interrogations. Celle-ci nous a amenée à questionner des pratiques qui, bien que routinières, parfois triviales, pour les participants, nous étaient totalement inconnues. En ce sens, la distance nous a permis d'identifier, de questionner et de faire verbaliser sur ces pratiques. Par ailleurs, Bourdieu (2001) insiste sur la nécessité de se départir de l'illusion de l'absence d'illusion : aucun chercheur n'arrive totalement neutre, vierge, naïf sur son terrain. Afin de ne pas « plaquer » nos analyses, au risque de surinterpréter ou de surconsidérer certains phénomènes, nous avons choisi d'impliquer les locuteurs dans les différentes phases de notre travail. Ainsi, leur rôle a été capital dans ce travail, tant dans la compréhension de nos données que dans leur analyse (nous y reviendrons en [3.1.2.3](#) et [3.2.2.3](#)). Ainsi, il nous semble, si ce n'est inconséquent, au moins naïf de considérer qu'une totale objectivité et neutralité puissent être atteintes par le seul chercheur, dès lors que l'on considère ses dimensions personnelles. Toutefois, comme le formulent Fleury-Vilatte et Walter (2002, p.114) : « l'engagement du chercheur ne peut être qu'au fondement de la recherche menée et la

neutralité axiologique constitue peut-être un « horizon régulateur, jamais complètement atteignable mais orientant l'activité » (Corcuff, 1999, p.144) ».

La relation et les interactions entre le chercheur et son terrain sont donc capitales dans la réalisation de la recherche. Dans l'optique de mettre en œuvre une démarche scientifique qui soit la plus rigoureuse possible, le chercheur doit ainsi trouver un équilibre délicat entre implication et distance. Une proximité excessive est susceptible de faire perdre de vue l'exigence d'objectivité de la recherche par une adhésion sans restriction et sans recul par rapport aux valeurs et aux pratiques du terrain observé. A l'inverse, une distance excessive risque, quant à elle, de renvoyer aux personnes rencontrées sur le terrain l'image d'un chercheur distant et isolé dans sa tour d'ivoire, sans considération pour ceux qui ont été partie prenante de sa recherche (Feldman et Canter Kohn, 2000). Une posture de ce type induit de fait un fort risque de déshumanisation des personnes observées : à force d'observations, le chercheur ne les considère plus dans leur dimension humaine et les réduit aux apports qu'ils ont fournis à la recherche (*ibid.*, 2000). Dans leur ouvrage sur l'éthique dans les sciences humaines, Feldman et Canter Kohn (*ibid.*, 2000) questionnent l'impact social de la recherche en sciences humaines. Comment éviter de réaliser une recherche à sens unique dans laquelle les conclusions du chercheur sont totalement décrochées du terrain et inaccessibles aux membres qui le composent ?

De plus, le chercheur n'a-t-il pas pour règle première de rompre avec le sens commun ? de déconstruire les allants-de-soi ? Cette attitude le met d'emblée en porte-à-faux avec les protagonistes du terrain. Etrangeté, pour les « objets-sujets » de la recherche, d'un projet mal appréhendé, déception de n'obtenir contre sa confiance et sa participation que des textes jugés obscurs où le plus souvent « ils ne se retrouvent pas », distanciation du chercheur qui intrigue ou irrite. L'on peut décider d'éviter cette situation foncièrement porteuse de malentendus en ne travaillant que sur documents. Ou on peut, au contraire, vouloir tirer parti de la valeur heuristique de cette valeur humaine et sociale. (p.17-18)

Cette dernière phrase expose le parti pris méthodologique de notre recherche qui a été largement nourrie par les contacts que nous avons entretenus avec les individus de notre terrain. Les préoccupations que nous avons énoncées dans cette partie ont été au centre de notre démarche méthodologique et ont guidé nos réflexions à l'égard de l'éthique de notre recherche.

3.1.2. Principes éthiques et déontologiques de la recherche

La mise en place d'une démarche ethnographique telle que nous l'avons voulue pour cette enquête est indissociable d'une réflexion entourant les aspects déontologiques, éthiques et politiques de la recherche (Cefai, 2010). Si les deux notions d'éthique et de déontologie sont proches, celles-ci ne se confondent pas totalement. Bourguignon (2007, p.64) explicite leur distinction :

En tant que système normatif, l'éthique est l'ensemble de principes exprimant des valeurs liées à des exigences morales (faire le bien, éviter de nuire) ou à des choix culturels qui ont une dimension morale (les Droits de l'Homme). De ces principes découlent des recommandations et des règles s'adressant à un groupe social déterminé, par exemple : les membres d'une profession pour la déontologie.

Tandis que l'éthique vise la protection et le respect des personnes d'une manière générale, la déontologie est conçue comme l'éthique spécifique d'une profession. Forte des constats que nous avons exposés dans la section précédente, nous avons cherché à développer une démarche méthodologique respectant une éthique de la recherche sociolinguistique. Seul le respect de cette condition nous semble permettre à la fois la mise en place d'une démarche respectueuse envers nos interlocuteurs tout en garantissant une rigueur scientifique liée à l'objectivation de nos pratiques méthodologiques. La réflexion que nous avons menée autour des exigences d'éthique de notre recherche a concerné trois aspects : l'aspect déontologique, l'aspect juridique ainsi que l'aspect interpersonnel.

3.1.2.1. Aspects déontologiques

Dès notre entrée dans l'entreprise, nous avons pu percevoir une méfiance de la part de certains des opérateurs¹⁰⁴ quant à notre présence. Notre présentation aux différentes équipes par le directeur de l'entreprise ou ses collaborateurs a parfois induit un soupçon de surveillance parmi les employés de la menuiserie. Nous pouvons ainsi citer le cas d'un des opérateurs qui a refusé l'enregistrement par peur que les enregistrements soient utilisés à des fins de surveillance de la part de sa hiérarchie. Au cours de ce travail, nous avons cherché à développer une démarche à la fois respectueuse envers les personnes rencontrées tout en respectant des principes de collecte de données visant à la plus grande authenticité possible. Or, la méfiance des opérateurs était susceptible de compromettre le recueil des données, que ce soit par une

¹⁰⁴ Nous renvoyons au chapitre 1, section 1.2.2 pour la définition d'*opérateur*.

altération des données due à une surveillance accrue de leurs productions ou simplement par un refus catégorique de se faire enregistrer.

Un second aspect problématique est issu de notre statut de chercheuse. Nous l'avons mentionné en [3.1.1.1](#), la présence d'un chercheur dans l'entreprise est généralement source d'interrogations et de méfiance. Dans le cadre de notre recherche, c'est la nature même de celle-ci qui a semblé poser problème. Durant les premiers temps de notre recherche, certains participants ont exprimé des craintes, parfois sous couvert d'humour, relatives au jugement que nous pourrions porter à propos de leurs productions verbales (non-normativité, registre familier, présence d'humour, etc). Afin de contrer ces craintes, nous avons adopté un ensemble de pratiques inspirées de *l'éthique pratique* telle qu'elle a été développée par Feldman et Canter Kohn (2000). Nous avons donc explicité à la fois les raisons de notre présence ainsi que les modalités et les objectifs (plus descriptifs que normatifs) de la recherche à tous les participants. Ces présentations se sont parfois déroulées lors de temps balisés mais aussi au cours de temps plus informels : pauses cafés, pauses cigarette, discussion entre deux portes, temps précédant ou suivant les réunions... Nous insistons ici sur le rôle important de ces temps informels qui nous sont apparus comme cruciaux pour tisser des liens de confiance avec nos interlocuteurs, ce type d'échanges semblant plus propice à l'évocation de différentes craintes et interrogations. Nous rejoignons ainsi Olivier de Sardan (1995, p.71) qui évoque lui-même ces temps de familiarisation et d'échanges dans l'enquête anthropologique, il explique :

Avoir appris à maîtriser les codes locaux de la politesse et de la bienséance pour se sentir enfin à l'aise dans les bavardages et les conversations impromptues, qui sont bien souvent les plus riches en information [...] avoir perdu du temps, beaucoup de temps, énormément de temps, pour comprendre que ces temps morts étaient des temps nécessaires.

Ces temps extrêmement importants, tout en permettant de présenter notre recherche, nous ont permis de nous présenter nous-même, de justifier notre présence et de désamorcer les soupçons et les inquiétudes potentielles (Beaud et Weber, 2010). Lors des différentes phases d'explication et de présentation, les participants ont été libres de poser toutes les questions relatives à la recherche et aux éléments qui pouvaient être source d'interrogations ou d'inquiétudes. Enfin, nous nous sommes engagée à restituer les données et résultats de la recherche au terme de celle-ci. Conformément à notre volonté de mettre en place une démarche éthique à l'image de celle de Feldman et Canter Kohn, il nous semblait impératif de communiquer à la fois les

transcriptions des enregistrements effectués, mais aussi de présenter les résultats de notre recherche lors d'une restitution aux participants à l'enquête.

3.1.2.2. Aspects juridiques

André (2006, p.152) faisait déjà état « du manque de protocole juridique applicable à la constitution de corpus ». Contrairement à d'autres domaines des sciences humaines et sociales, notamment la psychologie clinique, les sciences du langage ne sont pas dotées d'un cadre légal leur étant propre. Toujours dans notre volonté d'établir une méthodologie respectueuse des personnes impliquées dans notre recherche tout en nous conformant au cadre légal, nous avons mis en place un certain nombre de garde-fous tenant compte des législations actuelles. Ceux-ci sont basés sur les travaux menés par André (2006) et ont généralement pris la forme d'« accords formulés et formalisés » (Darmon, 2005). L'autorisation d'enregistrer dans les locaux de l'entreprise a été encadrée par une déclaration de confidentialité¹⁰⁵ (en annexe, p.4) reprenant les obligations légales du chercheur vis-à-vis de l'entreprise. Cette déclaration a été formulée au regard de la loi sur le secret professionnel¹⁰⁶ et en suivant les recommandations de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) concernant le traitement des données personnelles¹⁰⁷. Depuis sa mise en application le 25 mai 2018, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD¹⁰⁸) encadre le traitement et l'usage des données à caractère personnel au sein de l'Union Européenne. Les données à caractère personnel représentent :

Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable [...] ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale (Article 4 du règlement général de protection des données).

De cette manière, afin de garantir la protection des données personnelles, la déclaration de confidentialité mentionnait les trois items suivants :

¹⁰⁵ Le manuscrit lui-même n'est pas confidentiel, toutefois, certaines données et événements observés dans l'entreprise doivent être tenus secrets à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise.

¹⁰⁶ Code pénal – [Article 226-13](#).

¹⁰⁷ Accessible sur le site de la CNIL :

<https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre1#Article4> (accédé le 18.07.2020).

¹⁰⁸ Accessible à : <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/> (accédé le 12.08.2020).

- engagement à garder le caractère confidentiel des données jugées sensibles¹⁰⁹ ;
- droit de regard de l'entreprise sur les informations collectées¹¹⁰ ;
- engagement à anonymiser dans les enregistrements.

Nous avons donc anonymisé toute donnée qui pourrait permettre l'identification de l'entreprise : nom de l'entreprise, patronymes, lieux, dates, noms de chantiers, chiffres d'affaires, etc. Ces données sont codées¹¹¹ dans les transcriptions et anonymisées par un signal sonore dans les enregistrements.

Avant les phases d'enregistrement, nous avons préalablement demandé leur accord à chacun des participants. Nous pouvons préciser que, durant toute la durée de la collecte de données, nous ne nous sommes vus opposer qu'un seul refus. L'accord des participants a été formalisé par la signature d'une autorisation d'enregistrement (reproduite en annexe, p.3) reprenant leurs droits¹¹², en particulier un droit de rétractation relatif aux données collectées¹¹³, ainsi que les objectifs poursuivis par les enregistrements et leurs utilisations à venir (article 12 du RGPD¹¹⁴). Lors de la signature du document, nous avons pris soin d'expliquer plus amplement le traitement des données afin de compléter et de préciser les éléments mentionnés sur l'autorisation d'enregistrement.

Durant les temps d'enregistrement, nous avons laissé l'opportunité aux participants d'interrompre l'enregistrement à leur guise, si jamais un sujet jugé trop sensible ou des données confidentielles étaient abordés, ce qui est arrivé à une seule reprise. Renzetti et Lee (1993) évoquent à ce titre la présence récurrente de « sensitive topics » (sujets sensibles) susceptibles d'induire une menace et qui doivent être, en conséquence, sujets à précautions. Ces sujets sensibles peuvent prendre des formes multiples et leur traitement doit aussi prendre en compte « les implications pour les enquêtés, au cours de l'enquête ou lors de la restitution des résultats » (Cefai et Amiraux, 2002, p.3, à propos de Renzetti et Lee, 1993). Par ailleurs, lors de la transcription des enregistrements, les échanges que nous avons jugés nous-même trop

¹⁰⁹ Par les locuteurs ou par nous-même.

¹¹⁰ La direction était libre de nous demander d'anonymiser certains passages des transcriptions qui auraient été jugés comme sensibles, cela n'a toutefois pas été le cas.

¹¹¹ Nous précisons les conventions d'anonymisation dans la section 2 de ce chapitre.

¹¹² Loi sur la prise de son : Code pénal – [article 226-1](#), loi sur le respect de la vie privée : Code civil – [article 9](#) (introduit par la loi n° 70-643 du 17 juillet 1970 tendant à renforcer la garantie des droits individuels des citoyens).

¹¹³ Code pénal – [Article 226-1](#) et [226-8](#), complétés par la [loi n° 78-17](#) du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (aussi appelée loi « informatique et libertés »).

¹¹⁴ Accessible à : <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre3#Article12> (accédé le 22.07.2020).

confidentiels au regard des thématiques abordées (problématiques budgétaires de l'entreprise, propos concernant des salariés reconnaissables même avec anonymisation, etc.) ont été coupés. L'ensemble des précautions mises en place nous semblent avoir contribué à rassurer les participants et à minimiser l'aspect à la fois intrusif et menaçant de notre présence conjuguée à celle d'un enregistreur.

3.1.2.3. Aspects interpersonnels

La démarche méthodologique que nous souhaitons développer se devait d'accorder une grande importance aux membres du terrain investigué et à la relation entretenue avec ceux-ci. Les aspects éthiques et juridiques de cette démarche sont donc nécessairement couplés à une prise en compte de l'aspect interpersonnel développé dans la recherche. Ce dernier aspect occupe une place prépondérante dans la démarche que nous avons adoptée et son lien à l'éthique de la recherche s'exprime de deux manières.

Dès le début de l'enquête et avant même la phase de recueil de données, nous nous sommes intéressée à la vie de l'entreprise et de ses salariés. Cette phase de familiarisation comparable aux démarches d'immersion dans les études anthropologiques et ethnologiques s'est traduite par des contacts réguliers pendant plusieurs mois consécutifs. Cette période durant laquelle nous avons vécu de nombreux temps de discussion informelle, ces « temps morts » qui n'en sont pas, nous ont permis de familiariser les différents opérateurs à notre présence et de diminuer ainsi l'aspect menaçant de notre arrivée dans l'entreprise. Nous soulignons à nouveau l'importance de ces temps de discussion informelle qui sont des temps privilégiés à la fois pour nouer des liens mais aussi comprendre plus finement le fonctionnement de l'entreprise, son histoire et les rapports entretenus entre les salariés. Cette démarche, tout en concordant avec les principes déontologiques que nous nous étions fixés, a permis de garantir une plus grande qualité des données recueillies. En effet, les opérateurs se sont progressivement habitués à notre présence récurrente sur le terrain et lors des réunions¹¹⁵ et nous ont semblé s'exprimer de façon plus libre et moins surveillée.

Le lien entre l'aspect interpersonnel de la recherche et l'éthique s'est aussi développé dans la construction de l'intelligibilité des données. En effet, les temps d'échanges avec les

¹¹⁵ Nous avons pu noter cette habitude des participants à notre présence à travers quelques réflexions humoristiques des participants : « maintenant tu fais partie des meubles ».

opérateurs nous ont permis d'avoir accès à des éléments clés éclairant nos analyses¹¹⁶. Ainsi, la compréhension de notre corpus et l'analyse des interactions recueillies s'est elle-même construite en interaction avec les participants. Nous rejoignons ainsi le propos de Canut *et al.* (2006, p.10) : « se pencher sur un terrain quel qu'il soit, [...] c'est co-construire du sens avec les acteurs sur le terrain, c'est s'impliquer, en tant que chercheur ». Lorsque Calvet (1993, p.3) écrit « les langues n'existent pas sans les gens qui les parlent », il écrit que le code linguistique n'a d'existence que par sa pratique sociale. Dans le cadre de cette étude, nous pourrions toutefois ajouter que la description de la langue ne peut pas non plus exister sans les locuteurs qui la parlent. Les échanges que nous avons pu avoir avec les locuteurs ont eu lieu à la fois avant le début du recueil, pendant celui-ci et après celui-ci. A la fin des différentes réunions enregistrées, nous avons souvent posé quelques questions sur des termes incompris ou des éléments de l'histoire conversationnelle des participants, auxquelles les participants ont toujours répondu avec entrain. Lors des phases de transcription et d'analyse, nous avons effectué plusieurs allers-retours sur le terrain pour confirmer, préciser ou infirmer nos écoutes et nos interprétations de certaines séquences. La co-construction de l'intelligibilité des données est donc largement présente dans notre étude et il semble que celle-ci soit à la fois souhaitable et incontournable pour une analyse qualitative rigoureuse. Les différentes personnes rencontrées sur le terrain sont donc à la fois sujets et collaborateurs dans notre étude.

Les différents temps d'échanges que nous avons pu avoir, ainsi que les nombreuses questions que nous avons posées durant toute la phase d'enquête ont eu un autre effet sur la dynamique de notre enquête. Si, dans les premiers temps, c'est de notre part que venaient les questions, rapidement, certains opérateurs ont commencé à poser des questions sur la recherche, sur notre démarche et ce que nous faisons pendant les temps de réunion. De même, lors de nos retours sur le terrain pour confronter nos données au regard des participants, nous avons pu échanger sur nos pratiques : transcription, analyse du fonctionnement de l'oral¹¹⁷ et des mécanismes interactionnels, etc. En conséquence, cette implication sur le terrain a permis l'instauration d'un dialogue entre les deux parties prenantes de la recherche : nous nous sommes intéressée aux activités des opérateurs et eux, à la nôtre.

¹¹⁶ Nous mentionnerons ces différents éléments lors de nos analyses lorsque ceux-ci sont pertinents.

¹¹⁷ La confrontation des locuteurs avec leurs productions transcrites a été source de nombreux étonnements concernant notamment la fréquence des hésitations, la formulation des énoncés et les interruptions dans l'interaction.

L'implication réfléchi sur le terrain et le développement d'une relation respectueuse envers les personnes rencontrées semblent donc avoir un double impact sur la recherche. Tout en étant souhaitable, elle semble être la condition *sine qua non* d'une recherche éthique en garantissant dans le même temps un recueil de données qualitatives.

3.1.3. Enregistrement des réunions

Le recueil de données langagières en situation – ou recueil de données *écologiques* – étant une partie centrale de notre étude, la réflexion méthodologique que nous avons développée devait aussi concerner les modalités d'enregistrement. Ce faisant, nous avons cherché à adopter une méthodologie qui nous permette de « saisir les formes et processus linguistiques de manière précise, dans le détail qui les caractérise et dans leur indexicalité, c'est-à-dire leur articulation dynamique avec les circonstances, linguistiques [...] de leur énonciation » (Jacquin et Roh, 2019, p.91). Les enregistrements, ainsi que l'explique Mondada (2013) visent à préserver l'écologie de l'interaction, soit son caractère toujours dynamique, sa séquentialité, ainsi que son cadre de participation, c'est-à-dire les dimensions interpersonnelles et identitaires de l'interaction.

En termes de matériel, nous avons préféré utiliser un enregistreur afin de ne pas perturber les participants. La taille réduite de l'instrument présente un aspect moins intrusif qu'une caméra et semble se faire plus facilement oublier des locuteurs. Par ailleurs, nous avons choisi d'être présente lors des réunions afin de permettre un recueil de données complémentaires au seul enregistrement. Ce choix méthodologique a été largement motivé par une volonté de faciliter la compréhension des enregistrements lors des phases de transcription et d'analyse à venir (Bargiela-Chiappini et Harris, 1997 ; Mondada, 2001a). Comme l'explique Léglise (2000, p.6) : « dans certaines situations, comme les situations de travail collectif [...] la présence du chercheur sur le lieu de recueil des données est même la seule garantie d'interprétation possible des données langagières ». La reconstruction de l'intelligibilité des enregistrements a effectivement été largement facilitée par le fait que nous ayons pu assister aux réunions, ainsi que par les notes que nous avons pu prendre lors du déroulement des interactions. Celles-ci ont permis de consigner deux types d'éléments :

- Les prises de paroles, dans le but d'attribuer les bons locuteurs aux différents tours produits ;

- Les différents indices de contextualisation (Gumperz, 1992) et événements tels que les mimiques, les gestes et un certain nombre d'éléments extralinguistiques (entrées, sorties, appels téléphoniques) susceptibles d'avoir une influence sur l'interaction ou d'éclairer l'analyse.

Nous savons que ce choix de présence est susceptible de déclencher le phénomène connu sous le nom de *paradoxe de l'observateur* (Labov, 1976). La présence d'un observateur induit nécessairement un effet sur les personnes qu'il observe. Léglise (2000, p.6), confirmant le paradoxe décrit par Labov, écrit : « dès qu'un chercheur va sur le terrain, il intervient au sens où il y a intrusion d'un élément extérieur (lui-même) sur le terrain, qui vient modifier la configuration de ce terrain ». S'il semble difficile d'annuler totalement les effets d'une présence extérieure, nous avons essayé de les réduire par un certain nombre de précautions méthodologiques. Nous avons fait le choix d'adopter une posture identique à celle de la *participation passive* telle qu'exposée par Duranti (1997) comparable à une posture d'*observation non participante* (Chauvin et Jounin, 2012). Le chercheur qui adopte cette posture ne prend donc pas part à la réunion et se contente de revêtir le statut de « spectateur accepté » (*accepted by-stander*) ou « d'auditeur professionnel » (*professional overhearer*). Cette démarche implique par ailleurs de trouver un placement stratégique qui soit le moins visible possible. Lors de chaque réunion, nous nous sommes donc placée à l'écart des participants en adoptant une posture qui soit la plus discrète possible afin de minimiser les effets de notre présence. La figure ci-dessous présente les deux configurations dans lesquelles nous nous sommes trouvée lors des enregistrements :

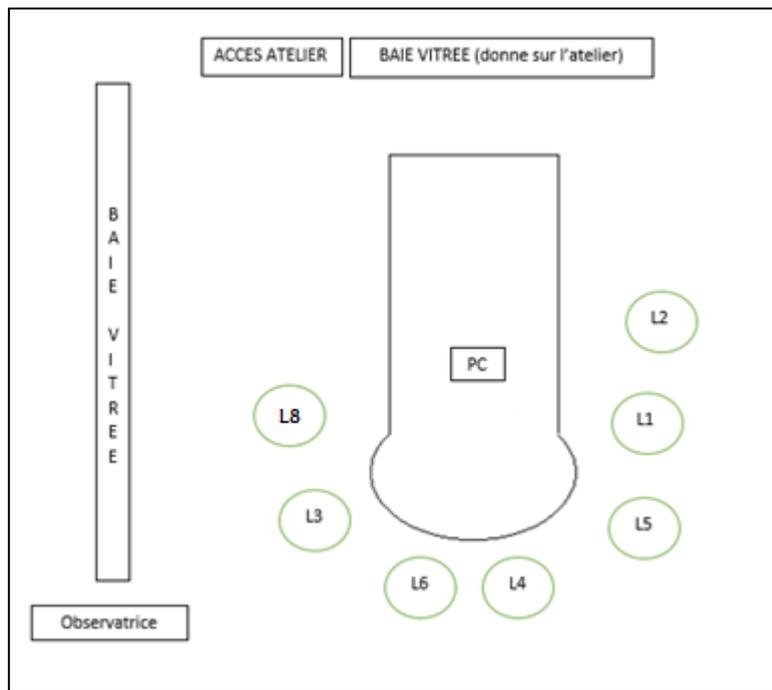


Figure 15 : position des locuteurs et de l'observatrice dans la réunion 5

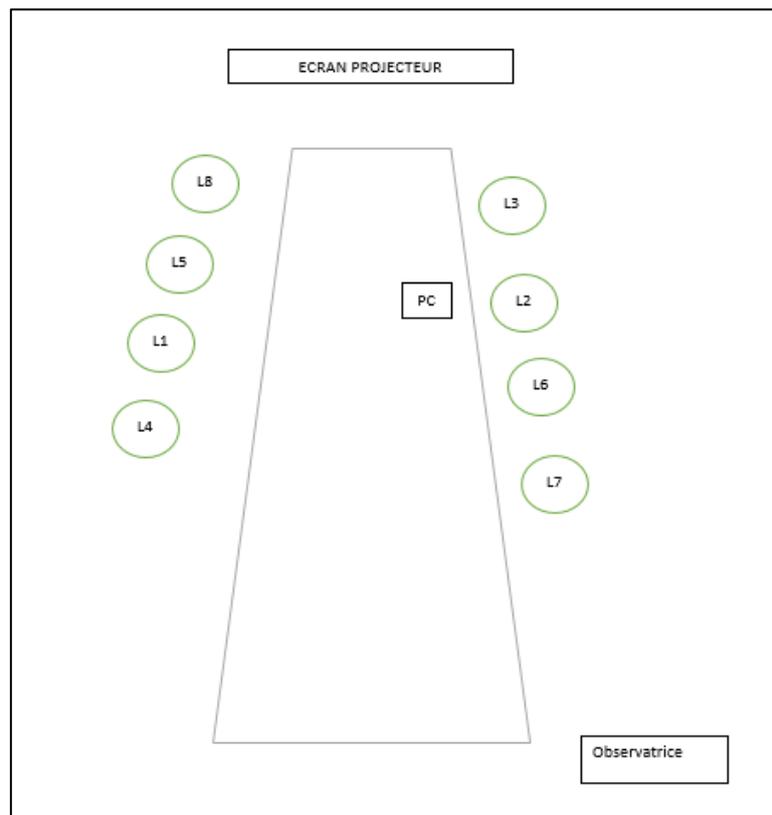


Figure 16 : position des locuteurs et de l'observatrice dans la réunion 13

Une autre vision de l'influence exercée par l'observateur est portée par Schwartz (1993, p.276) :

Les effets de la situation d'enquête, loin d'être de purs artefacts, peuvent indirectement conduire vers des propriétés caractéristiques du fonctionnement du groupe étudié. Tôt ou tard, on peut supposer qu'ils apparaîtront comme des « révélateurs » de logiques sociales endogènes à celui-ci, ne serait-ce que parce que les perturbations ou les événements déclenchés par l'irruption de l'observateur disent nécessairement quelque chose de l'ordre qu'ils dérangent.

Si les effets de l'observateur sur la situation d'enquête sont généralement perçus comme indésirables par les chercheurs, ils sont tout de même susceptibles de fournir de précieux indices sur le fonctionnement du groupe qu'ils étudient. Ainsi, l'introduction, la transformation d'une situation par l'introduction d'un élément extérieur peut agir comme un révélateur du fonctionnement et des pratiques du système observé. Si les groupes observés communiquent sur la situation, cela est susceptible de révéler des éléments relatifs à ce qui est dit, aux différents tabous, à la confidentialité, aux normes et aux valeurs. Dans le cadre d'une immersion de longue durée, nous ajouterions par ailleurs que les effets nécessairement produits par l'observateur semblent s'estomper au cours du temps. Beaud et Weber (2010) ainsi que Chauvin et Jounin (2012, p.162) relèvent à ce titre la « neutralisation relative » de ces effets suite à une immersion de longue durée. Nous sommes donc totalement consciente de l'impact que notre présence a pu avoir sur les locuteurs observés. Si, selon les dires des opérateurs observés, notre présence a été facilement oubliée, nous pouvons détecter quelques manifestations de la prise en compte de notre présence au cours de plusieurs enregistrements, notamment lors de séquences humoristiques : « il y a une fille pour une fois qu'il y a une fille avec nous euh on peut pas dire de conneries comme ça {en riant} » (réunion 13, 7.18), « chut là c'est enregistré {rire} ça restera anonyme hein » (réunion 14, 32.29) ou encore « ah pardon » après l'usage d'un juron (réunion 5, 5.37). Une seule demande explicite de couper le micro a été formulée, au début de la réunion 9, en raison d'un climat particulièrement tendu entre deux participants. A l'exception de ces moments particuliers, nous rejoignons André (2006) en constatant une prévalence de la nécessité de réaliser l'activité de travail sur la surveillance de leurs productions langagières ou de leur comportement face à un observateur.

3.1.4. Données relatives au terrain

L'entreprise au sein de laquelle nous avons effectué notre recherche comporte quatre entités. La première est celle du *gros œuvre* qui s'occupe des travaux de construction et de la taille de pierres. La seconde est celle de la *menuiserie*, s'occupant des travaux de menuiserie de la conception des pièces jusqu'à leur pose sur les différents chantiers. La troisième est celle du *secrétariat et de la comptabilité*, gérant notamment les contrats des différents chantiers. La quatrième est celle des *bureaux d'études* qui est dévolue aux projets de rénovation ou de création. Les bureaux d'études visent à élaborer les plans de montage et d'exécution, à sélectionner les matériaux utilisés et coordonnent les différents corps de métiers impliqués dans les projets. Notre recueil de données a eu lieu au sein de la menuiserie, gérée par le responsable d'exploitation. Nous avons côtoyé plus particulièrement l'unité des chefs de travaux, le bureau d'études dessin, l'atelier et le service achats et transports. Les chefs de travaux coordonnent les différents chantiers et gèrent les équipes de poseurs qui réalisent les travaux. Le bureau d'études dessin et l'atelier travaillent conjointement à la conception et l'usinage¹¹⁸ des différentes pièces qui seront ensuite utilisées sur les chantiers. Le service achats et transports gère les commandes ainsi que le transport des matériaux et des pièces usinées. Ces unités se rencontrent hebdomadairement dans le but d'ajuster la production de façon cohérente et adaptée aux besoins des chantiers. Ces temps de réunion sont importants pour le bon déroulement des chantiers et leur approvisionnement en matériaux afin de les terminer dans les temps. En effet, les contrats négociés pour chaque chantier prévoient une date butoir au-delà de laquelle l'entreprise encourt des pénalités financières. Au moment où nous avons mené notre recherche, la menuiserie gérait 34 chantiers, 9 régionaux, 25 nationaux (dont des chantiers concernant des monuments historiques et classés au patrimoine mondial de l'UNESCO), chacun désigné par un code numérique permettant de les identifier. L'organigramme ci-après reprend les différentes composantes de l'entreprise, en vert, celles de la menuiserie que nous avons observée, en précisant le nombre d'employés dans chaque unité :

¹¹⁸ On parle ici « d'usinage » pour faire référence à la fabrication des pièces de menuiserie, ce terme recouvrant un procédé de fabrication par enlèvement de copeaux de matière (bois, métal).

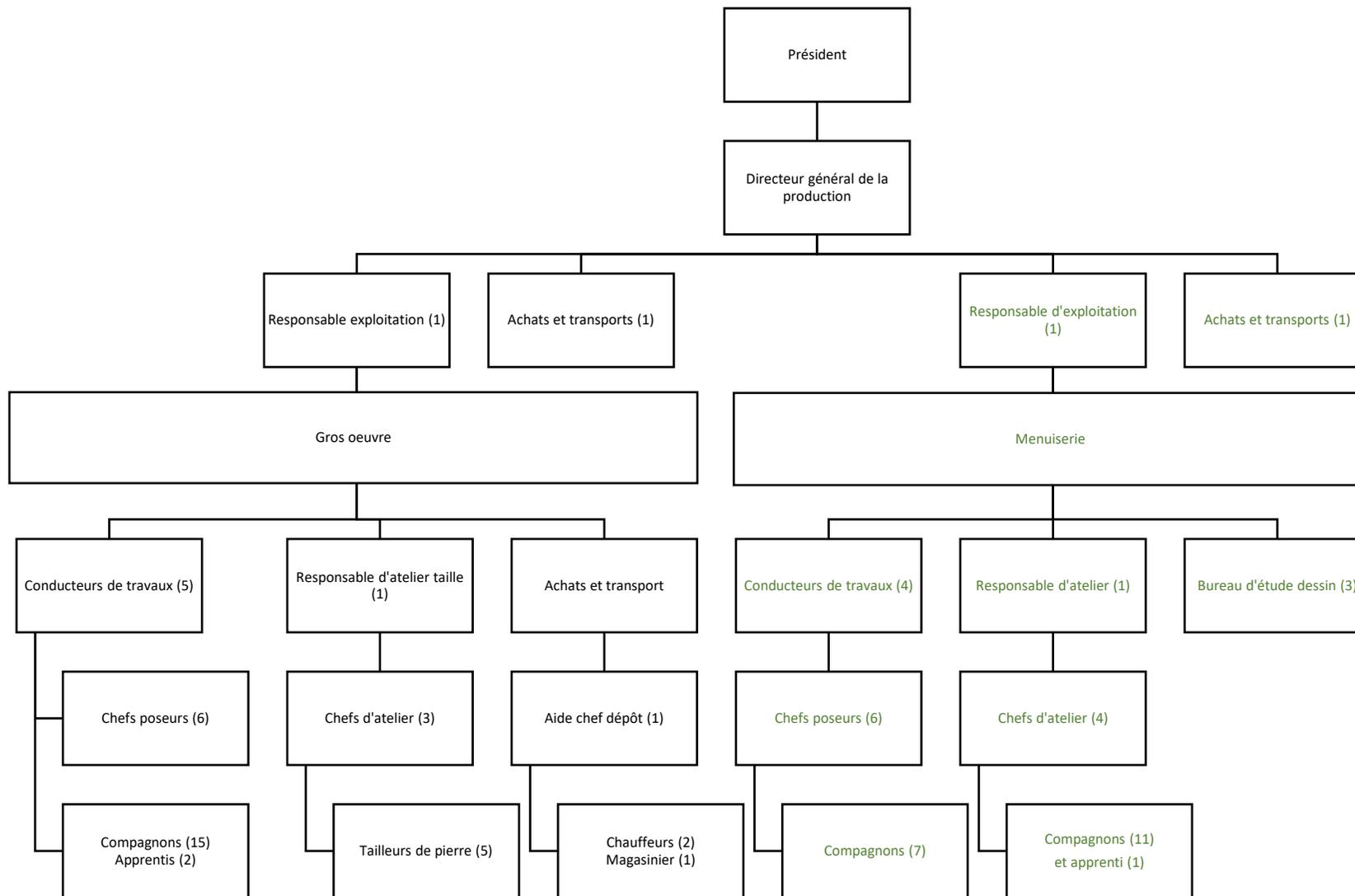


Figure 17 : organigramme de l'entreprise

Au sein de la menuiserie, nous avons pu observer quatorze réunions réparties en trois types :

- **réunions planning** (réunions 1, 2, 3, 5, 8, 10 et 13). Ces réunions regroupent le chef d'exploitation, les chefs de travaux, le responsable d'atelier et occasionnellement, le directeur de production. Celles-ci visent à répartir les différents poseurs semaine par semaine sur les chantiers en cours selon les nécessités du calendrier de pose et à établir les besoins en main d'œuvre, en transports et en matériaux ;
- **réunions de chefs d'équipe** (réunions 4, 6, 9, 11, 12, 14). Ces réunions regroupent le responsable de l'atelier et les chefs d'ateliers. Elles permettent de planifier les pièces à usiner par ordre de priorité et d'assigner les différentes pièces à usiner aux différents membres de l'atelier ;
- **réunion nettoyage et sécurité (5S¹¹⁹)** (réunion 7¹²⁰). Cette dernière fait suite à une réunion ayant eu lieu l'année précédente entre le responsable d'atelier, le responsable d'exploitation et les membres du comité 5S, au nombre de trois. La réunion observée visait à évaluer et améliorer les pratiques de sécurité, d'ergonomie ainsi que d'hygiène au travail¹²¹.

Le choix de ces réunions a été motivé par la possibilité d'observer les mêmes locuteurs dans des rôles et statuts différents et interagissant avec des interlocuteurs variés. Ces quatorze réunions, enregistrées sur une période de six mois, réunissent seize personnes différentes et représentent une durée d'environ quinze heures d'enregistrement. Toutes **les réunions de chefs d'équipe** ainsi que **la réunion 5S** (réunions en gris dans le tableau ci-dessous) prennent place dans le bureau du responsable d'atelier, situé entre le bureau du responsable des achats et transports et l'atelier menuiserie en lui-même. Les participants aux réunions de chefs d'équipe (au nombre maximum de cinq dans notre corpus) prennent place autour du bureau du responsable d'atelier, face à un ordinateur qui présente le tableau de planification des pièces d'usinage, ce qui permet aux participants de prendre connaissance du planning, d'en discuter conjointement et d'éventuellement le modifier. La localisation même de ce bureau en fait un

¹¹⁹ *Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke*. En français : débarrasser, ranger, nettoyer, standardiser, progresser.

¹²⁰ Nous avons choisi de conserver cette réunion unique (son caractère très ponctuel ne nous a pas permis d'en observer d'autres similaires durant le temps de notre recueil) qui, bien qu'elle soit la seule de son genre, permet d'observer certains des participants dans un rôle et un statut différents des autres réunions.

¹²¹ Cette réunion avait été mise en place en prévision d'une réunion du CHSCT (comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail), à laquelle nous n'avons pas pu assister.

lieu de passage fréquent, il n'est donc pas rare de constater des interruptions par de nouveaux locuteurs de passage au cours des différents enregistrements.

Toutes les **réunions planning** ont lieu dans la « grande salle », à l'exception de la réunion 5. Cette salle, dévolue aux réunions avec un grand nombre de participants, est équipée d'un vidéoprojecteur. Cet outil est essentiel lors des réunions planning puisqu'il permet de projeter un tableau récapitulant les différents chantiers à l'ordre du jour, les poseurs disponibles, les personnes présentes sur les différents chantiers ainsi que les jours non travaillés. Les conducteurs de travaux négocient lors de ces réunions la main d'œuvre dont ils ont besoin sur leurs différents chantiers, en adéquation avec les rythmes de travail des poseurs, les déplacements qu'ils doivent faire, les capacités de chacun et les potentielles incompatibilités d'humeur. Le tableau suivant reprend certaines métadonnées relatives à chaque réunion :

	Activité	Durée	Nombre de participants et statut dans l'entreprise	Nombre de mots transcrits ¹²²
1	Réunion planning (conducteurs de travaux)	1h36	7 personnes : 3 conducteurs de travaux – 1 responsable atelier – 1 responsable achats – 2 membres de la direction	23 000
2	Réunion planning (conducteurs de travaux)	1h08	6 personnes : 2 conducteurs de travaux – 1 responsable atelier – 1 responsable achats – 1 stagiaire – 1 membre de la direction	15 000
3	Réunion planning (conducteurs de travaux)	1h30	8 personnes : 3 conducteurs de travaux – 1 responsable atelier – 1 employé menuiserie – 1 responsable achats – 2 membres de la direction	23 300
4	Réunion planning équipe menuiserie	0h55	5 personnes : 3 chefs d'atelier – 1 responsable atelier – 1 membre de la direction	12800
5	Réunion planning (conducteurs de travaux)	1h43	7 personnes : 3 conducteurs de travaux – 1 responsable achats – 1 responsable atelier – 2 membres de la direction	24 600
6	Réunion planning équipe menuiserie	0h58	4 personnes : 2 chefs d'atelier – 1 responsable atelier – 1 membre de la direction	13 400
7	Réunion 5S	0h55	5 personnes : 3 responsables 5S (employés menuiserie) + 1 responsable atelier + 1 membre de la direction	14 300
8	Réunion planning (conducteurs de travaux)	1h20	6 personnes : 3 conducteurs de travaux – 1 responsable atelier – 1 responsable achats – 1 membre de la direction	17 900
9	Réunion planning équipe menuiserie	0h36	4 personnes : 2 chefs d'atelier – 1 responsable atelier – 1 membre de la direction	8200
10	Réunion planning (conducteurs de travaux)	1h22	6 personnes : 2 conducteurs de travaux – 1 responsable achats – 1 responsable atelier – 2 membres de la direction	19 900
11	Réunion planning équipe menuiserie	1h03	4 personnes : 3 chefs d'atelier – 1 responsable atelier – 1 employé menuiserie – 1 dessinateur	16 900
12	Réunion planning équipe menuiserie	0h36	6 personnes : 3 chefs d'atelier – 1 responsable atelier – 1 employé menuiserie + 1 membre de la direction	8100
13	Réunion planning (conducteurs de travaux)	1h20	8 personnes : 4 conducteurs de travaux – 1 responsable atelier – un responsable achats – 2 membres de la direction	19 700
14	Réunion planning équipe menuiserie	0h39	5 personnes : 2 chefs d'ateliers – 1 responsable atelier – 1 membre de la direction – 1 employé menuiserie	11 900

Tableau 7 : métadonnées du corpus "réunions"

¹²² Arrondi à la centaine de mots.

3.2. Méthodologie de transcription des données

« On ne peut pas étudier l'oral par l'oral, en se fiant à la mémoire qu'on en garde » écrivait Blanche-Benveniste (2000b, p.24). L'analyse des transcriptions de l'oral permet aux chercheurs de percevoir des phénomènes qui resteraient inaccessibles s'ils étaient simplement écoutés (Falbo, 2005). Si ce constat est aujourd'hui unanimement reconnu, les enjeux liés à la transcription des données ne représentent pas moins une part non négligeable des réflexions qui doivent être menées dans le cadre de la constitution d'un corpus d'oral. Grâce au développement de nouvelles technologies depuis les années 1960, l'enregistrement de données orales a été grandement facilité, avec des dispositifs de plus en plus réduits et facilement transportables. Par la suite, l'apparition de logiciels d'aide à la transcription tels que Transcriber, Praat ou encore Clan¹²³ ont permis d'assister le travail des transpositeurs en facilitant le travail de transcription, d'alignement et de réécoute des segments transcrits. Cependant, malgré les avancées technologiques, les aspects méthodologiques relatifs à d'autres pans de la constitution du corpus restent rarement abordés. Si l'article pionnier de Ochs (1979) a permis de reconnaître la dimension théorique des pratiques de transcription, Gadet (2017) déplore encore aujourd'hui le manque de prise en compte des enjeux inhérents à cette étape de la constitution du corpus qui bien souvent se limite à la présentation des conventions choisies par les chercheurs¹²⁴. Or, considérant que les choix graphiques effectués pour la transcription « entremêlent le linguistique et le sociolinguistique et touchent vite à des questions idéologiques et socio-politiques » (*ibid.*, p.113), il nous semble important de nous attarder à la fois sur les enjeux de la transcription, ainsi que sur les implications de différents choix de transcription.

3.2.1. La transcription comme théorie¹²⁵

Gadet et Mazière (1986) soulevaient déjà l'importance de réfléchir aux mécanismes interprétatifs à l'œuvre dans le processus de transcription de l'oral. Toutefois, plus de trente ans plus tard, la question des choix de transcription semble rester en retrait dans la littérature scientifique dévolue aux études de l'oral. Ainsi que le formulent Cappeau et Gadet (2016, p. 27) : « il apparaît que l'activité de transcription est plus souvent regardée comme une évidence

¹²³ Accessibles à (accédés le 17.07.2020) :

<http://trans.sourceforge.net/en/presentation.php>

<https://www.fon.hum.uva.nl/praat/>

<http://icar.cnrs.fr/projets/corinte/confection/clan.htm>

¹²⁴ Gadet (2017, p.113) ajoutera que cet aspect peut être lié à une volonté compréhensible d'éviter le « ressassement méthodologique » et que sa critique vise d'abord les analyses linguistiques de l'oral effectuées sans réflexion autour des conventions de transcription.

¹²⁵ Ce titre renvoie à l'article de Ochs (1979) intitulé « Transcription as theory » dans sa version originale.

que comme un possible lieu de questionnements », pointant ainsi le manque de réflexion autour des pratiques de transcription dans la recherche francophone. De la même manière, dans leur revue de la littérature anglophone sur la transcription, Hurst, Mc Callum et Tilles (2019) notent que malgré un net recours à la transcription dans les études qualitatives, celle-ci reste assez peu théorisée dans les études anglophones, étant perçue comme une pratique « prise pour acquise¹²⁶ » (Brandenburg et Davidson, 2011, p.703) et « sous-estimée » par les chercheurs (Bucholtz, 2007, p.802).

Outre les écrits fondateurs tels que ceux de Ochs (1979), Blanche-Benveniste et Jeanjean (1987), ainsi que les nombreuses contributions de Cappeau et ses collaborateurs (2005, 2008, 2011, 2016), les aspects méthodologiques liés à la transcription des données restent toutefois peu évoqués, malgré leur incidence dans le déroulement de la recherche. Cette absence est d'autant plus remarquable que, comme l'écrivent Cappeau *et al.* (2011, p.87), « la transcription occupe une place de choix » dans les étapes qui précèdent l'exploitation de corpus oraux. En effet, les choix méthodologiques opérés dès les premiers moments de l'enquête, qu'ils concernent l'entrée en contact, le rapport au terrain et ses informateurs, le recueil de données ou la transcription de celles-ci, ont une influence sur les données recueillies car elles engagent les points de vue théoriques des transcripteurs concernant leur vision de la langue (*ibid.*). De cette manière, nous rejoignons le point de vue de Richard (2018, p.31) concernant l'étude de l'oral et les pratiques liées à la constitution de corpus : « l'analyse ne va pas sans une réflexion méthodologique ». En ce sens, la transcription n'est pas une activité secondaire ou un simple préalable dans l'analyse du français parlé en interaction, mais elle doit se trouver au centre des préoccupations lors de la constitution d'un corpus d'oral. Le transcripteur doit ainsi, à la suite de Houdebine (1979), se demander « pour qui, pourquoi et comment transcrire ? ».

3.2.2. La transcription comme défi

Les auteurs ayant cherché à théoriser les pratiques de transcription présentent un consensus sur la nature du processus de transcription, « *bien plus* qu'une tâche mécanique consistant à écrire les mots d'un enregistrement »¹²⁷ (Brandenburg et Davidson, 2011, p.704), qu'« un simple travail de dactylographie » (Cappeau, 2005, p.3), ou qu'un « fac-similé écrit d'un texte oral » (Coppieters, 1997, p.23), la transcription est un véritable travail

¹²⁶ Version originale : « a “taken-for-granted” practice ».

¹²⁷ Mise en italique par les autrices. Traduction personnelle. Version originale : « *much more* than the mechanical task of writing down words from a recording ».

d'interprétation et de reconstruction. Lors du processus de transcription, le transcrip-teur cherche à identifier des formes langagières en s'appuyant sur un enregistrement sonore et fait donc face à un ensemble de choix à faire et d'ambigüités à résoudre (Giancarli, 2016). En ce sens, il représente un défi pour le transcrip-teur qui doit, tout en cherchant à être le plus accessible pour les lecteurs visés, tenter de rester fidèle aux données enregistrées. Transcrire un corpus de données orales, c'est d'abord faire face à un paradoxe incontournable : la représentation par écrit de données produites oralement. En ce sens, Lebre-Peytard *et al.* (1977, p.3) évoquent l'aspect *hybride* de la transcription qui emprunte à la fois au système de l'écrit et au système de l'oral qu'elle cherche à représenter. Cette hybridité quasi incontournable dans la transcription peut parfois produire des effets de dissonance chez le lecteur en mettant côte à côte des éléments de l'écrit et des phénomènes liés à l'oral. Dans l'absolu, il n'existe donc pas de système de transcription idéal et universel : « c'est à la fois le public visé et l'objectif de la recherche qui peuvent dicter un choix, entre les deux pôles de la fidélité et de la lisibilité » (Gadet, 1989, p.44). Le passage à l'écrit des données orales est donc effectué en vue de son analyse, du ou des faits langagiers visés ainsi que du partage avec la communauté scientifique.

3.2.2.1. Quel type de transcription ?

Le choix entre transcription phonétique et transcription orthographique est sans doute l'un des premiers choix auxquels est confronté le transcrip-teur. Chacun de ces deux types de transcription présente ses défauts et avantages dont nous allons faire l'état des lieux dans la présente section.

Dans les études francophones, la transcription phonétique a notamment été défendue par Houdebine (1979, p.28) qui préconisait un usage exclusif de la transcription phonétique : « la graphie traditionnelle masque en fait plus que d'autres écritures la spécificité de l'oralité ; elle est si profondément inscrite en nous qu'elle détermine des erreurs de perception ». Cet effet de « masquage » des spécificités de l'oral est une des critiques principales adressées aux utilisateurs de la transcription orthographique standard. Concernant les avantages de ce type de transcription, Wachs (1996) fait état de trois aspects. D'une part, la transcription phonétique marque une rupture nette avec l'écrit en se débarrassant des codes conventionnels de celui-ci, par exemple, la segmentation en mots. D'autre part, elle permet une représentation plus proche de la réalité orale. En outre, ce système permet d'éviter les cas de variantes indécidables (nous y reviendrons) puisqu'il ne présente pas de découpage morphosyntaxique.

Si l'alphabet phonétique international (API) est généralement présenté comme plus précis, ou plus neutre car plus proche de l'oral, ce type de transcription présente néanmoins des inconvénients. La prétendue « neutralité » d'une transcription phonétique est nécessairement remise en cause du simple fait du lecteur qui en prend connaissance. Ainsi, si la représentation phonétique vise une certaine neutralité, celle-ci est neutralisée au moment de l'écoute de la bande sonore ou de la lecture de la transcription. La perception des phénomènes retranscrits est nécessairement subjective et sujette à une interprétation par la personne qui en prend connaissance. En ce sens, le processus de reconstruction n'affecte pas seulement les mots, mais aussi les phonèmes. L'incontournable interprétation à l'œuvre dans l'écoute d'une bande sonore est décrite par Leroy (1985), puis reprise par Wachs (1996, p.4) qui expose deux versions d'un même segment présentant des écarts flagrants :

Exemple 1 :

- | | |
|---------------------------------|--|
| (1) [mwaʒoeseakotedepɔdɥipaʃɛʁ] | (1) moi je sais [akote] des produits par chers |
| (2) [mwaʒloɛʃakotedɛfolibɛʁʃɛʁ] | (2) moi [ʒloɛʃ] à côté des Folies Bergères. |

En ce sens, le caractère scientifique et objectif de l'API semble relativement illusoire : « la graphie phonétique laisse en effet croire à une certaine scientificité, ou au moins à un minimum d'objectivité, l'exemple précédent¹²⁸ montre à quel point il s'agit d'un rêve ! » (Leroy, 1985, p.12).

En ce qui concerne la transcription orthographique, il existe des divergences entre l'utilisation d'une orthographe standard et l'usage d'une orthographe aménagée, soit une orthographe optant pour des systèmes visant à représenter plus fidèlement les phénomènes de l'oral (généralement par le biais d'apostrophes ou de parenthèses symbolisant les phonèmes non réalisés). Bien qu'elle s'appuie sur des travaux anglophones, la synthèse présentée par Nascimento et Steinbruch (2019) entre transcription *naturalisée* et *dénaturalisée* (*naturalized/denaturalized* transcription) apporte une vision d'ensemble sur les oppositions qui parcourent les débats sur la transcription orthographique. Les auteurs s'appuient sur les travaux de Bucholtz (2000) et Oliver *et al.* (2005) qui apportent une vision complémentaire des limites et bénéfiques de différents types de transcriptions orthographiques. Dans la perspective adoptée par Bucholtz (2000), la transcription *naturalisée* adopte les conventions orthographiques de

¹²⁸ L'exemple mentionné est l'exemple suivant, présentant les divergences interprétatives des transcrip-teurs : « ...vraiment beaucoup [d'bons/d'beaux] films ... » / « ah [ben/mais] ... » / « bon [alors/oh]... » / « ...vous voulez qu'on parle des films [main(te)nant/alors] parce que ... » (Leroy, 1985, p.11).

l'écrit, tandis que la transcription dénaturalisée se veut fidèle au discours oral en manifestant ses spécificités. Ainsi, la transcription *naturalisée* est assimilable à une *transcription orthographique standard*, tandis que la conception *dénaturalisée* serait similaire à l'utilisation d'une *orthographe aménagée* avec, par exemple, l'utilisation de l'apostrophe pour symboliser l'élosion du schwa (nous approfondirons cet aspect dans la section suivante). La vision portée par Oliver *et al.* (2005) est totalement inverse : alors que la *transcription naturalisée* représente la *transcription orthographique aménagée*, la *transcription dénaturalisée* est équivalente à une *transcription orthographique standard*, nous reprenons ces équivalences terminologiques dans le tableau suivant :

Perspective française	Transcription orthographique standard	Transcription orthographique aménagée
Perspective de Bucholtz (2000)	Transcription naturalisée	Transcription dénaturalisée
Perspective de Oliver <i>et al.</i> (2005)	Transcription dénaturalisée	Transcription naturalisée

Figure 18 : équivalences terminologiques relatives aux types de transcription orthographique

Si l'utilisation de la terminologie varie selon les perspectives adoptées, Bucholtz (2000) et Oliver *et al.* (2005) présentent toutefois des points de convergence. D'une part, une transcription orthographique aménagée (dénaturalisée chez Bucholtz, naturalisée chez Oliver) permet une plus grande proximité avec les phénomènes d'oralité. D'autre part, une transcription orthographique standard (naturalisée chez Bucholtz, dénaturalisée chez Oliver) est en accord avec les codes de l'écrit, en cela, elle peut masquer les spécificités de la langue parlée. Ainsi, l'orthographe aménagée semble permettre un compromis entre lisibilité et fidélité, questionnement qui est au centre des préoccupations liées à la transcription.

Si le choix d'une transcription orthographique aménagée semble permettre de représenter plus fidèlement l'oral, ce système présente des limites qui n'entrent pas dans le cadre déontologique que nous nous sommes fixé. Un des aspects qui nous semble le plus important dans notre cheminement méthodologique ne concerne pas tant l'identification des formes langagières, mais la restitution de ces formes langagières d'une manière qui ne nuise pas aux participants à l'enquête. En effet, le choix d'une représentation graphique au profit d'une autre n'est jamais neutre :

Les transcriptions outillées offrent une façon différente de voir les choses, qui a des effets dans nos pratiques, mais il serait naïf de croire qu'il s'agit d'une pure et simple avancée technologique, neutre, sans incidence sur nos représentations et notre vision de l'objet langue (Cappeau *et al.*, 2011, p.98).

Il convient alors de s'interroger sur les représentations véhiculées par certaines conventions choisies et leur incidence sur les lecteurs. L'exercice de transcription est un acte délicat, nous l'avons dit, produit d'une hybridation entre oral et écrit. Comme le remarque Cappeau (2016, p.25) : « dans l'imaginaire de beaucoup de locuteurs [...] l'oral et l'écrit sont considérés comme deux manifestations de la langue étroitement tributaires de la norme : la version écrite est généralement considérée comme correcte et la version parlée comme fautive ou relâchée ». Certains trucages produisant des effets d'oralité (nous pensons notamment ici aux apostrophes symbolisant les élisions dans *j'peux* ou *j'sais*) présentent l'avantage de représenter au plus proche la prononciation d'un élément. Toutefois, recourir à des systèmes de trucage (apostrophes et/ou parenthèses figurant les éléments non prononcés) induit nécessairement une comparaison entre oral et écrit délétère pour l'image de l'oral :

L'orthographe aménagée est un système qui se borne à montrer ce qui n'a pas été prononcé en utilisant différents moyens du code écrit (parenthèses et apostrophes, en général). Le principe même est gênant puisqu'il fait apparaître les formes orales comme elliptiques et incomplètes par rapport aux formes écrites. (Wachs, 1996, p.6)

Ainsi, en voulant restituer au mieux les phénomènes d'oralité, l'orthographe aménagée induit une image parcellaire, donc négative, de l'oral.

Oliver *et al.* (2005) font émerger d'autres limites relatives à la transcription orthographique aménagée. Selon les auteurs, les effets de naturalisme provoqués par l'aménagement des transcriptions peuvent avoir un impact sur l'analyse des données en induisant des représentations socio-culturelles des locuteurs, fondées ou non. L'apostrophe étant largement utilisée en vue de représenter un français dit « populaire », notamment dans la fiction¹²⁹, cette codification porte des connotations qui sont susceptibles de nuire à la neutralité de la transcription. A l'inverse, les transcriptions orthographiques standard permettent d'obtenir des données relativement dénuées de ces caractéristiques socio-culturelles, que l'on peut

¹²⁹ Il est par exemple possible d'observer des usages de ce type dans la série littéraire *San Antonio* de Frédéric Dard.

toutefois retrouver dans les métadonnées accompagnant les corpus. Consciente des effets de dévalorisation des locuteurs que peuvent entraîner le recours aux trucages induits par une orthographe aménagée (Gadet, 1989), nous avons choisi de les évacuer de notre transcription : « on ne peut nier l'effet de stigmatisation qu'engendre la lecture d'une transcription ainsi aménagée sur les propos de la personne et, par là, sur la personne elle-même » (Dister et Simon, 2008, p.56). A ce titre, il n'est pas rare de croiser dans les médias des sous-titrages avec une orthographe aménagée lorsque des locuteurs s'expriment, à plus forte raison dans une variété locale du français. Tandis que les locuteurs s'expriment dans un français entièrement compréhensible, cet artifice peut véhiculer des préjugés en renvoyant une image d'un locuteur ayant une mauvaise maîtrise de la langue. Nous constatons par ailleurs que cet artifice n'est jamais utilisé pour sous-titrer des locuteurs ayant des fonctions perçues comme « plus prestigieuses » tels que les membres du gouvernement. Ainsi, nous ne souhaitons pas participer à la stigmatisation d'une profession ou d'une classe sociale par le truchement d'une orthographe truquée qui, si elle permet de donner une idée de la prononciation des locuteurs, renvoie une image négative de ces mêmes locuteurs.

En outre, des phénomènes aussi courants que l'éélision du schwa, l'absence de *ne* de négation ou les phénomènes d'assimilation transformant *il y a* en /ja/ ne peuvent pas être considérés comme marginaux compte tenu de leur proportion dans le discours des locuteurs, quel que soit leur statut socio-professionnel ou le degré de formalité de la situation (Blanche-Benveniste, 2000a). Notre réflexion a déjà été illustrée par Cappeau (2005), prenant l'exemple de la transcription de la séquence sonore /lykivøsa/ qui peut être transcrite sous la forme (a) *Luc y veut ça* ou (b) *Luc il veut ça*. Tandis que la première version se veut plus proche de la langue orale, elle ne présente qu'une vision stéréotypée de cette langue : « elle est censée reproduire au mieux la forme sonore /i/ et elle donne une impression de français plus relâché par écart de la forme attendue *il* » (*ibid.*, p.3). Par ailleurs, il soulève l'invalidité de l'argument portant sur la représentation de la prononciation, considérant que « l'on fait semblant d'ignorer que le pronom *ils* (ou *il*) peut selon les contextes être prononcé avec ou sans /l/ ». Ainsi, transcrire *y* en lieu et place de *il*, actualise une phrase agrammaticale et attribue de fait une syntaxe « déviante » au locuteur qui la produit. Cet ensemble de positions nous amène donc à privilégier une transcription avec orthographe standard, dénuée de trucages.

Par ailleurs, les pratiques actuelles concernant la constitution de corpus d'oral privilégient le recours à une transcription orthographique : le corpus nancéen TCOF¹³⁰, le corpus lyonnais CLAPI¹³¹, le corpus parisien CFPP2000¹³², les corpus orléanais ESLO¹³³ (1 et 2) ou encore le corpus de Louvain VALIBEL¹³⁴. Si notre choix s'est naturellement porté vers une transcription orthographique, nous sommes tout de même consciente de certaines limites de ce système qui se doit d'être utilisé « moyennant une grande prudence et quelques conventions » (Gadet et Mazière, 1986, p.60). Si nous avons fait état de l'opposition entre transcription phonétique et transcription orthographique, nous ajouterons enfin qu'il n'existe pas non plus de consensus au sein des partisans de l'utilisation de cette dernière. Enfin, si la transcription orthographique, de surcroît sans trucage, tend à masquer certaines particularités de l'oral¹³⁵, elle peut aussi être enrichie de manière à estomper ce masquage. Ainsi, le volume de transcriptions de cette étude présente une transcription dénuée de marquages intonatifs. Toutefois, les exemples reproduits dans le présent volume présentent systématiquement des indications concernant les contours intonatifs lorsque ceux-ci sont utiles à la compréhension du lecteur et peuvent éclairer l'analyse. En outre, ces contours intonatifs et les autres phénomènes de l'oral sont accessibles dans les fichiers fournis en annexe grâce à l'alignement texte-son permis par le logiciel *Transcriber*. De cette manière, une analyse de l'oral ne peut se passer ni du son, ni de la transcription¹³⁶.

3.2.2.2. Les écueils de la transcription

A la difficulté d'établir un texte lisible, s'ajoute un ensemble de contraintes susceptibles d'affecter la qualité de la transcription, donc sa fiabilité à la production originelle. Falbo (2005) relève pour sa part trois aspects affectant le processus de transcription : l'aspect technique (qualité de son insuffisante), le degré d'articulation (généralement plus bas en conversation spontanée) et les manifestations émotionnelles (susceptibles d'impacter l'articulation ou encore le débit). Un écueil supplémentaire réside dans la suppression involontaire par le transcrip-teur

¹³⁰ <https://www.cnrtl.fr/corpus/tcof/>

¹³¹ <http://clapi.ish-lyon.cnrs.fr/> (le corpus CLAPI propose deux transcriptions : une version orthographique simplifiée correspondant à l'orthographe standard et une version étendue correspondant à l'orthographe aménagée)

¹³² <http://cfpp2000.univ-paris3.fr/>

¹³³ <http://eslo.huma-num.fr/index.php>

¹³⁴ <https://uclouvain.be/fr/instituts-recherche/ilc/valibel/corpora.html>

¹³⁵ Nous pensons notamment aux indications prosodiques et intonatives, importantes dans cette étude.

¹³⁶ Il est aujourd'hui inenvisageable de s'appuyer sur le simple souvenir d'un échange verbal, voire sur une prise de notes « à la volée » pour espérer restituer l'intégralité d'une interaction. Seul l'accès à un enregistrement permet de multiples écoutes visant à restituer le plus fidèlement possible les productions langagières des locuteurs.

de certains phénomènes de l'oral (répétitions, hésitations, phatiques, entre autres) qui sont rarement perçus à l'écoute (Goffman, 1981). En d'autres termes, l'oreille humaine est habituée à ne pas se focaliser sur les marques de l'oral et, au cours de l'interaction, l'interlocuteur « perçoit le sens global de l'énoncé, une séquence dépouillée des phénomènes de reformulation » (Cappeau, 2005, p.2). Comme Paternostro (2014), nous avons noté, chez les étudiants qui débutent dans l'exercice de la transcription, un rétablissement de certaines formes absentes dans le discours des locuteurs (*ne* de négation tout particulièrement) ainsi qu'une suppression des marques de l'oral, rapprochant ainsi les données transcrites d'une norme écrite ancrée par l'habitus scolaire. Ainsi, le transcripteur doit être conscient et attentif à ces différents mécanismes à l'œuvre lors du processus d'écoute-interprétation afin d'éviter une trop grande altération de la transcription.

La transcription, nous l'avons mentionné, ne consiste pas au simple passage à l'écrit de données enregistrées. Plus précisément, elle comporte une part non négligeable d'interprétation (Ochs, 1979 ; Mondada, 2000). Au cours du processus d'écoute active mené par le transcripteur, celui-ci sera nécessairement amené à faire des choix afin de privilégier une variante graphique possible d'un segment sonore par rapport à une autre (Abou Haidar, 2018). Ces choix sont à la fois motivés par les savoirs des transcripteurs liés à leur vécu, leur intuition linguistique (Welke, 1986), leur degré de formation à l'exercice de la transcription, tout comme leurs connaissances socioculturelles. Les exemples fournis par Cappeau (2008, p.346) permettent d'illustrer ce dernier aspect :

Exemple 2 :

(2a) *pourquoi les écrevisses à l'aneth* (version initiale)

(2b) *pourquoi les écrevisses à la nage* (VAL09-Cuisine R version corrigée)

(2c) *c'était une nouvelle approche la la la méthode de marche* (version initiale)

(2d) *c'était une nouvelle approche la la la méthode de Marsch* (GRE09-Arsenic R version éditée)

La qualité de la transcription se voit ainsi dégradée par un manque de connaissances socioculturelles relevant ici d'une technique culinaire (exemples 2a et 2b) et d'une technique scientifique (exemples 2c et 2d). Ce manque est susceptible d'entraîner des problèmes d'interprétation et de corrompre, par la suite, la phase d'analyse des données. Si le cotexte de production fournit généralement une aide¹³⁷ pour privilégier une variante, il peut persister des

¹³⁷ Blanche-Benveniste (2008, p.196) cite les exemples de *pot* ou *peau*, *met* ou *mais*, *roue* ou *roux* dont le choix peut être éclairé en contexte : *la peau de l'orange, des mets sur une table, une roue sur son axe.*

indécisions. Ces indécisions sont généralement induites par ce que Bilger *et al.* (1997) dénomme le *phénomène de multi-écoutes*. Lors de la phase d'interprétation et de reconstruction, un même transcripteur, lors d'écoutes successives, peut entendre deux versions différentes possibles d'un même énoncé. De ces multi-écoutes peuvent être issues des multi-transcriptions, soit plusieurs séquences transcrites vraisemblables pour un même segment sonore. Comme Bilger *et al.* (1997) et Blanche-Benveniste (2008), nous avons nous-même rencontré des situations de transcription relativement problématiques telles que les suivantes :

- confusion entre voyelle orale et nasale (*attends/on tend*)
- liaisons (*c'était/c'est un*)

Aux difficultés induites par les multi-écoutes se sont ajoutées d'autres difficultés liées, par exemple, à l'homonymie (*là/la/l'a*), aux accords en nombre et en genre (*leur note/leurs notes*) et à des variantes morphologiques indécidables (*on a, on n'a*). Concernant la transcription de notre corpus, lorsque les deux interprétations étaient vraisemblables, nous avons choisi d'effectuer une transcription alternative sous la forme : /interprétation 1, interprétation 2/. Lors de la présence de variantes morphologiques indécidables, nous avons choisi d'utiliser les parenthèses pour signifier notre incertitude : *on (n')a*¹³⁸.

3.2.2.3. Des ressources pour la transcription

Dans le cadre de notre enquête, la phase de familiarisation nous a permis d'acquérir de nombreuses connaissances qui ont ensuite contribué à éclairer l'interprétation et la transcription des données. Tandis que les connaissances préalables du locuteur peuvent aboutir à des interprétations erronées des données orales (le transcripteur cherchant à tout prix à faire sens des énoncés entendus), les connaissances acquises au contact du terrain au cours des échanges avec les locuteurs enregistrés peuvent à l'inverse représenter une ressource pour la transcription :

¹³⁸ Nous préciserons l'ensemble des conventions dans la [section 3.2.3](#).

Les connaissances préalables du transcripteur sur le sujet traité dans l'échange verbal enregistré ainsi que ses attentes sur ce qui va être dit, vont sans aucun doute aider le transcripteur dans son travail d'écoute-reconnaissance, la perception étant « un processus actif » qui s'appuie sur la compréhension des énoncés. (Blanche-Benveniste et Jeanjean., 1987, p. 203).

Au cours des enregistrements, nous avons été amenée à entendre à plusieurs reprises la séquence sonore /ʃændəmemak/ que nous ne comprenions pas. Après avoir sollicité les participants, ceux-ci nous ont expliqué que cette séquence faisait référence à une essence de bois, à savoir le « chêne de Meymac ». Par la suite, nous avons donc pu aisément identifier cette séquence durant le travail de transcription. De manière générale, nous avons relevé que la grande majorité des termes qui nous étaient difficilement accessibles appartenait au technolecte lié au domaine de l'activité observée : la menuiserie. Nous insistons ici sur l'implication des informateurs dans la constitution et le traitement des données. Les échanges que nous avons pu entretenir avec les différents locuteurs enregistrés ont été d'une grande importance dans l'étape de transcription puisqu'ils nous ont permis de nous familiariser avec le technolecte de la menuiserie. Toutefois, malgré le travail d'enquête effectué au préalable et les nombreuses écoutes, seule ou conjointement avec les locuteurs, certains problèmes de transcription ont subsisté. Dans certains cas, il a été impossible de reconstruire les paroles des locuteurs, parfois à cause de la présence de bruit qui a parasité l'enregistrement¹³⁹. Nous avons préféré marquer notre incompréhension par le recours aux symboles *** plutôt que de risquer une surinterprétation des segments concernés (Cappeau, 2008). Dans une enquête de terrain en milieu professionnel, la familiarisation avec le terrain permet donc de créer des attentes lexicales chez le chercheur (et futur transcripteur) qui faciliteront le processus interprétatif durant la transcription. Nous rejoignons ainsi la position défendue par Blanche-Benveniste et Jeanjean (1987, p.96) : « l'informateur privilégié est celui que l'enquêteur a appris à écouter avant de l'enregistrer ; il est devenu facile à écouter parce qu'il est familier ».

Ce type de retour d'expérience permet de mettre en avant un des principes qui nous semble fondamental dans le processus de constitution d'un corpus, à savoir la prise en charge intégrale des étapes de constitution du corpus par un seul chercheur. Nous soutenons ici que le travail de transcription, s'il est effectué par le chercheur qui a collecté les données et qui réalisera l'analyse, représente un bénéfice pour cette dernière. En ce sens, nous rejoignons

¹³⁹ Une grande partie des réunions s'est déroulée dans un bureau attenant à l'atelier, le bruit des machines y est quasi-permanent.

Downs (2010, p.110) sur ses réflexions relatives à la prise en charge de ses propres transcriptions :

Ce faisant, je développe un plus grand attachement aux mots dits et écrits, ce qui à son tour m'amène à développer un plus grand sens du devoir quant à la manière dont ils sont analysés. Dans un sens plus pratique, réaliser ma propre transcription rend la charge de l'entreprise d'analyse moins chronophage parce que je "connais" mieux la transcription.¹⁴⁰

Nous avons nous-même constaté cette impression d'une meilleure connaissance des données, particulièrement lors de la phase d'analyse. Nous rejoignons ainsi Debras (2018, p.9) lorsqu'elle écrit à propos de la constitution d'un corpus multimodal : « transcrire un corpus à la main permet d'en acquérir une connaissance extrêmement précise. C'est au prix des heures passées à observer minutieusement [...] que s'aiguise la justesse de ses [le chercheur/la chercheuse] analyses. ». La phase d'analyse nous a semblé grandement facilitée par le travail interprétatif de transcription qui constitue en quelque sorte une *pré-analyse* des données. Le travail d'analyse commence donc dès la phase de transcription qui se doit d'être effectuée avec minutie par le transcripteur. Au vu des considérations que nous venons d'exposer, il nous semble alors nécessaire, dans le cadre d'une analyse sociolinguistique des interactions, qu'un seul et même chercheur prenne en charge l'intégralité du processus, de la collecte de données à son analyse. En effet, dans le type d'étude que nous présentons, il nous semble difficile d'envisager de transcrire ou même d'analyser des données qui n'auraient pas été collectées par le même chercheur.

3.2.3. Conventions adoptées

Comme nous l'avons déjà mentionné, le paysage de la recherche sur le français parlé est émaillé de nombreux corpus transcrits de différentes manières à l'aide de conventions présentant des variations importantes. Dans l'optique d'une mutualisation de nos données et afin d'éviter « l'émiettement » des données disponibles pour l'étude du français parlé (Debaisieux, 2005), nous avons cherché un type de conventions qui soit au plus proche des préoccupations que nous avons énoncées. Ainsi, les conventions finalement adoptées dans cette recherche s'inspirent de celles développées par l'équipe DELIC (Description Linguistique

¹⁴⁰ Traduction personnelle. Version originale : « In doing so, I feel I form a greater attachment to the words spoken and written, which in turn leads to a heightened sense of duty in how they are analysed. In a more practical sense, doing my own transcription makes analysis a less fraught and time-consuming undertaking because I "know" the transcript better ».

Informatisée sur Corpus)¹⁴¹ au sein de l'Université de Provence et qui ont notamment été réutilisées et adaptées dans le projet TCOF (Traitement de Corpus Oraux en Français)¹⁴² (André *et al.*, 2017)¹⁴³. A ces conventions ont été adjoint un certain nombre de balises proposées dans le logiciel *Transcriber* auquel nous avons recouru. Tout en facilitant le processus de transcription, la fonction d'alignement texte-son du logiciel a permis d'accéder et de rejouer facilement des segments spécifiques du corpus. Le tableau suivant reprend les conventions utilisées dans notre corpus :

{ ... }	<p>Balises « comment » de Transcriber :</p> <ul style="list-style-type: none"> - {sonnerie de téléphone} : évènements extralinguistiques - CN {commande numérique} : explication de sigle - conduc {conducteur de travaux} : explication d'un mot abrégé par une apocope - {sic} : accord non standard ou prononciation particulière
[...]	<p>Balises « noise » de Transcriber :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bruits divers : <ul style="list-style-type: none"> - [tx] : toux - [bg] : bruit de gorge - [bb] : bruit de bouche - [pf] : soupir - [sif] : sifflement - [i] : inspiration - [rire] : rire du locuteur - [rires] : rires simultanés de plusieurs locuteurs - [pap] : bruit de papiers, froissements - etc. <p>Ces balises peuvent indiquer l'auteur d'un bruit. Exemple : [bb – L5]. Si ces balises sont directement précédées d'un + sans espace, le bruit est réalisé en même temps que le mot qu'il suit. Exemple : +[tx]. Les évènements mentionnés dans ce type de balise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Types de prononciation : <ul style="list-style-type: none"> - [pron=ch] : le segment précédent est chuchoté - [pron=pif] : le segment précédent est inintelligible ou faible - shunter [pron=suinter] : le segment précédent est prononcé d'une manière particulière - [pron=épelé] : sigle ou mot épelé • Langue utilisée : <ul style="list-style-type: none"> - [lang=english] : le segment précédant la balise est en anglais
(...)	<p>Variantes graphiques indécidables, exemple : <i>on (n)'a</i> ou incertitude du transcripateur, exemple : <i>c'est en (régie) quoi</i></p>

¹⁴¹ Ces conventions ont notamment été utilisées pour constituer le Corpus de référence du Français Parlé (Equipe DELIC, 2004).

¹⁴² <http://www.cnrtl.fr/corpus/tcof/>, voir André et Canut (2010)

¹⁴³ Ces conventions sont accessibles à : <https://circe.atilf.fr/corpus/tcof/TCOFConventions.pdf> (Accédé le 23.08.2020).

/... , .../	Hésitations entre deux transcriptions possibles
+	Pauses
///	Pauses longues (dans le cas des pauses supérieures à trois secondes, la durée est mentionnée dans une balise de commentaire)
aI-	Amorces de mots
***	Suite de syllabes incompréhensibles
###	Passage enregistré non transcrit en début ou fin d'enregistrement
L1 + L2	Chevauchement de paroles de deux locuteurs (balises via Transcriber)
< >	Chevauchement de paroles (quand plus de deux locuteurs)
⌘C1⌘	Anonymisation d'un élément

Tableau 8 : conventions de transcription utilisées

Conformément aux précautions éthiques que nous avons souhaité mettre en place, nous avons porté une attention particulière aux conventions d'anonymisation en suivant notamment les recommandations proposées par Baude *et al.* (2006) dans le *Guide des bonnes pratiques* concernant le traitement des corpus oraux, ainsi que les recommandations de la CNIL concernant le respect des données à caractère personnel (nous avons évoqué les recommandations du règlement général de protection des données (RGPD) en [3.1.2.2](#)). Ainsi :

- les locuteurs présents et participant à la réunion sont notés Lx (L1, L2, etc)
- les personnes mentionnées ne participant pas à la réunion sont notés Px (P1, P2, etc) ;
- les chantiers évoqués sont notés Cx (C1, C2, etc.) ;
- les toponymes sont notés Tx (T1, T2, etc.) ;
- les différents fournisseurs, prestataires et entreprises collaboratrices sont notés Fx (F1, F2, etc.) ;
- les autres entreprises mentionnées sont notées Ex (E1, E2, etc.) ;
- les sommes d'argent sont notées Sx (S1, S2, etc).

Les différents numéros ne sont pas conservés d'une réunion à l'autre. Ainsi le locuteur P1 dans la réunion 1 n'est pas nécessairement le même locuteur que P1 dans la réunion 5. Ces éléments (patronymes, toponymes et autres) sont anonymisés dans la transcription et les éléments correspondant dans l'enregistrement sont effacés au profit de bips sonores créés avec le logiciel libre Audacity¹⁴⁴. Avec ces conventions et la mise en place de précautions dans nos pratiques d'interprétation et de transcription, nous avons tenté de rendre le plus fidèlement possible les interactions auxquelles nous avons assisté.

¹⁴⁴ Accessible à : <https://www.audacityteam.org/> (accédé le 17.07.2020).

3.2.4. Choix de marquages

Concernant les indications fournies dans le corpus, nous avons voulu la transcription relativement dépouillée. Le corpus en lui-même présente un ensemble restreint d'indications concernant des événements extralinguistiques et bruits divers. Néanmoins, certains éléments seront mentionnés dans les extraits analysés lorsque ceux-ci permettent d'éclairer l'analyse, plus particulièrement des indications intonatives (nous reviendrons sur cet aspect dans la [section 3.3](#)) et prosodiques concernant la hauteur et les allongements syllabiques.

Nous nous sommes interrogée quant au marquage des différentes structures réalisant des questions par le recours au point d'interrogation afin de faciliter le repérage des différentes formes de questions par les lecteurs dans le corpus. Toutefois, cet aspect a été rapidement évacué au regard des modes de production de l'oral et de certaines particularités dans la forme des questions. En effet, le fonctionnement même de l'oral et ses multiples allers-retours sur l'axe syntagmatique, ses piétinements, ses inachèvements (Blanche-Benveniste, 2000a) rendent difficile un marquage récurrent et unifié des différentes structures. En outre, la ponctuation est un élément propre au système de l'écrit qui est fondé sur la notion de phrase. Cette notion n'étant pas opérante dans le cadre d'une description de l'oral (nous approfondirons cet aspect dans le [chapitre 5](#) portant sur les questions suspensives), le recours à cet outil du système écrit est inenvisageable : « comme pour toutes les études de phénomènes oraux, la séquence fondamentale ne correspond généralement pas à ce que l'on entend par "phrase" à l'écrit. Il faut donc se passer de cette catégorie » (Gadet, 1992, p.69).

D'un point de vue prosodique, l'utilisation de ponctuation n'est pas non plus opérante. Dister (2007) fait remarquer que, si la tentation est grande de symboliser les pauses par des virgules ou des points-virgules¹⁴⁵, il n'y a pourtant pas de réelle correspondance entre ponctuation à l'écrit et pauses à l'oral. La segmentation par la ponctuation est ainsi rendue impossible si on l'envisage sous un angle prosodique. Comme le rappellent Martin (2011) et Blanche-Benveniste (1997), la structure prosodique des énoncés est une structure autonome, c'est-à-dire qu'il n'y a pas de correspondance systématique entre frontières prosodiques et frontières syntaxiques ou pragmatiques. Enfin, l'utilisation de la ponctuation amène nécessairement à envisager l'oral sous le prisme du modèle phrastique. Or, nous le savons depuis les différents travaux menés par le GARS, l'oral nécessite ses propres outils d'analyse

¹⁴⁵ En témoignent les nombreuses représentations des discours oraux dans la littérature.

(nous renvoyons à la section [1.1.2.2](#)). Ces constats ont été récemment réaffirmés par Richard (2018, p.30) : « l'étude de la langue orale se doit de prendre en compte des éléments autres que linéaires (et ponctuables ?) ».

En outre, un autre problème du recours à la ponctuation réside ainsi dans le fait que celui-ci présente une analyse et un découpage au lecteur dont il est difficile de se défaire par la suite (Benveniste et Jeanjean, 1987). Comme l'explique Deulofeu (2011, p.116-117) : « du point de vue linguistique, l'enjeu était encore plus considérable, puisque le choix d'une ponctuation implique une analyse préalable, consciente ou inconsciente, ce qui revient à l'imposer au lecteur au détriment d'autres analyses possibles ». Ponctuer une transcription, c'est donc déjà imposer une analyse.

Enfin, l'utilisation du point d'interrogation semble limiter l'analyse des questions à la seule forme qui précède le signe typographique. Toutefois, les analyses menées sur notre corpus permettent justement de mettre en lumière des fonctionnements séquentiels particuliers (nous analyserons notamment des séquences particulières dans le [chapitre 4](#) et le [chapitre 6](#)). Ainsi, le fonctionnement du questionnement ne semble pas pouvoir être réduit à une seule forme car il se déroule et se met en place au cours de plusieurs tours de parole. C'est le cas dans la séquence suivante dans laquelle le déroulement séquentiel permet d'actualiser une demande d'explication combinée à un reproche (nous l'analyserons dans le chapitre 6, [section 6.3.](#)) :

Exemple 3 - réunion 4 (p.191) : *L4 évoque le chargement d'un camion qui a été effectué avec du retard auprès de son supérieur hiérarchique, L1.*

L4	<u>euh j'ai une question euh</u> par rapport à hier le chargement qu- prévu hier matin qui a été fait hier après-midi c'est la faute à qui c'est nous ou c'est ou c'est eux qui font comme ils veulent on (n')a pas demandé la bonne le bon:: c'est pas grand-chose	<u>Pré-question</u>
L4 + L1	1: mais le chargement 2: je sais pas	Question 1 Question 2 Question 3
L1	<u>je crois que c'est une incompréhension entre αL10α et αP18α</u>	<u>Explication</u>
L4	moi on m'a dit	
L1	<u>αP1α lui dit ça passe dans le camion et αP18α il a pas re-vérifié</u>	
L1 + L4	<u>1: en fait ça passait pas dans le camion</u> 2: oui là ça devait	
L4	ça devait partir hier matin	
L1	hum	
L4	et quand α P18 α il est venu me voir à une heure en me disant faut qu'on charge moi je dis c'é- c'était c'était prévu le matin mais il m'a dit nous on a un planning à suivre mais on (n')a pas à être aux heures de la menuiserie +	

L'exemple présente ainsi une succession de trois étapes dans la mise en place du questionnement à valeur de reproche. Dans un premier temps, le locuteur prépare les questions à venir en produisant une pré-question projetant la valeur de questionnement sur les tours à venir, masquant ce faisant la valeur de reproche qui sera adjointe. Dans un second temps, le locuteur produit ce que nous nommerons une *salve de questions* au [chapitre 6](#) : il s'agit de la production de trois questions à la suite, dans un temps réduit. Enfin, la valeur de reproche est explicitée dans un troisième temps (tours soulignés dans l'extrait) par le même locuteur. Ainsi, la prise en compte, non pas d'une question isolée, mais d'une *séquence questionnante*¹⁴⁶, permet de mettre en lumière les processus aboutissant à la production de questions à des moments donnés de l'interaction ainsi que d'en déceler des valeurs pragmatiques particulières liées aux enjeux sociaux de la situation de communication. Ce dernier argument, en plus de ceux que nous avons précédemment énoncés dans cette partie, plaide à nouveau en faveur d'une transcription non ponctuée de l'oral.

3.3. Méthodologie d'analyse des données

Cette étude cherche à saisir les ressources interactionnelles élaborées par les locuteurs en situation de travail pour construire collaborativement l'intercompréhension. Forte d'une précédente étude exploratoire (Divoux, 2016), nous nous sommes intéressée à l'étude des questions comme stratégie interactionnelle afin de saisir ses spécificités dans le cadre professionnel. L'analyse des données de notre corpus se situe à la fois sur un plan interactionnel et sociolinguistique. Ainsi, grâce à l'étude d'un phénomène particulier – la question – nous cherchons à la fois à éclairer le fonctionnement de la machinerie de l'interaction tout en mettant en lumière les éléments contextuels (qu'il s'agisse du contexte restreint de l'interaction, comme du contexte plus large, historique et social de l'entreprise) qui conditionnent son apparition. Nous effectuerons donc une analyse locale des formes de questions, tout en les replaçant dans leur contexte de production.

La construction de l'intercompréhension à travers l'usage des questions est le fil conducteur qui guide nos analyses. Il se décline en deux pans qui trouvent leur origine dans deux spécificités des questions. Les questions, telles que nous les envisageons dans ce travail, visent l'obtention d'une information, quelle que soit la nature de cette information (nous avons évoqué cet aspect en [2.4](#)). En ce sens, elles participent nécessairement à la négociation ainsi

¹⁴⁶ Nous préciserons cette dénomination au chapitre 4 portant sur les semi-assertions, [section 4.1.1.7](#).

qu'à la construction du sens par les locuteurs. Toutefois, cette pratique interactionnelle est à la fois reconnaissable par les locuteurs, tout comme elle est source de malentendus dans l'interaction. En effet, son caractère hybride fait d'elle un phénomène à double tranchant qui, dans les deux cas, entre en jeu dans la construction, parfois difficile, de l'intercompréhension.

Nous proposons une analyse qualitative de nos données, dont nous présenterons la méthodologie dans les paragraphes suivants. Ainsi, nous avons cherché à rendre compte de spécificités associées au contexte étudié. Cette analyse a été guidée, tout au long de la réalisation de cette étude, par un aller-retour constant entre données et théorie. De cette manière, notre façon d'appréhender et d'analyser notre corpus a évolué au fur et à mesure de la réalisation de ce travail. Nous envisageons ce processus d'analyse comme un entonnoir se rétrécissant au fur et à mesure de nos avancées, les questionnements que nous nous posions à l'origine de ce travail se voyant précisés au fil du temps. Ces allers-retours entre données et théorie nous ont ainsi permis de construire nos propres catégories d'analyse tout en puisant dans la littérature scientifique des outils permettant d'affiner cette analyse.

L'analyse des données, nous l'avons mentionné plus tôt, débute dès la transcription des données. Tout en se familiarisant avec celles-ci, la transcription nous a permis d'effectuer un « pré-repérage » des formes de questions. Cette première étape, conjuguée aux apports théoriques dont nous avons fait état dans les deux premiers chapitres de ce travail, nous a permis de dégager un ensemble de formes afin d'en observer les récurrences et d'en dégager des critères d'analyse que nous présentons ci-dessous :

- *Critère de recherche d'information* : l'énoncé cherche-t-il à obtenir une information, quel que soit le degré de recherche de cette information ? (voir partie [2.4](#))
- *Critère linguistique* : l'énoncé comporte-t-il des marqueurs interrogatifs ? (pour une typologie de ces marqueurs, nous renvoyons à la partie [2.3.2](#))
- *Critère de l'environnement co-textuel* :
 - Observe-t-on la présence d'une réponse ? Si la réponse n'est pas à elle seule un critère déterminant (voir partie [2.2.1](#)), sa présence est susceptible de conforter l'analyse d'une forme comme étant une question.
 - Où se trouve l'énoncé au sein du tour de parole ? Un énoncé portant un ou plusieurs marqueurs interrogatifs et « noyé » au milieu d'un tour long, sans moment opportun de prise de parole, aura de grandes chances d'être analysé

comme une question rhétorique (nous renvoyons à l'exemple 4 que nous analysons par la suite)

- Quelle est l'activité interactionnelle menée à ce moment de l'interaction ? Et par extension, quelle est la nature des tours entourant l'énoncé ? L'analyse séquentielle d'un extrait peut éclairer la nature d'un tour : un énoncé qui se situe dans une suite de plusieurs questions est susceptible d'être lui-même une question (nous renvoyons à l'exemple 5 que nous analysons par la suite).

Ainsi, cette méthodologie de repérage se rapproche de la démarche développée par Stivers et Rossano (2010) pour leur analyse de ce qu'elles dénomment « mobilisation de réponse », de même que celle établie par Quignard *et al.* (2016) dans leur analyse des séquences émotionnées (nous y reviendrons au chapitre 5, [section 5.2.2](#)). Ces deux études mettent en place un modèle que nous pourrions qualifier, à l'instar de Ursi (2016), de compositionnel, en ce qu'elles analysent différentes dimensions cumulables pour déterminer l'intensité du phénomène visé. Dans le cadre de notre étude, c'est donc l'accumulation de différents indices identifiés grâce aux critères précédemment évoqués qui permet de déterminer si un énoncé est effectivement une question ou non. Plus le nombre d'indices est élevé, plus la probabilité que l'énoncé soit une question est grande. L'ensemble de critères que nous avons développé nous a ainsi permis d'analyser les énoncés repérés et d'exclure certaines formes, c'est par exemple le cas dans l'extrait suivant :

Exemple 4 – réunion 1 (p.84) : le directeur explique le remplissage d'un document de facturation.

L7 oh je faisais l'inverse

L1 **alors à quoi ça sert ça que ce que je vous demande ici** si on était en production propre ça veut dire que je vais et là je demande en heures je vais peut-être avoir moi seize heures en pose + je vais peut-être avoir neuf heures l'ouvrage que je sous-traite il avait neuf heures à vivre en atelier + et puis si j'ai sous-traité la matière ou une partie des matières je vais peut-être avoir cent z-cent-cinquante euros de matière que le sous-traitant va fournir qui étaient prévus dans mon devis /// par contre ici + tout ça ça correspond peut-être à euh mille-cinq-cent euros en prix de vente de sous-traité ///

L3 hum

Tandis que le tour en gras présente un marqueur de l'interrogation (souligné dans l'extrait), l'énoncé n'est pas suivi d'un moment opportun de prise de parole et se trouve au début d'un tour long qui se poursuit sur une vingtaine de secondes. Enfin, cet extrait se situe à la suite de plusieurs séquences explicatives données par le locuteur L1. Ainsi, l'énoncé repéré ne semble pas être une question, au sens où nous l'entendons ici, mais il se rapproche plus d'un type particulier de questions rhétoriques appelées *questions introductives* (Coveney, 2011).

Les critères développés ont par ailleurs permis d'analyser certaines formes comme des questions, pourtant très éloignées des questions que nous appelons « prototypiques » (inversion sujet-verbe, utilisation de *est-ce que*, proformes interrogatives, etc.). C'est le cas de celle que nous reproduisons dans l'exemple 5 (nous l'analyserons par ailleurs dans le [chapitre 6](#) portant sur les questions hybrides) :

Exemple 5 – réunion 2 (p.119-120) : L1 (N+1 de L6) évoque le congé à venir de L6.

L1	de- demain tu prends ta journée ↗	Q1
L6	oui +	
L1	tu l'as déclaré ↗	Q2
L6	ben oui tu me l'as dit tu m'as proposé	
L1	<u>bah j'ai pas vu la feuille</u>	
L6	elle est dans ta bannette	
L1	c'est sûr ↗ +	Q3
L6	bah oui	
L1	non mais c'est vrai ou pas ↗	Q4
L6	non c'est pas vrai mais je vais te la faire	
L1	non mais c'est pour ça que tu as plein de jours tu prends des jours tu les declares pas oh ***	

Cet exemple met en jeu quatre questions identifiables au premier abord (en gras dans l'extrait) : trois questions intonatives (Q1, Q2 et Q4) et une question alternative (Q5). Pour autant, il semble qu'une cinquième question se trouve dans cet extrait (nous l'avons soulignée). Reprenons les critères exposés précédemment afin de les tester sur cet énoncé :

- *Critère de recherche d'information* : l'énoncé semble chercher à obtenir une information, soit la localisation de la demande de congés.
- *Critère linguistique* : l'énoncé ne comporte pas de marqueur de l'interrogation.
- *Critère de l'environnement co-textuel* :
 - On observe une réponse de L6 : « elle est dans ta bannette ».
 - L'énoncé constitue à lui seul le tour de parole.
 - A ce moment de l'interaction, L1 questionne L6 afin de s'assurer que celui-ci a bien effectué la procédure de demande de congés. L'énoncé est pris dans une suite de quatre questions.

De cette manière, il nous semble que l'énoncé souligné représente lui-même une question que nous pourrions gloser en ces termes : « où se trouve la feuille ? »

La seconde étape de notre étude consiste en une analyse sociolinguistique des formes précédemment repérées. Cette analyse s'appuie sur la version retravaillée par André (2006) du

modèle SPEAKING (Hymes, 1972) dont nous avons fait état dans la section [1.1.1.2](#). En prenant par ailleurs en compte les différentes spécificités des réunions de travail (nous les avons évoquées en [1.2.4.2](#)), nous avons prêté une attention plus particulière aux aspects suivants :

- *l'épaisseur discursive* (Boutet, 1994), induisant l'existence d'une histoire conversationnelle entre les locuteurs ;
- *l'aspect finalisé* de ces réunions, soit les objectifs qu'elles poursuivent ;
- *les aspects identitaires des locuteurs*, particulièrement leurs statuts, leurs rôles interactionnels, leurs fonctions au sein de l'entreprise et leur ancienneté ;
- *les cadres de participation* tels qu'évoqués par Jacquin et Roh (2019, p.91) dans leur étude sur les réunions professionnelles, « c'est-à-dire en abordant les actions comme des contributions à l'interaction interpersonnelle (qui parle à qui et possiblement devant qui ?) » ;
- *les normes interactionnelles* liées au genre de discours, aux statuts et aux rôles, susceptibles d'expliquer la production ou l'évitement de certaines pratiques langagières, notamment des FTA ;

Afin de déceler un éventuel caractère hybride des questions observées, nous nous sommes basée sur les observables que nous avons rappelés dans la [section 2.2.2](#) portant sur les aspects taxémiques et la variabilité pragmatique des questions : formulation de la question (plutôt directe ou indirecte, présence d'adoucisseurs ou de durcisseurs), relations entretenues par les salariés (symétrie ou asymétrie des relations, amitiés et inimitiés) et objectifs poursuivis par la question (obtention d'une information, d'un aveu, d'une justification, etc.)

Enfin, nous avons recouru à des données plus larges telles que le fonctionnement général de l'entreprise, notamment les relations entre les différentes filières, mais aussi son historique économique et social. A nouveau, nous rappelons ici que nous avons associé les salariés eux-mêmes à l'analyse de certains extraits de notre corpus. Cette confrontation des locuteurs à leurs productions a été particulièrement éclairante et nous a permis de valider et d'invalider plusieurs hypothèses que nous avons développées au cours de ce travail. L'analyse que nous avons menée à l'aide des différentes ressources, tant humaines que théoriques, que nous venons de présenter nous a ainsi permis de dégager trois phénomènes liés au questionnement qui entrent chacun en jeu dans la construction de l'intercompréhension :

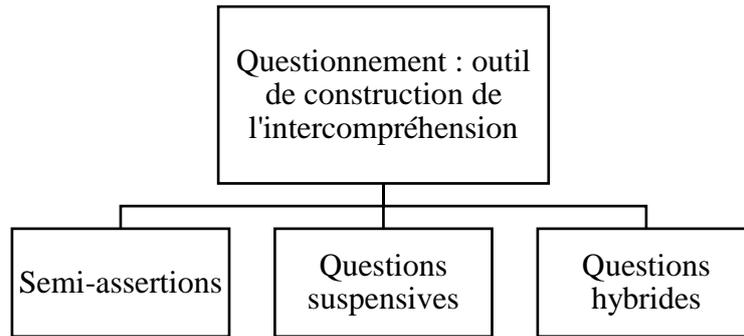


Figure 19 : analyse de trois phénomènes à l'œuvre dans la construction de l'intercompréhension par le questionnement

Concernant le repérage des deux premiers phénomènes (les semi-assertions et les questions suspensives), nous avons pu mettre en place un repérage semi-automatisé à l'aide du logiciel Jconc (concordancier développé au LORIA¹⁴⁷ par Odile Mella). Ainsi, dans le cas des questions suspensives, nous avons pu effectuer une requête des occurrences de *ou* et de *euh*, dont nous avons établi qu'ils pouvaient représenter des indices des questions suspensives par nos observations préliminaires, ainsi que des co-occurrences de ces éléments avec les annotations que nous avons effectuées lors de la phase de transcription. Certaines formes de semi-assertions, notamment celles présentant des marqueurs de reformulation basés sur le verbe *dire* et ses variantes (nous les évoquerons au chapitre 4, [section 4.1.1.6.1](#) sous le terme de *marqueurs d'interdiscursivité*) ont pu, de même, être recherchées automatiquement. Nous présentons l'interface de recherche de Jconc ci-dessous :

¹⁴⁷ Laboratoire lorrain de recherche en informatique et ses applications (UMR 7503).

Num	Fichier	Contexte Gauche	Occurrence	Contexte Droit
544	6 - réu chefs éq...	hum ouais je sais pas	ou	elle est enceinte tu l'
545	6 - réu chefs éq...	tu tu cherches un intérim	ou	deux qui fassent euh des
546	6 - réu chefs éq...	à une boîte d'intérim	ou	pas non euh non j'
547	6 - réu chefs éq...	qu'il soit sorti avant	ou	alors il(s) le rentre(
548	6 - réu chefs éq...	s) le rentre(nt) pas	ou	il euh ça c'est
549	6 - réu chefs éq...	veux que je lui dise	ou	alors il s'organise autrement
550	6 - réu chefs éq...	et ¶P29¶ et puis ¶P24¶	ou	¶P29¶ et ¶P14¶ hum euh
551	6 - réu chefs éq...	à travailler une partie avant	ou	il y a ce qu'
552	6 - réu chefs éq...	les bustes il est prêt	ou	pas pour les ancêtres il
553	6 - réu chefs éq...	au-dessus des portiques là	ou	dans la salle de réunion
554	6 - réu chefs éq...	du il y a personne	ou	alors ce sera un boulot
555	6 - réu chefs éq...	si je peux la faire	ou	pas parce que début juin
556	6 - réu chefs éq...	on démarre en aout ça	ou	moi je le sens bien
557	6 - réu chefs éq...	était pas possible hein si	ou	tout seul on y va
558	6 - réu chefs éq...	voir s'il dit oui	ou	non s'il veut venir
559	6 - réu chefs éq...	non s'il veut venir	ou	pas avec la proposition bah
560	6 - réu chefs éq...	était des mon-ils montent	ou	est-ce que c'est

Figure 20 : Extrait des résultats de recherche de l'occurrence "ou" dans le corpus

L'interface met en exergue l'occurrence recherchée dans le panneau central, son contexte gauche et son contexte droit. Le logiciel fait par ailleurs apparaître la réunion au cours de laquelle l'occurrence est produite (à gauche). Une couleur différente est attribuée à chaque locuteur, permettant ainsi de visualiser aisément les changements de locuteur. Par ailleurs, le logiciel permet la réécoute des occurrences en contexte. En cliquant sur l'occurrence qu'il souhaite réécouter, l'utilisateur atteint la piste sonore au moment de la production de l'occurrence. Nous présentons cette partie de l'interface ci-dessous :

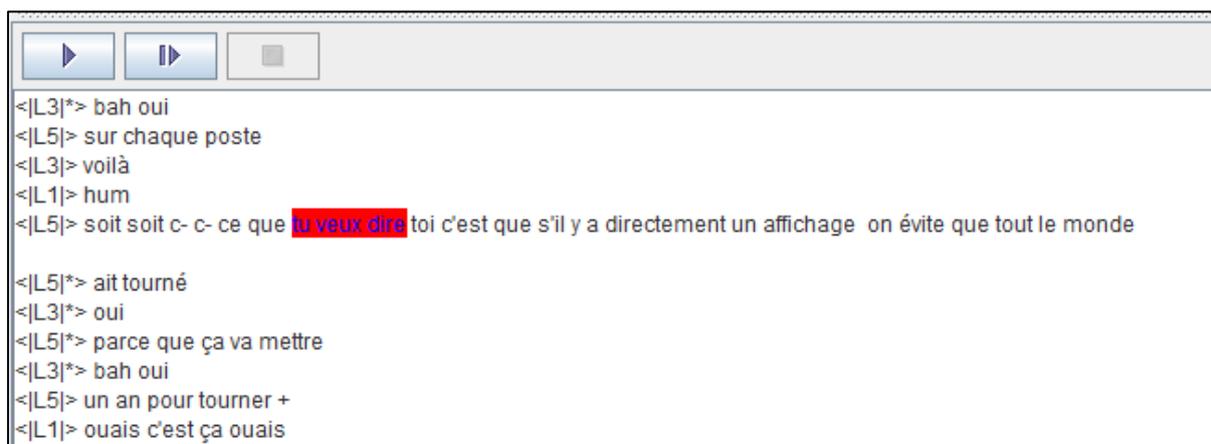


Figure 21 : volet de réécoute des occurrences dans le logiciel Jconc

Cette fonctionnalité supplémentaire autorise donc l'accès à l'intonation et aux paramètres prosodiques des énoncés. Ces requêtes automatiques ont toutefois été complétées de recherches et vérifications manuelles. D'une part, pour ne pas passer à côté de formes que nous n'aurions pas anticipées. D'autre part, certaines formes ne possédant aucun type de marqueur, il n'était tout simplement pas envisageable d'automatiser la recherche.

Enfin, nous avons recouru au logiciel Praat (nous l'avons évoqué en [3.2](#)) dans le cadre de l'analyse des semi-assertions. Ces formes de questions, nous l'avons dit, ne présentent aucun marqueur prototypique de l'interrogation, pas même un schéma intonatif ascendant. En donnant accès au spectrogramme des enregistrements, le logiciel Praat nous a permis de vérifier que les semi-assertions ne présentaient effectivement pas d'intonation montante (nous précisons cet aspect au [chapitre 4](#)). La capture d'écran ci-dessous présente l'interface de visualisation du spectrogramme d'une des semi-assertions présentée dans le chapitre 4, [section 4.1.2.1](#) (exemple 21) :

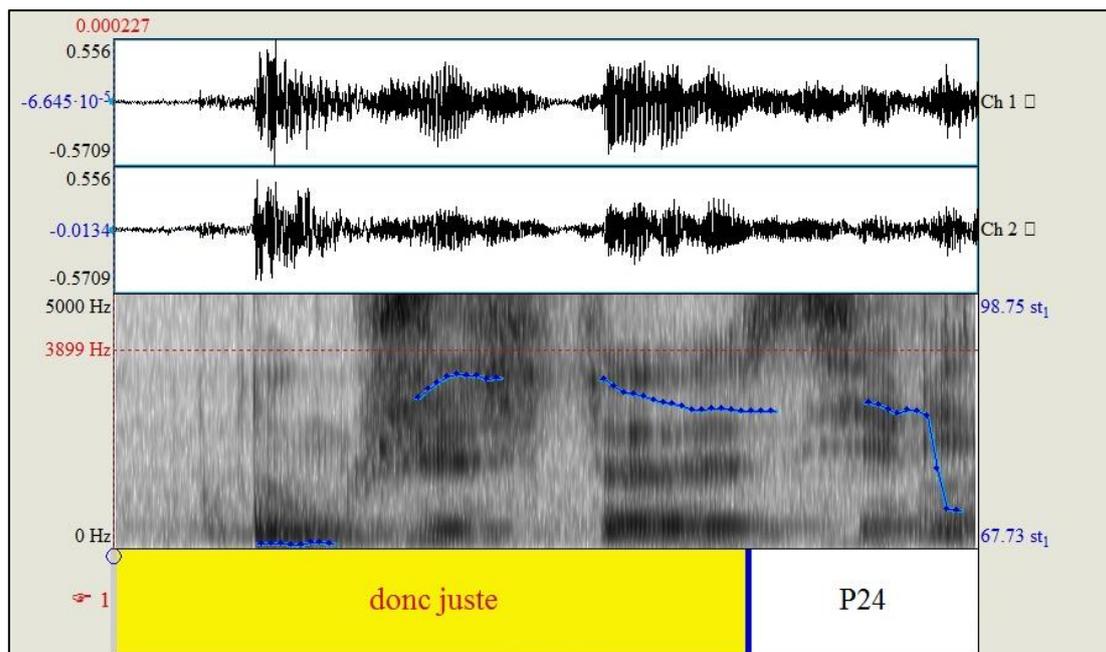


Figure 22 : spectrogramme de l'exemple 21 généré par le logiciel Praat

Tout au long de ce travail, afin d'éclairer au mieux nos lecteurs, nous avons fourni des éléments de contextualisation pour les exemples reproduits à chaque fois que nous l'avons jugé nécessaire. Dans les chapitres qui suivent, nous présenterons les observations que nous avons effectuées sur la construction collaborative de l'intercompréhension en réunion de travail dans

une perspective d'analyse sociolinguistique des interactions. Nous nous centrerons plus particulièrement sur trois phénomènes liés au questionnement : les semi-assertions, les questions suspensives ainsi que les questions hybrides.

**SECONDE PARTIE : ANALYSE SOCIOLINGUISTIQUE, PRAXEOLOGIQUE ET
INTERACTIONNELLE DES QUESTIONS EN REUNION DE TRAVAIL**

Chapitre 4. Analyse d'un premier phénomène favorisant l'intercompréhension : les semi-assertions

Les questions, nous l'avons mentionné, sont traditionnellement présentées dans une opposition entre questions *directes* et questions *indirectes*. Comme l'a précisé Kerbrat-Orecchioni (2008), l'aspect direct ou indirect d'une question est possiblement trompeur car il renvoie à la fois à une opposition de nature syntaxique (interrogative directe : *quelle heure est-il* vs interrogative indirecte : *j'aimerais savoir quelle heure il est*) tout comme à une opposition de nature pragmatique, certains énoncés étant plus ou moins conventionnellement utilisés pour réaliser une activité interactionnelle particulière. Par ailleurs, les deux oppositions ne coïncident pas nécessairement¹⁴⁸. Dans ce chapitre, nous envisagerons la directivité et l'indirectivité des questions sous un angle pragmatique. Ainsi, nous présenterons des structures de questions qui ne sont pas conventionnellement associées à la demande d'apport d'information.

Tandis que les questions directes sont largement décrites (voir à ce propos le chapitre 2, [section 2.3.2](#)), la description des questions indirectes dans les interactions verbales en français semble considérablement délaissée, en témoigne le peu de travaux qui lui sont consacrés (nous pouvons citer Traverso, 1996 ; Mosegaard Hansen, 2001 ; Debaisieux et Boulton, 2007 ; Kerbrat-Orecchioni, 2008). Pourtant, lors de l'analyse de notre corpus, nous avons constaté la présence d'un grand nombre de questions que nous qualifions de *non prototypiques* dans le sens où celles-ci ne présentent pas les marqueurs qui lui sont traditionnellement associés. Ces questions particulières sont généralement désignées comme *semi-assertions* dans les études portant sur le français (Kerbrat-Orecchioni, 1991, 2008 ; Debaisieux et Boulton, 2007 ; Forsgren et Sullet-Nylander, 2010) ou *questions déclaratives* (Beysade, 2006 ; Delais-Roussarie et Herment, 2018), dont nous trouvons des quasi-synonymes anglophones avec les termes *declarative questions* (Beun, 2000 ; Gunlogson, 2002 ; Hedberg, Sosa et Görgülü, 2017) ou encore *queclaratives*¹⁴⁹ (Sadock, 1971 ; Geluykens, 1987).

Alors que les *questions déclaratives*, les *declarative questions* et les *queclaratives* recouvrent à la fois des assertions à intonation descendante *et* montante, les *semi-assertions* excluent les assertions à intonation montante. S'il est difficile d'associer une intonation à une

¹⁴⁸ Kerbrat-Orecchioni (2008, p.88) donne, à cet égard, l'exemple de l'énoncé « *Je vous demande quelle heure il est* » qui est une question directe d'un point de vue pragmatique mais indirecte d'un point de vue syntaxique.

¹⁴⁹ L'utilisation de ce mot-valise formé sur la base de *question* et *declarative* permet d'insister sur la forte intrication des deux phénomènes.

modalité (Delais-Roussarie *et al.*, 2015), il est pourtant admis qu'« une intonation montante est souvent attribuée aux énoncés interrogatifs, notamment dans les cas où aucun marqueur morpho-lexical n'est utilisé » (Delais-Roussarie et Herment, 2018, p.1). De plus, considérant que les questions réalisées par une intonation montante sont les plus largement utilisées en français hexagonal (Dagnac, 2013), nous estimons que l'intonation est un marqueur prototypique du questionnement. Gunlogson (2002) nous conforte dans notre choix de séparer les questions déclaratives à intonation montante et à intonation descendante. Les questions à intonation montante ou descendante doivent être envisagées sous l'angle de la prise en charge du contenu propositionnel par le locuteur ou par l'interlocuteur : « les déclaratives (par opposition aux interrogatives) expriment la prise en charge de leur contenu propositionnel. Tandis qu'une intonation montante permet d'attribuer l'engagement à l'interlocuteur, une intonation descendante permet de l'attribuer au locuteur lui-même.¹⁵⁰ » (*ibid.*, p.141-142). Ainsi, dans le cas d'une question déclarative à intonation montante, l'information est détenue par l'interlocuteur, contrairement à la semi-assertion où c'est le locuteur qui la produit qui détient l'information, ou croit la détenir. De cette manière, les semi-assertions (questions déclaratives à intonation descendante) et les questions intonatives (questions déclaratives à intonation montante) présentent des différences susceptibles de jouer un rôle dans l'interaction. Nous adoptons donc le terme de *semi-assertions* tel qu'envisagé par Kerbrat-Orecchioni (2008, p.89) pour désigner des questions « dénuées de tout marquage explicite », que celui-ci soit lexical, morpho-syntaxique ou intonatif.

Après avoir explicité les liens entretenus par les semi-assertions avec leur contexte de production, nous montrerons comment ce type de questions permet d'impliquer un interlocuteur de deux manières différentes : directe, en le désignant de manière explicite ou indirecte, en recourant à des indices contextuels (4.1). Par l'analyse de séquences interactionnelles spécifiques, nous préciserons ensuite le fonctionnement sociolinguistique et interactionnel de chaque sous-type de semi-assertions (4.1.1 et 4.1.2).

¹⁵⁰ Traduction personnelle. Version originale : « Declaratives (in contrast to interrogatives) express commitment to their propositional content. Rising vs. falling intonation is responsible for attribution of the commitment to the Addressee vs. the Speaker, respectively ».

4.1. Les semi-assertions, des questions ancrées dans le contexte

Si les semi-assertions présentent une absence de marquage, il importe donc de savoir quels sont les indices qui peuvent amener les locuteurs à interpréter ce type d'énoncés comme des questions. Les travaux portant sur ce type de questions font tous état d'un lien fort au contexte et au cotexte. Ainsi, Gunlogson (2002, p.124) remarque que les questions déclaratives (avec ou sans intonation montante) ne peuvent pas être utilisées « de but en blanc¹⁵¹», sans que la thématique à laquelle la question réfère n'ait été précédemment abordée.

Dans le [chapitre 2](#), en nous basant notamment sur les travaux de Kerbrat-Orecchioni (1991, 2008) nous avons relevé certains critères pour le repérage des questions comprenant à la fois l'étude du *contenu de l'énoncé*, de son *cotexte immédiat* dans l'interaction, *des savoirs relatifs des participants* ainsi que du *type d'activité discursive* et du *genre de discours* qui lui est associé (G2 au sens de Kerbrat-Orecchioni et Traverso, 2004). La prise en compte des savoirs relatifs des participants nous permet de faire appel à la « loi de confirmation » développée par Labov et Fanshel (1977). Dans la mesure où les locuteurs partagent des savoirs et une histoire conversationnelle, tout énoncé qui décrit l'expérience d'un interlocuteur à sa place sera susceptible de fonctionner comme une question. A la suite de Debaisieux et Boulton (2007) et de Mosegaard Hansen (1997), nous constatons que les semi-assertions impliquant directement un interlocuteur en le désignant visent des demandes de confirmation. En ce sens, nous avons remarqué qu'une large part des semi-assertions sont réalisées à l'aide du pronom de deuxième personne et d'un verbe, soit un *prédicat hétéro-cognitif* (désormais PHC) au sens de Traverso (1991), comme nous l'avons déjà mentionné. Ce fonctionnement est illustré par l'exemple suivant :

Exemple 1 - réunion 1 (p.81) – *les salariés évoquent la prise de congés d'un poseur, tributaire de l'achèvement du chantier C11. L4, L5 (conducteur de travaux du chantier C11) et L7 sont collègues, L2 est leur N+1 et N1, leur N+2. Un chevauchement de parole a été coupé pour plus de lisibilité, l'extrait original est reproduit en annexe.*

L7	ça veut dire début avril [...] [1 tour] trois semaines début avril	
L1	par rapport au planning	
L7	bah tu seras pas prêt tu auras rien de prêt à «C11» début avril ↘ + <u>si</u> ↗	semi-assertion +
L2	mais non ce sera pas prêt < pour avril	response elicitor
L4	non bah oui	
L7	«L5» > + tu vas pas ↘ être prêt ↗	<i>reformulation</i>
L5	bah je compte tout faire pour	

¹⁵¹ Version originale : « out of the blue ».

L'énoncé mis en exergue en gras dans cet extrait ne contient aucun marqueur de la question, pas même une intonation montante, ainsi que nous pouvons le montrer à l'aide de son spectrogramme généré par le logiciel *Praat*¹⁵² :

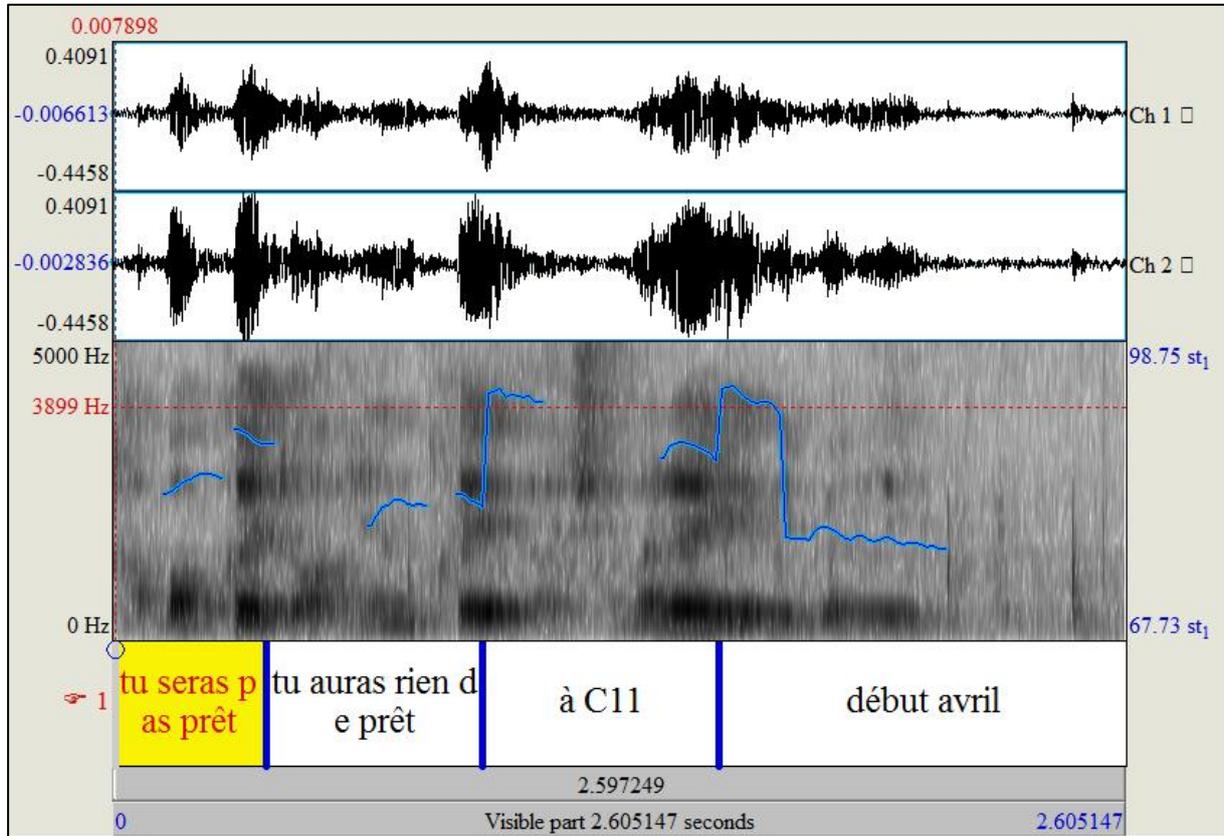


Figure 23: spectrogramme de la semi-assertion présentée dans l'exemple 1

Comme nous pouvons le voir sur le spectrogramme de l'énoncé en gras (exemple 1), la valeur de la fréquence fondamentale du locuteur (ou F0) chute sur le dernier segment « début avril » en passant de 92 semi-tons à 77 semi-tons, soit une différence de 15 semi-tons. Mertens (2004), dans son étude portant sur la perception tonale, explique que la perception d'un schéma intonatif par un locuteur se mesure par rapport au *seuil différentiel de glissando* (« differential threshold glissando », p.25). Ce seuil prend en compte la variation de la F0 en corrélation avec la durée de la variation. Ainsi, selon Mertens (*ibid.*), pour qu'une variation de 15 semi-tons (comme celle présentée dans notre exemple) soit perceptible, il faut environ 22 millisecondes. Or, le glissando s'étend, dans notre exemple, sur 447 millisecondes. Ainsi, d'une part, l'énoncé ne

¹⁵² Les extraits présentés dans ce chapitre ont tous été testés à l'aide de ce même logiciel afin d'établir qu'ils ne comportaient effectivement pas d'intonation montante.

présente pas de schéma intonatif montant et, d'autre part, le schéma intonatif descendant est perceptible par les locuteurs.

L'exemple 1 ne présente donc vraisemblablement aucun marqueur traditionnel de la question alors que plusieurs indices nous amènent à l'interpréter comme telle. En premier lieu, L7 utilise le pronom *tu* qui lui permet d'affirmer un élément concernant un autre locuteur (L5) et fonctionne donc potentiellement comme une demande de confirmation. Par ailleurs, à ce moment de la réunion, les conducteurs de travaux (dont L7 et L5 font partie) sont en train d'évoquer les congés d'un de leurs poseurs qui doivent être pris à la fin du mois d'avril, dès que son travail sur le chantier C11 sera terminé. Ce chantier est géré par L5 et la gestion du planning durant cette réunion est effectuée par L7. Ainsi, la thématique abordée ainsi que l'identité et le rôle des locuteurs favorise l'actualisation de vérifications sous forme de questions. Cette analyse est renforcée d'un part par la présence d'une pause produite après une unité de construction du tour de L7 (en gras), donc d'un moment opportun de prise de parole (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974). D'autre part, L7 complète et termine son tour de parole par « si » accompagné d'une intonation montante après une pause suivant la semi-assertion. L'énoncé précédent n'ayant pas reçu de réponse, il est probable que les interlocuteurs n'aient pas perçu la valeur de question de celui-ci. L'apparition de *si* nous semble jouer le rôle de *response elicitor* (déclencheur de réponse) (Biber *et al.*, 1999) afin d'effectuer une réparation d'ordre pragmatique en précisant la valeur de question de l'énoncé qui précède. Un autre élément converge vers cette interprétation : l'énoncé en gras est reformulé lors du troisième tour de L7 (en italique), et ce dernier est une question négative, orientée négativement (Coveney, 2011) avec intonation montante. L'accumulation de ces différents indices à la fois linguistiques et extralinguistiques :

- actualisation d'un PHC dans le tour de parole ;
- thématique abordée dans la séquence, identité et rôle des locuteurs favorisant l'actualisation de questions ;
- réparation de la valeur pragmatique du tour de parole par un *response elicitor* ;
- reformulation du tour par un énoncé à valeur de question ;

nous amène à considérer l'énoncé en gras comme une question sous forme de semi-assertion.

Dans l'exemple 1, l'interlocuteur est hétéro-sélectionné et impliqué dans la prise en charge de la réponse de manière directe, grâce au pronom personnel de deuxième personne. Si

la désignation peut s'effectuer de manière directe, elle peut aussi être effectuée plus indirectement, par l'évocation d'un thème lié à la zone d'expertise d'un locuteur (Mondada, 2005). De plus, l'analyse des semi-assertions présentant ce fonctionnement dans notre corpus nous a permis d'observer la présence récurrente du marqueur discursif *donc* et plus rarement, celle du marqueur discursif *alors*¹⁵³. Ces marqueurs permettent d'insister sur la demande de confirmation : « à la fin d'un échange, le locuteur pose ce qu'il a cru comprendre (souvent renforcé par *donc* ou *alors*) et attend une réaction – soit catégorique [...] soit mitigée » (Debaisieux et Boulton, 2007, p.40). Ce type de semi-assertion présentant le marqueur discursif *donc* est illustré par l'extrait suivant (que nous analyserons par ailleurs à la page 199) :

Exemple 2 - réunion 3 (p.152) : *les participants évoquent le remplissage de documents administratifs (minutes). Leur format a récemment changé, certains conducteurs de travaux ont donc des documents obsolètes. L1 est le supérieur hiérarchique des autres participants.*

1	L1	pour «P10» + les minutes qu'on remplit est-ce que vous voulez
2		parce que il y en a qui ont pas les bonnes <u>est-ce que vous voulez</u>
3		<u>un lien vers les bonnes minutes à utiliser et vous les imprimez</u>
4		<u>quand vous en avez besoin</u>
5	L1 + L5	1: d'une ou
6		2: et bah voilà
7	L1 + L2	1: <i>est-ce que</i>
8		2: oui
9	L1	<i>vous voulez un paquet de vierges</i> ↗
10	L5	non non non euh
11	L1	<i>un lien</i> ↗
12	L5	oui + oui parce qu'il parait que ça a changé moi j'avais fait c'est
13		encore pas la bonne on les change un peu on les améliore
14	L2	et
15		oui mais après euh quand elle utilise pa- <i>si on change un jour si</i>
16		on utilise celles de la veille le jour-là
17	L2	e- elle les a sur word ↗
18	L5	elle la prend ou pas ↗
19	L2	donc on les on peut les tirer en word si elle les a sur word
20	L1	ils sont en point dot je vais essayer de voir ce qu'on fait
21		<u>donc un lien vous préférez</u> +
22	L5	<u>oui</u>

La nature de question du second tour de L1 (en gras) se manifeste par la présence de plusieurs indices. Tout d'abord, ce tour de parole est produit à la fin d'une séquence de négociation initiée par la question « est-ce que vous voulez un lien vers les bonnes minutes à utiliser et vous les imprimez quand vous en avez besoin » (soulignée dans l'extrait). Cette séquence est propice à de nombreux jeux de question-réponse afin de trouver un consensus. Par ailleurs, l'identité des interlocuteurs permet d'apporter un éclairage supplémentaire à l'analyse de cet extrait. L1 est

¹⁵³ N'ayant qu'un nombre restreint d'occurrences de semi-assertions contenant le marqueur *alors*, nous avons choisi de nous concentrer sur l'étude des semi-assertions en *donc*.

le supérieur hiérarchique des autres participants. A ce moment de la réunion, L7 souhaite consulter les conducteurs de travaux afin de connaître leurs préférences de support pour remplir un document administratif (minute). Nous remarquons d'ailleurs qu'il reformule par la suite sa question (tours en italique) afin de confirmer ou d'infirmer l'une et l'autre des alternatives. Enfin, nous pouvons constater que L5 produit une réponse (soulignée dans l'extrait) à la suite du tour de L1 (en gras). La présence conjointe de ces différents indices nous permet d'analyser ce tour comme une question. Nous ajoutons, à nouveau, que l'analyse du spectrogramme de cet énoncé nous permet d'établir que celui-ci ne met pas en jeu de schéma intonatif ascendant :

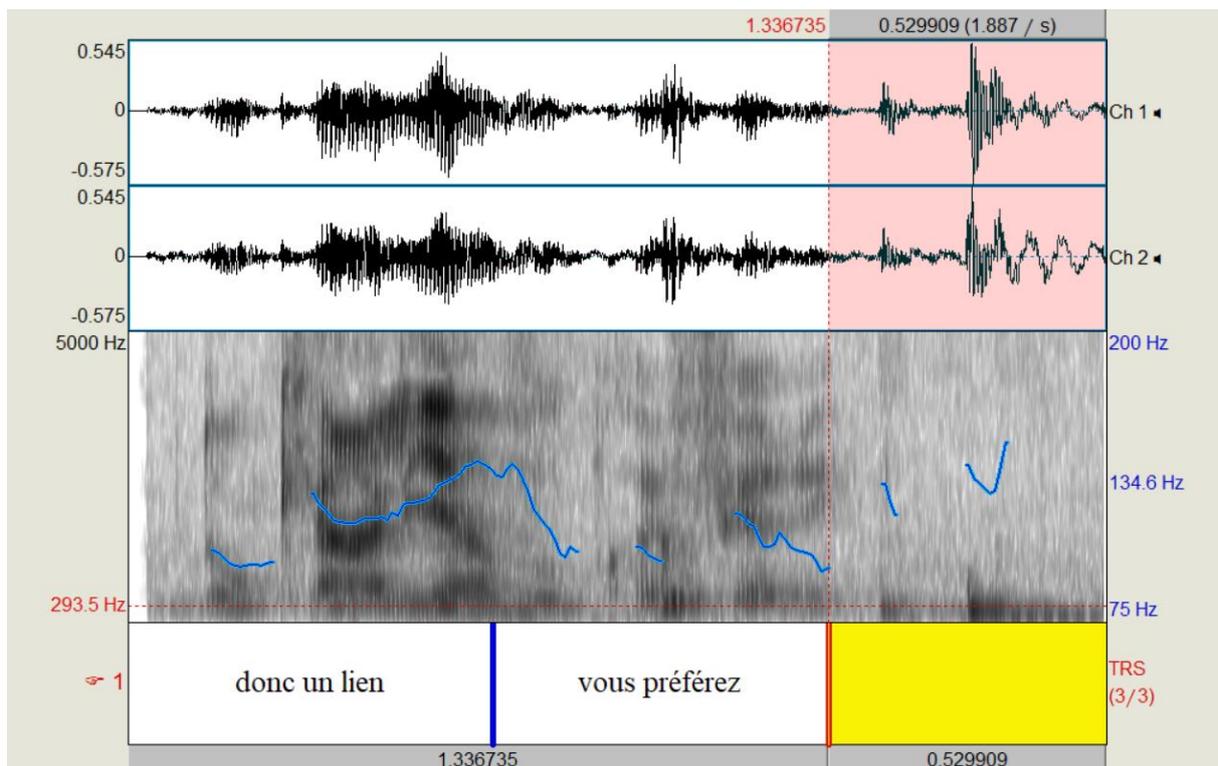


Figure 24 : spectrogramme de la semi-assertion présentée dans l'exemple 2

L'analyse de la F0 du locuteur nous permet d'établir une chute de 86 semi-tons à 79 semi-tons en 650 millisecondes sur le dernier segment « vous préférez » de la question, rendant ce schéma intonatif descendant perceptible selon la formule proposée par Mertens (2004).

Ces deux types de semi-assertions, avec implication directe et indirecte de l'interlocuteur, présentent donc un double ancrage contextuel : leur interprétation est permise grâce aux traces de la situation de communication qu'elles portent et à leur cotexte immédiat de production. Nous allons désormais nous intéresser plus précisément aux spécificités sociolinguistiques et interactionnelles de chacun des deux types de semi-assertions que nous

avons présentés dans cette section. Dans un premier temps, nous analyserons les semi-assertions avec implication directe du locuteur (4.1.1). Puis, dans un second temps, nous présenterons l'analyse de séquences interactionnelles spécifiques comprenant des semi-assertions avec implication indirecte du locuteur (4.1.2).

4.1.1. Implication directe de l'interlocuteur

Un premier type de semi-assertions permet d'impliquer de manière directe l'interlocuteur en le désignant explicitement. Cette désignation du locuteur amené à répondre est réalisée, nous l'avons mentionné, grâce à un énoncé décrivant l'« expérience intime » (Kerbrat-Orecchioni, 2008, p.89) d'un locuteur à sa place, que nous trouvons aussi désigné sous la forme de *prédicat hétéro-cognitif* par Traverso (1991). Dans notre corpus, cette désignation se manifeste généralement par l'utilisation conjointe du pronom « tu », plus rarement du pronom « on » suivi d'un verbe. Dans les sections suivantes, nous étudierons en premier lieu le fonctionnement sociolinguistique et interactionnel des semi-assertions permettant d'impliquer un interlocuteur grâce à des PHC de natures diverses. Nous nous intéresserons en second lieu à une forme particulière : l'utilisation conjointe de *tu* et d'un verbe de parole : dire. L'analyse des formes de notre corpus nous permettra d'établir un lien entre ce type de semi-assertions et certains éléments du contexte, notamment le genre de discours, les objectifs poursuivis par les réunions et plus particulièrement, le rôle et le statut des locuteurs.

L'analyse des formes de semi-assertions permettant l'implication directe d'un interlocuteur dans notre corpus fait apparaître plusieurs catégories de verbes relatives à l'activité de travail. Celles-ci concernent notamment l'accès à des éléments de matériel, la réalisation de tâches passées ou à venir ainsi que l'accès à différents types d'informations. La présence de ces différents types de PHC dans le discours des locuteurs est fortement influencée par le contexte dans lequel ils sont produits et notamment par les contraintes liées à la réalisation de l'activité de travail. Tout en permettant le partage d'informations, ces formes permettent aux locuteurs de vérifier l'état des connaissances communes, et le cas échéant, de construire et de partager ces connaissances afin d'envisager la planification ou le réajustement des activités. L'utilisation de ce type de semi-assertions permet aux locuteurs d'obtenir la vision la plus précise possible des différents chaînons contribuant à mener à bien leurs tâches quotidiennes. Il nous semble alors que le recours à ce type de questions qui vise un apport maximal d'informations est un élément nécessaire dans la mise en place de la construction collaborative

de l'intercompréhension chez les locuteurs en situation de travail. Dans la suite de cette section, nous étudierons les spécificités sociolinguistiques et interactionnelles de ce phénomène particulier. Nous nous intéresserons d'une part aux formes concernant la vérification de la réalisation d'actions passées ou de la planification d'actions à venir et d'autre part, aux formes visant à s'assurer du partage des connaissances par la vérification de l'état des savoirs des locuteurs. Ces deux aspects nous permettront de souligner l'importance des processus de vérification développés par les locuteurs afin d'assurer de la bonne circulation des informations nécessaires à l'activité de travail, tout en montrant la forte inscription des questions dans l'épaisseur discursive de l'entreprise (Boutet, 1994).

4.1.1.1. Questionner pour planifier

L'utilisation de semi-assertions impliquant un interlocuteur de manière directe est utilisée dans un premier temps à des fins de confirmation et permet plus précisément aux locuteurs de vérifier la réalisation d'une tâche ou d'anticiper les actions à venir. La vérification du déroulement et de l'achèvement des actions est ainsi effectuée dans une optique de suivi et de planification des tâches. Ces deux utilisations des formes de semi-assertions contribuent à l'organisation des activités et à son réajustement en cas de changement ou de problème. Un premier exemple de ce type d'utilisation est donné dans l'exemple 3 :

Exemple 3 - réunion 3 (p.128) : *L4 (responsable de l'atelier menuiserie) présente l'avancement des différents éléments à usiner pour le chantier C1, dont L2 est le conducteur de chantier.*

L4	ouais + donc c'est celui qui est moins avancé parce que là il est débité il va passer à la CN {commande numérique} mais il va y avoir du monde dessus après j'ai d'autres trucs à livrer mais euh +
L2	bah tu as fait une petite livraison euh
L4	ouais j'en ai fait une petite
L4 + L2	1: la semaine dernière 2: voilà

Les locuteurs évoquent l'avancement de la fabrication des éléments d'une pièce appartenant au chantier C1 géré par L2. L4 (responsable de la menuiserie) explique qu'il peut livrer certaines pièces sur ce chantier prioritaire. La semi-assertion produite par L2 (en gras) lui permet à ce moment de vérifier qu'une livraison précédemment programmée a bien été effectuée sur son chantier, confirmant ainsi le bon déroulement des tâches de pose. Nous pouvons remarquer ici l'utilisation d'une semi-assertion dont la valeur questionnante est renforcée par un marqueur d'hésitation (*euh*) induisant une question suspensive, dont nous détaillerons le fonctionnement

dans le chapitre 5¹⁵⁴. La compréhension de cette question est rendue possible grâce aux connaissances partagées liées à l’histoire conversationnelle des deux locuteurs. Par la production du tour « la semaine dernière », L4 confirme à la fois que la livraison dont il est question est effective tout en signifiant à L2 sa compréhension de la question par anticipation et en apportant des précisions sur la date de la livraison. Le second exemple reproduit ci-après permet aux locuteurs une vérification de commande de matériel :

Exemple 4 - réunion 12 (p.508-509) : *Les salariés de l’atelier menuiserie effectuent un bilan des pièces à usiner dans les semaines à venir. L1 est un des chefs d’équipe de la menuiserie et L3, son N+1.*

- | | |
|---------|--|
| L1 | les combles faudra qu'on regarde la semaine prochaine tout ce qui est ossature moi j'ai commandé euh le les panneaux euh en fait c'est les ossatures pour combler les les combles et puis on met des panneaux avec des |
| L1 + L3 | 1: avec des charnières
2: un habillage mural quoi |
| L1 | habillage mural mais qui s'ouvre sur les combles derrières pour mettre euh pour ranger du bazar |
| L3 | et toi tu as commandé les panneaux toi |
| L1 | j'ai commandé les panneaux mais alors c'est genre du cinq ou six semaines hein donc tu as |
| L1 + L3 | 1: on a un peu le temps
2: ah d'accord |

Le locuteur L1 précise qu’il a commandé le matériel pour la réalisation d’un élément du chantier dont il est question. La question (en gras) posée par L3 (chef d’équipe menuiserie) vise à confirmer cette commande, tout en permettant à L1 (son responsable) d’apporter des détails sur les délais d’acheminement du matériel. En effet, le statut de responsable d’atelier induit que celui-ci est en charge d’effectuer les commandes auprès du responsable des achats. La question de L3 et les éléments apportés par L1 permettent aux locuteurs de partager les informations afin d’optimiser le planning de fabrication.

Si les demandes de confirmation véhiculées par des semi-assertions peuvent être en lien avec des évènements passés, elles sont de même susceptibles de porter sur des évènements à venir. Cet aspect témoigne à nouveau de l’inscription des réunions de travail dans un « interdiscours », soit un ensemble de discours interreliés, qu’ils soient passés ou futurs (nous avons évoqué cet aspect en [1.2.3.2](#)). Dans les cas que nous allons évoquer par la suite, les participants cherchent à obtenir des informations sur un état d’avancement ou une action à venir leur permettant d’ajuster ou de préciser le planning de réalisation :

¹⁵⁴ Une question suspensive peut effectivement être une semi-assertion si celle-ci ne présente pas de marqueur prototypique de l’interrogation, notamment une intonation montante.

Exemple 5 - réunion 3 (p.155) : L1, supérieur hiérarchiques de L2, L3 et L6, cherche à connaître les disponibilités des conducteurs de travaux afin d'établir celui qui prendra en charge un nouveau chantier.

L2 + L1	1: *** 2: donc toi
L1	tu es en train de finir ☞C2☞ ☞C1☞ ça ça ça
L1 + L2	1: roule tu auras 2: bah ouais
L1	un peu tu auras de la préparation ☞C9☞
L2	<i>oui mais je peux me mettre en pointillés par en-dessus tu vois bien</i>
L1	toi tu es ☞C11☞
L3	<i>je suis ☞C11☞ j- faut que je commence à étudier euh ☞C21☞ mais là il y a pas grand-chose</i>
L1	arrête
L3	ça on s'en fout +
L3 + L6	1: non non mais non c'est euh 2: j'y suis allé tout à l'heure pour l'instant
L6	<i>c'est juste un</i>
L6 + L3	1: tas de graviers 2: là j'ai plus que ☞C11☞

L1, supérieur hiérarchique de la réunion effectue un bilan établissant les tâches des différents conducteurs de travaux dans les semaines à venir. A l'aide de deux semi-assertions successives (en gras), il fait le point sur l'activité de chacun des participants. Tout en confirmant les activités de chacun, les deux questions posées par L1 permettent aux conducteurs de travaux d'ajouter des précisions utiles à l'établissement du planning : ils sont tous deux peu occupés et seraient donc à même de prendre en charge d'autres tâches (en italique), dont un chantier qui commencera sous peu. Le statut de L1 semble ici lui permettre cet usage des semi-assertions visant à obtenir une vision d'ensemble de la situation à des fins de répartition des tâches. L'exemple suivant présente un fonctionnement similaire permettant de réguler l'usage des machines dans l'atelier :

Exemple 6 - réunion 4 (p.196) : Les locuteurs établissent le planning des tâches pour la semaine à venir. L2 et L4 sont tous deux chefs d'équipe, L1 est leur supérieur hiérarchique.

L4	bah si il peint lundi mardi oui /// parce que là ils ils vont attaquer les étagères aujourd'hui demain elles sont elles sont + coupées les champs plaqués donc ce sera que les meubles à terminer non c'est bon
L1 + L4	1: ouais 2: euh
L4	les lundi c'est prêt aussi lundi soir normalement ///
L1	euh
L2	tu as besoin de passer à la plaqueuse {L5 revient et repart}
L4	ouais il y aura les les panneaux il faut que il faut qu'on le coupe en deux

La semi-assertion produite par L2 permet de confirmer ou non l'utilisation par L4 d'une machine particulière (la plaqueuse). L2 et L4 étant collègues et travaillant tous deux à l'atelier,

cette question permet d'établir la planification de l'utilisation des machines par les menuisiers afin que la fabrication ne soit pas ralentie.

4.1.1.2. Questionner pour assurer et vérifier le partage de connaissances

Parmi les formes de semi-assertions relevées dans notre corpus, un dernier usage est particulièrement remarquable. Ainsi, l'affirmation d'un état de connaissances à l'aide de verbes ou de locutions verbales ayant trait au savoir contribue à la vérification de l'état de savoir d'un interlocuteur. La confirmation ou l'infirmité qui suit la semi-assertion permet d'assurer le partage d'une information et, dans le cas inverse, de fournir cette information. Ainsi, l'utilisation de semi-assertions contribue grandement à la distribution des informations et à l'établissement d'une base de savoirs communs nécessaire à la réalisation des activités professionnelles de chacun. Nous présentons ce fonctionnement dans l'extrait suivant :

Exemple 7 - réunion 2 (p.95) : *les participants évoquent l'état d'avancement de l'usinage des pièces du chantier C5. L1 est le supérieur hiérarchique de L5.*

L5	euh «C5» bah + ça va se finir
L1	faut que ça parte hein de toute façon tu es au courant
L5	ouais ouais ça part demain et puis j'ai une dernière petite livraison euh
L5 + L1	1: jeudi
	2: hum

Dans ce premier extrait, le locuteur L1 (supérieur hiérarchique de L5) questionne L5 sur sa connaissance de la date de départ d'une livraison grâce au segment « tu es au courant ». La clôture du chantier C5 étant tributaire de cette livraison gérée par L5, il est impératif que L1 s'assure que L5 ait connaissance du calendrier de pose. Par ailleurs, la formulation de cette question nous semble être influencée par le statut hiérarchique de L1. Celle-ci est préparée par le segment « faut que ça parte hein » avec le recours au verbe *falloir* exprimant une obligation et le marqueur discursif *hein* à fonction d'insistance (André, 2006) permet d'appuyer le caractère impératif de la demande. En ce sens, cette question est utilisée à la fois en guise de rappel d'information, tout en permettant l'exercice du statut de L1 en revêtant une seconde valeur d'ordre (nous reviendrons sur le caractère hybride de certaines questions dans le [chapitre 6](#)).

Tandis que les semi-assertions peuvent contribuer au partage de connaissances par la vérification de l'accès à une information, elles peuvent de même contribuer à augmenter les savoirs en demandant l'opinion d'un locuteur sur un sujet. Ce fonctionnement est illustré par l'exemple 8 :

Exemple 8 – réunion 1 (p.66-67) : Les conducteurs de travaux (L3, L5 et L7) élaborent le planning d'un poseur (P32).

L3	bah déjà ☞C7☞ on le tue un peu là + ☞P32☞ là-bas on sait comment ça va se passer il fait de la manutention et du rangement
L7	ça va être compliqué
L3 + L7	1: il va rien se passer du tout [pf] 2: il va il va il va être malade là hein
L7	<i>il va tomber malade le dix</i> ☞P32☞
L3	ah puis ça va être inefficace +
L3 + L7	1: inefficace 2: la même il va pas y aller
L5	pourquoi +
L3	tu penses qu'il va tomber malade
L7	bah il y a des chances hein
L5	pourquoi ça s'est pas bien passé à ☞C7☞ ↗
L7	bah si mais tout seul à ☞C7☞ avec que des intérim ou avec euh::

Les participants à la réunion évoquent le cas d'un poseur (P32) qui ne se plaint pas sur un chantier C7. L7 explique qu'il risque d'être absent sur le chantier C7 (en italique), puisque ce dernier y travaille seul, cette solitude lui étant pesante. Le chantier C7 est géré par L3, ce dernier cherche alors à comprendre la signification du tour de L7 en produisant une première question « pourquoi » qui ne trouve pas de réponse. Il produit ensuite une semi-assertion (en gras) portant directement sur le tour précédent de L7 (« il va tomber malade »). Cette question comprend un verbe d'opinion (penser) qui entraîne alors une demande de confirmation portant sur l'opinion de L7, celui-ci connaissant les habitudes de travail de P32. La confirmation de L7 est ensuite suivie par une demande de précision de L5 visant à établir les raisons de cette opinion. Cette séquence basée sur l'expression d'une opinion est importante dans la gestion du planning de pose : en soulevant un problème, les conducteurs de travaux peuvent réajuster le planning et opérer des changements relatifs à un mauvais déroulement ou à de mauvaises conditions de réalisation. Un objectif identique est poursuivi dans l'extrait suivant :

Exemple 9 – réunion 2 (p.119) : les locuteurs établissent les binômes de travail sur le chantier C15. L1 (supérieur hiérarchique de L6) consulte L6 pour la constitution d'un binôme.

L1	alors
L1 + L5	1: pour ☞P9☞ 2: il veut pas
L1	et ☞C15☞ un jeune ou un::
L1 + L6	1: un chevronné 2: bah n'importe
L6	peu importe + le jeune allez hop
L6 + L1	1: le jeune c'est 2: tu sens bien
L1	le jeune toi
L6	☞P16☞

Durant l'établissement du planning de pose de la semaine, L1 cherche un binôme au poseur P9. Dans un premier temps, il demande au conducteur de ce chantier (L6) s'il est préférable d'opter pour un poseur ayant de l'expérience ou non (question alternative en italique). Cette donnée semble peu importer à L6 qui choisit un poseur nouvellement arrivé (P16). L'arrivée récente de P16 dans l'entreprise signifie que les conducteurs de travaux ont peu de recul sur sa manière de travailler, notamment en groupe. Ainsi, la question sous forme de semi-assertion posée par L1 porte à la fois sur l'opinion de L6 vis-à-vis de ce poseur tout en cherchant à confirmer son choix, ce dernier étant le plus à même de savoir si les deux poseurs choisis sont susceptibles de s'entendre et de travailler ensemble. L6 ne formule pas de confirmation de manière orale dans cet extrait. Toutefois, celui-ci est, à ce moment de la réunion, en charge du planning. Sa confirmation est donc donnée sous forme écrite par l'inscription du nom de P16 dans l'encart dédié au chantier C15. A nouveau, la demande de confirmation d'une opinion vise à laisser l'opportunité aux locuteurs d'amener des éléments permettant d'anticiper ou de résoudre des problèmes dans la planification des tâches.

4.1.1.3. Un cas particulier d'implication directe : les questions-reformulations

Parmi les différents types de semi-assertions mettant en jeu un PHC, un sous-type particulier se détache dans notre corpus. Nous constatons l'apparition récurrente du pronom *tu* ou *on* couplé à un verbe de parole : *dire*. Ces semi-assertions particulières¹⁵⁵ permettent la reformulation d'un énoncé précédemment produit par un interlocuteur afin de vérifier la compréhension de cet énoncé ou de permettre un apport de précision. Ces reformulations mettent en présence deux énoncés présentant des similitudes, prononcés au moins deux fois par un même locuteur ou un locuteur différent (nous développerons cette notion dans la section suivante).

Les reformulations sont généralement assimilées aux phénomènes de reprise et appréhendées comme des procédures de réparation liées aux contraintes de l'interaction (nous avons évoqué les réparations au chapitre 1, [section 1.1.2.1.4](#)) permettant de pallier des problèmes de compréhension ou d'expression (Schegloff, 1987 ; 2007). Ainsi que le rappellent Ursi *et al.* (2018, p.87) le locuteur qui déclenche le processus de reformulation « manifeste

¹⁵⁵ On les trouve sous la dénomination de *marqueurs de glose* dans Magri (2018) ainsi que dans Steuckardt et Niklas-Salminen (2005)

souvent un souci de clarification ou, dans la perspective de l'analyse conversationnelle, peut exploiter des pratiques de réparation ». Toutefois, les reprises peuvent aussi être utilisées comme ressource de la construction collaborative du discours en interaction. En autorisant la reprise et la modification d'un énoncé, les reformulations permettent la négociation et la construction conjointe du sens par les interactants (Vion, 2006). L'étude des fonctions des reprises – en tant que continuum de formes entre la répétition et la reformulation – menée par André (2006, 2010a) démontre qu'elles jouent un rôle important dans la construction du discours et des significations partagées en permettant entre autres la prise de parole, la validation d'une information, le marquage d'un accord ou encore l'apport d'une réponse. Qu'elles soient utilisées à des fins de réparation ou de construction conjointe du discours, les reprises, parmi lesquelles les reformulations, sont donc des phénomènes fondamentalement interactifs. De cette manière, les *questions-reformulations* semblent être une ressource centrale dans la construction de l'intercompréhension des locuteurs en interaction.

Dans les sections suivantes, nous effectuerons d'abord quelques éclaircissements terminologiques liés à la reprise ainsi qu'à deux notions qui lui sont généralement associées : la répétition et la reformulation (4.1.1.3.1). Nous ferons la distinction entre deux types de reformulations selon qu'elles sont initiées par un même locuteur ou un interlocuteur (4.1.1.3.2). Puis, nous présenterons deux manières d'introduire des reformulations, avec ou sans codage dans l'interaction (4.1.1.3.3). Enfin, nous pointerons quelques différences entre deux types de reformulations (paraphrastiques et non paraphrastiques) et leur lien à l'énoncé qu'elles reprennent et modifient (4.1.1.3.4). Ces considérations préliminaires une fois établies, nous expliciterons ensuite le lien entre reformulation et intercompréhension (4.1.1.4). Puis, nous aborderons les objectifs poursuivis par les différents types de reformulation (4.1.1.5).

4.1.1.3.1. Eléments de définition : reprise, répétition, reformulation

Les multiples travaux abordant le phénomène de reprise (Vion 1992, 2006 ; De Gaulmyn, 1987 ; Gülich et Kotschi, 1983, 1987) font état d'une grande proximité avec la *reformulation* et la *répétition*. Afin de ne pas perpétuer un flou terminologique dans notre travail, il nous semble nécessaire de définir rapidement ces différents termes. A l'instar de Vion (2006), nous conviendrons que la reprise est un « terme générique [...] allant de la pure et simple répétition d'un segment textuel aux différents degrés de ses reformulations » (p.11). Dans cette optique, la reprise est un hyperonyme englobant à la fois les répétitions et les

reformulations, les trois termes ayant en commun de fournir « une nouvelle présentation d'un dit antérieur » (*ibid.*, p.12). Le phénomène de reprise concerne au moins deux énoncés ou segments d'énoncés distincts qui présentent des analogies formelles et/ou sémantiques et sont prononcés par le même locuteur ou par deux locuteurs différents.

Si les deux énoncés concernés présentent une identité de forme, il s'agit d'une *répétition* : un segment est répété à l'identique au moins deux fois. Toutefois, la répétition ne concerne que l'aspect lexical puisqu'il est impossible de produire deux énoncés strictement identiques, ne serait-ce que sur le plan intonatif et prosodique. En d'autres termes, les paramètres contextuels, la mimogestuelle, la prosodie et plus largement, les données paraverbales sont susceptibles de varier lors d'une répétition (Vion, 1992). La *reformulation*, quant à elle, concerne une identité de sens. Richard (2008, p.147) la définit ainsi : « on entendra par reformulation une séquence formée de deux énonciations successives, la seconde venant commenter, confirmer, justifier la première par la reprise effective d'un élément de cette énonciation ». Ainsi, comme la répétition, la reformulation met en jeu deux énoncés : un énoncé de base et un énoncé qui revient sur cette première formulation et la modifie. Ce fonctionnement a été mis en lumière par les travaux de Güllich et Kotschi (1983, 1987) qui présentent pour leur part trois éléments intrinsèques à la reformulation :

- a) Un énoncé source
- b) Un marqueur de reformulation paraphrastique¹⁵⁶
- c) Un énoncé reformulateur¹⁵⁷

Dans son étude sur les reformulations réparatrices, Apothéloz (2008) ajoute que la reformulation semble porter davantage sur le réinvestissement de ce qu'il dénomme *pattern syntaxique* que sur le contenu sémantique de l'énoncé source. Pour lui, la reformulation est envisagée comme une récurrence formelle, ce qui « permet de [la] considérer [...] comme un matériau précieux fournissant toutes sortes d'indications, aussi bien sur les processus interprétatifs et le traitement des structures grammaticales, que sur la gestion de l'interaction » (Apothéloz, 2007). Nous verrons dans nos analyses que ce constat s'applique aussi aux

¹⁵⁶ Nous évoquerons les reformulations paraphrastiques dans la section [4.1.1.3.4](#).

¹⁵⁷ Cet énoncé est d'abord appelé « énoncé-doublon » dans les travaux de Güllich et Kotschi (1983) pour ensuite être renommé « énoncé reformulateur » par la suite (Güllich et Kotschi, 1987).

questions sous forme de reformulations. Néanmoins, nous pouvons ajouter que les reformulations ne se limitent pas à leur fonction réparatrice.

La reprise englobe donc un éventail de phénomènes représentant un continuum allant de la simple répétition (identité de forme) à la reformulation (identité de sens). Notre étude étant centrée sur des éléments repris et modifiés dans le cadre de questions, nous utiliserons le terme de *reformulation* dans l'analyse des formes de questions de notre corpus. Outre la distinction entre répétition et reformulation, la littérature consacrée à la reprise fait état d'un certain nombre d'oppositions et de sous-types dans les procédés de reformulation. Ce sont ces différentes catégorisations que nous allons aborder dans les sections suivantes.

4.1.1.3.2. Auto-reformulation et hétéro-reformulation

Afin d'analyser les mécanismes de reformulation, il est important de s'intéresser au locuteur qui produit cette reformulation. Evoquant les *reprises*, Roulet (1987) présente une distinction entre celles qui sont effectuées par un même locuteur (*auto-reprises*) et les reprises du discours d'un locuteur par un second locuteur (*hétéro-reprises* ou *reprises diaphoniques*). Ces appellations sont transférables dans le cadre de l'analyse des reformulations avec les termes d'*auto-reformulation* et d'*hétéro-reformulation*. Cette distinction avait déjà été mise en lumière par les travaux anglophones en analyse conversationnelle (Schegloff, Jefferson et Sacks, 1977 ; Schegloff, 1997) opposant *self-correction* (auto-reprises, aussi appelés *self-initiated repair*) et *other-correction* (reprises diaphoniques, aussi appelées *other-initiated repair*). Il nous semble pertinent de mentionner ici cette distinction entre auto et hétéro-reformulation car ces deux types d'opérations poursuivent des objectifs interactionnels et discursifs différents (nous y reviendrons dans la [section 4.1.1.5](#)).

Une seconde distinction réside dans le déclenchement de la reformulation. Si la reformulation prend sa source dans le comportement du locuteur lui-même, elle est *auto-déclenchée* ou *auto-initiée*. A l'inverse, si elle trouve son origine dans le comportement d'un interlocuteur, elle est *hétéro-déclenchée* ou *hétéro-initiée* (Vion, 1992, 2006 ; Gülich et Kotschi, 1983). Le schéma suivant résume les différents types de reformulations que nous venons de présenter :

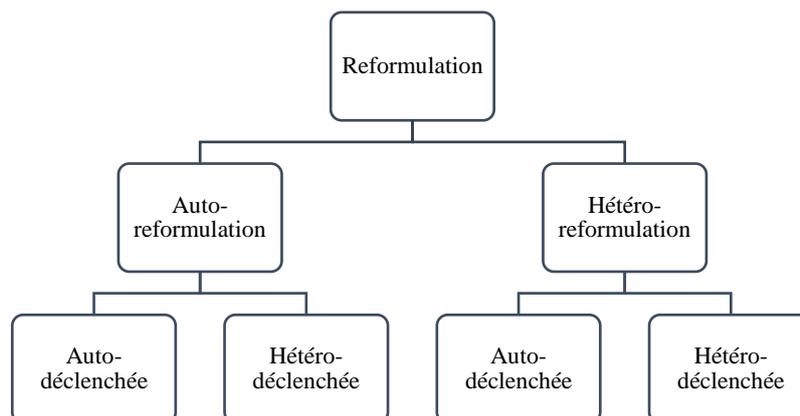


Figure 25 : les différents types de reformulation en interaction

Ainsi, la reformulation présente deux sous-types selon qu'elle est produite par un même locuteur ou par son interlocuteur. Ces deux sous-types peuvent eux-mêmes se subdiviser en deux catégories supplémentaires en différenciant l'origine de la production de la reformulation.

4.1.1.3.3. Reformulation réitérative et reformulation codée

La typologie des reformulations peut être affinée en ajoutant un niveau de description supplémentaire qui concerne le marquage ou l'absence de marquage des reprises. Les auto-reformulations comme les hétéro-reformulations se subdivisent en deux sous-types supplémentaires. Le premier sous-type de reprise est appelé *reformulation réitérative* : elle reproduit le discours précédemment produit et ne comporte aucune marque qui signalerait la reprise. Le second sous-type de reprise est la *reprise codée* dans laquelle le discours reproduit est signalé par des formes repérables telles que « quand je dis », « quand vous dites », « ce que je veux dire » que Gülich et Kotschi (1983) dénomment marqueurs de reformulation paraphrastique (ou MRP). Dans ce chapitre, nous nous intéresserons spécifiquement aux reprises codées qui sont fréquentes dans notre corpus. Nous reprenons dans le tableau suivant les différents marqueurs des questions présentant une reformulation que nous avons trouvés dans notre corpus¹⁵⁸. Ceux-ci sont triés selon qu'ils manifestent une auto-reformulation ou une hétéro-reformulation :

¹⁵⁸ Le symbole (.) indique qu'un pronom personnel peut être présent à cet endroit. Ex : *ce que je (.) dis* peut se trouver dans notre corpus sous la forme : *ce que je te dis*.

Auto-reformulation codée	Hétéro-reformulation codée
<i>ce que je (.) dis</i> <i>quand je (.) dis</i> <i>je veux (.) dire</i>	<i>ce que tu (.) dis</i> <i>ce que tu veux (.) dire</i> <i>quand tu (.) dis</i> <i>tu (.) dis</i> <i>tu (.) avais dit</i> <i>ce qu'on (.) dit</i> <i>quand on (.) dit</i> <i>ce que vous (.) dites</i> <i>c'est-à-dire</i> <i>quand vous (.) dites</i> <i>vous (.) dites</i> <i>tu veux (.) dire</i> <i>vous voulez (.) dire</i> <i>on a dit</i> <i>on avait dit</i>

Tableau 9: marqueurs des questions-reformulations du corpus.

A l'instar de Güllich et Kotschi (*ibid.*), nous constatons que l'auto-reformulation comme l'hétéro-reformulation présentent des marqueurs qui leurs sont spécifiques. Les marqueurs de l'hétéro-reformulation présents dans notre corpus contiennent généralement un pronom personnel permettant d'impliquer un interlocuteur, voire le locuteur lui-même (*tu, vous, on*), ce qui semble montrer le caractère coopératif et hautement interactif de ce type de questions. Ces marqueurs sont en grande majorité basés sur un verbe de parole (*dire*), conjugué au présent, passé composé ou plus-que-parfait, et présentent parfois un verbe modal (*vouloir*). Nous notons aussi la présence récurrente de la conjonction de subordination *quand* et du pronom relatif *ce que*. On trouve aussi, plus rarement¹⁵⁹, le marqueur paraphrastique *c'est-à-dire* (nous y reviendrons dans la section suivante). L'utilisation prédominante du verbe *dire* peut s'expliquer par le caractère explicite de ce marqueur. En effet, dans son étude sur les marqueurs de reformulations formés sur *dire*, Khatchatourian (2008, p.32) explique que *dire* permet de mettre en scène la « représentation interne du locuteur ». Dans une perspective énonciative, Authier-Revuz (1995, p.200) soulève plus précisément l'aspect collaboratif de la forme *c'est-à-dire* en tant qu'« instruction interprétative adressée à l'autre, pour annuler, réduire l'écart susceptible de se produire dans la transmission entre "ce que je veux dire" et "ce que vous comprenez" ».

4.1.1.3.4. Reformulation paraphrastique et non paraphrastique

Dans la section précédente, nous avons établi que la reformulation présente une identité de sens avec l'énoncé-source. Il serait donc aisé de considérer que la reformulation est une

¹⁵⁹ Nous en comptons seulement trois occurrences.

paraphrase de cet énoncé-source. Néanmoins, les reformulations ne présentent pas toutes le même positionnement énonciatif : certaines permettent au locuteur de manifester une adhésion à l'énoncé-source tandis que d'autres expriment au contraire une volonté de différenciation avec celui-ci. Ainsi, les reformulations se situent sur une échelle entre reformulations paraphrastiques et reformulations non paraphrastiques (Vion, 2006). Tandis que les reformulations paraphrastiques visent à apporter des précisions ou des rectifications, les reformulations non paraphrastiques permettent de marquer une prise de distance avec l'énoncé-source (Roulet, 1987 ; Rossari *et al.*, 2018 ; Ursi *et al.*, 2018).

Une typologie des connecteurs de reformulation peut être établie à partir des travaux de Rossari (1994, 1997) et de ses collaborateurs (Rossari *et al.*, 2018). Cette typologie est divisée en deux macro-classes – marqueurs paraphrastiques et non paraphrastiques – et quatre sous-classes au sein des marqueurs paraphrastiques que nous reprenons dans le tableau suivant :

Type de marqueurs	Paraphrastiques	Non paraphrastiques			
Objectif	Induction d'une équivalence sémantique	Rétrointerprétation de l'énoncé en lien avec un changement de perspective énonciative			
		Récapitulation	Réexamen	Distanciation	Renonciation
Exemples	<i>c'est-à-dire, en d'autres termes, autrement dit</i>	<i>en somme, en un mot, bref...</i>	<i>tout bien considéré, tout compte fait, somme toute, en fin de compte, en définitive...</i>	<i>en tous cas, de toute façon, de toute manière, au fond...</i>	<i>enfin</i>

Tableau 10 : typologie des connecteurs de reformulation (Rossari, 1997 ; Rossari *et al.*, 2018)

A la lumière de cette typologie, nous pouvons constater que la grande majorité des connecteurs de reformulation de notre corpus concernent des questions qui appartiennent à la catégorie des connecteurs de reformulation paraphrastique¹⁶⁰. De cette manière, les *questions-reformulations* semblent plus utilisées par les locuteurs à des fins d'adhésion que pour exprimer une distanciation par rapport aux énoncés produits. Nous verrons dans la section suivante que la prévalence de ce type de questions-reformulations dans notre corpus semble confirmer que les

¹⁶⁰ Nous n'avons trouvé dans notre corpus qu'une seule occurrence de *de toute façon* dans une question reformulée, nous avons donc choisi d'abandonner cet axe d'analyse.

questions sont un outil privilégié pour faciliter l'intercompréhension et la collaboration entre les opérateurs.

4.1.1.4. Reformulations et intercompréhension

S'il est évident que la reformulation vise à mettre en équivalence deux énoncés (Rossari, 1994), cette mise en équivalence semble viser un but plus large : favoriser l'intercompréhension dans l'interaction. Ainsi, nous ne chercherons pas ici à qualifier la reformulation en termes de fidélité ou non à l'énoncé d'origine, mais plutôt à comprendre comment cette reprise peut aboutir à une compréhension réciproque des interactants. A l'instar d'Orchowska (2008), nous pensons que cette compréhension réciproque n'est pas déterminée à l'avance mais qu'elle est co-construite par les interlocuteurs au fur et à mesure de l'interaction, notamment par les nombreux processus de réajustement et de négociation permis par la reformulation.

Les différents travaux portant sur les phénomènes de reprise mettent en avant le lien fort entre reformulation, intercompréhension et construction collaborative¹⁶¹ du discours (Gülich et Kotschi, 1983, 1987 ; Vion, 1992 ; Bonnet et Desmarchelier, 2008). Vion (2006) insiste particulièrement sur le rôle spécifique des reformulations dans la construction conjointe d'un sens partagé par les interactants :

Les phénomènes de reprises sont particulièrement manifestes dans le travail conjoint qu'entreprennent les sujets qui, par ajustement progressifs, s'efforcent de construire une signification partagée, voire un désaccord. Les reprises passent alors plus volontiers par des reformulations que par de simples répétitions. (p.23)

Les reprises (et plus particulièrement les reformulations) semblent donc être des outils préférentiels pour se comprendre et favoriser l'intercompréhension en permettant l'ajustement des discours et des connaissances des différents participants. Néanmoins, une mise en garde est adressée par Gülich et Kotschi (1987) à ce propos : si elles confirment que la fonction globale des actes de reprise est d'assurer l'intercompréhension, il n'en reste pas moins que ces différents actes expriment aussi des fonctions spécifiques liées à la situation de communication¹⁶². A nouveau, l'analyse des reprises, au même titre que l'analyse de toute pratique interactionnelle ne peut se dispenser d'une mise en relation avec les éléments du contexte.

¹⁶¹ Nous adoptons, à la suite d'André (2010a), l'expression *construction collaborative* afin de mettre en avant le travail conjoint des actions menées par les interactants en situation de travail.

¹⁶² Cette position est aussi défendue dans l'ouvrage de Schuwer, Le Bot et Richard (2008).

Ce recours aux reprises s'explique par leur capacité à pallier les problèmes rencontrés en interaction, que ceux-ci soient « [des] problèmes de compréhension, [des] problèmes concernant la prise en compte de l'interlocuteur, [des] problèmes de menaces potentielles pour les faces des interlocuteurs, etc. » (Gülich et Kotschi, 1983). Les interactions verbales étant parsemées d'entraves à la production ou la perception des énoncés (bruits, chevauchements, interruptions, etc.), la reformulation est un outil qui permet de *réparer* le tour de parole concerné en le rendant compréhensible pour l'interlocuteur (Jefferson 1972 ; Schegloff, Jefferson et Sacks 1977).

Si les reprises concourent à faciliter l'intercompréhension, nous pouvons postuler que c'est aussi le cas pour les questions qui mettent en présence un segment de reprise, ou *questions-reformulations*¹⁶³. L'hypothèse de l'existence d'un lien entre question, reprise et intercompréhension est confirmée par Vion (1992) :

Certaines reprises ont une fonction idéale dominante dans la mesure où elles visent à s'assurer qu'on a bien compris. Bon nombre de reprises, accompagnées d'une intonation incitative ou interrogative, fonctionnent comme une demande de confirmation. (p.217).

Plus précisément, les questions-reformulations seraient pour la plupart des demandes de confirmation. Cette donnée sera confirmée par nos analyses dans la section 4.3. La question est donc un levier privilégié pour l'intercompréhension en permettant à la fois d'exprimer son incertitude à un interlocuteur tout en lui soumettant la lecture qui a été faite de son propos. La confirmation (ou infirmation) de cette lecture par l'interlocuteur permet ensuite un ajustement du sens. Dans les sections suivantes, nous nous intéresserons aux objectifs plus particulièrement poursuivis par les auto-reformulations d'une part et les hétéro-reformulations d'autre part.

4.1.1.5. Objectifs des reformulations

Les auto-reformulations, nous l'avons déjà mentionné, sont utilisées par un même locuteur pour reformuler une de ses propres productions antérieures. La reformulation, lorsqu'elle est effectuée par un même locuteur, peut d'abord être une trace de l'activité métalangagière du locuteur, une sorte de *monitoring* qui serait la trace de la gestion de difficultés dans le discours (Bange, 1992). Vion (1992) exprime un point de vue similaire en

¹⁶³ Borillo (1979) et Jacques (1981) utilisent pour leur part le terme de *questions-reformulées*, nous lui préférons le terme de *questions-reformulations* qui met l'accent sur le processus de reformulation plus que sur son résultat.

expliquant que le locuteur effectue par le biais des auto-reformulations un contrôle de son activité langagière. Ce contrôle porte notamment sur la mise en place du discours, la recherche de termes ou encore la modification du codage¹⁶⁴.

Un second aspect de l'auto-reformulation concerne la relation entretenue par les interlocuteurs. Ainsi, la reformulation peut parfois être utilisée dans le but de s'adapter à l'interlocuteur/aux interlocuteurs en présence afin de faciliter l'intercompréhension, ce que Norén (2019) dénomme *auto-reformulation compréhensive*. Cet aspect est repris dans l'étude de Bonnet et Desmarchelier (2008) portant sur le commentaire sportif. Dans ce cadre, l'auteur explique que l'auto-reformulation vise effectivement à s'adapter à son interlocuteur, tout en montrant qu'il respecte le *contrat de communication* (Charaudeau, 1995). Si cette conclusion concerne le commentaire sportif, nous pensons que cet aspect est généralisable à d'autres genres de discours. Avant même le début de l'interaction, les locuteurs ont chacun des attentes et des connaissances de la situation à laquelle ils vont prendre part. Ils vont donc produire des formes langagières adaptées à la situation en fonction de ces attentes et connaissances. Les interlocuteurs, possédant deux grilles de lecture différentes de la situation de communication, sont amenés à négocier¹⁶⁵, entre autres, « le script général de l'échange, l'alternance des tours de parole, les thèmes traités, les signes manipulés, le sens des énoncés échangés, les opinions exprimées, le moment de clôture, les identités mutuelles ou encore la relation interpersonnelle » (Kerbrat-Orecchioni, 2004, p.75). Nous retrouvons cet aspect de gestion de la relation interpersonnelle par le biais d'auto-reformulations dans notre corpus (voir notamment l'exemple 11 en [4.1.1.6.1](#)).

L'auto-reformulation peut aussi concerner la régulation de la discursivité. Le locuteur intervient sur la structure de son discours en le modulant grâce des variations prosodiques (Vion, 1992). Ces variations permettent de structurer différemment le discours et la présentation des arguments utilisés. Ainsi, Norén (2019, p.203) rapporte deux usages supplémentaires de l'auto-reformulation. Elle évoque un usage argumentatif d'*insistance* mis en place par auto-reformulations qui visent alors à « amener son allocutaire à la conclusion visée » ainsi qu'un usage *polémique* visant à défendre une position en situation de désaccord. Il est important de

¹⁶⁴ Vion (1992) évoque des « boucles d'auto-adaptation » (p.222) qui permettent de construire le discours par tâtonnements consécutifs. L'idée de boucle est par ailleurs formulée dans la perspective énonciative développée par Culioli (1967) qui considère que l'ajustement est au centre des processus de communication.

¹⁶⁵ Nous entendons le terme de *négociation* au sens de Kerbrat-Orecchioni (2005) : « tout processus interactionnel susceptible d'apparaître dès lors qu'un différend surgit entre les interactants concernant tel ou tel aspect du fonctionnement de l'interaction, et ayant pour finalité de résorber ce différend » (p.103).

noter que ces différentes fonctions de l’auto-reformulation (régulation du contenu, de la relation et du discours) ne sont pas des catégories perméables et peuvent se superposer au cours d’une même reformulation. Le schéma suivant reprend les trois fonctions principales des auto-reformulations que nous venons de mentionner :

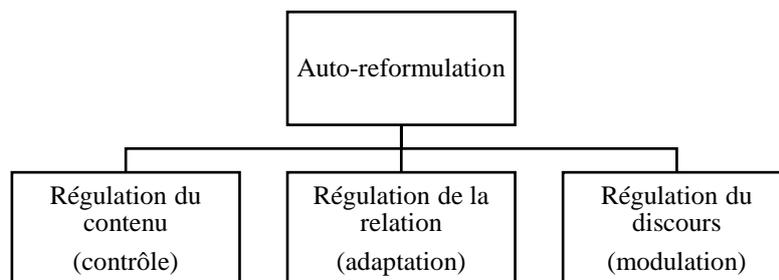


Figure 26 : objectifs visés par les auto-reformulations

Ce type de reformulations vise ainsi à une régulation qui se décline de trois manières : contrôle du contenu, adaptation dans la relation interpersonnelle et modulation du discours.

L’hétéro-reformulation revêt trois objectifs similaires à ceux de l’auto-reformulation : négociation des contenus, négociation de la relation et négociation de la discursivité (Vion, 1992). La négociation des contenus de l’interaction peut permettre au locuteur qui reformule d’exprimer :

- Une marque *d’intercompréhension* : le locuteur donne une marque de sa présence et assure son interlocuteur de la compréhension des propos tenus ;
- La *ratification* des propos tenus : le locuteur se manifeste et s’inscrit dans la logique de l’échange, montre sa légitimité, ce qui lui permet de poursuivre et d’ajouter des précisions ;
- La *recherche de consensus* (ce que Norén (2019) nomme *hétéro-reformulation consensuelle*) : le locuteur peut chercher à montrer sa compréhension, à recevoir l’accord de l’autre ou la ratification de la proposition de reformulation. La recherche de consensus est une véritable manifestation de la construction collaborative du discours en interaction (Bonnet et Desmarchelier, 2008).

L'hétéro-reformulation, en reformulant les propos d'un autre, vise à l'appropriation par chaque locuteur des contenus. Cette appropriation mène ensuite à une vérification afin d'éviter les contresens, ce qui explique la remise en circulation permanente des propos pour appréciation par les autres locuteurs. Vion (1992) qualifie cette pratique de *co-adaptation*, terme auquel nous préférons l'expression *co-construction de l'intercompréhension*. Cette expression permet de mettre en valeur l'aspect collaboratif de ces pratiques qui permettent d'aboutir à une compréhension mutuelle.

Un cas particulier de reformulation permettant la négociation est évoqué par Bonnet et Desmarchelier (2008) sous le terme de *reformulation à visée explicative*. Ce type de reformulation qui visent à clarifier un tour de parole est lié à un contexte de *didacticité*, autrement dit une :

coloration didactique de discours dont la vocation sociale n'est pas de transmettre des connaissances, et qui sont produits dans des situations qui ne relèvent pas forcément des institutions sociales de formation et d'enseignement (Charaudeau et Maingueneau, 2002, p.181¹⁶⁶).

Le degré de didacticité d'une situation relève, selon Moirand (1993) de trois types de données :

- **situationnelles** : la situation de communication met en jeu des relations asymétriques : un locuteur possède un savoir ou une information, l'autre non ;
- **fonctionnelles** : les interactants de la situation ont une volonté de partager des savoirs ;
- **formelles** : la situation met en jeu des processus de reformulation, de définition, d'explication, etc.

Les reformulations explicatives ont donc lieu dans des contextes qui ne sont pas nécessairement des contextes d'enseignement ou de formation, qui mettent en lien des interactants entretenant des relations asymétriques en termes de savoir tout en ayant une volonté de les partager. En ce sens, les différentes réunions que nous avons observées constituent donc elles-mêmes des contextes de didacticité.

Nous pouvons mentionner que l'hétéro-reformulation est aussi un outil pour introduire une divergence d'opinion ou la remise en question d'un propos (Bonnet et Desmarchelier, 2008, Vion, 1992). Ce type de reformulation peut être un adoucisseur permettant d'atténuer la menace

¹⁶⁶ Les auteurs reprennent la définition proposée par le premier numéro des carnets du Cédiscor, notamment les éléments proposés par Moirand (1993).

représentée par l'introduction d'un avis contraire. Toutefois, l'utilisation de l'hétéro-reformulation en tant qu'introducteur de divergence concerne des mécanismes argumentatifs plutôt que des mécanismes d'intercompréhension et ne sera donc pas analysée dans le cadre de cette étude.

Comme l'auto-reformulation, l'hétéro-reformulation peut concerner la négociation de la relation et permettre un ajustement réciproque des places des locuteurs dans l'interaction. Ainsi, l'analyse des questions-reformulations passe nécessairement par une analyse du statut des locuteurs. Par exemple, la reformulation peut être un moyen de faire valoir un statut hiérarchique, des connaissances sur un sujet voire une expertise approfondie d'une thématique.

Enfin l'hétéro-reformulation peut concerner la négociation de la discursivité. Ce type de reformulation manifeste donc une volonté d'entraide entre les locuteurs, notamment par les phénomènes de construction collaborative du discours (André, 2006, 2010a). Vion (2006) effectue un lien entre l'objectif visé par l'hétéro-reformulation et la place de la reformulation au sein d'un tour. Selon lui, une hétéro-reprise qui prend place au début de l'intervention du second locuteur serait liée à la gestion de la relation tandis qu'une hétéro-reprise en seconde partie d'intervention serait liée à la négociation des contenus, ce qui semble être confirmé par nos analyses.

L'analyse des formes de questions-reformulations nous a amenée à constater la présence de nombreuses demandes de confirmation. Moeschler (1982) définit la demande de confirmation par le recours à une structure formelle, la question fermée, appelant nécessairement une réponse en oui/non. Néanmoins, plus que la nature formelle de ce type de question, c'est son utilisation par les locuteurs qui nous intéresse ici. Borillo (1978), reprise plus tard par Schelling (1983) présente la demande de confirmation comme suit :

Le locuteur présente sous la forme interrogative l'assertion d'une proposition dont il n'assume pas véritablement la responsabilité, laissant à l'interlocuteur le soin de l'assurer de la vérité de cette proposition. (p.173)

La demande de confirmation est donc utilisée par un locuteur incertain de ses propos et appelle une vérification de la part de son interlocuteur. C'est ce mouvement d'assertion interrogative puis de vérification qui lie la demande de confirmation aux questions-reformulations (Jacques, 1981). La question reformulée a donc un caractère fondamentalement dialogique. D'une part,

poser une question implique nécessairement l'interlocuteur et entraîne une quasi-obligation de réponse¹⁶⁷. D'autre part, le caractère reformulatif de ce type de questions permet de mettre en scène deux types de parole : la reproduction d'une parole antérieure mais aussi une appropriation de cette parole par le locuteur (Vion, 2006) qui développe la parole antérieure en lui ajoutant des éléments nouveaux.

L'étude des formes de notre corpus nous a permis de mettre en lumière un double fonctionnement à la fois interactionnel et pragmatique de ce type de questions en reformulations. Le recours à ce type particulier de questions permet d'une part aux locuteurs de repérer et de répondre à une question sans structure interrogative particulière. D'autre part, elle permet un apport d'information sous forme de validation ou d'invalidation, voire d'un apport de précision permettant d'ajuster et de poursuivre l'activité de travail. Grâce à l'analyse des formes de notre corpus, nous avons pu dégager deux types d'utilisation de la question-reformulation. Le premier type concerne la négociation du sens (4.1.1.6) et le second vise à la gestion de l'interaction (4.1.1.7), les deux utilisations n'étant pas exclusives. Tout en présentant différents exemples de ces deux utilisations, nous montrerons que ces questions sont influencées par les types de relations entretenues par les locuteurs, ainsi que par des rôles interactionnels et des statuts spécifiques.

4.1.1.6. Questionner pour négocier, ajuster et préciser le sens

L'importance de l'accès au sens en situation travail s'avère crucial tant pour le bon déroulé de l'activité que pour des questions de santé et de sécurité au travail. En d'autres termes, toute approximation dans les données présentes dans le milieu de travail, le sens ou les termes utilisés peut être si ce n'est dangereuse¹⁶⁸, au moins problématique pour la réalisation de l'activité. Pour contrer de possibles mauvaises interprétations, les locuteurs font appel à un éventail large de stratégies dont la question reformulée fait partie. Dans cette section, nous analyserons le fonctionnement interactionnel des questions-reformulations visant à l'ajustement du sens pour la compréhension d'un énoncé.

En termes de déroulement séquentiel, nous pouvons observer trois parties : un premier locuteur produit un énoncé qui sera à l'origine de l'incompréhension. Ensuite, un second

¹⁶⁷ Searle (1972) va jusqu'à classer la question dans la catégorie des ordres pour cette raison précise.

¹⁶⁸ Nous pensons notamment aux différents métiers nécessitant un haut degré de précision, tel que les aiguilleurs du ciel.

locuteur reprend le propos du premier locuteur afin de vérifier la compréhension du premier énoncé. Dans le cadre de l'analyse conversationnelle ce phénomène est envisagé sous le terme de *candidate understanding* (Antaki, 2012 ; Heritage, 1984) : « En proposant une *interprétation candidate*¹⁶⁹ de ce qu'a voulu dire un locuteur précédent, le locuteur qui produit cette interprétation invite de ce fait le locuteur précédent à confirmer (ou infirmer) la concordance de cette proposition¹⁷⁰ » (Heritage, 1984, p.319). Enfin, le troisième tour permet au premier locuteur de valider ou non la compréhension. Ce type de questions-reformulations s'apparenterait donc à une question fermée puisqu'il appelle nécessairement à une validation ou invalidation de la part de l'interlocuteur. Il nous semble important de préciser, à la suite de André (2006) que la reprise n'a pas nécessairement lieu immédiatement après le tour sujet à incompréhension et peut se trouver beaucoup plus loin dans l'interaction. Le schéma suivant reprend le déroulement de ce type d'échange :

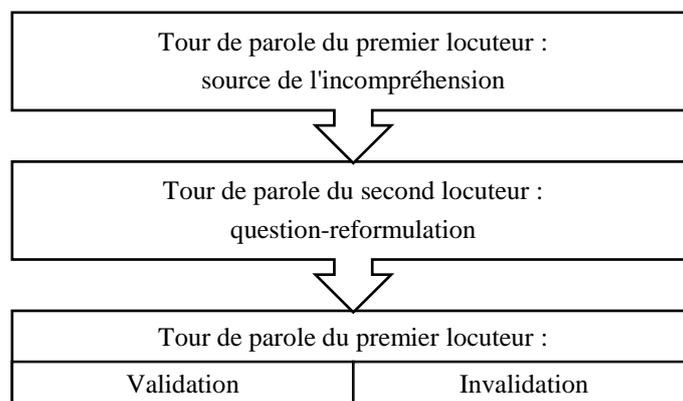


Figure 27: échange ternaire - reformulation pour vérification de la compréhension

Nous pouvons aussi noter qu'en cas d'invalidation du premier locuteur, une seconde reformulation peut être à nouveau proposée, le schéma est ainsi reproductible plusieurs fois.

L'utilisation de la question reformulée pour tester la compréhension d'un propos semble s'actualiser dans deux cas différents : la question est posée par un locuteur pour vérifier sa propre compréhension ou la question est posée par un locuteur pour s'assurer de la bonne compréhension du groupe. Qu'il s'agisse du premier ou du second cas, les questions-reformulations permettent un ajustement collaboratif des connaissances des salariés. Dans les

¹⁶⁹ Mis en italique par l'auteur.

¹⁷⁰ Traduction personnelle. Version originale : « In proposing a *candidate understanding* of what an earlier speaker had intended, the producer of an understanding check thereby invites that speaker to confirm (or disconfirm) the adequacy of that proposal ».

sections suivantes, nous montrerons que l'usage des reformulations semble être différencié selon les statuts des locuteurs qui l'utilisent.

4.1.1.6.1. Ajuster le sens entre collaborateurs

Les questions-reformulations peuvent tout d'abord être utilisées entre sans lien hiérarchique. Ainsi, dans cette configuration, l'interaction semble davantage tournée vers la coopération entre les locuteurs que vers les aspects interactionnels liés à la mise en œuvre d'un statut spécifique. Dans l'exemple suivant, un locuteur pose une question-reformulation afin de vérifier sa propre compréhension et, le cas échéant, de réajuster son interprétation de la situation. Si la réponse apportée à sa question peut éventuellement aider d'autres participants à réajuster leur compréhension de la situation, ce n'est pas le but premier recherché par le locuteur :

Exemple 10 - réunion 1 (p.44) : *les salariés planifient le calendrier à venir pour la fabrication des pièces de menuiserie des différents chantiers, semaine par semaine. L6 (responsable menuiserie) et L7 (conducteur de travaux) sont deux collègues sans lien hiérarchique.*

L6 *donc moi j'ai trois semaines pour fabriquer*
L7 à peu près bah sauf que ça arrive le treize ça fait plus que deux semaines /// parce que on on va essayer de sortir le
L6 **pas trois + treize** ∩
L7 bah une deux et après tu es au mois d'avril hein ah oui l'aut- la semaine du treize tu veux dire \
L6 ouais
L7 ouais

Dans cet exemple, le locuteur L6 exprime la durée qui lui est impartie pour fabriquer certaines pièces de menuiseries (en italique). Il se reprend ensuite lors d'un second tour (en gras), se rendant compte qu'il a en fait moins de trois semaines, les pièces devant être envoyées sur le chantier début avril (la réunion 1 a lieu le 3 mars 2017). Ce second tour est mal compris par L7 qui semble alors penser que L6 énonce qu'il a treize semaines pour effectuer la fabrication. L7 se rend compte de son erreur d'interprétation au cours du tour, comme peut en témoigner l'interjection « ah oui » marquant sa soudaine compréhension. A la fin de son tour (souligné), L7 reformule le propos de L6 en explicitant ce que « treize » signifie : une date et non un nombre de semaines. Le réajustement du sens à ce moment de l'interaction est important puisqu'une incompréhension portant sur les délais de réalisation est susceptible de ralentir un chantier et d'entraîner des pénalités financières. De cette manière, la question-reformulation permet à L6 d'obtenir une vision à long terme de son calendrier de fabrication.

La reformulation proposée par L7 (soulignée) ne possède aucune marque de structure interrogative et ne présente pas d'intonation montante. Pour autant, le tour de L7 est complet et il se termine par un moment opportun de prise de parole (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974) dont profite L6 pour produire une réponse. Cet extrait illustre ici le postulat d'abord développé par Labov et Fanshel (1977), plus tard repris et explicité par Trognon (1986, p.52) :

Labov postule une règle de discours fondée sur la notion de savoir partagé. Soient A et B les deux interlocuteurs d'un dialogue ; on appelle " faits-A " les faits connus de A seul, "faits-B", ceux qui le sont uniquement de B et "faits-(AB)" ceux qui sont partagés des deux interlocuteurs. La règle d'interprétation permettant à l'auditeur de "déduire" une demande de confirmation lorsqu'il entend une affirmation, se formule alors comme suit : si A affirme quelque chose concernant un fait-B, alors B interprétera cette affirmation comme une requête, et plus exactement comme une requête de confirmation.

Pour affirmer un élément concernant un fait-B, un locuteur A peut faire appel à un marqueur tel que « tu avais dit », « tu disais », « ce que tu veux dire », etc. Ce type de marqueur, c'est-à-dire un marqueur utilisé dans le discours d'un locuteur A et faisant référence au discours d'un locuteur B, peut être qualifié de *marqueur d'interdiscursivité*. Apothéloz et Grossen (1995) utilisent pour leur part le terme de *clause métadiscursive* en expliquant que ce type de marqueur qui dénote l'activité verbale, lorsqu'il est utilisé dans les reformulations, est le plus fréquemment construit sur le verbe *dire*. Ainsi, dans l'exemple 10, le recours au marqueur « tu veux **dire** » par L7, en postulant un élément concernant L6, semble appeler une demande de confirmation et qualifie donc ce type d'énoncé comme une question. Comme nous avons pu l'exposer dans notre schématisation précédente, cette séquence se termine par une troisième partie : la validation de L6 (« ouais »), elle-même répétée par L7 afin de clôturer la négociation du sens du tour incompris et de marquer l'accord entre les participants (Apothéloz, 2005 ; André, 2006).

Les questions-reformulations, nous l'avons montré dans l'analyse de l'extrait précédent, peuvent permettre de s'assurer de la bonne compréhension d'un élément et de réajuster sa compréhension et ses connaissances. Ce réajustement de sens peut notamment être effectué par la demande de précisions supplémentaires :

Exemple 11 – réunion 5 (p.239) : *les salariés évoquent les matériaux nécessaires pour réaliser une verrière sur le chantier C3 dirigé par L4. L2 est le responsable de la menuiserie, L1 est leur supérieur hiérarchique.*

L2	euh les les verrières de
L2 + L4	1: du «C3» 2: oui
L2	euh «P23» il s'inquiète sur la matière ça va être du CP M1 <i>{contreplaqué ignifugé}</i>
L2 + L4	1: <u>euh à rallonge</u> ↗ 2: M1 ouais ouais
L4	à allonge ↗
L2	enfin je veux dire avec des délais euh d'appro {approvisionnement} euh::
L4	<u>ouais + il y a des chances ouais</u>
L1 + L2	1: donc il faut anticiper 2: tu peux tu peux déjà le quantifier ↗
L1	les volumes +

Afin de planifier la fabrication des verrières, L2 cherche à estimer le délai d’approvisionnement des matériaux nécessaires. Pour ce faire, il produit, dans un premier temps, une question intonative (soulignée). L4 ne semble pas réussir à interpréter sa question puisqu’il pose une contre-question en reprenant le segment « à rallonge » et en le modifiant en « à allonge » afin d’amener L2 à préciser le sens de ce terme. Dans un second temps, L2 produit une question-reformulation qui débute par le marqueur de renonciation *enfin*, signalant un réexamen de son précédent tour, puis le marqueur de reformulation *je veux dire*¹⁷¹ permettant d’amener la précision manquante dans la question précédente en produisant une seconde formulation (en gras). Il est intéressant de noter ici que la semi-assertion est par ailleurs une question suspensive (nous étudierons ce type de questions au chapitre 5) comme en témoigne son inachèvement syntaxique, ainsi que le marqueur d’hésitation *euh* produit avec allongement. Les connaissances partagées par les locuteurs concernant l’approvisionnement de ce type de contreplaqué permettent à L4 d’interpréter la question de la manière suivante : « enfin je veux dire avec des délais d’approvisionnements longs ». La question est ainsi perçue par L4 qui confirme un délai possiblement long qu’il faudra anticiper pour la suite de la planification (en italique et souligné). Si L2 et L4 sont collègues, d’autres facettes identitaires de L4 expliquent que cette question lui soit adressée plutôt qu’au responsable des achats. Ainsi, son statut de conducteur de travaux du chantier C3 ainsi que son ancienneté lui permettent à la fois de connaître les matériaux qui sont utilisés pour chaque zone, le fournisseur auquel il est fait appel et par conséquent les délais d’approvisionnement.

¹⁷¹ Nous nous sommes basée ici sur les tests proposés par Teston-Bonnard (2008), notamment le placement syntaxique, dans son article sur les valeurs de *je veux dire* afin de déterminer si ce marqueur était effectivement un marqueur de reformulation.

Les questions-reformulations peuvent aussi être utilisées pour obtenir des précisions sur un élément en particulier et en vérifier la compréhension lorsque celui-ci a été produit au sein de tours de paroles longs :

Exemple 12 - réunion 8 (p.379) : L6 expose des problèmes sur la gestion de certains chantiers (TCE : tous corps d'états) que l'entreprise n'arrive plus à gérer en termes de main d'œuvre. L6 est le supérieur hiérarchique de L3 et L2.

- L6 on se disperse et on fait pas ce qu'on a dit qu'on faisait
 L2 oui
 L6 et je veux faire ce qu'on a dit qu'on *** je veux qu'il soit responsable d'exploitation + euh donc ça ça va pas quoi on a fait «C8» parce on pouvait pas faire autrement /que comme ça, comme ça/ et euh + je suis moi je suis content qu'on ait fait «C8» et bravo à tous ceux qui sont impliqués à «C8» je trouve que c'est bien euh mais «C22» ça c'était /trop, de trop/ et euh j'en veux plus quoi euh + des chantiers maîtrisés avec avec des moyens donc on (n')a pas les moyens + les moyens on peut même pas aller les chercher à l'entreprise générale c'est impossible + ils sont complètement euh + donc «P43» euh moi il vient de me promettre qu'il arrêterait les chantiers TCE + sauf accord avec moi + euh par contre on a des chantiers TCE euh ici en entreprise générale «T9» «C23» euh
 L3 «C20»
 L6 le «C20» et moi je dis stop quoi terminé
 L2 **même au gros œuvre tu dis**
 L6 eh oui + bah oui on (n')a pas les moyens

L6 produit un tour de parole exprimant les difficultés relatives à la main d'œuvre pour les chantiers TCE. Ce tour dure environ 55 secondes et sa tonalité est grave. Ainsi, il semble difficile pour les locuteurs d'intervenir à ce moment de l'interaction, la thématique abordée étant sensible. Après ce long tour de parole, L2 produit une question-reformulation permettant de revenir sur un des éléments évoqués par L2 afin d'obtenir des détails supplémentaires. Si, dans cet extrait, L6 est le supérieur hiérarchique de L2, il semble pourtant que la différence de statut n'ait pas d'influence sur la production de cette question. En effet, L3 est le conducteur de travaux ayant le plus d'ancienneté dans l'entreprise et entretient de ce fait une grande proximité avec L6. Celle-ci est notamment témoignée par leur utilisation conjointe du tutoiement alors même que les autres salariés vouvoient L6.

Si les questions-reformulations sont utilisées entre des collègues sans lien hiérarchique, d'autres facettes de l'identité des salariés peuvent tout de même expliquer l'actualisation de ce type de questions. Ainsi, le statut d'expert, comme nous avons pu le voir dans l'exemple précédent (L4 étant l'expert désigné du chantier C3), est susceptible d'influer sur la production de ces questions, ce que nous constatons de même dans l'exemple suivant :

Exemple 13 – réunion 13 (p.535-536) : L6 (responsable de l'atelier) et L2 cherchent à savoir où se trouve une des commandes de matériel que L6, conducteur de travaux a précédemment passée pour son chantier. Ils s'adressent au responsable des achats (L4).

L2	oh /// ça te dit quelque chose ↗ un vantail coupe-feu Hühner quarante-cinq db {décibels} ▯L4▯ +
L4	vantail tout seul coupe-feu Hühner non ça existe pas non
L2	il y a pas un truc en qu'on aurait reçu ou commandé
	je sais pas c'est c'est ça a été commandé quand ça
L6	bah ça fait longtemps euh c'est la porte du ▯C4a▯
L4	le bloque-porte tu veux dire
L6	<u>bah on a on a l'huissierie là-bas et on (n')a pas le vantail</u>
L4	bah le vantail il doit être ici depuis Mathusalem

Tandis que L2 indique qu'il recherche « un vantail coupe-feu », L4 comprend qu'il s'agit en fait d'un autre élément. Afin de valider son interprétation, il produit une question-reformulation (en gras). Tout en permettant de préciser l'élément recherché par L6 et L2, il corrige la dénomination utilisée par L2. Ainsi, cette intervention est légitimée par le statut de responsable des achats qui induit une connaissance fine des matériels et fournitures utilisés sur les chantiers. Cette démonstration de l'expertise par l'usage des questions a notamment déjà été soulevée par Ford (2008) dans son étude sur les pratiques langagières des femmes au travail.

La question-reformulation produite par L4 (en gras) se traduit de manière identique à celle présentée dans les exemples 10 et 12. On y retrouve le pronom *tu* couplé à un verbe de parole *dire* qui actualise une demande de confirmation. Si l'énoncé ne comporte aucun marqueur discursif prototypique de l'interrogation ou intonation montante, on observe un moment opportun de prise de parole après l'énoncé de L4 qui est utilisé par L6 pour produire une réponse (soulignée). Ainsi, dans les réunions étudiées, il semblerait que l'association entre :

- un pronom personnel impliquant au moins un autre locuteur ;
- un verbe de parole ;
- un silence à valeur de moment opportun de prise de tour ;

fonctionne comme un marqueur de la question, au même titre que les substantifs, adjectifs ou adverbes interrogatifs tels que « qui, quoi, comment, combien, lequel, ... » (Kerbrat-Orecchioni, 2008).

4.1.1.6.2. Ajuster le sens en tant que supérieur hiérarchique et animateur de réunion

La vérification de la compréhension, nous l'avons mentionné plus haut, peut de même être effectuée à destination d'autres participants. Dans ce second cas, un locuteur prend la parole

afin de produire une question-reformulation qui permettra à lui-même, ainsi qu'aux autres participants de réajuster leur interprétation de la situation. Notre analyse des questions reformulées nous a permis d'en constater un usage particulier par les supérieurs hiérarchiques qui revêtent en plus le rôle d'animateur de réunion. Dans l'extrait suivant, le supérieur hiérarchique des participants initie volontairement la vérification d'un propos qui lui semble obscur, car il estime que cette vérification peut bénéficier à tout le collectif :

Exemple 14 - réunion 7 (p.311-312) : *les salariés évoquent l'audit du nettoyage de la menuiserie suite à un changement de méthode. L3 propose de laisser une affichette avec les éléments à auditer pour que chacun vérifie son poste en fin de journée. L3 est un membre de l'atelier menuiserie, L2 et L3 sont des salariés de l'atelier menuiserie, L1 est leur N+1 et L5, leur N+2.*

- | | | |
|----|-------|--|
| 1 | L3 | <i>et ce serait pas plus simple de le laisser affiché à chaque euh endroit</i> |
| 2 | L1 | parce que |
| 3 | L3 | tu vois parce que comme ça les gens quand ils arrivent et euh bah ils regardent vi- vite fait la la |
| 4 | | feuille ils disent oh bon bah là il y a euh il y a les rebuts il y a un panneau qui traîne là euh + |
| 5 | L3+L5 | 1: il a il a les les |
| 6 | | 2: ah c'est-à-dire les auditeurs |
| 7 | L5 | i- ils se déplacent pas avec |
| 8 | L5+L3 | 1: une feuille mais il y a une |
| 9 | | 2: non mais tout le monde |
| 10 | L3 | en fait ça soit l'ensemble de l'atelier ça veut dire que les que ça soit les intérimis euh ou machin |
| 11 | L3+L5 | 1: ils prennent |
| 12 | | 2: hum hum |
| 13 | L3 | un panneau et ils en ils s'en servent de gabarit ou de protection et que après ils le démontent ils |
| 14 | | le laissent là |
| 15 | L2 | et ils le laissent |
| 16 | L2+L3 | 1: à côté de leur toupie |
| 17 | | 2: par contre c'est que |
| 18 | L2+L5 | 1 : comme ça il y en a pour tout le monde |
| 19 | | 2 : une affichette autour de chaque machine quoi |
| 20 | L3 | oui |

L'extrait débute par une suggestion de L3 sous forme de question (en italique), à savoir : afficher les éléments à auditer afin de concerner tous les membres de l'atelier. L5 pose ensuite une question-reformulation introduite par le connecteur de reformulation *c'est-à-dire*, ligne 6. La présence de l'interjection « ah » en début de tour semble indiquer que L5 a compris la suggestion de L3. Ainsi, la succession de cette interjection et de la question-reformulation nous amènent à penser qu'il cherche à vérifier sa compréhension de la suggestion de L3. Cette question se poursuit pendant plusieurs tours car plusieurs participants interviennent simultanément, nous observons alors de nombreux chevauchements. L5 réussit finalement à terminer sa question à la ligne 19 et obtient une réponse positive de la part de L3 (ligne 20). Cet usage de la question reformulée illustre ici le mécanisme de négociation des contenus que nous avons développé en [4.1.1.5](#). Cette négociation du sens de la suggestion de L3 par L5 apparaît comme une marque des mécanismes d'intercompréhension à l'œuvre dans l'interaction. En

effectuant une sorte de *point d'étape*, L5 vise à établir une base de compréhension commune, accessible à tous les participants. La production de cette question par L5 nous apparaît ici comme légitimée par son statut de supérieur hiérarchique des autres participants, ainsi que son rôle interactionnel. Ici, L5 (tout comme L1 à d'autres moments de cette même réunion) revêt le rôle d'animateur qui induit de fluidifier les échanges entre les salariés afin d'aboutir à l'obtention d'un consensus. Ainsi, on observe à plusieurs reprises ce même usage des questions-reformulations par les supérieurs hiérarchiques qui visent à garantir que tous les participants aient accès aux mêmes informations, comme dans l'extrait suivant (nous avons déjà présenté le début de cet exemple) :

Exemple 15 – réunion 7 (p.311-312) : *les participants évoquent l'audit du nettoyage de la menuiserie suite à un changement de méthode. L3, un salarié de la menuiserie, propose de laisser une affichette avec les éléments à auditer pour que chacun vérifie son poste en fin de journée tandis que L5 (son supérieur hiérarchique) propose qu'il y ait des responsables de l'audit différents chaque semaine.*

- | | | |
|----|---------|--|
| 1 | L3 | <i>et ce serait pas plus simple de le laisser affiché à chaque euh endroit ↗ parce que il y a les</i> |
| 2 | | <i>rebuts il y a un panneau qui traine là euh +</i> |
| 3 | L1 | <i>parce que</i> |
| 4 | L3 | <i><u>tu vois parce que comme ça les gens quand ils arrivent et euh bah ils regardent vi- vite fait la</u></i> |
| 5 | | <i><u>la feuille ils disent oh bon bah là il y a euh [...] [9 tours] oui mais ce que t- si tu fais le tour</u></i> |
| 6 | | <i><u>par exemple si moi je fais le tour de l'atelier je prends une demi-heure là ou quinze minutes</u></i> |
| 7 | | <i><u>pour faire le tour pour dire bah là il y avait des rebuts là il y avait ça</u></i> |
| 8 | L3 + L1 | <i>1 : il y a pas ça</i> |
| 9 | | <i>2 : hum</i> |
| 10 | L3 | <i><u>bah si chacun le fait soi-même et bah il y en (n')aura pas</u></i> |
| 11 | L5 | <i>en fait l'audit le but c'est que comme il va tout le monde va tourner un moment tout le monde</i> |
| 12 | | <i>va voir ce qui</i> |
| 13 | L5 + L3 | <i>1 : ce qui va pas</i> |
| 14 | | <i>2 : bah oui</i> |
| 15 | L5 | <i>sur chaque poste</i> |
| 16 | L3 | <i>voilà</i> |
| 17 | L1 | <i>hum</i> |
| 18 | L5 | <i>soit soit c- c- ce que tu veux dire toi c'est que s'il y a directement un affichage ↗ on évite</i> |
| 19 | | <i>que tout le monde</i> |
| 20 | L5 + L3 | <i>1: ait tourné ↘ parce que ça va mettre</i> |
| 21 | | <i>2: <u>oui bah oui</u></i> |
| 22 | L5 | <i>un an pour tourner</i> |
| 23 | L1 | <i>ouais c'est ça ouais</i> |

Comme dans l'extrait précédent, le marqueur d'interdiscursivité « ce que tu veux dire toi » (ligne 18) déclenche automatiquement l'implication de L3 (souligné, ligne 21), qui semble interpréter l'énoncé comme une question. Cet énoncé en gras se compose de deux parties : la première partie étant la question « ce que tu veux dire toi c'est que s'il y a directement un affichage on évite que tout le monde ait tourné » et la seconde, une explication complémentaire à la question « parce que ça va mettre un an pour tourner ». Cependant, ces deux parties nous apparaissent comme fonctionnant ensemble puisque nous n'observons aucun moment opportun

de prise de parole entre elles. Le chevauchement de paroles qui a lieu entre L5 et L3 (en gras) manifeste que L3 a anticipé l'objectif pragmatique du tour débutant à la ligne 18, alors même que le tour de L5 n'était pas terminé. Ce faisant, il semble s'être basé sur le marqueur d'interdiscursivité qui l'implique directement en induisant une reformulation de ses propos.

A nouveau, ce sont les données contextuelles de cette réunion qui nous permettent d'analyser cet extrait. Les statut de supérieur hiérarchique ainsi que d'animateur de réunion de L1 induisent un rôle particulier de médiation et de gestion du déroulé de la réunion. Par ailleurs, la prise en compte des objectifs de cette réunion permet d'éclairer l'interprétation de cet extrait : augmentation de l'ergonomie des postes de travail, amélioration du rangement et du nettoyage des différentes zones grâce à un partage d'expérience entre les salariés du groupe de réflexion. Ainsi, une première proposition retenue est de faire effectuer un audit toutes les semaines par une équipe différente, afin qu'au bout d'une année tous les opérateurs soient sensibilisés au rangement des différents postes. Néanmoins L3 fait une seconde proposition : laisser une affichette reprenant les items à vérifier dans chaque zone, pour que chaque personne prenne en charge le nettoyage des rebuts (en italique, ligne 1). Suite à l'explication de L3 (soulignée, lignes 4-7 et 10), L1 semble comprendre les implications et l'intérêt de la proposition de L3. En d'autres termes : si l'audit est effectué par tout le monde, sur tous les postes, l'ensemble des opérateurs sera beaucoup plus vite sensibilisé aux éléments à auditer. L1 propose alors une reformulation du propos de L3 (lignes 18-20 et 22). La prise en compte des objectifs de la réunion et du rôle de L1 nous amène à envisager qu'il produit sa question afin que tous les participants partagent la même lecture de la situation, tout en lui permettant de soumettre un nouvel élément à débattre. Ainsi, la question semble ici utilisée comme un outil de transition topicale ainsi que nous l'avons présenté dans la section [2.4](#).

Exemple 16 - réunion 1 (p.40) : *le prénom d'un salarié entraîne un malentendu entre les participants de la réunion. L6 explique que P9 (possédant le même prénom que P8) part de l'atelier.*

1	L6	<i>bah il me dit qu'il arrêta</i>
2	L2	<i>mais il arrête quoi euh le</i>
3	L2 + L3	1: l'atelier
4		2: bah nous il nous a dit
5	L6	<u>non non P9 je parle pas celui P8 je parle de P9 le bon tailleur de pierre</u>
6		<u>qui a une trentaine d'années</u>
7	L2 + L3	1: mais qu'est-ce que tu
8		2: ah::
9	L3	ah il confond tout alors
10	L6 + L3	1: ouais ouais
11		2: je savais pas ça
12	L6	il y a trop de {P9}
13	L7	un troisième {P9}
14	L3	il y a trois {P9}

15	L4 + L5	1: c'est qui qu'est-ce qu'il::
16		2: ah ben moi je sais pourquoi alors
17	L6	hum je sais plus c'est quoi son nom de famille { <i>prénom</i> }
18	L3	le grand { <i>prénom</i> }
19	L5	le copain de P11
20	L6 + L3	1: voilà
21		2: ouais
22	L3	le grand
23	L2	ah il démissionne
24	L2 + L6	1: [<i>tx L7</i>] tu veux dire
25		2: ouais
26	L2	d'accord

P8 et P9 sont deux salariés qui portent le même prénom. Ainsi, un malentendu débute dès lors que L6 explique que P9 (il donne seulement son prénom) va partir de l'atelier (en italique, ligne 1). Ce malentendu se poursuit jusqu'à ce que L6 spécifie le salarié qu'il évoque (souligné, ligne 5). Ce tour amènera les autres participants à essayer de comprendre le tour initial de L6. Cette séquence se termine par la question-reformulation de L2 (en gras, lignes 23-24), supérieur hiérarchique, qui permet à la fois de préciser le tour de L6, tout en s'assurant du partage de l'information par les participants, le contexte étant propice aux malentendus. Cette question-reformulation permet d'établir une base de connaissances communes entre les participants et ainsi, de faire progresser l'interaction.

4.1.1.7. Questionner pour gérer le déroulement thématique de l'interaction

Lors d'une situation de communication polylogale comme le sont les réunions, il est parfois possible d'observer des digressions sur des sujets annexes à l'activité de travail, ou encore des échanges redondants s'étalant sur plusieurs tours. Pour autant, il est nécessaire que l'activité de travail se déroule et ce, de la manière la plus efficace possible. Lors des digressions, les locuteurs peuvent être amenés à mettre en place des stratégies pour contourner ces digressions et recentrer la conversation sans faire preuve d'autoritarisme afin de résoudre un problème, de clore une négociation ou de valider une décision. Parmi les stratégies mises en place, les questions (ici, les questions-reformulations) sont vues comme une pratique discursive privilégiée pour initier les changements de sujets (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974, Schegloff, 2007). La formulation d'une question entraîne de fait une quasi-obligation de répondre, sous peine d'effectuer une offense conversationnelle plus ou moins grave (Kerbrat-Orecchioni, 1991, 2008). Le recours aux questions peut donc être fait en toute conscience par les locuteurs afin de contraindre le déroulement de la conversation, comme nous l'avons expliqué en [2.4](#) en évoquant la question comme outil de transition topicale. Nous constatons

cette utilisation des questions comme outil permettant de rediriger l'interaction vers une thématique ou de revenir sur un sujet précédemment évoqué dans notre corpus, ainsi que nous pouvons le voir dans l'exemple suivant :

Exemple 17 - réunion 9 (p.402) : *les participants évoquent les capacités d'un stagiaire à travailler seul sur une machine. L1 est supérieur hiérarchique de L3.*

- | | |
|-------|--|
| L1 | bah non mais les euh α C4 α tu laisses α P7 α en- faut trou- que je trouve quelqu'un à mettre avec lui |
| L3 | ouais mais on est d'accord toi tu m'avais dit en autonomie sur la plaqueuse mais on peut pas \sphericalangle |
| L1 | <u>ouais</u> |
| L1+L3 | 1: <i>mais là sur la calibreuse c'est</i>
2: c'est pas gérable hein |
| L1 | <i>fini la plaqueuse</i> |
| L3 | ouais hum |

Dans cet extrait, le locuteur L3 produit un énoncé (en gras) comprenant un pronom impliquant son interlocuteur (*tu*) couplé à un verbe de parole au plus-que-parfait (*m'avais dit*). Dans cet exemple, le segment *tu m'avais dit*, et plus particulièrement l'utilisation du pronom personnel *tu* permettent d'impliquer L6 et appelle automatiquement à une confirmation selon le principe élaboré par Labov et Fanshel (1977) que nous avons explicité en [2.3.2](#). Dans cet exemple, si la réponse « ouais » (soulignée) porte sur la première partie de la question (André, 2010a) « tu m'avais dit en autonomie sur la plaqueuse », la deuxième partie de la réponse « mais là sur la calibreuse c'est fini la plaqueuse¹⁷² » vient confirmer la seconde partie de la question de L3 « mais on peut pas ». Ici, la question-reformulation reprend un élément discuté plus tôt dans la réunion (18.21 à 18.27) qui vise à établir les modalités de travail d'un des salariés. La question-reformulation fonctionne ainsi comme un retour en arrière visant à ratifier une décision commune. Un fonctionnement identique est observable dans l'exemple suivant :

Exemple 18 - réunion 2 (p.100) : *les participants répartissent les équipes de poseurs sur les chantiers. L3 et L6 sont collègues, L6 est le conducteur de travaux du chantier C9.*

- | | |
|-------|---|
| L3 | ouais faut qu'on trouve une solution là alors déjà euh par rapport à α C9 α + tu avais dit que les ils y vont plus |
| L6 | ils y vont plus on peut les mettre euh on peut |
| L6+L3 | 1 : <u>utiliser ailleurs</u>
2 : l'équipe |
| L3 | on peut l'envoyer là-bas [tx] + |

¹⁷² Cet énoncé est à comprendre de la manière suivante : le salarié évoqué ne peut travailler en autonomie sur la plaqueuse. Toutefois, le travail à effectuer sur la plaqueuse étant terminé, celui-ci va utiliser une seconde machine (la calibreuse) qu'il peut tout à fait utiliser seul.

La question-reformulation produite par L3 lui permet de revenir sur un élément (portant sur la l'avancée du chantier C9) évoqué plus tôt dans la réunion. A ce moment de la réunion, le rappel de cet élément permet aux conducteurs de travaux de progresser dans la répartition des poseurs sur les chantiers par le rappel d'une connaissance établie plus tôt : plusieurs poseurs seront disponibles puisqu'ils n'interviennent plus sur le chantier C9.

Par ailleurs, les questions reformulations sont susceptibles d'être produites par des locuteurs ayant des statuts particuliers dans l'entreprise, nous présentons ce cas dans l'exemple suivant :

Exemple 19 - réunion 14 (p.603-604) : *les participants ont débattu sur le choix des systèmes de sécurité concernant la presse qu'ils utilisent. Ils ont statué sur un système avec gyrophare et un câble pour faire remonter la presse en cas de danger imminent. L2 est un salarié de l'atelier, L3, L4 et L5 sont chefs d'équipe. L2 est, en plus, membre du CHSCT (comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) de l'entreprise. L1 est le responsable de la menuiserie et L6, son supérieur hiérarchique.*

- L5 ah mais là mais tu vois là euh j'ai la vision euh voilà quoi donc on proposera ça au CHSCT
 {comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail} on regardera ce qu'ils en disent
- L2+L1 1 : ouais
 2 : gyrophare
- L1 et puis on expliquera que bi-commande euh
- L4 non + ouais qu'on voyait financièrement c'est pas la peine ou alors on on rachète une presse
 aux normes
- L6+L1 1: ouais je dis
 2: qui chauffe
- L6 franchement comme toi tu commandes ///
- L3 qui chauffe là tu gagnes du temps hein
- L1 hum +
- L2 hum **le câble tu m'as dit le câble hein** [L5 hoche la tête]
- L6 c'est bon ↗

Après avoir clos une négociation sur les systèmes de sécurité à mettre en place autour de la presse, les participants font le bilan des éléments à proposer lors du prochain CHSCT. L2 produit la question-reformulation (en gras) « le câble on a dit le câble hein ». L'analyse de cette question comme une demande de confirmation de ce qui a été convenu plus tôt dans l'interaction est confortée par un des rôles que possède L2 au sein de l'entreprise. En effet, L2 est représentant du personnel au CHSCT de l'entreprise, il a donc pris des notes au cours de l'interaction afin de pouvoir expliquer lors de la réunion prochaine du comité les choix des dispositifs de sécurité faits par l'équipe menuiserie. Cette question venant au moment de la clôture de la négociation sur les systèmes de sécurité lui permet de vérifier que ses notes sont exactes pour effectuer un compte-rendu fidèle lors de la réunion à venir. Ce type de demande

de confirmation semble se rapprocher des *demandes de rappel*¹⁷³ analysées par Coveney (1996) : le locuteur a connu la réponse, néanmoins il l'a oubliée ou en est incertain, il fait donc appel à un ou plusieurs autres locuteurs qui étai(en)t présent(s) quand l'élément a été évoqué. Cela explique notamment le recours à des temps du passé (passé-composé ou imparfait généralement) dans ce type d'énoncés. A la suite de la question de L2, L5 produit une réponse non-verbale (il hoche la tête), ce qui valide collectivement le procédé choisi pour sécuriser la machine.

Les questions-reformulations ne présentent aucun marqueur discursif traditionnellement associé aux questions. Toutefois, l'exemple suivant présente un cas spécifique qu'il nous semble intéressant d'aborder. Concernant ce dernier exemple, c'est *l'accumulation* d'un certain nombre d'indices qui semble confirmer le caractère interrogatif de cet énoncé :

- le recours au pronom *tu*, couplé avec le verbe de parole *dire*, comme nous l'avons exposé dans les analyses précédentes ;
- l'utilisation d'un marqueur discursif de type « hein, non, n'est-ce pas » (Kerbrat-Orecchioni 2008) en fin de tour¹⁷⁴, qui vient renforcer le caractère interrogatif de l'énoncé (Léglise, 1999 ; André, 2006) ;
- la présence d'un moment opportun de prise de parole après le tour de L3.

Ainsi, tout comme l'étude de Quignard *et al.* (2016) suggère la présence de « séquences émotionnées » (p.16) par l'analyse d'une accumulation ou d'un *faisceau d'indices*¹⁷⁵, nous postulons qu'il existe des *séquences questionnantes*. En d'autres termes, plus nous observons de marqueurs liés au questionnement¹⁷⁶, plus la question sera clairement perçue¹⁷⁷. Ce même postulat est défendu par Stivers et Rossano (2010) qui évoquent la question comme un ensemble de moyens développés par les locuteurs *pour mobiliser une réponse*. Ainsi, ces différents moyens ou *response-mobilizing turn-design features* sont susceptibles de se cumuler : plus le

¹⁷³ « request for reminder » (Coveney, 1996, p.136).

¹⁷⁴ Malgré de multiples écoutes effectuées par plusieurs chercheurs, nous n'avons pas réussi à déterminer si le marqueur était un « non » ou un « hein ». Nous avons préféré afficher cette hésitation entre deux formes plutôt que de choisir une interprétation potentiellement fautive.

¹⁷⁵ Sont analysés dans leur étude : « la multimodalité, l'interactivité, les bruits-sons, les marques d'accord et de désaccord, les marques de personnes, les unités macrosyntaxiques, les unités interactionnelles et les répétitions. » (Quignard *et al.*, 2016, p.16).

¹⁷⁶ Que ceux-ci soient relatifs au contexte extralinguistique, à la séquentialité, à l'intonation, à la morphosyntaxe, au lexique, etc.

¹⁷⁷ La multimodalité des interactions joue un rôle important dans la construction du sens (André, 2019). Ainsi, il pourrait être éclairant, dans le cadre d'une future étude, de s'intéresser plus précisément à la mimo-gestuelle, notamment pour investiguer « l'air interrogatif » évoqué par Kerbrat-Orecchioni (2008, p.88)

nombre de ces moyens est grand, plus le degré de mobilisation de réponse est haut. Nous constaterons le même fonctionnement dans le chapitre 5 portant sur les questions suspensives.

Les analyses que nous avons menées semblent mettre en valeur le lien fort entre les questions-reformulations et des éléments passés. Cette inscription dans une temporalité large est en fait une des caractéristiques des réunions de travail¹⁷⁸ ayant trait à la notion « d'épaisseur discursive » développée par Boutet (1994, p.64). Les réunions de travail s'inscrivent en fait dans plusieurs ensembles plus larges : une histoire sociale, conversationnelle, mais aussi économique, financière ou encore culturelle (André, 2006), connues et partagées par les membres de l'entreprise. Les productions langagières des locuteurs portent ainsi des traces des événements du passé (lointains ou plus proches), mais aussi des événements à venir. Ces liens manifestes aux discours précédents sont également la conséquence d'une *histoire conversationnelle* partagée par les locuteurs (Golopenția, 1988) que nous avons évoquée dans la [section 1.2.3.2](#). Dans le cas de notre étude, cet ensemble d'interactions interreliées n'est pas uniquement composé des différentes réunions de travail, il recouvre aussi une variété de situations de communication comme les discussions informelles autour d'un café, les pauses cigarette, les rencontres entre deux portes, les appels téléphoniques, les échanges de courriels... Ainsi, toute histoire conversationnelle commence par un épisode et est suivie par une foule d'autres où chaque discours prend place dans un continuum d'une variété de discours : chaque discours suit et précède un autre (Dumas, 2008).

Si la redirection vers un sujet précédemment évoqué grâce aux questions-reformulations peut être utilisée par tous les participants, indifféremment de leur rôle, il semble que l'utilisation de ce type de questions comme outil de redirection de l'interaction soit aussi utilisée par les supérieurs hiérarchiques ayant en plus un rôle d'animateur de la réunion. Ce rôle d'animation les amène ainsi à devoir modérer et réajuster le déroulement des réunions. Cet aspect est illustré par l'exemple suivant :

¹⁷⁸ Nous avons évoqué leurs différentes caractéristiques dans la [section 1.2.4.2](#).

Exemple 20 - réunion 14 (p.581-583) : les participants évoquent le problème du positionnement d'une protection (carter grillagé) sur une de leurs machines, ce qui empêche de faire passer des pièces de bois imposantes et rend la manipulation dangereuse. L3, L4 et L5 sont des salariés de l'atelier, L1 est leur N+2 et anime la réunion.

- 1 L5 *c'est un c'est un c'est un une merde pas possible ce truc-là + ça faut le dégager et je dis moi*
2 *le carter qui est derrière là il faut recréer le même devant point c'est tout et comme ça on (n')a*
3 *plus rien dans les pattes on (n')a plus rien qui nous fait chier on refait un carter comme ça qui*
4 *carène le devant et qui coulisse avec le chariot qui bouge avec le chariot*
5 *[...] [21 tours]*
6 L5 un autre truc il faut changer les
7 L5+L4 1: les vérins
8 2: ah ouais
9 L5 il faut trouver un système de serrage beaucoup plus performant que ça parce que ça c'est de la
10 merde hein
11 *[...] [9 tours]*
12 L1 **bah alors le**
13 L1+L5 **1: carter grillagé tu dis qu- il pose problème**
14 2: alors nous si on fait attention
15 L5 oui ça marche mais bon c'est peut-être pas le cas de tout le monde je veux dire tout le monde
16 est peut-être pas aussi attentif que nous
17 L4 bah le problème c'est que il y a beaucoup de personnes qui serrent les trucs à mort déjà il y a
18 des pas de vis on les a déjà refaits
19 L4+L3 1: je sais pas combien de fois
20 2: les démonter
21 L4 moi je les ai reperçés taraudés +
22 L1+L4 **1: donc le carter grillagé**
23 2: ***
24 L1 ***il y a un problème de visibilité un problème d'accès euh***
25 L1+L5 **1: de maintien des pièces ↗**
26 2: moi je pense faut l'enlever
27 L5 faut prolonger ce carter-là devant voilà c'est tout ce qu'il y a à faire

Dès le début de la réunion, L5 évoque la problématique de la présence du carter grillagé (en italique, ligne 1-4). Les différents participants interviennent ensuite pour exposer leurs expériences d'utilisation de la machine, les problèmes rencontrés ou pour proposer un moyen de résolution du problème et ce, pendant une vingtaine de tours. A la suite de cela, L5 introduit une nouvelle thématique (souligné, lignes 6-7 et 9-10) en évoquant un second problème : celui du système serrage de la machine. Les autres participants rebondissent sur ce sujet et le développent pendant une dizaine de tours en soutenant le propos de L5. Le problème initial n'étant toujours pas résolu, L1, supérieur hiérarchique des participants, tente de rediriger l'échange vers le problème initial en produisant la question (en gras, ligne 12-13) avec marqueur d'interdiscursivité « bah alors le carter grillagé tu dis qu'il pose problème ». Cette tentative de redirection est effectuée par le biais d'une dislocation à gauche, procédé typiquement utilisé pour réactiver « un topique ayant été désactivé » ainsi que le présente Horvath (2018, p.103) dans son ouvrage sur les stratégies de topicalisation en français parlé. La redirection topicale semble cependant échouer dans un premier temps à cause d'un

chevauchement de parole entre L1 et L5. L1 perçoit cette perturbation et s'assure que son tour a bien été entendu par tous en reformulant et en étayant sa propre question quelques tours plus tard¹⁷⁹ (en gras et italique, ligne 24-25) : « donc le carter grillagé il y a un problème de visibilité un problème d'accès euh de maintien des pièces ».

Les analyses menées dans cette section portent sur un cas particulier de semi-assertions impliquant directement un interlocuteur. Ces analyses nous ont permis d'établir deux objectifs poursuivis par les questions-reformulations au sein de notre corpus. Ces deux objectifs sont repris dans le schéma suivant, que nous explicitons ensuite :

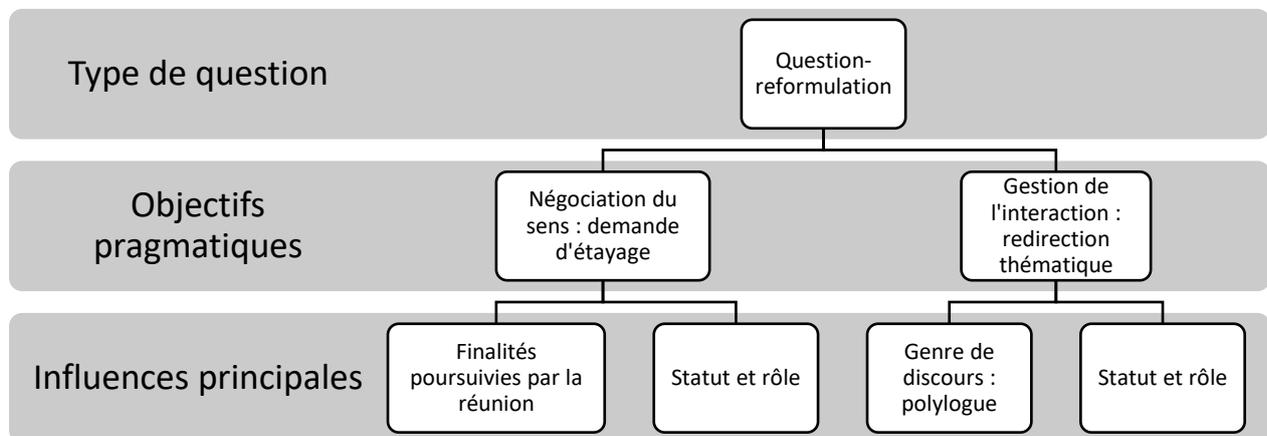


Figure 28 : objectifs des questions-reformulations dans les réunions de travail observées

Dans cette section, l'analyse sociolinguistique, pragmatique et interactionnelle des questions-reformulations a permis de mettre au jour certaines propriétés spécifiques. L'utilisation majoritaire d'un PHC permettant d'impliquer un ou plusieurs interlocuteurs (*tu as dit, tu dis, on a dit*, entre autres) met en avant l'aspect collaboratif de la construction d'un sens partagé par les questions-reformulations.

Si tous les types de questions-reformulations que nous avons analysés dans cette partie sont influencés par le contexte dans lequel elles s'inscrivent, les questions-reformulations sont particulièrement contraintes par le genre et l'objectif de l'interaction. Dans un premier temps,

¹⁷⁹ Schegloff, Jefferson et Sacks (1977) expliquent que les locuteurs peuvent recourir à la reprise après la présence d'un élément perturbateur (bruit, chevauchement de parole).

nous avons montré que ces questions étaient utilisées à des fins de réajustement du sens pour soi-même ou à destination des autres participants. Dans les deux cas, elles participent à la négociation du sens et à l'établissement d'un consensus en s'assurant de la bonne compréhension et du partage des informations par tous les participants. Plus particulièrement, la vérification de la compréhension à destination des autres participants présente un lien avec le statut du locuteur qui les produit. L'utilisation de ces questions semble donc être favorisée par les supérieurs hiérarchiques qui sont généralement animateurs de la réunion, de surcroît.

Par ailleurs, dans le cadre de notre étude, ces questions permettent de faciliter la gestion d'une interaction de nature polylogale. La gestion des réunions peut effectivement s'avérer complexe, particulièrement quand elle met en présence de nombreux locuteurs¹⁸⁰. Dans ce premier cas, les questions-reformulations peuvent aider à réorienter l'interaction vers un sujet particulier afin d'éviter les digressions, tout en ménageant les faces des interlocuteurs. Nous précisons ici que ces deux objectifs poursuivis par les questions-reformulations (étayage et gestion de l'interaction) ne sont pas mutuellement exclusives. Ainsi, une question de ce type peut rediriger l'interaction vers une thématique précédemment évoquée, tout en permettant un apport de précisions. Ces questions permettent donc la bonne réalisation de l'activité de travail en entraînant le réajustement du sens grâce à une procédure d'étayage, ainsi qu'une meilleure répartition des connaissances socialement distribuées. A nouveau, ces questions sont largement influencées par le statut, mais aussi le rôle des participants. Les supérieurs hiérarchiques semblent utiliser ce type de questions afin de contraindre le déroulement thématique de la réunion, tandis que les autres participants sont susceptibles de les utiliser comme des demandes de rappel d'un élément permettant de progresser dans l'activité de travail.

Enfin, l'analyse linguistique des différentes questions-reformulations nous a permis de mettre en lumière un fonctionnement particulier. L'utilisation d'un pronom personnel associé à un verbe de parole (dans notre corpus : *dire*) et d'un silence à valeur de moment opportun de prise de parole semble fonctionner comme un marqueur de questionnement à part entière. En outre, l'analyse séquentielle des extraits présentés dans cette section nous a amené à constater la présence d'un faisceau d'indices actualisant ce que nous avons appelé une *séquence questionnante*.

¹⁸⁰ Nous rappelons que les réunions de notre corpus peuvent comporter jusqu'à huit locuteurs.

4.1.2. Implication indirecte de l'interlocuteur : des séquences interactionnelles particulières

Si la désignation d'un interlocuteur peut être accomplie de manière directe dans une semi-assertion, il est toutefois possible que cette désignation soit effectuée de manière implicite et indirecte notamment par l'évocation d'un thème concernant un locuteur particulier (Mondada, 2005). Nous observons ainsi, dans notre corpus, de nombreuses questions sous forme de semi-assertions exprimées sans le recours d'un PHC. De la même manière que les semi-assertions désignant un interlocuteur de manière directe, ces questions présentent l'ordre syntaxique d'une assertion et ne contiennent aucun marqueur prototypique des questions. L'interprétation et la compréhension de ce type de questions sont permises grâce à des données liées au contexte général de production et au cotexte que nous allons détailler dans les sections à venir. De cette manière, l'analyse de ces formes comme des questions est rendue possible par une analyse séquentielle des interactions.

Dans les interactions verbales, la séquence représente un des cinq niveaux possibles de description, rappelés notamment par Kerbrat-Orecchioni (1990) : l'interaction, la séquence, l'échange, l'intervention, et l'acte de langage, auquel nous préférons la dénomination d'activité interactionnelle. Les séquences interactionnelles sont perçues comme des « morceaux » (Traverso, 2012, p.54) d'interaction identifiables grâce à leur cohérence à la fois sémantique (unité thématique) et/ou pragmatique (unité de but) (Kerbrat-Orecchioni, 1990). Ces ensembles présents dans l'interaction sont composés de plusieurs échanges articulés selon un principe de dépendance conditionnelle¹⁸¹. Ces séquences interactionnelles permettent réaliser des activités interactionnelles qui sont elles-mêmes constituées de plusieurs niveaux. Van Dijk (1977) évoque plus précisément des macro-actes (par exemple : inviter, prendre rendez-vous, etc.) qui peuvent être réalisés par des micro-actes (par exemple : poser une question, complimenter, etc.). La nature et l'enchaînement de plusieurs activités interactionnelles au sein de séquences est susceptible de manifester un genre d'interaction précis (voir, par exemple, l'étude de Husianycia, 2011 sur les types de discours en réunion de travail).

Le sens de l'interaction et des activités interactionnelles est co-construit par les locuteurs. Mondada et Traverso (2005) remarquent notamment le travail conjoint des locuteurs pour arriver à la clôture d'un thème ou d'une activité au sein des réunions de travail. Elles

¹⁸¹ Nous avons évoqué les caractéristiques des paires adjacentes dans le chapitre 1.

évoquent notamment deux types de réaction suite à la projection imminente d'une clôture : l'*alignement* (les participants convergent ensemble vers la clôture) ou le *désalignement* (les participants proposent une séquence alternative). Dans une perspective interactionnelle, il est possible d'observer la co-construction de ces séquences et de leur déroulement par l'observation d'indices spécifiques : pratiques interactionnelles utilisées, variations prosodiques et intonatives, marqueurs discursifs (Traverso, 2016). Ces indices permettent aux locuteurs de rendre intelligibles les activités auxquelles ils participent, tout en négociant leur déroulement ou leur nature. Les indices produits en interaction sont alors nécessaires à la construction du sens par les locuteurs, donc à l'intercompréhension. En ce sens, l'analyse du déroulement de ces séquences, du type d'activités interactionnelles mises en place et des indices permettant de les identifier nous permettent de comprendre la dynamique et les mécanismes de l'intercompréhension à l'œuvre dans les interactions verbales.

Dans la suite de ce chapitre, nous nous intéresserons au fonctionnement pragmatique, sociolinguistique et interactionnel particulier de séquences questionnantes qui permettent l'utilisation de semi-assertions. Dans un premier temps, nous nous intéresserons aux occurrences visant l'établissement d'un consensus ou d'un accord entre les participants afin de clore une thématique, celles-ci étant privilégiées par des locuteurs présentant une particularité liée à leur identité (statut ou rôle dans l'entreprise) (4.1.2.1). Dans un second temps, nous étudierons les semi-assertions permettant une vérification organisationnelle des activités par des locuteurs possédant une responsabilité particulière dans l'entreprise ou la réunion (4.1.2.2). Enfin, nous analyserons les semi-assertions permettant une vérification de la compréhension en lien avec la notion d'expertise (4.1.2.3).

4.1.2.1. Rechercher un consensus ou un accord selon son statut et son rôle

Les réunions de travail mettent en jeu de nombreux processus de négociation (voir chapitre 1, [section 1.3.1](#) sur la coopération et l'intercompréhension au travail) qui impactent l'interaction sous des angles différents (négociation du thème, des places, du déroulement de l'interaction, etc.). En outre, la négociation est partie prenante du processus d'intercompréhension car elle permet aux locuteurs d'exprimer leur accord ou leur désaccord vis-à-vis d'une proposition (Filliettaz, 2004). Ainsi, dans le cadre du travail, « la négociation est déployée afin de parvenir à un accord, et elle se déroule selon des procédures de prise de

décision » (Traverso, 2005, p.44). L'intercompréhension et la négociation sont donc des éléments centraux dans les interactions de travail, l'établissement d'un accord étant nécessaire à toute activité afin d'assurer son exécution.

Comme nous l'avons explicité au début de ce chapitre, les semi-assertions (décrites dans ce chapitre) sont fortement liées aux demandes de confirmation. Plus précisément, certaines de ces semi-assertions semblent jouer un rôle prépondérant dans la recherche et l'établissement d'un consensus dans le processus décisionnel. Cet objectif pragmatique des semi-assertions semble échoir majoritairement à des locuteurs possédant un rôle et un statut particulier en relation avec la gestion de la réunion : supérieur hiérarchique et animateur de réunion :

Exemple 21 – réunion 2 (p.122) : *les participants discutent la répartition des binômes sur les chantiers. Le chantier dont il est question nécessite un poseur avec le CACES (certificat d'aptitude à la conduite en sécurité), L1, supérieur hiérarchique des participants propose alors P24 qui possède ce permis.*

1	L1	⌘P24⌘	proposition
2	L6	ouais	
3	L3	mets peut-être ⌘P30⌘ avec hein +	
4	L1	⌘P30⌘ ↗	question : demande
5	L6	attends on prend pas deux nacelles on (n')en prends qu'une	de validation
6	L3 + L6	1: mais euh s-	
7		2: tu veux prendre les les deux ↗ [...] [3 tours]	
8	L6	ah c'est deux comme on veut ouais on peut ↗ +	
9	L1	<i>c'est toi qui voit c'est toi le conduc {conducteur de travaux} +</i>	
10		qu'est-ce que tu dis	
11	L3	bah ça veut dire que l'autre il peut pas conduire	
12	L3 + L1	1: ***	
13		2: <u>parce que le jour où t-</u>	
14	L1	<u>on fait le même coup qu'on envoie euh euh ⌘P24⌘</u>	
15		<u>euh je sais pas où le ⌘P30⌘ il se retrouve</u>	
16	L1 + L6 16	1: <u>tout seul</u>	
17		2: non non	
18	L6	c'est pour le binôme ils sont collés	
19	L1 + L6	1: oui mais tu as vu on a fait un petit coup euh	
20		2: on a des siamois on a un binôme siamois	
21	L1	<u>avec ⌘C9⌘ euh ⌘C11⌘ où ça a été limite</u>	explication
22	L6	oui mais maintenant c'est non euh	opposition
23	L1	donc juste ⌘P24⌘	demande
24	L3	on a tous retenu ⌘L6⌘ hein +	d'accord
25	L5	euh non pour ⌘P24⌘	
26	L6	non non euh c'est vrai que c'est chiant parce que on fait des binômes	acceptation
27		et après ils partent un coup à droite un coup à gauche et c'est plus des	
28		binômes ils sont autonomes +	

L3 évoque la possibilité de prévoir P24 avec son binôme habituel, P30 (ligne 3). Les locuteurs négocient ensuite la possibilité ou non de faire travailler ces deux poseurs ensemble (nous avons coupé l'extrait pour plus de lisibilité), ce binôme présentant des aspects négatifs pointés par le conducteur du chantier en question (L6). En fin de séquence, la semi-assertion produite par L1

(N+1 de L6) semble laisser le choix final de répartition à L6, toutefois plusieurs éléments nous amènent à penser qu'il met en place une stratégie interactionnelle afin de convaincre L6 de garder le binôme intact :

- dans un premier temps, L1 produit un tour (en italique, ligne 9) exprimant que c'est à L6, et non à lui-même, que revient la décision finale.
- dans un second temps, L1 argumente dans le sens du maintien d'un binôme (souligné, lignes 13-16) en expliquant les problèmes engendrés par la séparation d'un binôme.
- enfin, L1 fait appel à des connaissances partagées en référence à une expérience de binôme inhabituel n'ayant pas fonctionné (souligné, ligne 21).

Ces différentes étapes nous amènent à comprendre la semi-assertion de L1 (en gras, ligne, 23) de cette manière : « tu es sûr que tu préfères ne planifier que P24 sur ce chantier ? ». Cette stratégie montre son efficacité puisque L6 donne raison à L1 dans le dernier tour de cet extrait. Le marqueur discursif *donc* permettant d'introduire la semi-assertion serait ainsi la manifestation d'un récapitulatif de la négociation (Mosegaard Hansen, 2001), tout en étant le dernier jalon d'une stratégie discursive visant à faire accepter le maintien du binôme à L6. L'influence du statut de L1 semble avoir un impact à ce moment de l'interaction dans le sens où il apparaît difficile pour L6 d'opposer un refus à son supérieur hiérarchique dans ces conditions.

Ce type de déroulement séquentiel met donc en valeur les mécanismes de négociation en vue d'aboutir à un consensus. Les semi-assertions actualisées dans ces séquences semblent tout particulièrement utilisées par les supérieurs hiérarchiques, dont le statut nécessite la planification des activités à venir. Ce mécanisme est illustré par les trois extraits suivants (25, 26 et 27). Dans ces extraits, le supérieur hiérarchique, aussi animateur de la réunion, produit une semi-assertion en vue d'obtenir l'accord d'un participant quant à la prise en charge d'une tâche :

Exemple 22 - réunion 14 (p.604) : L1 (supérieur hiérarchique de L2 et L4) cherche à savoir quel employé souhaiterait réfléchir à l'amélioration de la sécurité de la cabine de vernissage.

1	L1	<i>qui c'est qui serait intéressé pour réfléchir à la sécurité mais plus tard</i>	<i>proposition</i>
2	L4	c'est-à-dire qui est-ce qui fait quoi	
3	L2 + L1	<u>1: qu'est-ce que tu entends</u>	<u>demande de</u>
4		2: euh	<u>précision</u>
5	L2	<u>par sécurité vernis</u>	
6	L1	bah par exemple réfléchir à des nouveaux masques quand il est obligé	
7		de faire des grosses séries avec les portes ouvertes et que l'aspiration	
8		euh compense plus ce genre de trucs quoi	
9	L2	<u>et là moi je il y a des fois j'ai du mal de de suivre son sa méthode de</u>	<i>critique</i>
10		<u>travail par rapport à ce que j'ai vu moi euh</u>	
11	L1	hum	
12	L2	<u>en étant dans la cabine pendant trois mois euh tout était fermé hein ///</u>	
13		<u>il travaillait tout fermé hein [...] [16 tours]</u>	
14	L1	donc ça t'intéresse de d'y réfléchir	demande
15	L2	bah [rires] moi j'ai c'est pas que ça m'intéresse mais je veux dire voilà	d'accord
16		c'est il a il a peut-être pas la bonne méthode de travail [...]	

La question produite par L1 (en italique, ligne 1) vise à trouver un employé qui accepte de travailler sur les aspects liés à la sécurité de la cabine de vernissage. La demande de précision formulée par L2 (soulignée, lignes 3 et 5), suivie d'une critique des pratiques de vernissage actuelles (soulignée et en italique, lignes 9-10 et 12-13) sont interprétées par L1 comme une volonté de participer à ce travail. La semi-assertion (en gras, ligne 14) produite en fin de séquence, permet à L1 de manifester l'inférence qu'il a effectuée à partir des propos de L2 – celui-ci souhaite s'impliquer – tout en lui demandant confirmation de cette inférence. Le statut de L1 nous amène à analyser ce tour comme une demande de participation modalisée de manière à ménager la face de L1. La semi-assertion (ligne 14) permet ainsi de formuler une requête (demande de participation) indirecte à L2 tout en lui laissant l'opportunité de refuser.

L'aspect organisationnel des questions sous forme de semi-assertions est manifeste dans ces deux exemples. Si elles permettent de mettre en œuvre des stratégies interactionnelles liées aux statuts des locuteurs, elles permettent aussi de clarifier la fin d'une séquence de négociation entre les locuteurs. Ainsi, il semble que la nature même de l'activité de négociation, de son inscription dans le genre de discours « réunion de travail » et du déroulement de ces séquences permettent l'identification de ces questions en tant que telles. L'exemple reproduit ci-dessous confirme cette analyse :

Exemple 23 - réunion 3 (p.152) : les participants évoquent le remplissage de documents administratifs (minutes). Leur format a récemment changé, certains conducteurs de travaux ont donc des documents obsolètes. L1 est le supérieur hiérarchique des autres participants.

1	L1	pour «P10» + les minutes qu'on remplit est-ce que vous voulez	proposition
2		parce que il y en a qui ont pas les bonnes <u>est-ce que vous voulez</u>	
3		<u>un lien vers les bonnes minutes à utiliser et vous les imprimez</u>	
4		<u>quand vous en avez besoin</u>	
5	L1 + L5	1: d'une ou	
6		2: et bah voilà	
7	L1 + L2	1: <i>est-ce que</i>	
8		2: oui	
9	L1	<i>vous voulez un paquet de vierges ↗</i>	<i>seconde proposition</i>
10	L5	non non non euh	refus
11	L1	<i>un lien ↗</i>	<i>demande de confirmation</i>
12	L5	oui + oui parce qu'il paraît que ça a changé moi j'avais fait c'est	confirmation
13		encore pas la bonne on les change un peu on les améliore	
14	L2	et	
15		oui mais après euh quand elle utilise pa- si on change un jour si	
16		on utilise celles de la veille le jour-là	
17	L2	<i>e- elle les a sur word ↗</i>	<i>demande de précision</i>
18	L5	elle la prend ou pas ↗	
19	L2	donc on les on peut les tirer en word si elle les a sur word	
20	L1	ils sont en point dot je vais essayer de voir ce qu'on fait	apport de précision
21		donc un lien vous préférez +	demande d'accord
22	L5	oui	validation de l'accord

Le supérieur hiérarchique et animateur de la réunion L1 cherche alors à savoir si les participants préfèrent qu'on leur fournisse des documents papiers vierges ou s'ils souhaitent un lien avec un modèle du document en ligne. Cet extrait met en jeu une négociation sur plusieurs tours :

- L1 soumet une proposition initiale (soulignée, ligne 2-4) portant sur le format des documents ;
- puis une proposition alternative sous forme de question en *est-ce que* (en italique, lignes 7 et 9) ;
- la deuxième proposition est refusée par L5 (ligne 10) ;
- L1 soumet alors à nouveau sa première proposition (en italique, ligne 11) ;
- La proposition est ratifiée par L5 (ligne 12) ;
- L2 produit une demande de précision supplémentaire (en italique, ligne 17) ;
- L1 clôt ensuite cet échange : il répond d'une part à L2 et produit d'autre part une demande d'accord par le biais de la semi-assertion (en gras, ligne 21).

Ici, la semi-assertion vise à s'assurer du consensus quant à la décision qui vient d'être prise. L'acte de clôture de la séquence est légitimé par son statut de supérieur hiérarchique et d'animateur de la réunion qui induit la gestion du déroulement de la réunion. Au regard des

exemples reproduits dans cette section, nous constatons un usage récurrent du marqueur discursif *donc* qui semble être un indice déployé par les animateurs de réunion afin d'orienter ces derniers vers la clôture d'un thème (Traverso, 2016). S'il apparaît, ici, en tant qu'indice de clôture, nous retrouvons l'utilisation de *donc* dans d'autres types de séquences interactionnelles, notamment les séquences d'ouverture de réunions.

Les questions que nous avons présentées dans cette section, ainsi que celles qui vont suivre, sont généralement débutées par le marqueur discursif *donc*. Nous nous appuyons sur les travaux de Mosegaard Hansen (1997, p.165), inspirés de Sperber et Wilson (1986) afin de réinvestir la notion « d'évidence mutuelle » pour l'analyse de *donc*, qu'elle explique comme suit :

Plus précisément, je propose d'analyser la sémantique de *donc* en utilisant la notion d'« évidence mutuelle » développée par Sperber et Wilson (1986: 38-46) afin de fournir une alternative à la notion plus répandue de « connaissance réciproque ». Selon Sperber et Wilson, quelque chose est manifeste pour un individu si il ou elle est « capable de se le représenter mentalement et d'accepter cette représentation comme vraie ou possiblement vraie ». En d'autres termes, cela doit être perceptible ou inférable. L'évidence est plus ténue que la connaissance car elle est gradable, tout en étant susceptible de générer des suppositions qui s'avèrent fausses.¹⁸²

L'utilisation de *donc* est alors liée à cette notion d'*évidence mutuelle*, en d'autres termes, à un élément qui doit être perceptible ou, du moins, compréhensible car inférable dans l'interaction. Il nous semblait alors intéressant de recourir à la notion d'évidence mutuelle dans le cadre de cette étude portant sur le rôle des questions dans la construction de l'intercompréhension en réunion de travail. Ainsi, si le marqueur discursif *donc* ne représente pas un marqueur du questionnement, il est une trace des mécanismes d'intercompréhension mis en place par les locuteurs, recourant à la fois au contexte et à leurs connaissances personnelles pour construire l'intelligibilité d'une situation. Nous définissons l'inférence à la suite de Kerbrat-Orecchioni (1986, p.24) comme : « toute proposition implicite que l'on peut extraire d'un énoncé, et déduire de son contenu littéral en combinant des informations de statut variable (internes ou externes) ». Ces processus d'inférence jouent un rôle central dans les interactions verbales

¹⁸² Traduction personnelle. Version originale : « Specifically, I propose to analyze the semantics of *donc* in terms of Sperber and Wilson's (1986: 38-46) notion of 'mutual manifestness', a notion which is intended by these authors to provide an alternative to the more widely used 'mutual knowledge': According to Sperber and Wilson, something is manifest to an individual if (s)he is "capable of representing it mentally and of accepting its representation as true or probably true". In other words, it should be either perceptible or inferrable. Manifestness is much weaker than knowledge in that it admits of degrees and allows for false assumptions ».

puisque ceux-ci permettent, tout en intégrant le contexte, d'interpréter de manière cohérente les apports informationnels fournis dans le discours (Bert-Erboul, 1979, p.672). L'utilisation de *donc* dans une semi-assertion permet alors d'inscrire la question dans le contexte en manifestant l'interprétation qui a été reconstruite par un locuteur afin de la soumettre à vérification par son interlocuteur.

4.1.2.2. Vérifier l'organisation – contrôler les activités selon son statut

Dans cette section, nous allons maintenant présenter le fonctionnement de séquences à visée organisationnelle et évaluative présentant des semi-assertions. Ce second type de séquence vise à s'assurer du bon déroulement des activités et à l'évaluation de celle-ci, l'évaluation de l'activité étant une des fonctions du langage au travail (Lacoste, 1998). De par sa nature de vérification et de contrôle, ces questions semblent être majoritairement posées par des locuteurs ayant un statut particulier entraînant une part de responsabilité : supérieur hiérarchique, animateur de réunion, conducteur de travaux d'un chantier évoqué. Le statut des locuteurs qui les produisent leur assure une légitimité qui leur permet de s'assurer du bon déroulement des activités. Nous observons ce fonctionnement dans l'extrait suivant :

Exemple 24 - réunion 7 (p.326) : *les locuteurs discutent du fonctionnement du nettoyage de l'atelier. Ils présentent le tableau de gestion du nettoyage de l'atelier. L1 est le supérieur hiérarchique de L4 et L5.*

L1	donc tu vois pour le nettoyage c'est le tableau-là
L1 + L5	1: tu vois ↗ 2: hum
L1	où là on écrit et puis euh +
L5	donc ça ça tourne un peu près {sic} ouais ↘
L4 + L1	1: oui ça ça va bien 2: ouais

La semi-assertion produite par L1 (supérieur hiérarchique) lui permet de s'enquérir du bon fonctionnement de la nouvelle méthode de gestion du nettoyage (semi-assertion en gras). Cette question lui permet d'une part d'être tenu au courant de la vie de l'atelier à laquelle il ne prend pas part de manière régulière et d'autre part, d'évaluer le fonctionnement choisi grâce aux retours des membres de l'atelier. La réponse positive produite par L4 et L1 dans les derniers tours de cet extrait permet de clore le thème. La semi-assertion présentée dans la séquence suivante est à nouveau produite par un supérieur hiérarchique :

Exemple 25 - réunion 10 (p.441) : L3 annonce qu'il va devoir faire un avenant de facturation pour son chantier à son supérieur hiérarchique, L2.

L3	on va faire passer un avenant là mais ça va ça va aller +	
L2	<u>un avenant de quoi +</u>	<u>demande de précision</u>
L3	bah j'ai {L1 revient dans la salle} trois volets en plus	
L2	donc tu mets dessus le budget	demande de confirmation
L3	bah oui +	

L3 annonce qu'il va produire une facturation supplémentaire pour un de ses chantiers à L2, son supérieur hiérarchique. Afin de mieux appréhender la situation et de connaître les éléments de chantiers concernés par l'avenant, L2 produit une demande de précision (soulignée). Par la suite, L2 produit une semi-assertion visant une demande de confirmation (en gras), afin de s'assurer que L3 respecte bien la procédure de facturation tout en lui rappelant cette procédure. Le statut de supérieur hiérarchique de L2 l'autorise à poser ce type de questions visant à effectuer conjointement une vérification et un rappel. Si les supérieurs hiérarchiques semblent plus à même de produire ce type de questions, des locuteurs ayant d'autres types de statuts et sont susceptibles de les produire. C'est notamment le cas des conducteurs de travaux lorsque la thématique abordée concerne la réalisation d'un de leurs chantiers. Ce cas de figure se retrouve dans l'extrait suivant où les conducteurs de travaux du chantier dont il est question s'adressent au responsable de la menuiserie :

Exemple 26 - réunion 1 (p.37) : les salariés évoquent le transport de petit matériel de l'entreprise au chantier C5. L3 et L7 sont des conducteurs de travaux, L6 est le responsable de la menuiserie. L7 et L3 travaillent sur deux zones différentes d'un même chantier (C5).

L6	bah moi je les aurais peut-être avant	
L6 + L7	1: si je fais un départ euh 2: hum	
L6	«C5» avant	
L7	bah oui parce que tu as des bricoles à envoyer	
L7 + L6	1: sur «C5» ↘ non ↗ 2: hum	
L6	c'est des butées de portes	
L7	hum	
L6	bah pour l'instant je les garde euh	
L6 + L3	1: et je 2: elle passe pas «P2»	
L3	quand elle avait dit qu'elle passait elle avait pas dit qu'elle pa- non elle passe pas ↗	demande de confirmation
L6	bah elle m'a pas dit	
L3	ouais je pensais non mais c'est	
L6	<u>bah peut-être qu'elle passera déposer sa feuille de frais</u>	<u>réponse</u>
L3	donc c'est là que tu lui donnes les butées	demande de confirmation
L6	ouais ///	confirmation

Tandis que les locuteurs discutent d'un prochain envoi de matériel sur le chantier C5, L7 et L6 évoquent un élément de matériel précis de ce chantier. L'élément en question (les butées de portes) concerne spécifiquement la partie de chantier de L3. Celui-ci pose alors une question (en italique) portant sur la présence de P2 dans l'entreprise, cette dernière travaillant sur le chantier C5. Cette question implique que cette poseuse peut transporter les butées de portes de l'entreprise au chantier puisque celle-ci est supposée être présente à l'entreprise dans la semaine. Si, dans un premier temps, L6 est incertain (« bah elle m'a pas dit »), il exprime ensuite qu'elle est susceptible de passer afin de déposer un document au secrétariat (tour souligné). La semi-assertion produite par L3 (en gras) permet de clôturer l'échange en s'assurant de l'organisation du transport de matériel sur son chantier et d'ajuster le planning des éléments à poser.

Si les semi-assertions servent une visée de contrôle et de vérification, celles-ci peuvent par ailleurs être utilisées en plus comme outil de redirection topicale afin de réguler le déroulement de l'interaction pour clore une thématique. Nous observons cet usage, similaire à celui que nous avons constaté dans la [section 4.1.1.7](#), dans l'exemple suivant :

Exemple 27 – réunion 5 (p.218-219) : L2 (responsable de la menuiserie) échange avec L5 (conducteur de travaux du chantier C4) sur les éléments de fabrication du chantier C4. Au même moment, un groupe d'étudiants en architecture visite l'atelier attendant à la salle de réunion, sans porter les EPI (équipements de protection individuels) habituellement requis.

1	L2	+ <i>«C4a» il y a les trois portes et la baie libre</i>	
2	L5	<i>ouais +</i>	
3	L2	<i>eah + sur la zone G je sais pas où c'est mais ça</i>	<i>thématique initiale</i>
4		<i>ce sera c'est pareil c'est dans le lot +</i>	
5		<i>et puis les gabarits euh mais ça faut que je voie avec</i>	
6		<i>c'est «P6» qui a dessiné ↗</i>	
7	L5	<i>ouais [...] [16 tours]</i>	
8	L5 + L3	<i>1: ça peut le faire</i>	
9		<i>2: <u>tu leur imposes</u></i>	<u>introduction d'une</u>
10	L3	<u><i>pas les bouchons dans ton atelier +</i></u>	<u>seconde thématique</u>
11	L1	<i>[pf] si vas-y fais-les chier dis-leur</i>	
12	L1 + L2	<i>1: de remettre des bouchons</i>	
13		<i>2: oh</i>	
14	L1	<i>ah pardon + {rire L3}</i>	
15	L2	<i>chaussures de sécu {sécurité} quoi</i>	
16	L4	<i>c'est qui les gens-là</i>	
17	L5	<i>et le casque +</i>	
18	L1	<i>des casques</i>	
19	L1 + L2	<i>1: des bouchons</i>	
20		<i>2: ouais</i>	
21	L1	<i>et puis des grosses</i>	
22	L1 + L5	<i>1: surbottes</i>	
23		<i>2: puis le masque</i>	
24	L5	<i>le masque avec les poussières</i>	
25	L3	<i>puis des bottes + des bottes de sécu [rire]</i>	
26	L4	<i>c'est qui ces gens-là</i>	

27	L2	euh	
28	L1	des étudiants architectes +	
29	L2	ouais en dernière année	
30	L5	donc tu livres tout ça	semi-assertion :
31	L2	ouais	retour à la première
32	L5	ouais	thématique pour
			validation

En début d'extrait, L5 (conducteur de travaux du chantier C4) et L2 (responsable menuiserie) échangent des informations sur les éléments de fabrication du chantier C4 (en italique, lignes 1 à 7). Cette réunion se déroule dans le bureau de L2 qui possède une baie vitrée donnant sur l'atelier menuiserie. A ce moment de l'interaction, un groupe de visiteurs se trouve dans l'atelier sans équipements de sécurité, ce qui explique l'intervention de L3 (souligné, lignes 9-10). Cette intervention amène les autres participants à développer une seconde thématique en ironisant sur le port des équipements de sécurité (lignes 11-29). Afin de réorienter le déroulement de l'interaction sur la première thématique concernant son chantier, L5 produit une semi-assertion débutant par *donc* (en gras, ligne 30), signifiant ainsi qu'il effectue un retour en arrière sur une thématique précédemment abordée. Comme dans l'exemple précédent, la question permet la clôture d'une thématique par la vérification d'un élément permettant la validation du planning de livraison et l'organisation du planning de pose.

4.1.2.3. Vérifier sa compréhension auprès d'un expert

L'utilisation d'une séquence comprenant des semi-assertions n'est pas seulement influencée par le statut des locuteurs, leur rôle interactionnel ou encore les responsabilités qu'ils prennent en charge. Une des dimensions les plus fécondes pour l'analyse de ce type de séquences interactionnelles est celle de l'expertise (Mondada, 2005, 2001b, 2001c). Si les interactions verbales présentent des dissymétries en termes de statut (Kerbrat-Orecchioni, 1992), cette dissymétrie peut aussi concerner les savoirs possédés par les locuteurs. Le recours aux questions par un locuteur permet alors de solliciter un apport d'information afin de partager les connaissances (nous avons évoqué l'aspect socialement partagé et inégalement réparti de la cognition dans la [section 1.3.1](#)). Cet apport d'information est nécessaire à l'intercompréhension en permettant de convoquer les savoirs utiles dans le déroulement de l'activité. Les questions mettent donc en lumière l'aspect collaboratif présent dans les interactions en réunion de travail par la recherche d'une meilleure répartition des savoirs socialement et inégalement distribués dans l'entreprise (Longchamp, 2003).

Analyser les questions sous l'angle de la sociolinguistique des interactions permet de considérer la catégorie d'expert dans son rapport à l'élaboration collective du savoir (Mondada, 2005). Si le statut d'expert est préexistant à l'interaction, grâce à la maîtrise de savoirs et de savoir-faire spécifiques, il peut être construit collectivement et perceptible dans les pratiques développées en interactions. Dans son étude portant sur la construction des savoirs scientifiques par les chercheurs dans des réunions plurilingues, Mondada (*ibid.*) montre que la collaboration des locuteurs permet à la fois l'émergence des savoirs tout en rendant possible l'observation des mécanismes de construction de ce savoir. Ainsi, l'analyse de certaines activités langagières permet de rendre visible la manière dont le statut d'expert est convoqué dans les réunions dans des séquences où cette expertise est requise. Dans les interactions de service, Filliettaz (2006a, p.96) souligne par exemple que l'expertise est « mobilisée sous des formes différentes dans les multiples activités attestées dans ce contexte : des demandes d'informations ponctuelles, des demandes de conseils, des réclamations ». En utilisant le verbe « mobiliser », Filliettaz réaffirme ainsi que le statut d'expert existe en dehors des moments où cette expertise est sollicitée.

De précédentes études ont montré le rôle des questions dans la construction de l'ethos d'expert (Ford, 2008 ; Mondada, 2001b), certaines formes de questions étant propices à l'exposition d'une connaissance ou d'un argument¹⁸³. Tandis que l'expertise peut être rendue manifeste par *la production de questions*, elle peut aussi être *sollicitée par* ces questions. L'analyse des séquences comportant des semi-assertions fait apparaître un nombre important de formes permettant de participer à la construction de la légitimation du statut d'expert. Les dimensions identitaires des locuteurs auxquels sont posées certaines questions expliquent ainsi leur formulation. Les locuteurs participant aux réunions de travail sélectionnent (consciemment ou inconsciemment) les interlocuteurs susceptibles de détenir l'information nécessaire grâce à leur statut, leur poste ou leur rôle (dans l'entreprise ou la réunion). Ce faisant, ils permettent la diffusion des connaissances tout en participant à la construction de la place d'expert des locuteurs sur différents sujets. Ainsi, ces questions sont toutes orientées vers la mise en place ou l'amélioration de l'intercompréhension. A la suite de Filliettaz (2006a, p.91-92), il nous semble important d'insister sur la forte intrication entre le contexte observé, la dimension praxéologique des pratiques langagières mises en place et les identités des locuteurs :

¹⁸³ Mondada (2001a) évoque notamment le cas des questions débutant par « ne pensez-vous pas que... ».

S'il importe d'insister sur la complexité des rapports qui s'établissent entre les réalités discursives et les situations d'action dans lesquelles elles sont mobilisées, c'est précisément parce que la problématique de l'asymétrie n'est pas sans liens avec cette question. On peut considérer en effet que la nature des rapports qu'entretiennent les interactants est profondément imbriquée dans une des composantes centrales qui définissent les situations d'action : les identités qu'assument les acteurs dans les configurations d'action dans lesquelles ils se trouvent engagés. [...] Nous porterons plus particulièrement attention aux identités dites *situées* ou *situationnelles*. Celles-ci se rapportent à une situation d'action spécifique et définissent les modalités de participation des individus aux actions conjointes dans lesquelles ils se trouvent engagés.

De cette manière, l'analyse des interactions au travail sous un angle sociolinguistique permet d'expliquer les rapports entretenus entre les acteurs sociaux tout en reconstruisant les processus d'action de ces derniers dans un contexte toujours particulier. Dans cette section, nous allons présenter des questions visant à favoriser la compréhension d'une situation ou d'un élément grâce au partage de connaissances. Dans les extraits, les locuteurs s'adressent au locuteur perçu comme expert de la thématique abordée. Ces questions peuvent être notamment utilisées par des locuteurs de branches différentes, ayant donc des sphères de connaissances différentes :

Exemple 28 - réunion 3 (p.165-166) : *les conducteurs de travaux (L5 et L2) échangent avec le métreur (L7) afin de d'obtenir des détails sur un chantier à venir.*

L5	<i>c'est haut {fait un geste vers le haut avec le plat de la main} ↗</i>	<i>demande de confirmation</i>
	<i>c'est c'est dans une pièce qui fait quelle hauteur ↘</i>	<i>demande d'information</i>
L5 + L2	1: deux étages * faut y aller 2: peut-être qu'on les fera mais	
L7	< et le niveau c- c- a niveau tu as sept mètres euh	
L5	<i>c'est deux étages ↗</i>	<i>demande de confirmation</i>
L2	et toi tu as des heures euh:: de dispo > ↗	
L7	tu dois avoir sept mètres sous plafond à peu près	
L4 + L5	1: bah 2: donc même	
L5	donc tu vas avoir un truc qui fait cinq mètres quoi de haut +	demande de confirmation
L7	non non non euh hors garde-corps ça fait trois mètres euh	

Cet extrait de réunion met en présence plusieurs conducteurs de travaux (L2, L4 et L5) ainsi qu'un métreur (L7) de l'entreprise. Ce dernier intervient sur les chantiers afin de réaliser des mesures et des relevés qui lui permettent de fournir des données chiffrées à l'entreprise pour la réalisation des travaux et l'estimation de la facturation. Les participants évoquent un nouveau chantier qui doit être pris en charge par L2, inquiet de sa réalisation. Afin d'obtenir le plus de

précisions possibles et de rassurer L2, L5 pose une série de trois questions (en italique). A la fin de cette série de questions, il produit une estimation de la hauteur de la structure à l'aide de la semi-assertion en gras. L'estimation soumise par L5 pour vérification est ensuite infirmée par L7. L7 ayant effectué les relevés des dimensions du chantier, il est sollicité par L5 comme étant le locuteur le plus apte à répondre à cette question. L'extrait suivant présente le même type de mécanisme, cette fois entre des locuteurs ayant des statuts différents :

Exemple 29 - réunion 3 (p.178) : *L3 rencontre des problèmes de validation concernant les matériaux à choisir pour un de ses chantiers. L1 est le supérieur hiérarchique de L3 et L5.*

- | | |
|---------|--|
| L3 | je lui ai filé le catalogue ⌘F6⌘ |
| L1 | donc rien (n'est convaincant chez ⌘F6⌘ ▽ +
<u>{L3 lève les deux mains afin de signifier qu'il ne sait pas}</u> |
| L5 | bah dans ce cas-là tu lui réponds écoutez euh si vous trouvez pas il faut que effectivement on doit faire mieux mais alors après si tu listes tous les problèmes tu rentres dans |
| L5 + L1 | 1: si tu réponds ligne par ligne euh
2: ça ou le ⌘F23⌘ ouais |
| L5 | c'est pas ça va pas faire avancer quoi + |

A ce moment, l'interaction est centrée sur de la résolution du problème de L3. Les différents participants cherchent à obtenir le plus de précisions possibles sur les démarches mises en œuvre par L3 pour obtenir des choix de validation de la part des architectes en charge du chantier. Ainsi, L3 explique qu'il a fourni un très grand nombre d'échantillons et de catalogues mais que rien ne semble convaincre les architectes. L1 (directeur adjoint) produit alors le tour en gras visant à établir sa compréhension de la situation et à récapituler ce qui vient d'être dit, tour que nous pourrions gloser de la manière qui suit : « donc si je comprends bien, aucun des échantillons du catalogue F6 ne convient aux architectes ? ». L3 produit ensuite une réponse non-verbale à cette question. Ce tour, adressé à L3 en tant que conducteur du chantier en question, vise donc au partage des connaissances de L3 dans le but de résoudre un problème. Si les semi-assertions en *donc* peuvent être utilisées à des fins de vérification pour assurer le partage des connaissances entre locuteurs appartenant à des branches différentes et/ou ayant des statuts différents, elles peuvent aussi être produites entre employés d'une même branche, que ceux-ci soient des pairs ou qu'ils entretiennent un lien hiérarchique, comme c'est le cas dans l'extrait suivant :

Exemple 30 – réunion 4 (p.207) : *les participants discutent de la livraison de matériel. L5 est le N+2 de L2 et L4.*

L5	un plot de trente-quatre il avait été commandé semaine neuf	
L2 + L4	1: d'accord 2: la semaine neuf	
L5	mais il n'arrivait pas à le rentrer dans son stock donc il avait dit vous me le livrez semaine quatorze	explication
L4 + L2	1: donc ça fait cinq 2: hum	demande de vérification de la compréhension
L4	semaines qu'on aurait dû recevoir euh	la compréhension
L5	<u>non non</u>	<u>infirmation</u>
L5 + L1	1: <i>«PI6» l'a pas voulu</i> 2: <u>non non</u> <i>c'est «L10» qui</i>	explications
L1	ouais	
L5 + L4	1: <i>il a dit ne me</i> 2: ah bah	
L5	<i>me l'amène pas je peux pas le rentrer il pouvait pas le rentrer à l'époque +</i>	
L1	<i>donc il est en stock chez le fournisseur</i>	
L2	d'accord +	
L4	<u>donc le fournisseur on le on l'appelle il nous livre demain quoi grosso modo</u>	demande de vérification de la compréhension
L1	bah il attend une tournée quoi mais ouais	confirmation

Cet extrait met en jeu trois locuteurs principaux : L1 (responsable d'atelier, supérieur hiérarchique de L4), L4 (chef d'atelier) et L5 (directeur adjoint, N+1 de L1 et N+2 de L4). Cet extrait se découpe en deux séquences ternaires similaires : explication/demande de vérification de la compréhension/confirmation ou infirmation. L5 fournit une explication quant à l'absence de matériel spécifique. Suite à ce tour, L4 produit une semi-assertion visant à vérifier sa compréhension des événements, qui est ensuite conjointement infirmée par L5 et L1. Dans un second temps, L1 fournit des précisions sur la situation avec une nouvelle explication. A ce moment, L4 produit une seconde semi-assertion afin de confirmer sa compréhension désormais réajustée grâce au tour de L1. Ce tour est adressé spécifiquement à L1, celui-ci étant en contact avec le fournisseur dudit matériel. La réponse à cette question permet ainsi à L4 de planifier la suite de ses activités.

Enfin, ces questions peuvent être utilisées entre locuteurs appartenant à la même branche, ayant un poste et un statut identique, mais travaillant sur des projets différents :

Exemple 31 - réunion 3 (p.168) : *Les participants tentent de régler un problème rencontré par L3 sur un de ses chantiers. L5 et L3 sont tous deux conducteurs de travaux.*

L5	<i>c'est c'est qui ton:: interlocuteur là-bas +</i>	<i>demande d'information</i>
L3	<u>ɁP54Ɂ +</u>	<u>apport d'information</u>
L5 + L3	1: oui non mais euh 2: c'est de chez	
L3	ɁF18Ɂ +	
L5	donc c'est l'archi	demande de vérification de la
L1 + L3	1: elle voilà 2: bah c'est	compréhension
L3	l'assistante d'archi quoi	

Cet extrait se déroule avant l'exemple 29 précédemment cité. L5 et L3 sont tous deux conducteurs de travaux, ils ont donc un statut similaire. A ce moment, les locuteurs questionnent L3, conducteur de travaux du chantier en question, afin d'avoir le plus d'informations possibles sur la situation. L5 pose une première question afin de connaître l'interlocuteur de L3 sur ce chantier (en italique), ce dernier lui répond en fournissant le prénom de son interlocutrice (souligné dans l'extrait). Le couple « oui-non » présent au début du tour de L5 signale que la réponse produite par L3 n'est pas satisfaisante. André (2010a, p.211) explique le fonctionnement de « oui-non » qui est assimilable à un *atténuateur*¹⁸⁴ (au sens de Brown et Levinson, 1987 ; Kerbrat-Orecchioni, 1992) « en commençant par admettre les propositions du locuteur avant de les réfuter ». A partir de la réponse de L3, L5 infère le statut de P54, qu'il soumet pour vérification à L3. Ce dernier confirme l'inférence de L5. Nous avons précédemment abordé des séquences de questionnement qui visent à permettre de mieux appréhender une situation qui n'a pas été vécue par l'ensemble des locuteurs en s'adressant à la personne qui possède l'ensemble des informations : le conducteur du chantier. Ces séquences de questionnement, tout en permettant le partage des connaissances détenues par un seul locuteur, sont orientées vers la résolution d'un problème.

Dans cette section, l'analyse linguistique des séquences présentant des semi-assertions nous a permis d'établir leur fort ancrage au contexte et au cotexte de production. Nous avons notamment pu remarquer le recours quasi-systématique au marqueur discursif *donc* permettant d'indiquer l'orientation vers la clôture de la séquence. Utilisé conjointement avec une semi-assertion, il permet de confirmer la validité d'une proposition afin de trouver un accord, de contrôler l'organisation et le déroulement des tâches ainsi que de vérifier la compréhension d'une situation. Ces trois objectifs mettent à nouveau en avant l'aspect collaboratif véhiculé par les questions. L'utilisation de ces formes par les locuteurs participe à la construction collective

¹⁸⁴ Nous précisons le rôle des atténuateurs et leur lien à la politesse dans le chapitre 6.

de l'intelligibilité des situations de travail en permettant de partager les informations, de vérifier que celles-ci sont bien comprises, ce qui contribue ainsi au bon déroulement des activités. Le phénomène que nous venons d'analyser semble en grande majorité viser des demandes de confirmation de trois types différents :

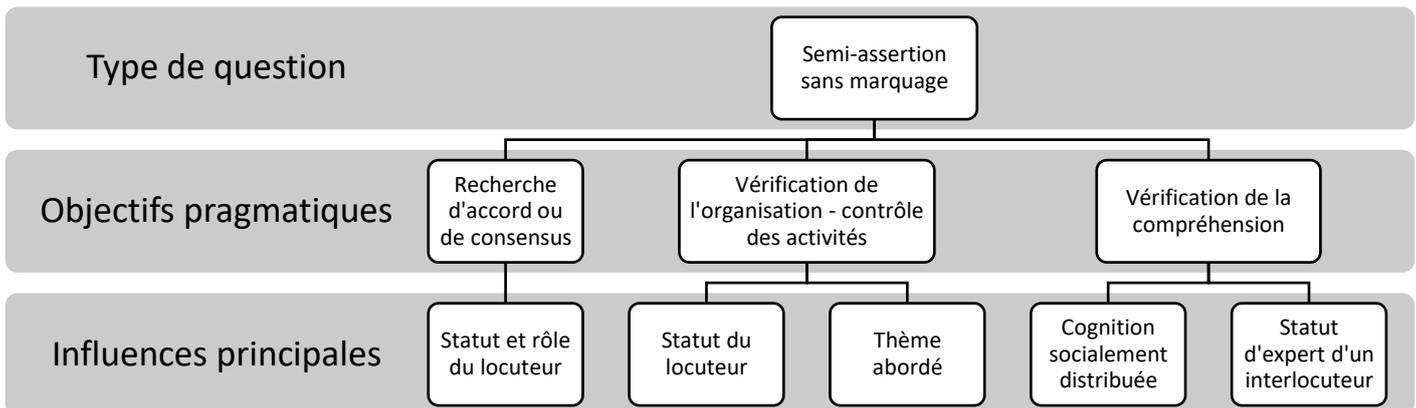


Figure 29 : objectifs pragmatiques et éléments de la situation influençant la production de semi-assertions sans marquage

Un premier type de semi-assertions prend place dans des séquences visant l'établissement et la ratification d'un consensus par les locuteurs. Ce type de question est généralement produit par des locuteurs ayant un statut ou un rôle particulier dans la réunion, dans notre cas il s'agit des supérieurs hiérarchiques ou des participants en charge de la gestion du planning. Dans notre corpus, les locuteurs les utilisent afin d'établir un consensus autour d'une décision, leur permettant ainsi de clore un thème et de poursuivre vers les tâches suivantes. Nous avons aussi noté un usage argumentatif remarquable de ce type de questions dans le cadre de la mise en place d'une stratégie interactionnelle visant à convaincre un participant. Utilisée après une séquence argumentative par un supérieur hiérarchique, la question permet de donner l'illusion d'un choix à un interlocuteur, et ainsi de le convaincre de manière détournée.

Un second type de semi-assertions se trouve dans des séquences permettant la vérification de l'organisation et le contrôle des activités. A nouveau, ce type de question est privilégié par des locuteurs ayant un statut particulier, comme les supérieurs hiérarchiques ou par les conducteurs de travaux lorsque le thème de l'échange concerne un de leurs chantiers.

Ce type de questions à visée évaluative permet de suivre et de s'assurer du bon déroulement des activités ou de faire émerger de potentiels problèmes dans la réalisation des tâches.

Enfin, un troisième type de semi-assertions se trouve dans des séquences permettant aux locuteurs qui les utilisent de vérifier leur compréhension d'une situation afin de réajuster leurs connaissances. Ce type de questions permet aux locuteurs de mettre en communs leurs différentes sphères de connaissances issues des spécificités de leur poste ou de leur statut, afin de régler un problème ou de planifier leurs tâches. Ce dernier type de questions est naturellement orienté vers la personne la plus apte à répondre, soit le spécialiste de la thématique. De cette manière, nous remarquons que les questions, qu'elles soient posées ou reçues par un locuteur, permettent de construire un ethos d'expert au sein des réunions de travail.

Chapitre 5. Analyse d'un second phénomène favorisant l'intercompréhension : les questions suspensives.

Dans le cadre de l'analyse des questions de notre corpus, nous avons pu identifier une seconde forme de questions utilisée de manière récurrente par les interactants. Ces questions, que nous appelons *questions suspensives* (nous défendrons par la suite le choix de cette dénomination), présentent la particularité d'être syntaxiquement incomplètes tout en étant complètes du point de vue pragmatique. L'analyse de ces formes de questions spécifiques nous semble particulièrement éclairante car elle permet de faire émerger une partie des processus d'intercompréhension mis à l'œuvre par les interactants au travail ainsi que les dimensions mobilisées pour construire collectivement sens de ces énoncés particuliers. L'étude des différentes dimensions influençant la production de ces questions met en relief le lien unissant cette pratique interactionnelle et l'activité de travail. Nous montrerons que le recours à ce type de questions au fonctionnement quasi elliptique est une conséquence directe de l'activité de travail et peut ainsi requalifier les questions suspensives comme élément du langage opératif de l'organisation. Comme nous le verrons dans la suite de ce chapitre, l'analyse sociolinguistique, pragmatique et interactionnelle des questions suspensives permet, par ailleurs, de mettre l'accent sur la dimension hautement collaborative des interactions verbales en situation de travail. Enfin, nous soulignons la rareté des études portant sur ce type de questions alors même que celles-ci sont présentes en nombre dans les interactions en situation de travail.

5.1. Éléments définitoires et choix de dénomination

Tout au long de ce chapitre, nous ferons en particulier référence à Debaisieux et Boulton (2007), les travaux s'intéressant spécifiquement à ce type de questions en interaction étant rares, à notre connaissance. Ces derniers ont décrit le fonctionnement de ces questions qu'ils dénomment « inachevées » de la manière qui suit : « un autre procédé courant est de commencer un énoncé et de laisser à son interlocuteur de compléter. Les réactions confirment qu'il s'agit bien d'une demande d'information, d'explicitation, souvent renforcée » (*ibid.*, p.39). Si l'article de Debaisieux et Boulton (*ibid.*) permet de mettre en lumière des procédés de questionnement rarement évoqués dans la littérature consacrée aux questions, nous apportons cependant une nuance par rapport à la définition qu'ils donnent des questions inachevées. En effet, il nous semble que celle-ci envisage les questions suspensives comme des énoncés ayant vocation à être complétés par un interlocuteur, ce qui les rapproche de fait des demandes de complétion (André, 2006). Afin de ne pas entretenir une confusion avec les demandes de complétion (nous

approfondirons cet aspect en [5.2.1](#)), nous considérons pour notre part comme *question suspensive* tout énoncé laissé inachevé par un locuteur – soit un énoncé syntaxiquement incomplet – qui vise, non pas une complétion, mais un apport d’information (sous forme de confirmation ou de précision). Ce mécanisme est illustré par les exemples suivants fournis par Debaisieux et Boulton (2007) :

Exemple 1 - Debaisieux et Boulton (2007, p.39) :

L1: plutôt en salle ou...

L2: moi je s- euh me sers du support euh de la structure artificielle d’escalade

Exemple 2 - Debaisieux et Boulton (2007, p.39)

N: donc là à l’UFR lettres je demande la fiche péda et puis euh...

A: l’emploi de temps de la troisième année de de culture et communication

L’analyse menée par les auteurs permet de mettre en avant l’utilisation récurrente de trois ressources linguistiques possibles dans ce type de questions :

- la conjonction de coordination *ou* ;
- le marqueur d’hésitation *euh* ;
- un allongement syllabique.

Nous confirmerons et affinerons cette liste de marqueurs dans la section suivante.

Quel que soit le marqueur présent dans l’énoncé, les questions inachevées présentent systématiquement une incomplétude de nature syntaxique. Reprenons le premier exemple cité précédemment : on attendrait, à la fin du tour de L1, la réalisation de la seconde partie de la question alternative, par exemple à l’aide d’un syntagme prépositionnel : *plutôt en salle ou à l’extérieur*. Tandis que l’inachèvement syntaxique est indéniable, ce type d’énoncé est pourtant perçu par les locuteurs comme une question, malgré l’absence de complétude syntaxique. Les questions dites « inachevées » n’entravent pas non plus la communication : les interlocuteurs ne corrigent pas ces productions et ne signalent pas d’incompréhension (Debaisieux, 2000). Au contraire, il est même possible de déceler « des marques qui montrent que l’interaction continue à la satisfaction de tous. » (*ibid.*, p.56). Ces questions sont donc inachevées syntaxiquement, mais achevées pragmatiquement puisqu’elles atteignent leur but dans l’interaction (obtenir une information, une confirmation, une précision). Le caractère inachevé des questions présentées dans ce chapitre dépend donc entièrement du fait que l’interaction est co-construite dans

l'interaction, sans qu'il soit nécessairement symptomatique d'une interaction informelle (Traverso, 2016, p.25).

5.1.1. Les questions suspensives : des questions inachevées ?

La construction syntaxique des questions suspensives est généralement associée à l'idée d'*inachèvement*, comme c'est notamment le cas chez Debaisieux et Boulton (2007). Toutefois, les analyses menées dans le cadre de notre étude ainsi que le cadre théorique mobilisé nous conduisent à interroger cette dénomination. En effet, il nous semble étonnant, dans le cadre d'une analyse de l'oral, d'utiliser ce type de dénomination qui est susceptible d'induire une comparaison entre le fonctionnement de la syntaxe de l'oral et celle de l'écrit (voir chapitre 1, section [1.1.2.2](#)).

Evoquer des questions *inachevées* amène nécessairement à envisager ces productions sous l'angle syntaxique. Ce choix de dénomination et de fait, de cadrage théorique, fait émerger la problématique des « disfluences »¹⁸⁵ de l'oral. Au sein des études portant sur la syntaxe de l'oral, les disfluences recouvrent un ensemble de phénomènes qui ont la particularité de « briser la linéarité syntaxique de l'écrit » et « constituent une interruption (souvent momentanée, parfois définitive) dans le déroulement de l'énoncé » (Constant et Dister, 2012, p.1, inspiré de Blanche-Benveniste et Jeanjean, 1987). Pourtant, comme le soulève Bove (2008, p.51) dans son étude syntaxique des disfluences, celles-ci « ne font pas l'objet d'un consensus terminologique », si bien qu'il existe un foisonnement terminologique associé aux différents phénomènes de disfluences. Nous illustrons cette pluralité des dénominations grâce au schéma des différents types de disfluences et leurs équivalents terminologiques établi par Bove (*ibid.*, p.55) :

¹⁸⁵ Nous utilisons la graphie *disfluence* par opposition à *dysfluence* qui relève du champ des pathologies du langage.

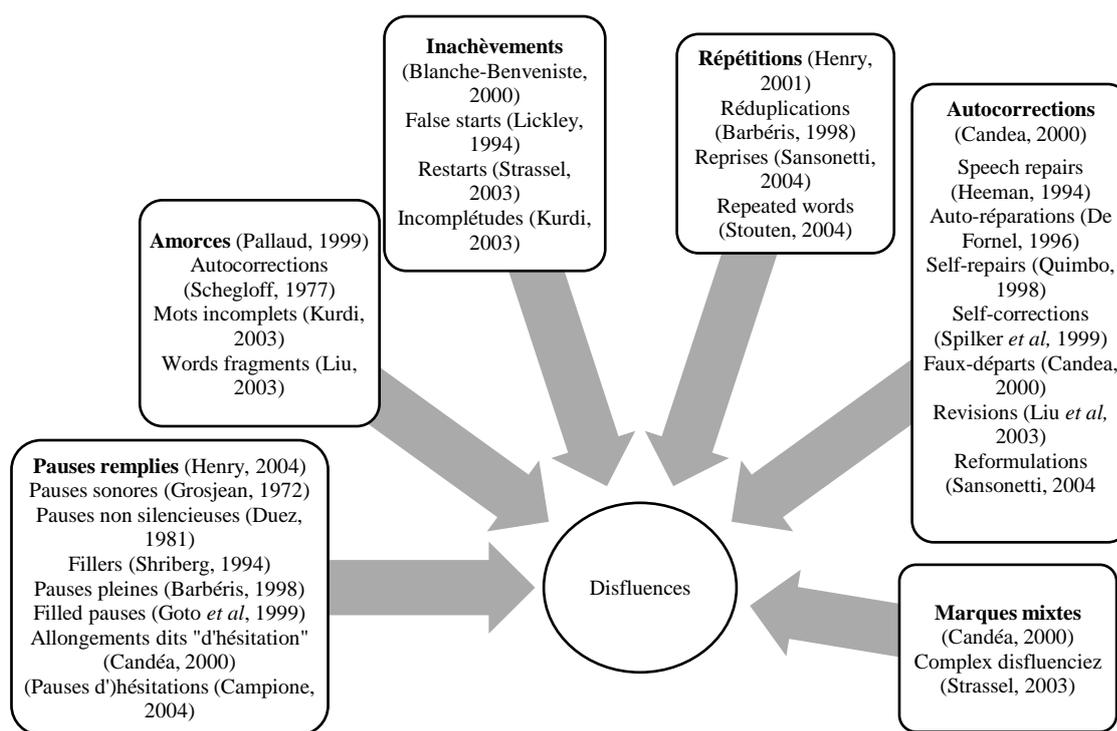


Figure 30 : types de disfluences et équivalences terminologiques selon Bove (2008)

Lorsqu'ils sont envisagés comme des disfluences, les inachèvements représentent des énoncés qui sont abandonnés au cours de leur production par les locuteurs, sans que ceux-ci ne soient corrigés ou repris (Strassel, 2003). Ce type de disfluence peut témoigner d'une « panne » ou d'une recherche lexicale (Bove, 2008), d'un échec dans la construction discursive (abandon de structure) mais il peut aussi s'agir d'une amorce de construction apparemment abandonnée mais reprise plus loin dans le discours du locuteur (Blanche-Benveniste, 2000a).

Dans le cadre que nous venons d'évoquer, les questions que nous traitons dans ce chapitre pourraient faire partie des inachèvements. Toutefois, cette vision nous apparaît comme largement problématique. Considérer ce type d'énoncés comme inachevés revient à les considérer relativement au modèle phrastique, donc au modèle de l'écrit. Analysés dans le cadre de la phrase, ces énoncés ne peuvent qu'être considérés comme « déviants » (Debaisieux, 1997). Pourtant, nous savons aujourd'hui que l'oral possède ses propres modes de production et qu'il se distingue de l'écrit dans le sens où son élaboration est conjointe à sa production. L'oral, contrairement à l'écrit, ne présente pas d'*avant-texte* (Benveniste et Jeanjean, 1987)

permettant son élaboration préalable, il garde ainsi toutes les marques successives de sa construction. Les spécificités des modes de production de l'oral soulèvent donc la nécessité de l'utilisation d'outils d'analyse différents de ceux utilisés pour la description de l'écrit (Blanche-Benveniste, 1987, 1990). Par ailleurs, il nous semble important de mentionner que les énoncés inachevés, comme les autres types de disfluences (amorces, bribes, piétinements, etc.) sont présents dans le discours de tous les locuteurs, peu importe leur âge, leur statut socioculturel ou encore le degré de formalité de la situation de communication (Debaisieux, 2000). Ainsi, ces énoncés ne constituent pas une « déviance » mais sont des phénomènes habituels et représentent une spécificité des productions orales. Nous nous joignons à la critique effectuée par Benzitoun *et al.* (2004) relative à l'utilisation du terme de disfluence pour le cadre des descriptions de l'oral, celui-ci revenant à ériger la norme écrite comme modèle de la fluence¹⁸⁶.

Si la présence des phénomènes décrits comme des disfluences est tout à fait normale dans les discours des locuteurs, il semble même qu'elle puisse être le témoignage de la compétence sociolinguistique et d'un certain type de fluence. En faisant un parallèle entre la compétence sociolinguistique de locuteurs natifs et celle des apprenants d'une L2, André et Tyne (2012) soutiennent que la présence des disfluences est, au contraire, liée à la capacité des locuteurs à s'adapter à la situation de communication, à varier et à négocier les productions en interaction. Citant le cas des hésitations, ils montrent que ce phénomène, loin d'être seulement le témoin d'un raté de la production, fait partie intégrante des mécanismes de construction collaborative de l'interaction, que celle-ci soit exolingue ou non. Enfin, un dernier élément soulevé dans cette perspective est relatif à la conception de la fluence qui semble devoir être reconsidérée dans le cadre d'une analyse sociolinguistique des interactions. Un paradigme analytique influencé par l'écrit ne tient pas compte de « tout ce qui est imparfait mais normal (faux départs, répétitions, hésitations, etc.) dans les productions orales en situation » (*ibid.*, p.5). Ainsi, les inachèvements, comme les autres types de « disfluences », passent inaperçus au cours de l'interaction puisqu'elles sont constituantes des discours oraux et de l'expression de la fluence : « Trop d'exactitude, de précision, de préparation, etc. dans des interactions où ce n'est pas la norme pourrait être considéré comme suspect ou pompeux, voire inapproprié¹⁸⁷ » (Guillot, 1999, p.15). Ainsi, les mécanismes à l'œuvre dans les interactions orales nous

¹⁸⁶ Nous adoptons, à la suite de André et Tyne (2012, p.3) le terme de *fluence*, dérivé de l'anglais *fluency*, qui « renvoie à la fois à des prises en compte selon le sens commun [...] et à des mesures précises (notamment en psycholinguistique). »

¹⁸⁷ Traduction personnelle. Version originale : « Too much accuracy, precision, planning, etc. in interactions in which they are not the norm might conceivably be regarded as suspicious or pompous, if not inappropriate ».

semblent reposer en partie sur les phénomènes décrits comme des disfluences, en faisant ainsi la norme et non l'exception. En d'autres termes, les disfluences ne sont pas indésirables, elles sont même nécessaires si celles-ci sont envisagées dans une perspective socio-interactionnelle.

L'omniprésence des énoncés « inachevés » à l'oral et leur fonctionnement en interaction tend à nous faire penser que les questions suspensives représentent une stratégie à part entière pour le questionnement. Dans le cadre de notre étude, nous envisageons principalement les questions sous un angle pragmatique et socio-interactionnel. Ainsi, plutôt que de considérer ces questions comme « inachevées », ce qui reviendrait d'une part à les envisager sous l'angle d'une potentielle incomplétude et d'autre part à les étudier selon le modèle phrastique, nous les envisageons ici comme achevées, puisqu'elles atteignent le but pragmatique et interactionnel envisagé par le locuteur. Au regard d'une de leurs particularités discursives (laisser en suspens un énoncé, parfois à l'aide d'un marqueur d'hésitation ou d'un allongement), nous préférons désormais à la dénomination *questions inachevées* celle de *questions suspensives*, cette dénomination permettant par ailleurs d'insister sur l'effet d'attente produit par ce type de question sur l'interlocuteur en situation d'interaction.

5.2. Aspects formels des questions suspensives

Dans cette section, nous nous intéresserons aux marqueurs linguistiques des questions suspensives de notre corpus. Après les avoir distinguées des demandes de complétions qui se manifestent par des indices similaires, nous présenterons la typologie que nous avons établie après l'analyse des formes repérées dans notre corpus.

5.2.1. Questions suspensives et demandes de complétions : éléments distinctifs

Dans l'analyse menée par André (2006), les allongements, les hésitations et la présence de termes ou syntagmes interrogatifs signalent une « demande indicée » de complétion (p.256). Ces mêmes indices nous permettent d'identifier les questions suspensives. Tandis que la demande de complétion vise la construction collaborative du discours, les questions suspensives visent pour leur part un apport d'information et portent sur la construction de l'intercompréhension. Il nous semble donc nécessaire d'effectuer une distinction entre ces deux pratiques. Cette distinction peut être effectuée en analysant la séquentialité de l'interaction. Le processus d'analyse que nous utilisons est résumé dans le schéma suivant :

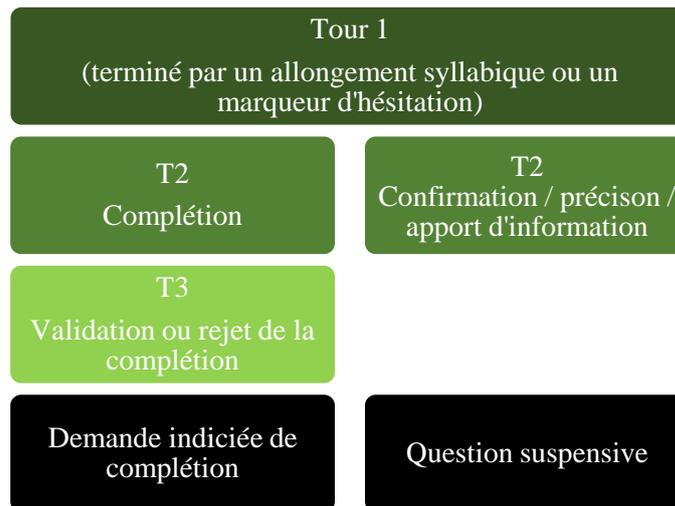


Figure 31 : indices permettant la distinction entre demandes indicées de complétion et questions suspensives

Ainsi, si un locuteur L1 produit un tour avec les indices précédemment cités (allongements, hésitations, syntagmes ou termes interrogatifs), qu'un locuteur L2 produit un second tour visant à compléter le premier, puis que L1 prend appui sur ce second tour pour continuer à développer son propos, il s'agira vraisemblablement d'une complétion. Ces complétions sont décrites par André (2006) comme « des incises dans le discours du premier locuteur [qui] ouvre une parenthèse métalinguistique afin de combler un manque lexical » (p.256), ainsi, lorsque ce manque est comblé, cette parenthèse est refermée et le locuteur peut poursuivre. Ce fonctionnement est illustré par l'exemple suivant, tiré de André (*ibid.*, p.255), la demande de complétion y est représentée en gras et la complétion y est soulignée :

Exemple 3 (André, 2006, p.259) :

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

Nous pouvons par ailleurs constater la présence de ce phénomène au sein de notre propre corpus :

Exemple 4 (réunion 3, p.128) :

L4 : **donc toi tu toi tu m'as dit priorité au pantry euh**
L2 : 2019
L4 : ouais + donc c'est celui qui est moins avancé parce que là il est débité il va passer à la CN
{commande numérique} mais il va y avoir du monde dessus après j'ai d'autres trucs à livrer mais euh +

En produisant le marqueur d'hésitation *euh*, L4 fait appel à L2 pour lui apporter un élément manquant, soit la numérotation d'une pièce à fabriquer. L'obtention de l'élément fourni par L2 permet ensuite à L4 de poursuivre son discours au tour suivant.

A l'inverse, si un tour contenant les indices déjà évoqués est suivi d'une confirmation/infirmation ou d'une précision (comme c'est le cas dans les exemples 5 à 16) et que cette réponse ne sert pas au premier locuteur à construire son discours, l'énoncé est alors une question suspensive.

5.2.2. Typologie des questions suspensives

L'analyse de notre corpus nous a permis de dégager trois types de structures possibles de questions suspensives, certaines possédant des déclinaisons. Ces formes viennent confirmer et compléter les formes déjà inventoriées précédemment par Debaisieux et Boulton (2007). Le schéma présenté ci-dessous reprend les différentes structures de questions suspensives rencontrées dans notre corpus.

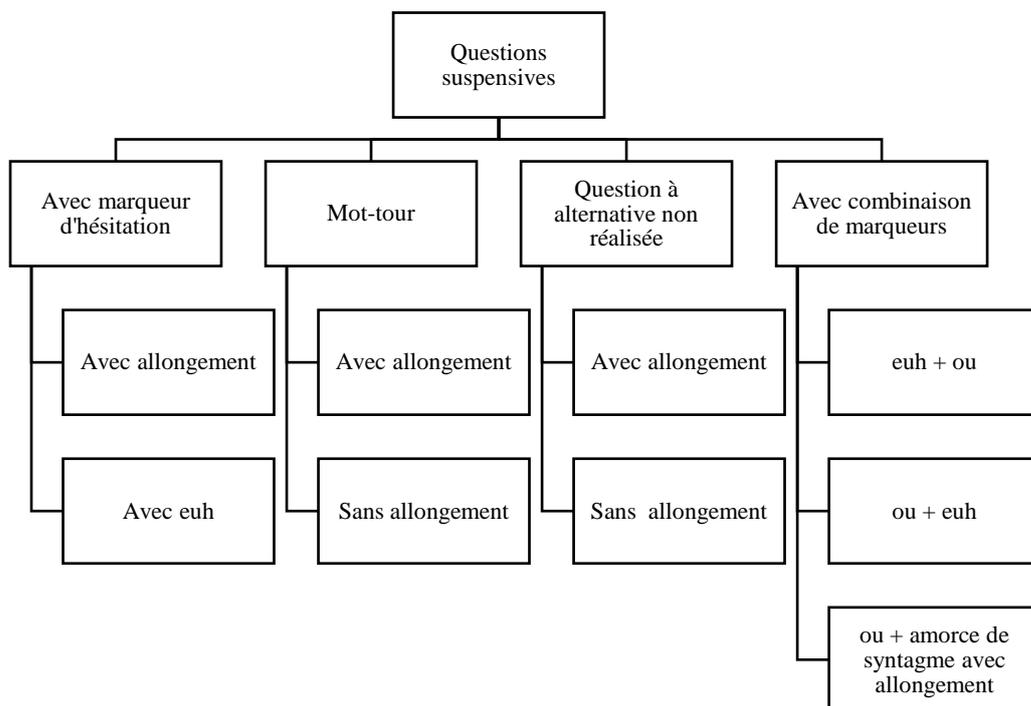


Figure 32 : structure des questions suspensives dans le corpus

Dans la suite de cette section, nous expliciterons ces différents types de questions suspensives en faisant état des marques linguistiques manifestant leur présence.

- **Marqueurs d'hésitation**

Le terme de *marqueur d'hésitation*, en anglais *hesitation phenomena* a été utilisé de façon pionnière dans l'étude de Maclay et Osgood (1959) qui « ont reconnu à cette époque, dans ces phénomènes, des objets d'étude pour la linguistique et ont publié des travaux qui sont réellement, à en juger par toutes les bibliographies postérieures, à la base de tous les travaux ultérieurs portant sur ce sujet » (Candea, 2000, p.73). Maclay et Osgood (1959) utilisent notamment la distinction entre « unfilled pause » ou « pause silencieuse » et « filled pause » (p.24) ou « pause remplie » constituée de l'item quasi-lexical *euh* en français et *er* ou *erm* en anglais. Plus récemment, il a été constaté que le rôle de signal d'hésitation qui est habituellement dévolu aux pauses remplies est aussi tenu par des allongements syllabiques affectant une voyelle en fin de mot, aussi appelés « allongements d'hésitation » (Campione et Véronis, 2004, p. 109). Par ailleurs, en plus d'être des signaux d'hésitation, les pauses remplies et les allongements ont déjà été révélés comme des points opportuns de transition de parole (Blanche-Benveniste, 1990 ; Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974). L'analyse des formes de questions de notre corpus a permis de montrer que la production de ce type de marques par un locuteur dans des séquences interactionnelles favorisant l'apparition de questions (nous y reviendrons) est interprétée comme une question, comme c'est le cas dans les exemples suivants :

Exemple 5 – réunion 1 (p.35) :

L6 :	tu tu sais c'est <u>quoi</u> le conditionnement du::
L4 :	c'est une grosse palette

Dans cet exemple, l'allongement d'hésitation produit sur « du », conjoint à l'adverbe interrogatif « quoi » amènent L4 à comprendre le tour de L6 comme une question portant sur un élément déjà évoqué et à y répondre en fournissant la nature du conditionnement de l'élément. Le même mécanisme est à l'œuvre dans l'extrait suivant :

Exemple 6 – réunion 13 (p.562) :

L6 :	et il est venu euh spontanément <u>ou</u> il a répondu à::
L2 + L1 :	1 : il a répondu
	2 : il a répondu au
L1 :	annonce chef d'équipe

On observe à nouveau dans cet exemple une utilisation conjointe d'un marqueur interrogatif – la conjonction de coordination *ou* utilisée dans les questions alternatives – et d'un allongement syllabique sur « à ». La question est perçue par deux locuteurs (L1 et L2) qui y répondent en apportant des précisions quant à la manière dont un potentiel futur employé a eu connaissance d'une annonce de recrutement¹⁸⁸. Ces questions peuvent de même se manifester par la présence d'une pause remplie (*eah*). Comme Campione et Véronis (2004), nous avons eu quelques difficultés, dans le cadre de mots se terminant par un schwa, à trancher entre un « euh » et un allongement du schwa. Au vu des analyses menées sur notre corpus, il semble, toute considération liée à la fidélité de la transcription mise à part, que cette distinction ne soit pas nécessairement pertinente. En ce sens, nous rejoignons Campione et Véronis (*ibid.*, p.110) : « on peut se demander si cette « hésitation » sur l'hésitation n'est pas en fait révélatrice de l'identité de fonction de l'allongement et du *eah* ». Nous présentons deux exemples du marqueur d'hésitation *eah* dans les questions suspensives :

Exemple 7 – réunion 7 (p.335) :

L2	<u>tu</u> as regardé
L2 + L3	1: au fait <u>z</u> pour le
	2: bah elles y sont
L2	la multipente eah::
L1	non

Exemple 8 – réunion 8 (p.344) :

L3	okay et meuble «C1c» à teinter c'est lequel *** + c'est <u>quoi</u> le meuble «C1c» là + c'est petit office eah::
L1	non le «C1c» c'est là +

Les utilisations conjointes de l'hésitation en *eah* avec un ou plusieurs autres marqueurs de la question (pronom *tu* et intonation montante pour l'exemple 7, adverbe interrogatif pour l'exemple 8) amènent l'interlocuteur à interpréter le tour précédent comme une question et à y répondre de manière adéquate en inférant l'élément sur lequel celle-ci porte. Dans les cas présentés, les locuteurs n'ont pas besoin de terminer leurs énoncés en apportant des précisions supplémentaires car ils s'inscrivent dans la continuité thématique directe de l'échange (nous y reviendrons en [5.3.3.1](#)). Ainsi, les énoncés peuvent être en suspens mais toutefois compris par leurs interlocuteurs.

¹⁸⁸ Le tour de L1 doit être lu de la manière suivante : « il a répondu à l'annonce intitulée annonce chef d'équipe ».

Cette première configuration de questions suspensives s'opère donc lorsqu'un locuteur amorce un syntagme qu'il laisse en suspens et qu'il produit un marqueur d'hésitation à la fin de l'énoncé. Les marqueurs d'hésitation, nous l'avons mentionné, représentent des points opportuns de transition de tour. Dans le cadre des questions, la production de marqueurs d'hésitations tels que *euh* ou les allongements syllabiques semblent fonctionner comme un signal d'appel à l'interlocuteur qui comprend que la question est entièrement formulée, bien que syntaxiquement inachevée, et qu'il doit alors prendre la parole pour y répondre. En outre, ces questions ont la particularité de présenter d'autres marqueurs de questionnement (nous les avons soulignés dans les extraits) : intonation montante, la présence d'adverbes interrogatifs, pronom *tu* ou encore marqueur de question alternative.

- **Mots-tour**

Un phénomène particulièrement remarquable a émergé lors de l'analyse des questions suspensives de notre corpus. Certaines de ces questions sont actualisées grâce à la présence d'un mot unique représentant l'intégralité du tour, nous les appellerons désormais « mots-tour », comme nous en présentons un exemple ci-dessous :

Exemple 9 - réunion 2 (p.106) :

L6	il y a besoin de quelqu'un c'est compliqué ou pas
L3	le::
L6	tes cadres à accrocher +

Alors que L6 interroge L3 sur la difficulté d'une tâche à réaliser, celui-ci ne précise quelle est la tâche en question. La question suspensive produite par L3 vise ainsi à préciser la question alternative précédemment formulée par L6 et plus spécifiquement, à établir le référent lié au pronom démonstratif « c' ». Le même mécanisme interactionnel est reproduit dans l'exemple suivant :

Exemple 10 – réunion 11 (p.472) :

L1	alors il y a les deux cadres miroirs ça je le ça fait deux semaines que je le fais pourrir faut vraiment que je trouve euh +
L2	pour +
L1	euh pour «C4»

A ce moment de la réunion, une nouvelle thématique (les cadres miroirs) est abordée par L1, toutefois, celui-ci ne spécifie pas le chantier auquel appartiennent les éléments de fabrication mentionnés. La production de la préposition « pour » suivie d'une pause fonctionne comme une

demande de précision envers L2. En étant produite isolément, la préposition «*»* semble être un signal d'appel envers L1 qui est ainsi enjoint de préciser à quel chantier il fait référence. Cet apport de précision permet notamment de solliciter l'interlocuteur compétent pour discuter cette nouvelle thématique : le responsable du chantier C4. Nous relevons par ailleurs que les mots-tour ne sont pas nécessairement accompagnés d'un allongement.

- **Questions à alternative non réalisée**

La troisième structure observée est proche du fonctionnement des questions alternatives. Dans cette troisième configuration, les locuteurs produisent ce qui s'apparente à une question alternative, sans toutefois que la seconde partie soit verbalisée. Nous ferons désormais référence à ce type de questions sous l'appellation *questions à alternative non réalisée*. Nous constatons ce fonctionnement dans l'exemple qui suit :

Exemple 11 – réunion 3 (p.133) :

L4 [...] c'est pas genre mai juin **ou::**
L5 ah non non eh c'est prêt là-bas ils attendent plus que notre les portes et le comptoir

Dans cet exemple, la question est manifestée par plusieurs indices qui permettent au locuteur L5 d'interpréter l'énoncé de L4 comme une question visant une demande de confirmation concernant le calendrier de réalisation d'un chantier. Le tour de L4 débute par une négation typique des *questions négatives orientées positivement* (Coveney, 2011), puis ce dernier formule deux propositions d'échéance «*mai juin*». Enfin, L4 produit la conjonction de coordination *ou* avec un allongement, sous-entendant une troisième alternative¹⁸⁹ qui pourrait être équivalente aux deux premières (*ou quelque chose du genre/ou un truc du genre*). De cette manière, cette troisième proposition est laissée sous-entendue puisqu'elle est estimée comme évidente pour le locuteur qui laisse sa reconstruction à la charge de l'interlocuteur (Gülich, 1986, Debaisieux, 2000). L'idée d'évidence de l'alternative peut être montrée par l'exemple suivant :

Exemple 12 – réunion 9 (p.402) :

L3 ça c'est urgent urgent **ou::**
L1 ça il faudrait qu'on le livre euh + euh c'est quoi qu'il m'a dit «C6» [pap] /// la corniche ouais foutre ça au deux mai ce serait pas mal

¹⁸⁹ Ce type de question est décrit par Călburean (2005, p.228-229) comme des *questions à deux ou plusieurs membres et à alternative unique* qu'il décrit ainsi : « l'interrogateur énumère certains membres de la classe des réponses possibles (sans pour autant l'épuiser). La question fournit la liste des rhèmes potentiels, tandis que la réponse sélectionne l'alternative que l'interrogé prend pour vraie ».

L3 tente d'évaluer le caractère urgent ou non de la fabrication d'un élément. En produisant l'énoncé « ça c'est urgent urgent ou:: », il sous-entend ainsi une alternative opposée (« ou pas » / « ou je peux laisser trainer encore un peu »). Cette alternative est aisément reconstruite par L1 puisque ce dernier fournit une date, indiquant ainsi le délai dont dispose L3 pour la fabrication. Les questions suspensives sont donc composées d'une seule première partie de question alternative qui semble proposer l'option la plus plausible pour le locuteur :

Exemple 13 – réunion 4 (p.187) :

L1	il hésite entre faire un tour du m- tour de France avec les compagnons [...] [3 tours] ou faire un apprentissage euh
L4	ah
L2	il veut partir sur le tour je crois
L2 + L1	1 : de ce qu'il m'a dit 2 : ouais
L3	comme compagnon ou::
L1	ouais

La question suspensive produite par L3 cherche à tester une option qui semble être la plus vraisemblable et cohérente avec les éléments qui ont été mentionnés précédemment. Le locuteur L1 explique qu'un des employés cherche à faire un tour de France « avec les compagnons », il est ainsi plus que probable qu'il parte lui-même en tant que compagnon, rendant ainsi la formulation d'une seconde alternative superflue.

La seconde configuration des questions suspensives consiste donc en une première partie de question alternative terminée par la conjonction de coordination *ou* avec un allongement. La seconde partie de l'alternative est comme sous-entendue par le locuteur qui semble compter sur un contexte et des connaissances partagées (nous y reviendrons), voire *supposé partagé* (Pavard et Karsenty, 1997) dans les cas où la question échoue à atteindre son but. Dans certains cas (citons l'exemple 12 précédemment abordé), la conjonction avec allongement semble être utilisée comme un raccourci pour « ou pas » ou encore « ou non », ce qui la rapproche ainsi sensiblement de l'usage de « ou bien » observé en Suisse.

- **Combinaison de marqueurs**

Nous avons constaté que les marqueurs présentés dans les trois types de suspensives précédentes peuvent se combiner. Ces différentes combinaisons, plus rares dans notre corpus, constituent le troisième type de questions inachevées telles qu'elles sont représentées par les exemples suivants :

Exemple 14 – réunion 2 (p.100) :

L1 : c'est quoi qu'il y a à faire **euh à::**

L3 : alors il y a un panneau à poser

Cet exemple montre la production conjointe d'un adverbe interrogatif (*quoi*) et une combinaison de deux marqueurs d'hésitation : *euh* et *à* avec allongement syllabique. Si L1 sous-entend le nom du chantier visé, celui est inféré correctement par L3 qui fournit la réponse attendue. L'exemple 15 montre un second type de combinaison possible :

Exemple 15 – réunion 9 (p.400) :

L3 : on colle ou on colle pas **euh ou +**

L1 : bah on c- si on colle ça ça tient que les vis on met pas de serre-joints

On constate dans cet extrait l'utilisation d'un marqueur d'hésitation (*euh*) au sein d'une question à plusieurs alternatives dont la dernière est non réalisée. Il est intéressant de noter que la conjonction de coordination utilisée en finale ne porte pas d'allongement syllabique. L3 n'étant pas interrompu par L1, nous faisons l'hypothèse que les deux alternatives précédentes ainsi que l'hésitation sont suffisantes pour exprimer la valeur de question, ce qui pourrait ainsi expliquer l'absence d'allongement.

Les observations menées précédemment dans cette section nous amènent désormais à formuler plusieurs conclusions :

- les marqueurs d'hésitation (*euh* et allongement syllabique) produits à la fin d'un tour syntaxiquement inachevé semblent fonctionner comme un marqueur de la question ;
- la présence de la conjonction de coordination *ou* en fin de tour de parole semble fonctionner comme un marqueur de la question (même produite sans allongement) ;
- l'accumulation de marqueurs de questionnement semble permettre de faciliter l'interprétation de certains énoncés comme étant des questions par les locuteurs.

Comme nous l'avons mentionné dans le chapitre précédent, ce type de constats semble conforter une analyse sous forme de *séquences questionnantes*, par la prise en compte d'un faisceau d'indices. Ce phénomène est plus aisément perceptible dans les questions suspensives avec allongement, celles-ci présentant généralement plusieurs marqueurs de la question, comme nous l'avons montré précédemment. L'extrait suivant montre une accumulation d'indices permettant de renforcer la valeur questionnante d'un tour :

Exemple 16 - réunion 11 (p.486) : L1 (responsable d'atelier) cherche à obtenir des informations sur les délais de fabrication d'éléments spécifiques du chantier C4.

L1 non non là je parle des plafonds «C4» ///
L5 *** là-bas tu sais pas trop +
L1 **je veux savoir est-ce que je renforce pour finir ça vite ou est-ce que je fais trainer sur deux trois semaines euh**
L3 ah bah on m'avait dit
L1 pour l'instant je sais pas
L3 bah voilà s'il faut renforcer à un moment donné
L3 + L1 1: que
2: ouais
L3 que j'y aille
L1 ouais mais là pour monter du plafond je peux prendre un opé {opérateur} euh enfin tu vois c'est c'est facile à trouver quoi

Le tour de L1 comporte de nombreux indices de sa valeur questionnante :

- une pré-question : « je veux savoir » permettant de projeter la valeur de question sur l'énoncé qui suit (Schegloff, 1980, 2007) ;
- un marqueur de question : « est-ce que » répété deux fois ;
- un marqueur de question alternative : « ou » ;
- un marqueur d'hésitation : « euh », symptomatique d'une question suspensive.

Dans cet extrait, le marqueur d'hésitation vient renforcer la valeur questionnante du tour de parole produit par L1. En effet, la valeur de question est suffisamment nette puisque celle-ci est portée par trois indices successifs. L'accumulation de ces différents indices permet donc d'une part d'actualiser la valeur de question et d'autre part, d'insister sur le caractère nécessaire de l'information recherchée par L1 : sans réponse à cette question, la planification des différents éléments de fabrication est compromise et la production est donc vouée à être ralentie.

5.3. Objectifs des questions suspensives

Maintenant que nous avons défendu nos choix terminologiques et présenté les différents types de questions suspensives, nous allons nous intéresser plus précisément aux objectifs poursuivis par les questions suspensives utilisées au sein des réunions de travail observées. Nous étudierons dans un premier temps les questions suspensives utilisées à des fins de vérification en guise de point de contrôle au cours de l'activité de travail (5.3.1). Dans un deuxième temps, nous analyserons leur utilisation stratégique à des fins d'étayage du discours (5.3.2). Enfin, nous nous intéresserons à trois dimensions de la situation de communication

permettant d'expliquer l'actualisation et la compréhension des questions suspensives au cours des interactions verbales ([5.3.3](#)).

Au cours de l'analyse des questions suspensives visées dans ce chapitre, il a parfois été délicat de faire la distinction entre deux phénomènes dont la réalisation est très proche. Une question au cours de laquelle un locuteur est interrompu, par exemple à cause d'une compréhension anticipée de son interlocuteur présente un aspect quasi similaire à une réelle question suspensive, c'est-à-dire une question dont le caractère syntaxiquement inachevé est une stratégie (consciente ou inconsciente) mise en place par le locuteur. Toutefois, il semble que la compréhension anticipée d'une question renforce le point de vue que nous défendons dans ce chapitre. Dans le cas d'une question syntaxiquement inachevée car interrompue par un interlocuteur, la partie produite est suffisante pour que l'interlocuteur puisse inférer sa suite et produire une réponse. Un énoncé syntaxiquement inachevé peut donc être pragmatiquement complet, que celui-ci soit produit délibérément ou non. De plus, les analyses que nous présentons dans les sections suivantes nous amènent à défendre le fait que les réponses anticipées, de la même manière que les complétions anticipées décrites par André (2006, 2010a), sont rendues possibles parce que les locuteurs sont *habitués* à traiter des énoncés syntaxiquement inachevés – dans notre cas, des questions suspensives – en utilisant toutes les ressources de la situation de communication à leur disposition pour en comprendre l'objet. De cette manière, comme nous le défendons en [5.1.1](#), les questions suspensives ne semblent pas faire figure d'usage exceptionnel, au contraire, elles semblent constituer une des spécificités du discours oral interactif, et plus particulièrement en situation de travail où il se rapproche du langage opératif (nous y reviendrons).

5.3.1. Outil de vérification : point de contrôle de l'activité

A la lumière des analyses menées sur notre corpus, nous pouvons identifier un premier objectif rempli par les questions suspensives. De la même manière qu'une partie des questions-reformulations (nous les avons évoquées au [chapitre 4](#)), certaines des questions suspensives sont utilisées par les locuteurs comme un outil de vérification ou de validation portant sur des éléments de natures différentes : compréhension d'une situation, validation d'une procédure, du choix d'une technique, d'un outil, etc. Cette utilisation des questions semble centrale dans les interactions au travail. Celles-ci visent l'intercompréhension en s'assurant de la mise en commun des connaissances socialement distribuées qui sont nécessaires à la réalisation de

l'activité. Les questions suspensives revêtent ainsi parfois le rôle d'étape de vérification dans les interactions afin de garantir que les interlocuteurs partagent les mêmes informations et la même lecture d'une situation. Une fois la vérification effectuée et l'élément validé, les locuteurs peuvent passer à un autre élément et ainsi progresser dans la réalisation des différentes tâches. Utilisées dans cette optique, les questions suspensives revêtent généralement la fonction communicative de demande de confirmation. Toutefois, nous notons que cette demande de confirmation peut entraîner un apport de précision, comme c'est notamment le cas dans l'exemple 18. L'exemple suivant illustre l'utilisation des questions suspensives comme outil de vérification dans une optique de planification des livraisons :

Exemple 17 – réunion 9 (p.389) : L4 (N+2 de L2) est au téléphone avec le conducteur de travaux du chantier C1. Il questionne L2 sur l'avancement de la réalisation de différents types de banquettes ce chantier.

L4	{au téléphone} ouais non il voit pas comment il peut faire avant même en venant samedi /// les droites vous pouvez livrer les droites ou::
L2	ben non en fait j'ai presque pris plus d'avance sur les cintrés
L4 + L5	1: que sur les droites 2: {au téléphone} il a pris
L3 + L4	1: non on a de l'avance sur 2: presque plus d'avance
L4	sur les cintrées que les droites donc au final euh + tout va sortir en même temps

Afin d'aider à planifier les livraisons et à l'avancement de la pose sur un chantier, L4 cherche à savoir quels éléments de ce chantier sont d'ores et déjà fabriqués. Il produit alors la question suspensive à alternative non réalisée (en gras dans l'extrait), laquelle laisse sous-entendre une alternative opposée « ou pas ». Cette demande de confirmation reçoit une infirmation de la part de L2, obligeant ainsi L4 et son interlocuteur à revoir le planning de pose. Le statut de supérieur hiérarchique de L4 et son rôle d'intermédiaire entre le conducteur de travaux et le chef d'équipe semble ici favoriser la production de cette question visant à un bilan des éléments déjà usinés du chantier C1. Nous constatons un usage similaire des questions suspensives mais qui porte cette fois sur l'utilisation d'une technique de traçage :

Exemple 18 – réunion 5 (p.218-219) : L2 (responsable de l'atelier menuiserie) demande des précisions sur une technique à utiliser pour un élément du chantier C4. Il s'adresse au conducteur de travaux de ce chantier : L5.

L2	+ «C4a» il y a les trois portes et la baie libre
L5	ouais +
L2	euh + sur la zone G je sais pas où c'est mais ça ce sera c'est pareil c'est dans le lot + et puis les gabarits euh mais ça faut que je voie avec c'est «P6» qui a dessiné ↗
L5	ouais
L2 + L5	1: on (n')a pas trop compris 2: faut faire les traçages ici
L2	ouais
L5	***
L2	un traçage grain d'orge CN {commande numérique} ou euh
L5	non à ou euh à la pointe à tracer +

La question suspensive produite par L2 vise ici à spécifier la technique de traçage (et le cas échéant, l'outil à utiliser) pour un élément de fabrication particulier. Il s'adresse ainsi au responsable du chantier en question (L5) en soumettant une première proposition « un traçage grain d'orge CN » suivie de la conjonction de coordination « ou » permettant de mettre en balance une seconde possibilité. Cette seconde possibilité n'est pas fournie par L2 qui laisse son énoncé en suspens grâce au marqueur d'hésitation « euh ». Cette question permet à L5 d'infirmer ensuite la première proposition et de préciser l'outil à utiliser. A nouveau, ici, le statut du locuteur L2 semble favoriser l'apparition de la question. En effet, en tant que responsable de l'atelier, il devra transmettre les différentes informations concernant l'usage à ses chefs d'équipe. Ce type de questions lui permet donc de vérifier au fur et à mesure les éléments intervenant dans le processus de fabrication. Dans l'exemple suivant, la vérification porte sur une procédure de traitement des plans à l'issue de la réalisation d'un chantier :

Exemple 19 – réunion 11 (p.479) : *les participants échangent sur l'archivage des plans de chantiers. L2, L3 et L4 sont chefs d'atelier, L1 est leur supérieur hiérarchique.*

L4	en fait tout le chantier toute la	«C4a» euh je peux jeter ou
L4 + L1	1: on archive ça	2: bah euh
L1	bah moi j'archiverai pas tes trucs hein donc euh je dois déjà	
L1 + L4	1: ch- archiver les miens	2: moi faut que j'archive
L4	les miennes alors ou::	
L1 + L2	1: ouais	2: bah
L2	moi je prends un ca- des cartons j'empile dans les cartons et je garde	
L3 + L1	1: les cartons	2: deux ans

L4 cherche ici à connaître la procédure à suivre quant au stockage des plans des chantiers. Il produit dans un premier temps une question alternative : « je peux jeter ou on archive ça » qui n'obtient pas une réponse satisfaisante. Afin d'obtenir une confirmation de la marche à suivre, L4 reformule ensuite sa question en produisant une question suspensive à alternative non réalisée (en gras). La seconde alternative peut être aisément reconstruite par les locuteurs puisqu'elle a été précédemment exprimée (« je peux jeter »). Dans cet exemple, il apparaît que l'ancienneté du locuteur dans l'entreprise conditionne l'apparition de la question suspensive. Ce dernier ayant été recruté récemment, il cherche à comprendre quelles sont les usages administratifs dans l'entreprise qu'il vient de rejoindre. En ce sens, la question suspensive peut être perçue comme un appel à la collaboration en proposant une première alternative qui est confirmée par ses deux collègues et son supérieur hiérarchique. Ce point de vérification d'ordre

administratif revêt une importance particulière puisque l'entreprise peut être amenée à consulter les plans de fabrication en cas de problème postérieur à la finalisation d'un chantier.

5.3.2. Visée d'étayage : partage des connaissances socialement distribuées

Un deuxième objectif poursuivi par les questions suspensives est leur utilisation à des fins d'étayage. Nous avons constaté cette seconde utilisation à la suite de tours jugés insuffisamment informatifs par les interlocuteurs. A la suite de ce type de tours, les questions suspensives visent à amener un interlocuteur à apporter des éléments supplémentaires nécessaires à l'intercompréhension. Nous illustrons cette seconde utilisation par ce premier extrait :

Exemple 20 – réunion 4 (p.187-188) : L2 et L3, des collègues, et L1, leur supérieur hiérarchique, évoquent les compagnons du devoir. L2 est un ancien compagnon.

L3	moi je trouve que la mentalité est pas + je trouve mais après de mon point de vue hein avec les années passant là
L2	point de vue de
L3	la mentalité
L2 + L1	1: euh de 2: des compagnons
L3	les compagnons ouais je trouve ///
L1 + L3	1: euh 2: peut-être pas tous
L3	mais la plupart +

Le locuteur L3 a exprimé une opinion négative relative aux personnes issues du compagnonnage. Par la suite, L2 produit la question suspensive (en gras) dans l'objectif d'obtenir des précisions sur cette opinion qui lui semble infondée, L2 étant lui-même issu de cette formation. Ainsi, cette dimension de l'identité de L2 peut en partie expliquer l'usage stratégique qui est fait de la question dans cet extrait. Le caractère syntaxiquement inachevé de cette question suspensive fonctionne comme un signal d'appel envers L3 qui fournit la précision requise en prenant appui sur le tour de L2. En étant effectuée de manière indirecte, la demande d'étayage atteint son but, L2 obtient donc des précisions sur un thème pourtant sensible puisque sujet à désaccord.

Il est intéressant de remarquer que cette visée d'étayage se manifeste particulièrement lors de tours ne contenant qu'un seul mot ou « mot-tour » comme nous les avons précédemment désignés. Ce cas particulier est illustré dans les exemples suivants :

Exemple 21 - réunion 13 (p.526) : L2 (responsable de l'atelier) évoque sa difficulté à planifier les éléments de fabrication pour le chantier C1, géré par L5.

- L2 euh «C1» euh j'ai pas trop de visibilité pour l'instant +
L5 **de**
L2 de «C1a» et de «C1b» bah «C1b» ça a été commandé hier + deux-mille-dix-huit +
L5 ah c'est du matériau tu parles
L2 ouais + donc là euh je sais pas trop quoi dire là-dessus +

A l'inverse de l'exemple précédent, la question suspensive produite dans cet exemple ne fait pas apparaître d'allongement syllabique. Pour autant, l'utilisation isolée de « de », même produite sans marqueur d'hésitation, amène L2 à préciser sur quels éléments celui-ci manque de visibilité. Cette utilisation semble particulièrement échoir aux articles définis et aux prépositions comme c'est le cas dans les exemples suivants :

Exemple 22 – réunion 12 (p.514) : L1 (responsable de l'atelier) et un des chefs d'équipe, L2, élaborent la constitution des équipes et le planning de fabrication pour la semaine à venir.

- L1 donc du coup semaine prochaine euh j'ai mis «L3» «P2» mais ce sera plutôt «L13» euh +
L2 **sur**
L1 sur le ce meuble-là à «C3»

Exemple 23 – réunion 6 (p.286) : L1 (responsable d'atelier) et L4 (son supérieur hiérarchique) évoquent la fabrication et la pose d'éléments du chantier C2.

- L4 il avait prévu le sous-traitant quand +
L1 **pour**
L4 pour les cadres il y a du tissu à mettre dessus
L1 ouais il y a du tissu à mettre sur place + je sais pas quand est-ce qu'il l'a prévu euh ///
bah du coup là quoi mais euh /// puis c'est pas rien hein c'est des cadres de cinq mètres de large euh un de haut

Tout comme dans l'exemple 21, les questions suspensives présentes dans ces deux exemples sont constituées d'un mot unique. La production de la préposition « sur » dans l'exemple 22 et « pour » dans l'exemple 23, en se situant dans la continuité discursive du tour précédent, semblent fonctionner comme un appel à la collaboration envers l'interlocuteur qui est sommé de fournir des précisions additionnelles. Par la suite, l'interlocuteur va prendre appui sur cette préposition en la répétant pour construire son tour et apporter les précisions nécessaires à l'identification du thème abordé, soit un élément de fabrication précis (un meuble dans l'exemple 22 et des cadres dans l'exemple 23). Cet exemple, comme de nombreux autres dans notre corpus permet de mettre en valeur l'aspect hautement collaboratif des questions suspensives. En effet, ce mécanisme de prise d'appui discursif que nous avons évoqué plus tôt semble être une des particularités interactionnelles d'une partie des questions suspensives. La production d'une question suspensive dans l'interaction semble dans certains cas s'apparenter

à un « passage de relai » dans le discours en interaction : un locuteur fournit une forme discursive qui va être reprise et poursuivie par son interlocuteur, comme nous l'illustrons à l'aide de l'exemple suivant :

Exemple 24 – réunion 10 (p.405) : *les participants évoquent le cas d'un employé en arrêt maladie pour des problèmes de santé.*

L4	ouais il se plaignait de son dos encore +
L2	bah il va pas dire qu'il a
L2 + L4	1: pas mal et qu'il vient pas 2: non on (n')a pas parlé de son dos
L1 + L4	1: hum 2: euh
L4	non on (n')a pas moi j'en ai pas avec moi
L1 + L2	1: <i>il avait l'air d'aller ou</i> 2: bah moi j'avais rien
L2	dit hein
L2 + L4	1: bah euh 2: <u>bah il a l'air d'aller</u>
L4	<u>mais qu'est-ce que tu veux oui euh</u>
L4 + L1	1: <u>il va pas non plus pleurer toute la journée</u> 2: je sais pas lui il me répond pas

La question produite par L1 (en gras) s'apparente à une question à alternative non réalisée. Toutefois, avec les éléments en notre possession, il nous est impossible de savoir si cette question est volontairement suspensive ou si le locuteur choisit de s'interrompre à cause de son chevauchement de parole avec L2. Néanmoins, telle qu'elle est produite à ce moment de l'interaction, la question reste tout de même perçue comme telle (et ce, malgré son inachèvement syntaxique) par le locuteur L4 qui y répond tout en se servant du matériel discursif proposé par L1. On observe donc une reprise avec modification dans le tour de L4 : « il avait l'air d'aller » de L1 repris et modifié en « il a l'air d'aller » par L4. De cette manière, nous observons que les questions suspensives sont des traces de la construction collaborative du discours telle qu'elle est envisagée par André (2010a, p.199) : « tout discours est le résultat d'une construction collaborative. Les interactions verbales ne se déroulent pas de façon chaotique, elles se caractérisent au contraire par des ajustements permanents en fonction de la situation de communication (Hymes, 1972) et en fonction des différentes productions verbales des interlocuteurs ». Ainsi, à travers les questions suspensives, les locuteurs construisent conjointement à la fois l'intercompréhension – par l'apport de précisions nécessaire au déroulement de l'activité – ainsi que le discours en s'ajustant par rapport aux productions de leurs interlocuteurs. Nous montrons ici un second exemple de ce type de prise d'appui dans le discours des locuteurs de notre corpus :

Exemple 25 – réunion 8 (p.371) : L2, chargé de la gestion du planning pendant la réunion, questionne L1 (conducteur du chantier C2 évoqué à ce moment de la réunion) sur les éléments à poser durant la semaine à venir.

L2	qu'est-ce qu'il y a à faire là-bas la semaine +
L1	ça va être les cadres
L4	les cadres +
L2	c'est quoi ces cadres-là c'est:: +
L1 + L4	1: <u>c'est du casier</u>
	2: <u>c'est des caisses en sapin</u>
L4	c'est du casier en sapin
L1	pour ranger
L1 + L2	1: quelques bouteilles de Bordeaux
	2: bah envoie ꞤP35Ꞥ

Dans cet exemple, la question suspensive produite par L2 est terminée par le segment « c'est » produit avec un allongement. Ce segment proposé par L2 à la fin de son tour est ensuite réinvesti dans les deux réponses simultanées de L1 et L4 (soulignées) qui débutent toutes deux par « c'est ». La simultanéité des réponses trouve son origine dans le statut des deux locuteurs qui en font des experts du thème abordé : L1 est le conducteur du chantier discuté et L4 est le responsable de l'atelier, il a donc connaissance des éléments de fabrication des différents chantiers. Cet exemple montre la reprise d'un élément court, mais des segments plus longs peuvent être réinvestis, ainsi que le montre l'extrait suivant :

Exemple 26 – réunion 13 (p.561-562) : les participants cherchent à savoir comment un futur recruté a eu connaissance d'une annonce de poste. Celui-ci a répondu via une plateforme en ligne à une annonce intitulée « annonce chef d'équipe ».

L6	quoi tu le connais toi ꞤL2Ꞥ
L2	bah je l'ai
L2 + L1	1: vu euh
	2: on l'a reçu
L1	pour l'atelier mais ///
L6	et il est venu euh spontanément ou il a répondu à::
L2 + L1	1: <u>il a répondu à</u>
	2: <u>il a répondu au</u>
L1	annonce chef d'équipe
L6	d'accord +

De la même manière que dans les exemples reproduits précédemment, la question suspensive de L6 sert de point d'appui aux locuteurs L2 et L1 dans leurs réponses simultanées. Ainsi, dans l'exemple 26, l'énoncé produit par L6 est syntaxiquement inachevé. Toutefois, c'est cet inachèvement qui permet à L2 et L1 de prendre appui pour débiter leur propre tour de parole en réinvestissant le dernier syntagme produit par L6. Ceux-ci effectuent une reprise de « il a répondu à », modifiée par L1 en « il a répondu au ». Nous pouvons ainsi modéliser ce fonctionnement de la manière qui suit :

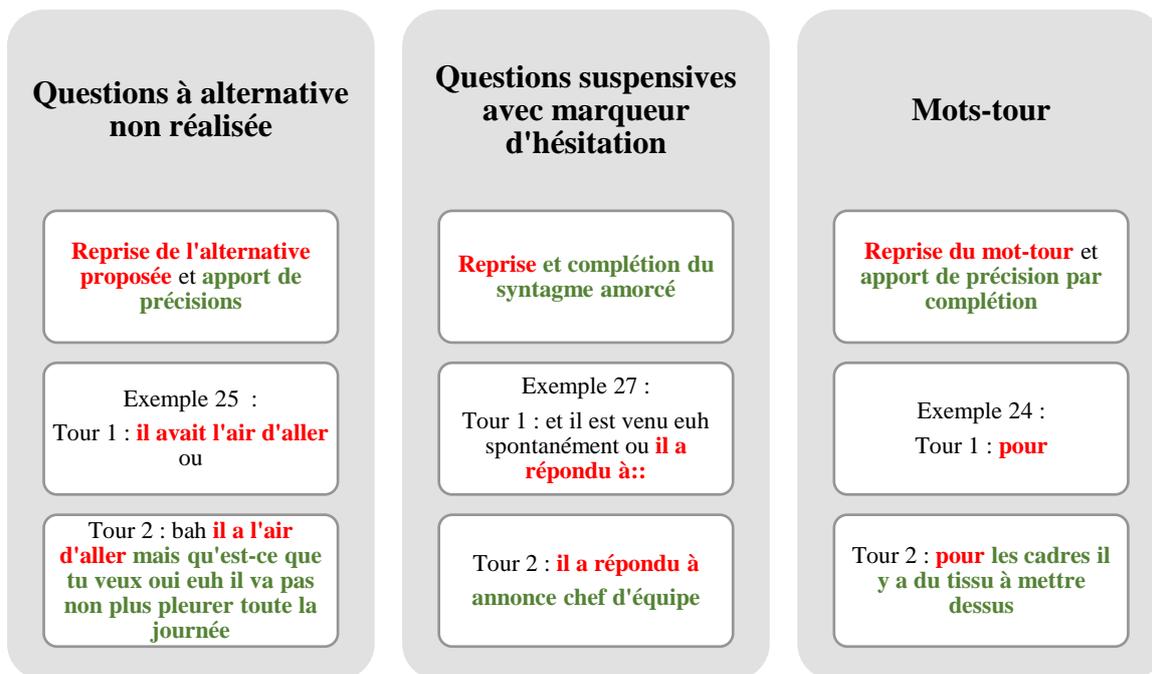


Figure 33 : construction collaborative du discours par l'usage de questions suspensives

Ce schéma montre ainsi un mouvement en deux temps : un premier locuteur produit un premier tour sous la forme d'une question suspensive, puis un second locuteur produit un second tour grâce à la reprise partielle ou complète du tour précédent, puis poursuit l'élaboration de son discours. Dans le cas d'une alternative non réalisée, l'alternative proposée peut être reprise pour formuler une réponse et ajouter des précisions. En ce qui concerne les suspensives avec marqueur d'hésitation, c'est l'amorce de syntagme qui peut être reprise et complétée dans le tour suivant. Enfin, les mots-tour sont utilisés pour débiter le tour de l'interlocuteur qui amène des précisions.

L'actualisation de questions suspensives dans le discours des locuteurs favorise donc l'intercompréhension en permettant, d'une part, de s'assurer du partage des connaissances et d'autre part, de préciser ou de clarifier des éléments manquants pour l'appréhension d'une situation. Les questions suspensives, plus particulièrement celles qui visent à une vérification de la compréhension, sont donc des pratiques interactionnelles utilisées à des fins de négociation du sens par les locuteurs en situation de travail. Par ailleurs, les différentes facettes identitaires des locuteurs, qu'elles concernent leur statut, leur rôle interactionnel ou encore leur parcours professionnel sont chacune susceptibles de jouer un rôle dans l'apparition des questions suspensives. En ce sens, l'analyse sociolinguistique des séquences interactionnelles

dans lesquelles sont produites ces questions suspensives nous permettent de faire état de plusieurs types d'influences expliquant leur apparition.

5.3.3. Eléments contextuels favorisant l'apparition de questions suspensives : les questions comme élément du langage opératif

Les interactions verbales sont marquées par des ajustements continus des locuteurs à la situation de communication (Hymes, 1972) ainsi qu'aux productions de leurs interlocuteurs. Ainsi, l'analyse de la situation de communication, tout comme la prise en compte du co-texte de production des questions suspensives nous permettent de comprendre leur actualisation dans le discours des locuteurs. De plus, appréhender la situation de travail comme ayant une influence particulière sur les productions verbales nous permet de requalifier les questions suspensives comme une spécificité du langage opératif (Karsenty et Falzon, 1993), celui-ci étant fortement ancré dans son contexte de production. L'analyse présentée dans cette nouvelle section permet de faire état de trois facteurs d'influence : l'inscription des questions suspensives dans le déroulement thématique des réunions (5.3.3.1), l'histoire praxéologique des salariés (5.3.3.2) ainsi qu'une volonté de préservation de la face des locuteurs qui produisent ce type de questions (5.3.3.3).

5.3.3.1. Inscription dans le déroulement thématique

L'apparition de certaines questions suspensives s'explique par leur inscription dans un thème précédemment abordé dans l'interaction. Ce lien étroit avec le déroulement thématique permet d'éclairer l'interprétation des questions suspensives en fournissant des indices d'inférence pour les interlocuteurs. Nous présentons cet aspect dans l'extrait 27 :

Exemple 27 – réunion 2 (p.100) : *les participants évoquent la fin du chantier C3, géré par L3.*

L6	<i><u>ben ouais on a aussi un chantier à C3 à terminer hein</u></i>	<i><u>thématisation</u></i>
	il y a déjà plus personne la semaine prochaine	
L3	hum ///	
L1	<u>c'est quoi qu'il y a à faire euh à::</u>	question suspensive
L3	<u>alors il y a un panneau à poser [...]</u>	<u>réponse</u>

La question suspensive posée par L1 (en gras) arrive directement après une mention du chantier C3 par L6. Ainsi, la complétude du tour de L1 n'est pas nécessaire pour que ses interlocuteurs comprennent qu'il évoque ce chantier particulier. Ce type de questions suspensives s'inscrivent

dans le déroulement thématique de l'interaction présente donc un mouvement toujours identique : dans un premier temps, un élément permettant une thématization (en italique et souligné dans l'extrait), puis dans un second temps une question suspensive (en gras) qui est interprétée par les locuteurs à la lumière de la thématization effectuée précédemment. Nous retrouvons ce même fonctionnement dans ce second extrait :

Exemple 28 – réunion 13 (p.557) : *les participants évoquent l'avancement de la fabrication et les éléments à poser pour le chantier C15.*

L5	<i><u>euh</u> <u>≡C15≡</u></i>	<i><u>thématisation</u></i>
L5 + L6	1: euh je pense que 2: on a dit quoi on a dit dix-sept	
L7	oui si	
L6 + L7	1: on sera encore là la semaine-là 2: bah si parce qu'il faudra	
L6 + L5	1: d'accord et le 2: euh la semaine prochaine au-	
L6	manœuvre on verra	
L6 + L5	1: si on le met ou pas 2: la semaine d'après	
L5	je sais pas encore	
L7	est-ce que est-ce qu'on aura est-ce qu'on	question suspensive
L7 + L1	1: aura le mobilier 2: tu mets qui	
L7	là pour euh	
L3	<u>ouais on doit être</u>	<u>réponses</u>
L3 + L2	1: <u>pas loin de la fin</u> 2: en sous-traitant	
L3 + L6	1: *** 2: <u>oh oui</u>	
L6	<u>on va l'avoir bientôt le mobilier</u>	
L3	<u>il est fini ça y est</u>	

Nous assistons, à ce moment de la réunion, à un changement de thème initié par L5 (alors en charge du planning). Le nom du chantier « C15 » permet ainsi une thématization indiquant à l'ensemble des participants la progression thématique et le nouveau thème abordé. Le fonctionnement de ce type d'énoncé se rapproche des « énoncés-titres » décrits par Husianycia (2011), adaptation à l'analyse des interactions verbales de la notion de « thèmes-titres » développée par Adam et Revaz (1989), identique à la notion de « headline » utilisée par Svennevig (2012b) dans son analyse des introductions de thématiques en réunions de travail. Les énoncés-titres, tels que « euh C15 » dans cet extrait, sont des énoncés généralement courts et elliptiques permettant de synthétiser un thème et de garantir l'unité sémantico-référentielle d'une séquence interactionnelle. Ainsi, cet énoncé-titre permet au locuteur L7 de laisser le nom du chantier visé sous-entendu dans sa question suspensive (en gras) puisque celui-ci a été mentionné peu avant. De cette manière, la question est parfaitement comprise par les

participants, comme en témoignent les réponses des participants L3 et L6 (soulignées). Ce caractère quasi « elliptique » de ce type de production est typique du langage en situation de travail (Boutet, 1995, p.35). Nous rapprochons ce type d'utilisation de ce que Karsenty et Falzon (1993) dénomment *langage opératif*, soit un langage fortement codifié au niveau lexical et syntaxique (souvent monolexémique), compréhensible uniquement en contexte. En effet, ce type de questions, en laissant une part conséquente à l'implicite, repose en grande partie sur le contexte dans lequel il est produit, faisant ainsi écho à la description du fonctionnement du langage opératif par Karsenty et Falzon (*ibid.*, p.5) : « dans ce contexte fortement partagé, il suffit de très peu d'indices pour communiquer une masse d'informations et pour assurer l'intercompréhension ». Toutefois, si les questions suspensives atteignent généralement leur but (obtention d'un apport d'information sous forme de confirmation ou de précision), on observe parfois des « ratés ¹⁹⁰ » dans la compréhension, à l'image de l'exemple suivant :

Exemple 29 – réunion 10 (p.407) : *les participants évoquent le planning de travail de P5 pour la semaine à venir.*

L2	on (n')a pas mis des choses aussi dans sa caisse à P5	<i>thématisation</i>
	qu'il voulait	
L1	ouais j'ai ses bricoles j'ai mis ça ligne bricoles euh	
L1 + L3	1: le	
	2: des vis	
L3	des	
L1	la corniche euh bah là il vient de m'appeler	
	[vibreux - téléphone de L4] euh	
L4	mais il est pas au courant euh euh il il on lui a on lui a dit ce qu'il y avait à faire pour la corniche et pour le C2a ↗	question intonative
	+ ou il fait l'âne ou::	question suspensive
L3	<i>de quoi</i>	<i>contre-question –</i>
L4	P5 +	<i>demande de précision</i>
L2	bah demande à monsieur P6	

Nous observons dans cet extrait le même mouvement que dans les extraits précédents : le locuteur L2 effectue une thématization en évoquant le nom d'un poseur (P5), signalant ainsi le prochain sujet évoqué. Pour autant, la question suspensive de L4 (en gras) concernant ce même poseur n'est pas comprise par L3 qui formule ce que nous appelons une *contre-question* (en italique), soit une question visant à préciser la question précédente. Cette contre-question est utilisée afin de réajuster le sens de la question de L4 et fonctionne en ce sens comme une procédure de réparation (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974) visant à combler une faille

¹⁹⁰ Nous empruntons le terme de « raté » à Kerbrat-Orecchioni (1990) et Traverso (1999) qui l'utilisent pour désigner les problèmes d'enchaînement dans le système d'alternance des tours de parole.

informative, que celle-ci soit due à une anaphore floue ou à un manque d'attention de l'interlocuteur.

Ce type de questions suspensives s'inscrivant dans le déroulement thématique de l'interaction apparaît comme une stratégie utilisée délibérément par les locuteurs. L'usage stratégique des questions suspensives en situation de travail est permis en partie par une inscription directe dans le déroulement thématique de l'interaction, autorisant les locuteurs à laisser un élément volontairement sous-entendu. De plus, ces questions semblent être largement adaptées à la coopération entre les interlocuteurs, comme nous pouvons le voir en les mettant en lien avec les principes gricéens (Grice, 1979) ¹⁹¹ :

- *respect de la maxime de quantité* : les questions suspensives sont suffisamment informatives malgré leur caractère « inachevé » car elles mettent en jeu d'autres procédés qui garantissent leur clarté (inscription dans le déroulement thématique, ou comme nous le verrons dans la section suivante, inférences permises par les relations interpersonnelles et les connaissances partagées) ;
- *respect de la maxime de relation* : ce type de question suspensive interroge sur un thème qui est ou a été abordé, ce qui garantit leur pertinence ;
- *respect de la maxime de manière* : la forme même des questions suspensives permet de respecter la règle d'économie du discours : l'énoncé est produit de la manière la plus courte possible sans qu'il y ait de déperdition informative.

Néanmoins, si l'influence du co-texte est effectivement perceptible dans l'usage des questions suspensives, des facteurs supplémentaires sont susceptibles de contraindre leur apparition dans le discours.

5.3.3.2. Influence de l'histoire praxéologique des locuteurs

L'analyse de la situation de communication, notamment la prise en compte de ce que nous appelons l'*histoire praxéologique*¹⁹² des locuteurs, nous permet de mettre en lumière un second aspect influençant la production du type de questions analysé dans ce chapitre. Nous envisageons l'histoire praxéologique des locuteurs comme la somme des pratiques

¹⁹¹ La maxime de qualité n'étant pas applicable dans le cas des questions, celles-ci n'assertant pas une vérité mais cherchant à l'établir.

¹⁹² Le choix de cette dénomination fait écho à la notion d'histoire conversationnelle de Golopenția (1988).

professionnelles partagées par des salariés. Cette histoire praxéologique recouvre à la fois les personnes rencontrées, les lieux fréquentés et les tâches réalisées. Tandis que la notion de *communauté de pratiques* (nous l'avons évoquée en [1.2.4.2](#)) recouvre un groupe de personnes interagissant en vue de la réalisation d'un objectif, la notion d'*histoire praxéologique* est le produit des interactions ayant lieu au sein de cette communauté de pratiques. De cette histoire praxéologique résulte une histoire conversationnelle, les interactions verbales étant constituantes de l'activité de travail, qui peut-elle-même expliquer les pratiques linguistiques mobilisées en interaction. Ainsi, les questions suspensives semblent se manifester plus souvent dans les interactions entre les locuteurs qui travaillent régulièrement ensemble et qui partagent par conséquent de nombreuses connaissances ainsi qu'une histoire conversationnelle (Golopenția, 1988) plus importante. Les éléments de l'histoire conversationnelle des locuteurs permettent au questionneur de gagner en efficacité en produisant une question courte et au questionné de recevoir l'information nécessaire pour inférer et comprendre la question posée. Dans ces situations, nous analysons les questions suspensives comme conséquence directe de la situation de communication dans laquelle elles sont utilisées, tout en étant une ressource interactionnelle pour agir sur ladite situation. Ainsi, l'usage des questions suspensives est perçu comme une stratégie discursive et interactionnelle visant une plus grande efficacité dans l'interaction et donc dans l'activité de travail. A l'inverse des questions présentées dans la section précédente, les questions suspensives utilisées par des locuteurs entretenant un haut degré de connivence présentent peu (voire pas) d'indices de thématization dans leur co-texte. A nouveau, cette forte dépendance des questions suspensives au contexte nous permet de les analyser comme la manifestation d'un langage opératif spécifique (Lacoste, 2001). Nous en donnons un exemple ci-dessous :

Exemple 30 – réunion 12 (p.517) : *L14 vient saluer les participants à la réunion, dont L3 qui est son supérieur hiérarchique, avant de rejoindre l'atelier adjacent à la salle de réunion.*

L2 non mais {L14 vient les saluer}
L1 parce que toi il a un truc < à finir chez
L14 bonjour messieurs >
L1 chez toi P2
L2 ça va
L4 < ah
L2 bah P2 > il termine ce qu'il a en route
L1 ça va
L3 **tu me finis les portes hein de::**
L2 < il me dit quand tu es là ***
L14 ouais ouais j'ai tout + bonjour
L3 faut que tu tu le secoues >

L14, employé de la menuiserie, passe par la salle de réunion pour accéder à la menuiserie. Ce faisant, il salue les différents participants dont L3 qui est son supérieur hiérarchique direct. L3 produit alors la question suspensive « tu me finis les portes hein de:: ». Contrairement aux questions présentées dans la section précédente, celle-ci n'entretient aucun lien direct avec les thématiques précédemment abordées, notamment à cause de l'arrivée de L14 qui n'est pas un participant à la réunion, mais un locuteur qui traverse la salle de réunion pour rejoindre la menuiserie adjacente. L3 ayant précédemment donné à L14 la tâche de travailler sur ces portes, ce dernier peut facilement effectuer une inférence à partir du tour de L3. Les relations de travail de L14 et L3 ainsi que les connaissances partagées par les locuteurs suffisent à la compréhension de ce tour, expliquant ainsi l'inachèvement de l'énoncé L14 qui ne nécessite pas de précisions supplémentaires.

Si l'exemple précédent présente une question en discontinuité avec les termes abordés, la plupart des questions du corpus s'inscrivent dans la thématique en cours au moment de la production du tour. Toutefois, leur compréhension ne nous est accessible que par la connaissance des liens entre les locuteurs au sein de l'entreprise (qui travaille avec qui ? sur quel chantier ?), de leur histoire conversationnelle et de l'état des connaissances qu'ils partagent. Ces éléments sont saillants dans les exemples 31 et 32 :

Exemple 31 – réunion 8 (p.346) : *alors que les participants échangent sur un autre thème, L5 revient sur un sujet précédemment abordé. L5 est responsable des achats, L3, conducteur de chantier et L3, responsable de l'atelier. Ils sont tous trois collègues sans lien hiérarchique.*

L3	hum /// {pause = 4 secondes} bien hum bon
L1	après j'ai vu ça avec P10 hier il était à la réunion ça avait pas l'air de le choquer bon il a peut-être pas les mêmes infos que toi quoi mais euh +
L5	les vis laiton on peut pas les les peindre avec la bombe or là comme on avait repeint le::
L3	si ouais +

Le tour produit par L5 fait appel aux connaissances qu'il partage avec L3. Sa proposition de « peindre avec la bombe or », liée à l'adverbe « comme » induit un rappel d'une technique précédemment utilisée sur un autre chantier de L3, discutée avec L5. Ce rappel est perçu par L3 qui répond en fournissant une approbation. Si certains énoncés apparaissent donc comme obscurs au premier abord, ceux-ci peuvent être compris grâce à la prise en compte des relations de travail des locuteurs, celles-ci influençant leur histoire conversationnelle et leurs connaissances partagées. De cette manière, l'histoire praxéologique des locuteurs influence leurs relations interpersonnelles et leur histoire conversationnelle et de fait, les pratiques linguistiques mobilisées en interaction. L'exemple 32 met en avant l'influence de l'histoire

conversationnelle de L1 et L2 dans la production et la compréhension d'une question posée par L2 :

Exemple 32 – réunion 12 (p.521) : *le responsable d'atelier (L1) fait le point sur les besoins de chaque chef d'équipe (L2 et L3) pour la semaine à venir.*

- L1 // euh L3 est-ce que tu as besoin de monde en plus toi // à partir de la semaine prochaine
L3 tout dépend le débit qu'il m- qu'il me fait si il me sort le débit oui si il me sort pas le débit euh + il me /faudrait, faudra/ quelqu'un ouais
L2 hum + par rapport à ça il y a L9 qui m'a dit qu'il avait fini fin juin qu'il::
L1 ouais
L2 oui ↗
L1 et alors là il me l'a confirmé la semaine dernière fin juin il s'arrête il se fait opérer du de l'épaule

Les participants à la réunion prévoient la composition des équipes pour la semaine suivante, en relation avec les éléments à fabriquer. L2 produit une question suspensive (en gras) qui semble à première vue très éloignée des questions suspensives analysées jusqu'ici. Toutefois, au vu du déroulement séquentiel de cet extrait, notamment avec la présence d'une seconde question (soulignée) incitant L1 à poursuivre et à préciser les raisons de l'absence de L9, nous analysons le tour en gras comme une question suspensive qui vise une demande de confirmation. Cette question soulève en fait un point important dans la planification des équipes : un des menuisiers (L9) avait évoqué quelques mois plus tôt sa potentielle absence à venir, il est donc nécessaire pour les chefs d'équipe de confirmer cette absence afin de la prendre en compte dans la constitution des équipes de travail. Cet exemple particulier de question suspensive semble se rapprocher du fonctionnement des semi-assertions abordées dans le chapitre précédent, en ce sens qu'elle ne met pas en jeu d'autres marqueurs de questionnement et que son interprétation repose largement sur la connaissance du contexte ainsi que sur l'analyse de la séquentialité de l'interaction.

L'analyse socio-interactionnelle des questions suspensives présentées dans cette section nous permet de rendre compte de l'influence particulière des relations interpersonnelles des locuteurs au travail dans la production comme dans la compréhension de ces questions. Nous explicitons ce fonctionnement ci-dessous :

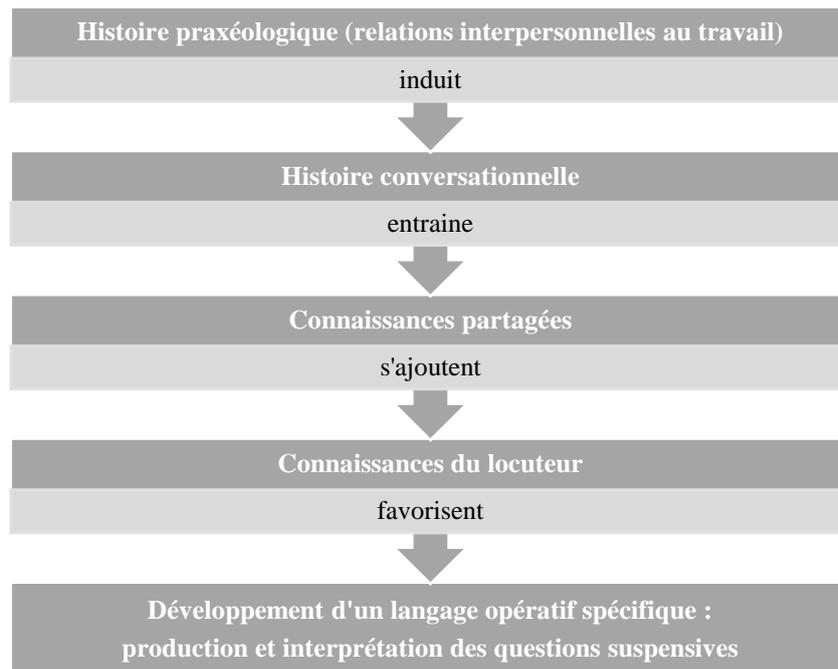


Figure 34 : éléments influençant la production et la compréhension des questions suspensives

L'histoire praxéologique des salariés comprend un ensemble complexe de relations interpersonnelles issues de différentes modalités de contacts : tâches réalisées, projets communs, proximité sur le lieu de travail, affinités développées, etc. Ces différentes relations induisent alors le développement d'une histoire conversationnelle. Celle-ci entraîne nécessairement la constitution de connaissances partagées par les salariés qui ont à la fois vécu des expériences communes et échangé sur ces expériences. Cumulées aux connaissances propres du salarié (fonctionnement et histoire de l'entreprise, des procédures, des autres relations interpersonnelles, par exemple), elles permettent une manifestation spécifique du langage opératif sous forme de questions suspensives. La production et la compréhension de certaines questions suspensives est donc à la fois une conséquence directe du contexte dans lequel elles sont utilisées, tout comme un indice des relations entretenues par les locuteurs.

5.3.3.3. Influence de la politesse interactionnelle : usage stratégique des questions suspensives

Les questions suspensives, si elles permettent une appréhension plus fine des situations, sont aussi utilisées dans une perspective sociale pour ménager la face des participants (Brown et Levinson, 1987 ; Goffman, 1974). Fontaney (1991) avait déjà fait état, dans son étude portant sur l'intonation des questions, d'un tel usage des questions en lien avec la politesse

interactionnelle. Ainsi, il est intéressant de noter que ces questions permettent le partage des connaissances lorsque le locuteur *croit savoir* ou cherche à *cache son absence de savoir*. Le recours aux questions à alternative non réalisée, en soumettant une proposition qui vise à être confirmée ou infirmée permettent aux locuteurs de mettre en avant leurs savoirs relatifs à la situation. Ainsi, la question n'est plus alors l'aveu d'un manque (Kerbrat-Orecchioni, 1991, 2008), mais la mise en scène d'un savoir, que celui-ci soit réel ou feint. Un constat similaire est effectué par Debaisieux et Boulton (2007), qui rapprochent plus précisément les questions inachevées de l'attitude de « croire savoir » décrite précédemment par Fontaney (1991). Dans cette optique, les questions suspensives peuvent donc servir à amoindrir la valeur menaçante des questions en soumettant une interprétation, celle-ci visant à démontrer les connaissances ou l'expertise d'un locuteur sur un sujet ou à cacher son ignorance. L'extrait suivant illustre cette utilisation des questions par les locuteurs de notre corpus :

Exemple 33 – réunion 4 (p.188) : L3 (*chef d'équipe à l'atelier*) et L1 (*son supérieur hiérarchique*) discutent du cas d'un étudiant en alternance dans leur entreprise (P13).

- L3 il restera gamin celui-là à trente ans il sera toujours gamin hein
 L1 ouais peut-être qu'à cinquante il sera ouais +
 L3 bah je te le dis moi à trente ans il sera toujours gamin hein
 L1 parce que là il veut lui ce qu'il veut c'est continuer en apprentissage poseur chez nous + donc euh on verra quoi je pense que P13 est prêt à faire le point +
 L3 ah bon ///
 L1 euh
L3 à cause du père ou:: +
 L1 non parce qu'on a besoin de poseurs ///

La question produite par L3 est en lien avec sa connaissance des relations internes à l'entreprise : il croit posséder un élément de connaissance qui pourrait éclairer la compréhension de la situation. P13 possède un lien de parenté avec un autre employé de la menuiserie. Ainsi, en produisant sa question suspensive, L3 remet en cause le fait que la direction accepterait de le prendre en apprentissage pour ses compétences. L'interprétation de L3 est infirmée par L1 qui explique que cette décision est liée au besoin de main d'œuvre de l'entreprise et donc à la possibilité de le recruter à l'issue de la formation. Dans cet extrait, la question suspensive permet ainsi de masquer la méconnaissance d'un élément par l'expression d'une proposition à confirmer par l'interlocuteur. Un mécanisme identique est illustré par l'extrait suivant :

Exemple 34 – réunion 12 (p.512) : L3 (chef d'équipe à l'atelier) et L1 (son supérieur hiérarchique) font le bilan des tâches à effectuer chantier par chantier.

- L1 euh pour «C6» j'ai quatorze marches en contreplaqué à monter qui seront recouvertes de moquette donc ça faut que je le livre euh vendredi prochain donc soit je ferai ça soit «P11» ou «P1» s'il a pas de boulot on verra la semaine prochaine [pap]
- L3 euh une autre chose sur «C2» les paumelles des portes qui c'est qui les fournit c-elles sont là-haut ou::**
- L1 hum [clics] on doit les recevoir aujourd'hui normalement
- L3 + L1 1: ah
2: ça part avec
- L3 ah ils ont ah d'accord /// [...]

La question produite par L3 (en gras) lui permet de demander confirmation sur la localisation d'un élément de quincaillerie (les paumelles), tout en soumettant une hypothèse sur cette localisation : « elles sont là-haut » ? L'utilisation de la question suspensive à ce moment de l'interaction est stratégique. L3 gère l'usinage des portes du chantier C2 qui sont évoquées dans cet extrait. Ainsi, la production de cette question permet de réduire la portée menaçante de la question en tant qu'aveu d'un manque d'information et ce, en soumettant une hypothèse.

Si nous observons ce lien à la politesse et aux mécanismes de protection des faces dans notre corpus, nous avons de même observé d'autres usages stratégiques, notamment au sein du corpus FLEURON. L'exemple suivant, analysé par André (2019) a lieu dans un contexte professionnel :

Exemple 35 – Inscription Complète Erasmus 3¹⁹³ : A la scolarité de l'université, l'agent (A) explique à l'étudiante (E) qu'elle devra utiliser l'adresse mail de l'université.

- A donc il faudra bien regarder cette adresse quand je vous demande de passer au bureau pour avoir des renseignements hein euh c'est important je j'écrirai sur cette adresse l'uni- l'adresse de l'université Nancy 2
- E et c'est moi qui dois euh le créer ou::**
- A non elle se fera automatiquement hein quand vous ferez la connexion à internet

André (*ibid.*) explique que la question à alternative non réalisée produite par l'étudiante est ici utilisée comme stratégie de demande d'aide indirecte. En proposant d'abord de créer elle-même son adresse mail, elle évite ainsi une demande directe (que l'agent ou la scolarité créent l'adresse mail), protégeant ainsi sa face et celle de son interlocutrice. Par ailleurs, l'autrice met en avant l'importance du statut d'étudiant dans cette interaction, expliquant ainsi la production de la seule proposition de réaliser la création du mail par elle-même. Nous mettons cet extrait

¹⁹³ Accessible à :

https://fleuron.atilf.fr/ressources_media.php?lg=fr&idressource=39&categorie=14&pageencours=/ressources_list.php&refpage=4&idprofil=0&motcle= (accédé le 18.08.2020).

en regard d'un extrait de notre propre corpus dans lequel une demande d'information sur les procédures d'archivage est produite de manière indirecte :

Exemple 36 - réunion 11 (p.479) : *les participants évoquent l'archivage des plans de chantiers. L2, L3 et L4 sont collègues, L1 est leur supérieur hiérarchique.*

L4	tous les dossiers de plans euh + pour «C4» là qu'est-ce qu'on peut faire avec ça là <u>je balance ou faut que faut qu'on garde les</u>	<u>question 1</u>
L1	<i>pour les plafonds ↗</i>	<i>contre-question</i>
L4	non	
L4 + L3	1: bah tout le reste 2: pour tout	
L4	<u>en fait tout le chantier toute la «C4a» euh je peux jeter ou</u>	<u>question 2</u>
L4 + L1	1: <u>on archive ça</u> 2: <i>bah euh</i>	<i>réponse non satisfaisante</i>
L1	<i>bah moi j'archiverai pas tes trucs hein donc euh je dois déjà</i>	
L1 + L4	1: <i>ch- archiver les miens</i> 2: moi faut que j'archive	question 3
L4	les miennes alors ou	
L1 + L2	1: <i>ouais</i> 2: <i>bah</i>	<i>réponses</i>
L2	<i>moi je prends un ca- des cartons j'empile dans les cartons et je garde</i>	
L2 + L1	1: <i>les cartons</i> 2: <i>deux ans</i>	
L2	<i>là quoi</i>	
L3	<i>puis après on jette</i>	

Cet extrait présente un déroulement séquentiel particulier. Afin d'obtenir des renseignements sur les procédures d'archivages de l'entreprise, L4 va produire une série de trois questions. Sa première question¹⁹⁴ n'obtient pas de réponse car son tour est jugé comme insuffisamment informatif par L1 qui produit une contre-question visant un apport de précisions supplémentaires. La seconde question de L4 semble être perçue comme une demande d'aide indirecte (à l'image de celle analysée dans l'exemple 35) à laquelle L1 répond par la négative (« j'archiverai pas tes trucs »). A nouveau, la demande d'information de L4 n'obtient pas de réponse satisfaisante. Enfin, L4 reformule une dernière fois sa question sous forme de question suspensive. Cette dernière formulation obtient satisfaction puisque les locuteurs L2 et L3 expliquent la procédure qu'ils suivent eux-mêmes. La formulation utilisée par L4 lui permet de proposer une piste quant à la gestion de l'archivage, masquant ainsi son ignorance des procédures mises en place dans l'entreprise. Envisagées sous l'angle de la politesse interactionnelle, il semble alors que les questions suspensives soient utilisées pour masquer une

¹⁹⁴ Nous ne saurions nous prononcer définitivement quant à la nature de question suspensive ou de question interrompue pour la première question produite par L4. En effet, nous ne constatons pas de pause entre le premier tour de L4 et celui de L1. Toutefois, L1 semble détecter une micro-pause qui lui permet de s'insérer dans le discours.

éventuelle absence de connaissances ou d'informations tout en montrant son implication à la fois dans l'interaction et dans l'activité de travail.

L'analyse d'un phénomène spécifique tel que les questions suspensives permet de jeter un éclairage supplémentaire sur le fonctionnement des interactions verbales et sur certains aspects plus particulièrement liés à la situation de travail. Tout d'abord, ces questions suspensives peuvent être formulées grâce à des éléments présents dans le co-texte de production ainsi qu'en recourant à des éléments extralinguistiques liés au contexte. De cette manière, l'histoire praxéologique des locuteurs, notamment leurs relations interpersonnelles, apparaissent comme particulièrement importantes au moment des réunions de travail, celles-ci influant sur l'histoire conversationnelle des locuteurs et leur permettant de développer un langage opératif spécifique, notamment par le biais des questions suspensives. En ce sens, nous rejoignons la position défendue par le groupe de recherche *Langage, Travail et Formation* dans le sens où : « en milieu professionnel, la co-construction du sens dans les interactions repose de façon importante sur des évidences partagées entre les locuteurs, ce qui laisse moins de place à la verbalisation. » (site du laboratoire ATILF, présentation des hypothèses de travail du groupe LTF¹⁹⁵).

En outre, mises en relation avec les données extralinguistiques de la situation de communication, les questions suspensives apparaissent comme des outils-clés permettant un meilleur partage des informations, garantissant ainsi une meilleure intercompréhension des locuteurs. Le type de questions envisagé dans ce chapitre revêt ainsi le caractère de point de contrôle au cours de l'activité de travail ou permet de remplir une visée d'étayage. Ces objectifs visent tous deux une bonne circulation de l'information, soit par l'apport de précisions nécessaires au déroulement des activités, soit en permettant un réajustement éventuel au cours de l'activité en cas de mauvaise circulation de l'information. Par ailleurs, nous avons pu constater un usage stratégique de ces questions suspensives permettant de masquer la méconnaissance d'un sujet ou un manque d'information en mettant en scène la détention de l'information. Ainsi, les mécanismes de la politesse interactionnelle semblent eux aussi influencer la production de ces questions qui peuvent être utilisées de manière stratégique afin de cacher sa méconnaissance d'un sujet, de préserver sa face et celle d'autrui en obtenant l'information souhaitée.

¹⁹⁵ Accessible à : <https://www.atilf.fr/recherche/equipes/didactique-des-langues-et-sociolinguistique/langage-travail-et-formation-ltf/> (accédé le 18.07.2020).

En outre, l'ensemble des analyses menées dans ce chapitre nous a permis de défendre le choix de dénomination de « questions suspensives » plutôt que de questions « inachevées » en cohérence avec le cadre théorique mobilisé dans ce travail. Nous envisageons ainsi ces questions comme une spécificité de l'oral issue de l'influence de certains éléments de la situation de communication et du genre de discours dans laquelle elle s'insère.

Enfin, plusieurs éléments nous amènent à conforter la nécessité, déjà évoquée au cours de ce travail, d'une analyse séquentielle des interactions verbales. Qu'il s'agisse du mécanisme de thématisation permettant la mise en place de questions suspensives, ou l'étude de faisceaux d'indices permettant l'analyse d'un énoncé comme étant une question suspensive, il semble que des pistes fécondes puissent émerger d'une analyse basée sur l'étude séquentielle des interactions. En ce sens, une analyse du questionnement comme activité interactionnelle pourra être nourrie des dimensions d'analyses telles que celles évoquées par Quignard *et al.* (2016), tout particulièrement l'étude de la multimodalité. Une étude de la « configuration séquentielle multimodale » (Traverso, 2016, p.162) est susceptible de faire émerger des mouvements corporels (pointages, regards, attitudes corporelles) peu accessibles, dans le cas d'une étude comme la nôtre basée uniquement sur un enregistrement audio, mais pourtant centrale dans la co-construction du sens dans l'interaction.

Chapitre 6. Analyse d'un troisième phénomène intervenant dans la construction de l'intercompréhension en réunion de travail : les questions hybrides

Dans le cadre de notre analyse des questions en réunions de travail, nous avons été amenée à constater que certaines questions, si elles poursuivent effectivement toujours une demande d'apport d'information (qu'elle soit simplement une demande d'information ou une demande de précision, ou encore de confirmation), semblaient viser de surcroît un second objectif pragmatique. Ces valeurs secondaires des questions sont largement influencées par le contexte de production et les enjeux qui lui sont propres. Tandis que les questions sont un outil nécessaire à l'établissement de l'intercompréhension, cette double valeur, ou *hybridité* des questions, est susceptible de mettre en péril la compréhension réciproque des locuteurs. Après avoir expliqué la relation des questions hybrides à l'intercompréhension et les problèmes induits par la présence d'une double valeur, nous présenterons des exemples de valeurs ajoutées aux questions présentes dans notre corpus.

6.1. Hybridité et intercompréhension

Le présent chapitre vise à présenter le fonctionnement interactionnel et pragmatique de certaines questions hybrides exprimant à la fois une demande d'information, quelle que soit la nature de cet apport d'information, et une seconde valeur pragmatique¹⁹⁶. Ainsi que le rappelle Ursi (2016, p.164) dans son étude du refus en interaction, il n'existe pas de relation biunivoque entre structure interrogative et demande d'apport d'information :

Déjà dans les années soixante-dix du siècle passé, à partir des recherches sur les actes de langage indirects, cette relation un à un, et même un à plusieurs, entre forme et fonction a été démentie [...]. En effet, les formats interrogatifs peuvent exprimer des actions bien différentes, comme par exemple des formules de politesse qui servent d'introduction (« comment vas-tu ? »), des réparations (« qu'est-ce qu'il a dit ? »), des offres ou propositions (« pourquoi tu ne prends pas un saladier ? »), des reproches (« tu te prends pour qui ? »), etc.

Ainsi, à l'instar de Ursi (*ibid.*) et de Kerbrat-Orecchioni (1991, 2008), nous avons pu constater une variabilité pragmatique des questions, soit le fait que celles-ci puissent viser plusieurs objectifs pragmatiques et interactionnels. Il serait tentant de considérer qu'une question

¹⁹⁶ Nous renvoyons au chapitre 2, section 2.2.2 sur la variabilité illocutoire des questions.

possédant une valeur ajoutée (de reproche, de critique, de suggestion) pourrait être assimilée à une question rhétorique. Toutefois, nous rejoignons Kerbrat-Orecchioni (1995b, p.78) qui défend que la valeur première (demande d'apport d'information) n'est pas annihilée par la présence de cette double valeur :

Force est d'admettre que celle-ci n'est pas totalement oblitérée par la valeur dérivée, et qu'elle se maintient « quelque part » dans le filigrane de l'énoncé, sous forme de “trace connotative” [...]. Constatation qui apporte de l'eau au moulin de ceux qui estiment que, même en cas d'indirection conventionnelle, le traitement cognitif de l'énoncé s'effectue en deux temps, et que le sens littéral est d'abord calculé.

Ainsi, si la valeur seconde est d'abord perçue, la valeur de question se maintient tout de même dans l'énoncé du locuteur. Nous verrons dans l'analyse de nos exemples que chaque question hybride est toujours suivie d'une réponse à la demande d'information, soit la valeur première de la question.

En interaction, la cohabitation d'une pluralité d'objectifs visés par une même question est alors susceptible d'entraîner l'apparition de malentendus « réels ou feints » (Kerbrat-Orecchioni, 2008, p.97) entre les interlocuteurs. Le malentendu représente, selon les termes de Kerbrat-Orecchioni (*ibid*, p.49) : « un *décalage entre le sens encodé par le locuteur (sens intentionnel, que l'émetteur souhaite transmettre à son destinataire) et le sens décodé par le récepteur*¹⁹⁷. ». Outre le décalage manifeste entre le sens produit et celui reçu, Traverso (2003) et Kerbrat-Orecchioni (2008, 2019) relèvent un deuxième élément définitoire du malentendu ayant trait à la temporalité. Pendant un temps d'une durée variable, il y a « *inconscience du désaccord*¹⁹⁸ de la part d'une des parties au moins » (Kerbrat-Orecchioni, 2019, p.203), ce que Traverso (2003, p.99) envisage comme « une période d'insouciance » durant laquelle les locuteurs ne perçoivent donc pas immédiatement la présence du malentendu. Enfin, en termes de séquentialité, le malentendu se déroule nécessairement sur plus de deux tours de parole. Lors d'un premier tour, un locuteur A produit l'énoncé problématique qui sera à la source du malentendu. Un locuteur B produit ensuite un second tour relatif à la signification (erronée) qu'il a reconstruite grâce au premier tour de A. L'expression de la mauvaise interprétation de B permet alors à A de déceler la présence du malentendu. La résolution du malentendu peut à

¹⁹⁷ Mis en italique par l'auteurice.

¹⁹⁸ Mis en italique par l'auteurice.

ce moment avoir lieu grâce à une procédure de réparation (Schegloff, 1987) permettant au locuteur A de réajuster sa production de manière à être compris par B.

Comme le pointe Kerbrat-Orecchioni (2019), le malentendu est un phénomène fondamentalement interactif. En effet, un énoncé envisagé hors de son contexte peut possiblement revêtir une multiplicité de sens, toutefois cette multiplicité s'annule par l'actualisation de l'énoncé *en contexte*, le contexte fournissant un ensemble d'indices permettant la mise en place des processus d'inférence. Le malentendu représente donc à ce titre l'échec du processus de désambiguïsation des énoncés. A cette analyse du fonctionnement du malentendu, Traverso (2003) ajoute une distinction importante entre *source du malentendu* et *cause du malentendu*. Tandis que la *source du malentendu* désigne le ou les éléments sur lesquels ce dernier porte¹⁹⁹, la *cause du malentendu* représente les paramètres qui expliquent son apparition. L'étude des causes des malentendus est largement éclairée par la prise en compte des données relatives au contexte extralinguistique. Girin (1990) faisait déjà état de la possible ambiguïté, en situation de travail, entraînée par la référence à un contexte possiblement multiple. Il évoque ce phénomène sous le terme d'*ambiguïté contextuelle*, qu'il explique comme suit : « l'ambiguïté contextuelle survient lorsque plusieurs contextes²⁰⁰ sont compatibles avec un message émis dans une situation déterminée. Plusieurs significations sont alors possibles, selon le choix du contexte. » (*ibid*, 1990, p. 74). La multiplicité du sens est d'autant plus renforcée au sein des organisations qui mettent en présence un ensemble complexe de systèmes de signification. Le malentendu entretient donc un lien étroit avec l'intercompréhension, puisqu'il représente un frein à la compréhension réciproque entre les locuteurs et nécessite la mise en place d'ajustements plus ou moins conséquents afin de garantir le partage du sens. Le traitement du malentendu sera variable en fonction de la gravité de ses conséquences. Tandis qu'un malentendu léger ne fera l'objet que d'un réajustement discret dans l'interaction (Traverso, 2003), les malentendus plus conséquents se doivent d'être résolus afin « de réparer ces sortes d'accrocs dans le tissu conversationnel que constituent ces échecs momentanés de l'intercompréhension » (Kerbrat-Orecchioni, 2019, p.211).

En tant que décalage entre le sens *voulu* et le sens *perçu*, le malentendu représente un obstacle à l'intercompréhension, nous l'avons déjà mentionné. Toutefois, à l'instar de Zarifian (2009, p.41), nous pouvons nous demander : « le besoin d'intercompréhension ne naîtrait-il pas

¹⁹⁹ Ces éléments peuvent se situer à des niveaux variables, comptons entre autres : les termes employés, la thématique de l'échange, les actes utilisés, la situation de communication, etc.

²⁰⁰ Nous avons détaillé les différents contextes tels qu'envisagés par Girin dans le chapitre 1, section 1.1.1.1.1.

précisément d'une reconnaissance assumée des incompréhensions » ? S'il existe un ensemble de connaissances partagées par les membres d'une organisation, les spécificités liées à une filière de l'organisation, un poste ou un statut (voire l'accumulation de ces différentes composantes) entraînent la mise en concurrence de différentes grilles de lecture pour une même situation. Cette mise en concurrence favorise l'apparition de malentendus et d'incompréhensions, provoquant ainsi un brouillage momentané de l'interaction. Ainsi, c'est la conscience de l'hétérogénéité des identités dans le milieu de travail par les locuteurs qui leur permet, dans un premier temps, de reconnaître les malentendus et, dans un second temps, de les résoudre. Cette apparition des malentendus met toutefois en lumière l'aspect collaboratif de la construction de l'intercompréhension au travail, tout en nous permettant de déceler plus nettement certaines influences du contexte sur la production des questions par les locuteurs (nous y reviendrons). A ce titre, deux exemples de notre corpus sont particulièrement éclairants. Ces exemples concernent des questions hybrides qui semblent²⁰¹ être interprétées de façon erronée du fait de la cohabitation des deux valeurs pragmatiques qu'elles sont susceptibles d'actualiser. La perception du malentendu induit dans les deux cas présentés l'actualisation d'une réparation conversationnelle qui vise à rectifier la valeur pragmatique envisagée à l'origine par le locuteur. Dans l'exemple qui suit, le malentendu porte sur la perception (réelle ou imaginée) d'une valeur de reproche :

Exemple 1 - réunion 1 (p.46) : L7 et L6, des collègues sans lien hiérarchique discutent de l'implication d'un des employés de L6 (P19) dans un projet. L2 est leur supérieur hiérarchique. L4 est un autre collègue de L7 et L6.

- | | | | |
|----|---------|--|---------------------------|
| 1 | L7 | ah non autour on va les visser bon bah c'est les banquettes | |
| 2 | L7 + L4 | 1: dans ce cas | |
| 3 | | 2: parce que j'ai pas | |
| 4 | L4 | commandé de taquets métalliques | |
| 5 | L7 | non il y en a pas besoin /// tu veux impliquer P19 dans la galère-là [tx] | Q1 – début |
| 6 | L6 | bah c'est son chantier | du malentendu |
| 7 | L6 + L7 | 1: je vais lui rappeler * | |
| 8 | | 2: c'est lui qui va organiser | |
| 9 | L7 | la cabine à vernis ah ouais ↗ | |
| 10 | L2 + L6 | 1: non | |
| 11 | | 2: bah non | |
| 12 | L2 + L7 | 1: mais en fait on a | |
| 13 | | 2: <u>non c'est une question</u> | <u>réparation</u> |
| 14 | L2 | on a on a f- créé un groupe vernis pour réfléchir au problème | <u>méta-communicative</u> |
| 15 | L7 | avec P19 ↗ | |
| 16 | L6 + L2 | 1: ouais | |
| 17 | | 2: dedans | |
| 18 | L2 | il y a P19 | |
| 19 | L7 | d'accord | |
| 20 | L2 | parce qu'il connaît bien les teintes | |

²⁰¹ Nous insistons sur le verbe *sembler*, considérant que certains malentendus sont susceptibles d'être feints par les locuteurs afin de protéger leur face.

21	L7 + L2 1: ah okay okay	
22	2: ça l'intéresse	
23	L2 puis comme il est nouveau ça l'implique	
24	L2 + L7 1: dans un projet	
25	2: <u>mais pas de problème c'est une</u>	<u>réparation</u>
26	L7 <u>question que je pose</u>	<u>méta-communicative</u>

Dans cet extrait, l'apparition du malentendu s'explique par la présence conjointe de plusieurs éléments. Il débute lors de la première question produite par L7 (en gras, ligne 5). Par l'utilisation du terme péjoratif « galère », L7 adopte un positionnement énonciatif qui est interprété comme une critique du choix de L6 pour son employé P19. La perception de la critique est renforcée par l'utilisation du segment « ah ouais » (ligne 9) qui, s'il est vraisemblablement l'expression de la surprise de L7, est interprété comme une expression de la désapprobation de L7 par L6. L'intervention de L2 (lignes 10 et 12), supérieur hiérarchique de L7 et L6, visant à légitimer le choix de L6 semble déclencher la compréhension du malentendu par L7²⁰² qui produira à deux reprises des réparations (soulignées, lignes 13 et 25-26). Nous pourrions qualifier ces réparations de *méta-communicatives* dans le sens où celles-ci manifestent la conscience pragmatique du locuteur par rapport à ses productions discursives ainsi que la perception et la prise en compte d'un trouble dans l'interaction issue de l'interprétation erronée d'un interlocuteur. Un fonctionnement identique est observable dans l'extrait suivant :

Exemple 2 - réunion 1 (p.66) : *les salariés répartissent les poseurs sur les différents chantiers, L1 (supérieur hiérarchique de L3 et L7, conducteurs de travaux) cherche à clarifier le type de contrat d'un des poseurs extérieur à l'entreprise.*

1	L7 + L1 1: euh ꞑP53ꞑ	
2	2: ah	
3	L7 mais euh tous elle en elle en fait tous les jours +	
4	L3 et et semaine douze on pourrait pas remettre le ꞑP54ꞑ à ꞑC7ꞑ et puis qu'il prenne	
5	euh attends ꞑP55ꞑ euh + pour ꞑC8ꞑ + ça va	
6	L3 + L7 1: tourner euh mon	
7	2: bah attends euh ꞑP55ꞑ on va pas aller le	
8	L7 de on l'a vu une fois comme ça on va pas le mettre tout seul à ꞑC8ꞑ ꞑL3ꞑ	
9	L1 ꞑP53ꞑ c'est quoi	Q1
10	c'est un intérim ↗	Q2
11	L7 <i>c'est un c'était un intérim maintenant c'est un sous-traitant + on l'a pris en intérim</i>	
12	<i>maintenant en sous-traitant parce qu'il est à son compte il a un numéro de SIRET</i>	
13	<i>{Système Informatique pour le Répertoire des Entreprises sur le Territoire} euh</i>	
14	<i>donc on va le prendre en sous-traitant ///</i>	
15	L1 et c'est euh sous-traitance main d'œuvre euh ou sous-trai- forfait	Q3
16	L7 ben c- un troisième homme là-bas euh là c'est en main d'œuvre hein	
17	L1 c'est en main d'œuvre	Q4
18	L7 bah oui	
19	L1 ça y est tu as répondu mais	

²⁰² A nouveau, nous ignorons ici si le malentendu est ici réel ou feint par L7 afin de dissimuler une critique non assumée après coup.

20	L7	ils vont déplacer la caisse à trois euh je vais pas lui donner un tiers du déplacement	
21		de la caisse euh ou alors je le prends pour la semaine je lui en- c'est pareil	
22	L1	<u>c'était une question simplement que je te posais</u> +	<u>réparation</u>
23		[rire] tu m'as	<u>méta-communicative</u>
24	L1 + L7	1: répondu c'est en main d'œuvre c'est en (régie) quoi	
25		2: non mais je réfléchis à ceux que je dois faire prendre euh	
26	L7	prendre sur quelque chose mais là euh ils déplacent les sem- ils viennent à trois déplacer un 27 meuble je vais pas donner un tiers en à P55 et puis deux tiers à P35 [...]	

Alors que L1 produit une première demande d'information par l'intermédiaire de deux questions successives (Q1 et Q2, lignes 9 et 10), L7 fournit ce que nous analysons comme une justification en raison de sa longueur et le nombre de détails fournis (en italique, lignes 11-14). La réponse de L7 ne semble pas être satisfaisante puisque L1 produit à nouveau deux questions afin de préciser le type de contrat de P53 (Q3 et Q4, lignes 15 et 17). De cette manière, le tour réactif aux deux premières questions ne correspond pas à la réaction attendue, la valeur pragmatique à laquelle réagit L7 n'est donc pas la demande d'information. Il apparaît donc que L7 interprète cette demande comme un reproche masqué portant sur la nature du contrat de P53 et donc, sur sa gestion du budget dédié aux embauches sur ce chantier. Dans cet extrait, le malentendu apparaît comme nettement favorisé par le statut hiérarchique du locuteur L1, supérieur hiérarchique de L7. Ce malentendu est finalement perçu par L7 qui produit une réparation méta-communicative (soulignée, ligne 22). Comme nous l'avons montré dans l'exemple précédent, celle-ci permet de réajuster la visée pragmatique originelle de sa première question.

La présence de malentendus liés au caractère hybride des questions, tout comme les procédures de réparation mises en place par les locuteurs à la suite de ces malentendus, nous conforte dans l'idée que les questions hybrides sont des phénomènes récurrents dans les interactions. Ainsi, si les locuteurs perçoivent et régulent ces malentendus liés à une double valeur réelle ou imaginée, c'est parce que ces doubles valeurs sont récurrentes dans les interactions. Dans la suite de ce chapitre, nous allons présenter les valeurs secondaires les plus saillantes dans les questions de notre corpus, tout en explicitant leur fonctionnement sociolinguistique. Nous ferons par ailleurs le lien entre l'utilisation des questions comme stratégie de protection des faces dans l'interaction en situation de travail. Enfin, nous exposerons quelques éléments linguistiques permettant d'insister sur chaque valeur.

6.2. Questionner pour effectuer une suggestion

L'analyse des questions de notre corpus nous a permis de constater la présence importante de formes permettant une demande d'apport d'information et, en parallèle, la formulation d'une suggestion. Dans leur inventaire des fonctions communicatives des questions partielles issues d'un corpus filmique, Dekhissi et Coveney (2018) relèvent déjà les « questions suggestives » (p.128), ce type de questions permettant à un locuteur d'effectuer « une recommandation ou une suggestion à son interlocuteur » comme illustré par l'exemple suivant (*ibid.*, p.129) :

Exemple 3 – *Tout ce qui brille* [1.14.41] : *les locutrices sont deux amies.*

Ely : Si, c'est la merde en fait.

Carole : Tu veux pas retourner sur Paname ?

Ely : Non, mais y a pas que ça... c'est plein de...

Carole : C'est quoi ? C'est ton père ? Il capte pas ? (*Ely acquiesce.*) Oh, tu vas trouver la solution.

Pourquoi t'essaies pas de parler avec lui – tranquille, posée ?

Ely : J'ai pas la solution et puis j'peux pas.

La question posée par Carole, tout en cherchant à obtenir une explication de la part de son interlocutrice par le biais de l'adverbe interrogatif *pourquoi*, vise dans le même temps à introduire une proposition, une suggestion quant au comportement à adopter. En termes de structure, les auteurs observent que les questions suggestives se réalisent uniquement dans l'ordre *QSV* (*Où il est parti ?*), toutefois, le faible nombre d'occurrences empêche la possibilité d'une généralisation quant à ce type de questions. Pour notre part, la majorité des questions à valeur de suggestion observées dans notre corpus sont des questions totales, à ordre *SV↑* (*Ils/les autres sont partis ?*) ou *ESV* (*Est-ce que les autres sont partis ?*)²⁰³ comme nous le verrons avec les exemples reproduits ci-dessous.

Ces questions sont toujours dirigées vers le participant qui a le statut de décisionnaire par rapport à la thématique discutée : conducteur du chantier discuté, supérieur hiérarchique, chef d'équipe, etc. De cette manière, la question à valeur de suggestion participe à la construction de l'ethos d'expert en réunion de travail. Néanmoins, comme nous l'avons mentionné dans le chapitre 4 analysant les usages des semi-assertions, cet ethos est à la fois préexistant aux réunions de travail mais il est aussi mis en place et perceptible à travers les pratiques langagières utilisées par les locuteurs. Ainsi, tandis que certaines facettes identitaires sont préexistantes à l'interaction mais n'interviennent que rarement (par exemple : le statut

²⁰³ Nous renvoyons au chapitre 2, partie 2.3.1 portant sur les aspects syntaxiques des questions totales et partielles.

marital dans les réunions de travail), d'autres peuvent se construire au cours de l'interaction lorsqu'elles sont pertinentes pour la poursuite de l'échange, comme le décrit Traverso (2016, p.32-33) :

Pour l'identité des participants, comme pour les autres dimensions du contexte, c'est à partir de l'interaction en cours que l'on peut déterminer les éléments pertinents pour cette interaction donnée parmi tous ceux qui pourraient l'être. Ces éléments se construisent et se modifient au cours de l'interaction, à travers l'intrication de l'activité et du contexte.

Comme les autres éléments du contexte, l'identité est donc mouvante dans l'interaction : elle prend sens à travers celle-ci tout en permettant de modifier la situation de communication²⁰⁴.

Le statut d'expert est donc changeant selon les thématiques abordées, les questions. Ainsi, les questions à valeur de suggestion peuvent aussi bien être utilisées entre locuteurs de même statut qu'entre des locuteurs ayant des statuts hiérarchiques différents. Les questions à valeur de suggestion nous apparaissent comme un important moyen de coopération dans la négociation de décisions, les locuteurs qui les utilisent essaient de proposer des solutions alternatives pour débloquer une situation problématique :

Exemple 4 – réunion 8 (p.359) : *Lors de la phase de répartition des poseurs sur les différents chantiers, L2 essaye d'obtenir deux poseurs supplémentaires pour son chantier. L2 et L3 tous deux conducteurs de travaux et n'ont pas de lien hiérarchique.*

L2	alors ouais e- est-ce qu'on peut pas parce que je je referai bien une équipe parce qu'il faut il me faut une équipe supplémentaire pour la semaine + seize à «C5» est-ce qu'on (n')envverrait pas les deux /jeunes-↘ là ↗, jeunes ↘ là ↗ / ///
L3 + L2	1: * personne et puis 2: si tu as un trou à «C1»
L2	tu prends un intérim ou un «P25» +
L2 + L3	1: parce que trouver du monde à 2: non je peux pas non je peux pas
L2	à «C5» euh c'est le bordel hein +

Afin d'obtenir de la main d'œuvre supplémentaire pour son chantier C5, L2 suggère deux employés normalement présents sur le chantier C1 géré par L3. Cette suggestion est traduite par la question en gras, actualisant en même temps une demande de confirmation. Par ailleurs, la question à valeur de suggestion est accompagnée d'une seconde suggestion « tu prends un intérim ou un P25 » qui permet à L2 d'anticiper une solution alternative dans le cas où le

²⁰⁴ Nous avons évoqué cet aspect dans la [section 1.1.1.2.1](#) du chapitre 1 en réinvestissant notamment la notion d'interinfluences dans l'interaction développée par André (2014, 2019).

manque des deux poseurs sur le chantier de L3 soit problématique. Un exemple similaire et produit lors de la réunion 10 :

Exemple 5 - réunion 10 (p.444) : *les salariés discutent du planning de travail d'un employé (P10). Les jours de congés que P10 a négociés posent problème dans la gestion du planning des chantiers. L1, L3 et L4 sont collègues, L2 est leur supérieur hiérarchique. L4 dirige le chantier sur lequel intervient P10.*

1	L4	ah c'est con parce qu'on a négocié qu'il y allait pas les jours-là [pff] +
2	L2	ah oui merde
3	L3	et tu veux pas lui filer
4	L3 + L4	<u>1: des jours euh cette semaine ↗</u>
5		<u>2: on le fera travailler vendredi-là</u>
6		[...] [4 tours – ils sont interrompus par un appel téléphonique]
7	L3	et * tu veux pas il veut pas prendre la semaine prochaine plutôt
8	L3 + L4	1: en rattrapage ↗
9		2: bah
10	L4	les vendredi euh moi j'ai demandé que ce soit organisé comme ça euh voilà /// {pause
11		12 secondes} bon il n'y va pas il travaille vendredi il récupèrera la semaine-là il ira la
12		semaine-là il ira pas la semaine d'après hein
13	L4 + L1	1: on va comme ça
14		2: ↗L5↗
15	L4	il va pas la semaine prochaine il ira la semaine d'après

Tandis que les participants tentent de trouver une solution permettant à P10 de prendre ses congés sans entrainer un manque de main d'œuvre, L3 effectue une suggestion permettant de reporter les congés dans la semaine (en gras, lignes 3-4). De cette manière, P10 pourrait travailler le vendredi de la semaine suivante. Cette suggestion est adressée à L4 qui est en charge du chantier sur lequel travaille P10. Dans un premier temps, cette suggestion ne semble pas perçue par L4, probablement dû au chevauchement de parole entre L3 et L4 (souligné, lignes 4-5). Par ailleurs, l'échange est interrompu par la sonnerie du téléphone de L4, obligeant L3 à formuler de nouveau sa suggestion afin qu'elle soit prise en compte par L4 (en gras, lignes 7-8).

Dans sa conclusion de l'analyse du fonctionnement des questions à l'oral, Kerbrat-Orecchioni (2008) insiste sur le caractère fondamentalement hybride des questions. Elle évoque des énoncés *complexes* qui possèdent une valeur de questions à laquelle est ajoutée une seconde valeur, en illustrant ses propos comme suit : « par exemple, il est très rare qu'une question en « pourquoi ne pas » fonctionne comme une simple demande d'explication : l'énoncé se charge très systématiquement d'une valeur seconde, mais souvent dominante, de suggestion, de critique, de reproche ou protestation » (*ibid.* p.96). Ce choix d'exemple nous paraît particulièrement intéressant car nous avons pu constater pour notre part que les questions à valeur de suggestion étaient régulièrement formulées à l'aide de constructions négatives, comme nous pouvons le voir dans les exemples 4 et 5, ainsi que dans l'exemple suivant :

Exemple 6 - réunion 7 (p.318) : *les salariés cherchent à se mettre d'accord le jour de réalisation de l'audit visant à améliorer les pratiques de rangement et de nettoyage à l'atelier. L1 est le N+2 de L3 et L4, membres de l'atelier.*

1	L1	donc du coup euh +
2	L3	mais dans l'ensemble oui te je pense que les points ils sont + ils sont corrects quoi
3	L4	ouais non mais oui
4	L3	parce que le fait de faire le ménage tous les vendredis à trois heures je veux dire euh
5		ton point euh bah tu vois tout de suite quoi
6	L1	ouais ouais +
7	L3	c'est nettoyé donc euh après euh est-ce que l'audit faut pas le faire en milieu de
8		semaine que avant de faire le ménage
9	L1	oui je pense ouais ouais ouais
10	L1 + L3	1: faut le faire
11		2: tu vois ↗
12	L1	en milieu de semaine
13	L4	faut le faire faire le jeudi ouais +
14	L4 + L1	1: avant de faire le ménage
15		2: hum
16	L3	ouais

Comme dans les extraits précédents, la suggestion émise par L3 (en gras, lignes 7-8) est à nouveau formulée par une question comportant une négation « est-ce que l'audit faut pas le faire en milieu de semaine que avant de faire le ménage » dans laquelle le *ne* de négation n'est pas formulé. Dans cet extrait, la suggestion est dirigée vers le supérieur hiérarchique de la réunion. Toutefois, nous n'interprétons pas ici l'utilisation de la négation comme un mécanisme d'atténuation de la suggestion liée au statut de supérieur hiérarchique de L1. En effet, celui-ci ne revêt qu'un rôle consultatif dans cette réunion particulière qui concerne l'organisation du nettoyage et du rangement de l'atelier. Néanmoins, il nous semble que la question négative fonctionne comme un adoucisseur de la suggestion. En effet, cette construction semble permettre de modaliser la suggestion de manière à impliquer les autres participants afin d'insister sur leur rôle dans le processus de décision. La question hybride à valeur de suggestion permet donc de faire avancer l'échange par l'expression d'une proposition, et d'inviter les autres participants à débattre de celle-ci. L'utilisation de cette tournure par des supérieurs hiérarchiques semble confirmer ce constat :

Exemple 7 – réunion 13 (p.534) : *les salariés évoquent la réalisation de pièces d'usinage pour le chantier de L6. L1 est le supérieur hiérarchique de L2, responsable de la menuiserie ainsi que de L6 et L5, conducteurs de travaux.*

1	L2	je peux peut-être y arriver mardi hein aujourd'hui je peux pas le faire débiter c'est pas
2		possible
3	L6	il faut absolument qu'il parte
4	L6 + L5	1: mardi avec le plafond hein
5		2: *** c'est mignon hein
6	L6	sinon euh on je on va les faire
7	L6 + L5	1: faire ailleurs hein
8		2: ça commence
9	L5	le débit l'atelier ↗
10	L1	au débit de mètres de panneaux ↗
11	L5	hum + ça fait une semaine sur place {pause = 7 secondes}
12	L2	bon bah débit
13	L2 + L1	1: panneau il est
14		2: on peut pas faire
15	L1	le débit en + pas en deux huit mais en un le matin puis un l'après-midi qui
16		déborde ↗
17	L2	pousser un peu plus quoi
18	L1	bah ꞖP13Ꞗ euh un petit bout et puis euh + décaler soit ꞖP13Ꞗ soit décaler ꞖP14Ꞗ

Comme dans les extraits précédents, la suggestion (en gras, lignes 14-15) est dirigée vers l'expert désigné par la thématique abordée (L2), ici, la gestion du débit par l'atelier menuiserie. Cette suggestion, pourtant formulée par le supérieur hiérarchique de la réunion (L1) envers le directeur de l'atelier (L2) est exprimée à l'aide d'une question et d'une négation (en gras dans l'extrait).

Si nous avons constaté cet aspect collaboratif dans les questions à valeur de suggestion de notre corpus, nous en trouvons des occurrences dans d'autres corpus de réunions. C'est notamment le cas du corpus de réunions de Husianycia (2011, p.898) :

Exemple 8 – Séance de travail 4 décembre 2007 (séquence 18) : *L2 et L3 sont collègues. Elles travaillent à harmoniser les CV des formateurs de leur centre de formation et effectuent des corrections.*

L2	alors est-ce qu'on pourrait mettre euh regarde parce que là on est euh dans les dans les descriptions euh: le contenu et là on est sur un lieu est-ce qu'on pourrait pas mettre le lieu en italique +
L3	non mais ça c'est de la forme c'est de la sinon il va falloir qu'on fasse ça sur tous les CV +
L2	ouais mais c'est un meilleur rendu quand même non

Nous retrouvons ici la forme en *est-ce que* + négation permettant à L2 de suggérer une modification typographique sur le CV. Dans cet exemple, L2 et L3 sont collègues et ont le même statut hiérarchique. Il semble donc peu vraisemblable que la formulation de la suggestion soit influencée par une nécessité de ménagement des faces liée au statut comme nous avons pu le voir dans les questions à valeur de reproche. De cette manière, au même titre que Mondada (2005, p.61) évoque une « élaboration collective du savoir » dans le cadre des réunions de

chercheurs, nous constatons une « élaboration collective de l'action » chez les locuteurs en réunion de travail.

6.3. Questionner pour exprimer un reproche ou une critique

Le premier type de valeur pragmatique ajoutée perceptible dans les questions de notre corpus concerne l'expression d'un reproche ou d'une critique. Les valeurs de reproche et de critique apparaissent généralement dans nos réunions après la survenue d'un problème dans la réalisation de l'activité de travail. Dans ce cas, cette seconde valeur vient s'adjoindre à une demande de confirmation, d'explication ou de précision. Ces deux valeurs (reproche et critique) présentent un lien fort aux statuts des locuteurs ainsi qu'aux mécanismes de protection des faces. L'exemple suivant montre la cohabitation de deux valeurs : la demande d'information et le reproche :

Exemple 9 – réunion 2 (p.93) : L5 (responsable menuiserie) évoquent l'implication d'un salariés (P3) sur un des chantiers de L3, conducteur de travaux. L5 et L3 n'entretiennent pas de lien hiérarchique, L1 est leur supérieur hiérarchique.

1	L5	et il y en a un de vous deux qui a laissé entendre à «P3» que c'est lui qui allait sur le chantier ↗
2		
3	L3	on avait dit ça
4	L5	ouais ↗
5	L3	on avait
6	L5	<u>ah parce que moi je me suis jamais engagé là-dessus pour lui c'est quasiment sûr</u>
7	L5 + L3	1: dans sa tête quoi
8		2: bah
9	L1	+ ce serait bien
10	L5	<u>ouais ce serait bien ouais + mais après moi je me suis pas trop engagé parce que si je lui dit ce serait bien et puis que «P6» il me dit non et qu'il y va pas et que ça fait déjà la quatrième fois</u>
11		
12		
13	L5 + L1	1: <u>qu'on lui fait le coup</u>
14		2: c'est nous qui allons
15	L1	choisir
16	L5	ouais

La question posée par L5 au début de cet échange (en gras, lignes 1-2) fait cohabiter deux valeurs pragmatiques. D'une part, le locuteur cherche à identifier l'origine de propos tenus par un des poseurs de son équipe : qui a dit à P3 qu'il pourrait aller sur le chantier ? D'autre part, nous percevons une valeur de reproche actualisée par le syntagme verbal « laissé entendre », sous-entendant ainsi la possibilité pour le poseur d'aller sur un chantier, quand bien même cette possibilité est incertaine, comme l'explicite par la suite L5 (souligné, lignes 6 et 10-13). Cette explicitation confirme la valeur de reproche perceptible dans la question initiale de l'échange. Ainsi, la question est utilisée stratégiquement pour initier un sujet (Stivers et Rossano, 2010)

dans un premier temps, ce qui permet au locuteur de poursuivre et d'expliciter l'origine du reproche ou de la critique. L'exemple suivant illustre une question visant une demande de confirmation et une critique :

Exemple 10 – réunion 10 (p.434-435) : *les salariés discutent du planning de livraison. L2 est le supérieur hiérarchique de L3 et L4 (conducteurs de travaux) ainsi que de L1 (responsable menuiserie).*

1	L1	tu tu as voulu que je te livre mercredi ↗ moi ↘
2	L4	mercredi +
3	L1	bah les installer il a pas besoin mais qu'il les stocke dans un endroit quoi +
4	L3	parce que ↗P10↘ il a il
5	L2	attends
6	L2 + L3	1: tu vas pas livrer les assises
7		2: tu disais qu'il attaquerait quand
8	L2	mercredi et le meuble
9	L2 + L3	1: le lendemain ↗
10		2: ↗L4↘
11	L3	tu as dit qu'il partirait < pour ↗C6↘ du coup ↗P10↘ ↗
12	L1	bah
13	L2	<u>tu fais d'un coup > + puisqu'il dit qu'il y a</u>
14	L2 + L3	1: <u>personne pour les poser</u>
15		2: en fin de semaine ↗
16	L4	non il est là-bas
17	L1	bah il m'a pété
18	L1 + L4	1: un truc pour que je lui livre
19		2: la semaine prochaine il est il y va pas
20	L1	absolument les gabarits mercredi à une heure +

Le tour du locuteur L2 (en gras, lignes 6 et 8-9) lui permet à la fois de demander confirmation sur la procédure de livraison de L1 afin de s'assurer qu'il a bien compris le calendrier de livraison exposé précédemment, tout en actualisant une valeur de critique : livrer lors de deux journées différentes (et successives) des items sur un même chantier est une perte de temps. Contrairement à l'exemple précédent, la question de L2 n'est pas suivie par une explication de son reproche, mais d'une recommandation (soulignée, lignes 13-14) de grouper les deux livraisons. La formulation de cette recommandation semble favorisée par le statut de supérieur hiérarchique de L2. L'analyse des formes de reproches et de critiques de notre corpus permet de montrer l'influence du statut des locuteurs dans la production de séquences interactionnelles particulières. C'est cet aspect que nous allons évoquer dans la section suivante.

6.3.1. Effectuer une critique ou un reproche envers un supérieur hiérarchique

Les questions hybrides qui possèdent une valeur secondaire de critique ou de reproche présentent des fonctionnements interactionnels différents selon le statut des locuteurs qui les produisent. Un reproche, s'il est effectué *envers* un supérieur hiérarchique ou *par* un supérieur

hiérarchique, présente des spécificités discursives que nous allons détailler dans la présente section ainsi que la section 6.2.2. Dans les exemples qui suivent, nous allons décrire le fonctionnement d'un reproche adressé par un employé à son supérieur hiérarchique :

Exemple 11 - réunion 4 (p.191-193) : *les salariés évoquent le chargement d'un camion qui a été effectué avec du retard. L4 est un salarié de la menuiserie, L1 est son N+1 et L5 son N+2.*

1	L4	<u>euh j'ai une question euh</u>	<u>Pré-question</u>
2		par rapport à hier le chargement qu-	
3		prévu hier matin qui a été fait hier après-midi	
4		c'est la faute à qui	Q1 : demande d'explication
5		c'est nous ou c'est ou c'est eux qui font comme ils veulent	Q2 : demande d'explication
6		on (n')a pas demandé la bonne le bon::	Q3 : demande d'explication
7		c'est pas grand-chose	
8	L4 + L1	1: mais le chargement	
9		2: je sais pas	
10	L1	<u>je crois que c'est une incompréhension entre P10 et P18</u>	<u>Explication</u>
11	L4	moi on m'a dit	
12	L1	<u>P1 lui dit ça passe dans le camion et P18 il a pas re-vérifié</u>	
13	L1 + L4	1: <u>en fait ça passait pas dans le camion</u>	
14		2: oui là ça devait	
15	L4	<i>ça devait partir hier matin</i>	
16	L1	hum	
17	L4	et quand P18 il est venu me voir à une heure en me disant	
18		faut qu'on charge moi je dis c'é- c'était c'était prévu le matin	
19		mais il m'a dit nous on a un planning à suivre mais on (n')a	
20		pas à être aux heures de la menuiserie + [...] [34 tours]	
21	L5	je pense qu'il y a eu une euh	
22	L4	non mais il faut que	
23	L5	mauvaise euh	
24	L4	faut qu'on se qu'on se le dise	
25	L4 + L5	1: qu'on s'organise correctement	
26		2: oui oui je comprends	
27	L4	<u>parce que venir le matin ça me dérange pas mais si c'est pour</u>	<u>Expression du reproche</u>
28		<u>avoir fini à date fixe mais si c'est pour euh laisser vingt-quatre</u>	
29		<u>heures de plus ça servait</u>	
30	L4 + L1	1: <u>à rien</u>	
31		2: hum	
32	L4	<u>que je vienne le matin de bonne heure ou que je reste le soir quoi</u>	
33		<u>c'est tout voilà +</u>	

Dans cet extrait, la demande d'explication produite par L4 lui permet d'adresser un reproche à son supérieur hiérarchique L1. Cette valeur ajoutée à la demande d'explication est perceptible à deux moments de l'extrait. D'une part, L4 produit une pré-question²⁰⁵ (en gras et souligné, ligne 1) directement suivie par une salve de trois questions visant une demande d'explication (Q1, Q2 et Q3, en gras, lignes 4, 5 et 6). Or, comme nous l'avons présenté dans le chapitre 1 (section 1.1.2.1.5.), dans le cas où les pré-séquences sont directement suivies de l'acte qu'elles annoncent, il est vraisemblable que celui-ci soit de nature menaçante (Roulet *et al.*, 1987 ;

²⁰⁵ Nous avons nommé ce type de pré-séquence « *pre-indelicate* » dans le chapitre 2 de ce travail relativement à la nature menaçante de l'acte qui suit directement la pré-question.

Schegloff, 1980). D'autre part, la valeur de reproche est exprimée par le dernier énoncé produit par L4. Ce dernier explique (en italique et souligné, lignes 27-30 et 32-33) qu'il a travaillé dur pour que les pièces soient prêtes à temps et que ses efforts n'ont servi à rien car le chargement n'a pas eu lieu à l'horaire prévu.

Dans le cas présent, l'utilisation d'une pré-séquence semble être une véritable stratégie interactionnelle développée par le locuteur afin de formuler un *reproche masqué* à son supérieur (celui-ci étant en quelque sorte « déguisé » à l'aide de la pré-séquence). Cette formulation du reproche permet donc de ne pas bousculer le rapport de places lié aux statuts des locuteurs en ménageant la face des participants (Brown et Levinson, 1987). Par sa prise en compte des besoins liés aux faces des locuteurs, la théorie de la politesse développée par Brown et Levinson (*ibid.*) permet d'éclairer le fonctionnement sociolinguistique et interactionnel des reproches ainsi que des critiques en réunion de travail. Néanmoins, afin de comprendre les mécanismes à l'œuvre dans la formulation de ces questions, il nous faut compléter ce modèle des apports effectués par Kerbrat-Orecchioni (1992, 2005). Outre le fait qu'elle défend l'existence d'un opposé aux FTA, les actes flatteurs pour la face d'autrui ou *face flattering act* (FFA), permettant de flatter la face négative d'un interlocuteur, l'autrice précise les notions de *politesse positive* et de *politesse négative* (sans lien aux faces du même nom). La *politesse positive* consiste à produire des FFA tandis que la politesse négative tient plutôt à l'atténuation des FTA. Cette atténuation se traduit notamment par la production d'*adoucisseurs* permettant d'atténuer les FTA. Ainsi que le précise Kerbrat-Orecchioni (2005, p.78) :

Dans la liste des adoucisseurs de FTAs, on trouve en première ligne la formulation indirecte des actes menaçants, dont c'est aussi la première fonction, comme le reconnaît déjà Searle (1982, 90) : " la motivation principale – sinon la seule – qui conduit à employer ces formes indirectes est la politesse ".

Le recours à la stratégie que nous avons exposée permet donc l'expression indirecte d'un reproche, évitant la transgression des normes interactionnelles de la situation de communication liées à l'asymétrie des statuts. En ce sens, l'utilisation de ce type de procédé en interaction – la réalisation indirecte d'un acte menaçant pour la face (FTA) – s'inscrit dans le quatrième type de stratégie de politesse décrite par Brown et Levinson (1987), puis reprise par Kerbrat-Orecchioni (1992) tel que nous l'avons présenté dans le chapitre 1, [section 1.1.1](#).

Dans le même ordre d'idée, Holmes et Stubbe (2015, p.44) constatent que les tâches les plus courantes en situation de travail sont généralement réalisées par des pratiques langagières

directes, tandis que certaines activités moins routinières, et nous ajouterions « plus menaçantes », se doivent d’être adoucies :

This often implies a finely balanced assessment of relative rights and duties in relation to work objectives, as well as politeness considerations or attention to both parties’ face needs.²⁰⁶

Ainsi, la structure hiérarchique présente dans les réunions de travail influence grandement les pratiques langagières qui y sont développées. Les locuteurs impliqués doivent alors constamment jongler entre l’impératif d’efficacité, la nécessité de résoudre des problèmes (en faisant parfois émerger des manques) et les normes de politesse liées aux statuts hiérarchiques. Cette tension issue des spécificités de la situation de communication explique le déploiement de cette stratégie interactionnelle spécifique visant à masquer le reproche derrière une question. Le reproche est toutefois généralement perçu par les interlocuteurs, comme on peut le constater dans l’exemple suivant :

Exemple 12 – réunion 7 (p.310) : *les salariés du groupe 5S²⁰⁷ réfléchissent à améliorer la procédure d’audit pour le rangement de l’atelier menuiserie. L1 donne son avis sur la procédure actuelle. L5 est le N+1 de L1, ce dernier est le N+2 de L2.*

- | | | | |
|----|---------|---|-------------------------------|
| 1 | L5 | mais ça veut dire que lors de l'audit il faut regarder tous | |
| 2 | | les outils un par un | |
| 3 | L1 + L2 | 1: non non | |
| 4 | | 2: non | |
| 5 | L2 | non pour l'audit il faut juste | |
| 6 | L2 + L1 | 1: regarder s'ils sont dans le rack | |
| 7 | | 2: <u>bah ça c'est une question d'ailleurs</u> parce que | <u>pré-question</u> |
| 8 | L1 | moi si je fais pas l'audit c'est parce que pour l'instant | |
| 9 | | <u>je sais pas trop quoi faire tu vois j'ai [pap] j'ai un truc</u> | demande d'explication |
| 10 | | <i>de ☞P4☞ là qui est très scolaire + et euh franchement je</i> | <i>expression de la</i> |
| 11 | | <i>me retrouve devant l'usinage et je regarde si euh ///</i> | <i>critique</i> |
| 12 | L1 + L2 | 1: ah ouais je sais pas trop il n'y a pas de câble | |
| 13 | | 2: enfin le vieux machin là il euh euh | |
| 14 | L1 | <i>flottant ou frottant euh est-ce que les armoires sont dégagées</i> | |
| 15 | | <i>est-ce qu'il y a pas de rebuts +</i> | |
| 16 | L1 + L5 | 1: enfin je sais pas ça me paraît euh | |
| 17 | | 2: ben c'est facile ça | |
| 18 | L5 | <u>ça te paraît quoi ça veut pas dire que c'est fixe hein mais si on</u> | <u>contre-critique</u> |
| 19 | | <u>le fait jamais tourner on le modifiera jamais non plus</u> | |
| 20 | L1 | ouais oui | |
| 21 | L5 | faut un peu s'essayer là c'est-à-dire que le truc il a été fait et il a pas été utilisé | |

²⁰⁶ « Cela requiert une fine conscience des droits et des devoirs de chacun en relation avec les objectifs poursuivis au travail, de même qu’une prise en compte de la politesse et qu’une attention portée aux différents aspects dont la face des participants a besoin ».

²⁰⁷ *Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke*. En français : débarrasser, ranger, nettoyer, standardiser, progresser. Nous renvoyons à la section 3.1.4 pour une présentation de cette réunion.

Nous observons, dans cet extrait, une structure similaire à l'extrait présenté précédemment. Dans un premier temps, le locuteur L1 produit une pré-question (en gras et souligné, ligne 7) servant à préparer la critique à venir. Il produit ensuite une demande d'explication (en gras, ligne 9) sous la forme d'une question indirecte grâce à l'utilisation conjointe du verbe savoir et de la négation, ce que Kerbrat-Orecchioni (2008) qualifie d'*assertion portant sur la condition de réussite concernant le locuteur*²⁰⁸. La critique (en italique, lignes 9-12 et 14-16) est clairement exprimée dans la suite du tour lorsque le locuteur L1 exprime à son supérieur hiérarchique L5 que le document de guidage de l'audit est « très scolaire » et que celui-ci semble inadapté aux conditions réelles de travail (« ça me paraît euh »). La critique semble perçue par L5, qui produit lui-même une critique en retour (soulignée, lignes 18-19) augmentant la tension de la tonalité de l'échange.

Si la valeur secondaire semble parfois prendre le pas sur la demande d'apport d'information, celle-ci reste perceptible par les locuteurs qui apportent une précision, une confirmation, une explication ou une justification suite au reproche ou à la critique exprimée :

Exemple 13 - réunion 4 (p.205) : *les salariés évoquent la gestion du stock de bois exotique (aussi appelé « bois rouge »). L1 est le supérieur hiérarchique de L2.*

1	L1	parce que les plafonds je pense que je les mets à la semaine	
2		d'après une partie +	
3	L2	bah les plafonds ce qui est dommage c'est qu'on (n')a pas la	
4		came non plus	
5	L1	ouais	
6	L2	on (n')a plus de bois rouge + et pour enfin je <u>ça c'est une</u>	<u>pré-question</u>
7		<u>question on peut pas ça c'est pas anticipable euh quand</u>	<u>demande de</u>
8		<u>i- quand ils font le le chiffrage ils savent le boulot qu'il y a à</u>	<u>confirmation</u>
9		<u>faire bon nous on le reçoit au compte-goutte</u>	
10	L1	ouais ouais	
11	L2	<i>mais essayer de voir par rapport au stock parce que là c'est au</i>	<i>expression de</i>
12		<i>jour le jour où ah bah on (n')a pas ce qu'il faut et du coup bah</i>	<i>la critique</i>
13	L2 + L1	1: <i>on peut pas prendre</i>	
14		2: hum	
15	L2	<i>l'avance souhaitée quoi</i>	
16	L1	<u>si si mais ça en fait c'est géré par le stock tampon quoi</u>	
17		<u>on a un stock euh</u>	
18	L1 + L2	1: <u>minimum euh</u>	
19		2: hum hum	
20	L1	<u>un stock minimum de massif</u>	
21	L2	d'accord	
22	L1	<u>donc qui fait que ça roule quoi</u>	

²⁰⁸ Nous l'avons mentionné dans la section [2.3.2](#) du chapitre 2.

L2 s'adresse à L1 afin d'exprimer une critique envers la gestion du stock du bois exotique qui n'est utilisé qu'occasionnellement. Comme nous l'avons vu dans les extraits précédents, la pré-question du tour de L1 (en gras et souligné, lignes 6-7) lui permet de masquer la valeur menaçante de sa question à venir (en gras, lignes 6-9). La question qui suit appelle une réelle demande de confirmation dans une optique d'améliorer la gestion du stock de bois mais elle actualise de même une critique quant à la mauvaise gestion de ce type de bois particulier. Enfin, nous pouvons voir que cette critique est explicitée dans le tour (en italique, lignes 11-13 et 15) de L1 : le mode gestion actuel du stock de bois exotique ralentit la fabrication. Après la formulation de la critique, L1 produit une confirmation (en gras, ligne 16) et un apport de précision (souligné, lignes 16-18, 20 et 22) : cette situation est extraordinaire puisqu'il existe un stock tampon de bois rouge en réserve afin d'éviter les ruptures de stock de ce type de bois.

Au vu des exemples précédemment analysés, nous pouvons modéliser l'utilisation des questions hybrides adressées à un supérieur hiérarchique comme un mouvement en trois temps que nous schématisons de la manière suivante :

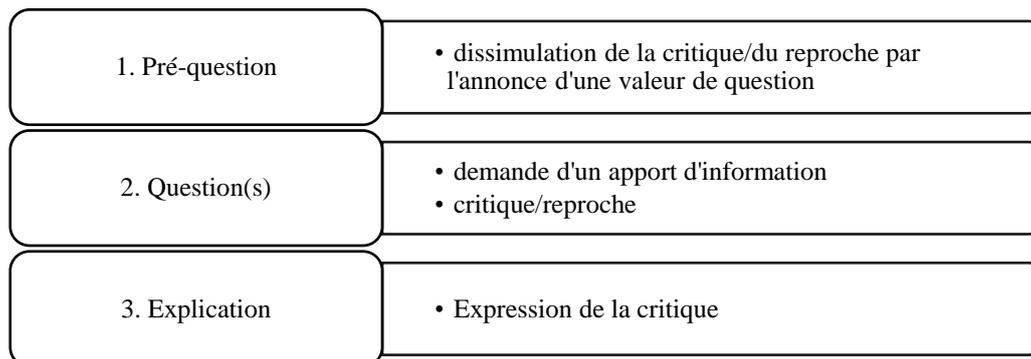


Figure 35: expression d'un reproche ou d'une critique envers un supérieur hiérarchique

Dans un premier temps, un locuteur va produire une pré-question, ou *pre-indelicate* visant à masquer la critique ou le reproche à venir en affichant une valeur pragmatique de question pour le tour à venir. Dans un second temps, le locuteur va effectivement produire la question annoncée, toutefois celle-ci contiendra, en plus d'une question, une valeur pragmatique de critique ou de reproche. Dans la suite de l'interaction, cette critique sera reformulée et explicitée par le locuteur.

6.3.2. Effectuer une critique ou un reproche en tant que supérieur hiérarchique

Lorsque les questions hybrides à valeur de reproche ou de critique sont formulées par les supérieurs hiérarchiques eux-mêmes, il est possible d'observer un fonctionnement différent de celui que nous avons présenté précédemment. Nous remarquons notamment un usage stratégique des questions dans l'interaction sous forme de ce que nous qualifions de «*salve*», soit des questions produites de manières rapprochées au cours de tours consécutifs et qui visent à l'obtention d'une réponse satisfaisante pour le locuteur. Nous précisons que l'extrait suivant présentait, dans sa version originale, deux échanges en parallèle. Nous avons donc fait le choix de reproduire uniquement l'échange utile à notre analyse dans cet extrait pour plus de lisibilité, l'échange original étant fourni en annexe :

Exemple 14 – réunion 2 (p.114-115) : *L1 demande des justifications à L2 en charge de commander des pièces pour un chantier. L1 est le supérieur hiérarchique de L2, responsable des achats.*

1	L1	pourquoi tu as pas pu les crémones tu savais qu'il fallait les budgétiser	Q1 : demande
2	L2	oui voilà	d'expl. + reproche
3	L1	tu les as pas mises au budget ↗	Q2 et Q3 :
4		tu as pas prévenu ↗	demandes de
5	L2	tu sais que	confirmation
6	L2	les trucs-là on en avait parlé quand on avait fait la grosse réunion avec	
7	L2 + L1	1: ⌘P43⌘	
8		2: oui	
9	L2	et et la comptable et tout ça	
10	L2 + L1	1: attention vendredi dernier oui c'est vrai que ça c'était des choses que	
11		2: et donc euh il y avait un truc tu donc tu l'as	Q4 : demande
12	L1	et tu l'as pas fait ↘	de conf. + reproche
13	L2	non mais on en a parlé à la grosse réunion	
14	L2 + L1	1: qu'on avait fait tous ensemble	
15		2: oui oui	
16	L1	et donc tu devais dire quand il y avait un fournisseur hors normes tu devais prévenir	
17	L2	oui	
18	L1	tu avais prévenu	
19	L2	non mais le pire c'est que dans cette réunion-là on en a parlé de celle-là	
20		j'avais dit attention là ⌘F15⌘	

Les quatre questions produites (Q1, Q2, Q3 et Q4) par L1 visent deux buts : une demande d'explication concernant la commande qui n'a pas été effectuée, ainsi que l'expression d'un reproche de L1 envers L2. La nature de reproche du premier tour de L1 (en gras, ligne 1) est perceptible grâce à l'utilisation de l'adverbe interrogatif «*pourquoi*» conjointement avec une assertion de l'état des connaissances de L1 «*tu savais*». En d'autres termes, L2 ayant eu connaissance des éléments à commander, celui-ci n'a aucune excuse pour que les pièces n'aient pas été achetées. Nous remarquons par ailleurs que la valeur ajoutée de reproche dans cette

première question semble sensiblement modifier la demande d'explication en demande de justification. A la suite de cette première question, L1 produit trois questions successives (en gras, lignes 3, 4 et 11-12) visant à obtenir une justification de la part de L2, celles-ci cessant dès la production d'une justification recevable pour L1²⁰⁹. Par ailleurs, nous remarquons que toutes les questions de cette salve contiennent ce que nous avons désigné comme PHC (présenté au [chapitre 1](#) et [chapitre 4](#)) : le pronom de deuxième personne *tu* + un verbe. Celui-ci semble être utilisé pour incriminer le locuteur à l'origine du problème en le désignant de manière explicite.

Si les salves de questions sont utilisées comme stratégie interactionnelle visant l'obtention d'une réponse satisfaisante, elle semble par ailleurs avoir un second effet dans l'interaction. La succession rapide de questions ainsi que le statut de supérieur hiérarchique du locuteur qui les pose semblent intensifier la valeur secondaire de reproche :

Exemple 15 - réunion 3 (p.171) : *L3 rencontre des problèmes avec l'architecte d'un de ses chantiers dans le choix des teintes d'un meuble. L1 est le supérieur hiérarchique de L3.*

1	L3 + L1	1: bah je vais essayer de refaire un échantillon	
2		2: tu peux pas demander à P56 euh::	
3	L3	si	
4	L1	c- ce qu'il a mis	
5	L1 + L3	1: son RAL	
6		2: elle m'a écrit ça hier	
7	L3	hein elle m'a écrit hier +	
8	L1	et pourquoi elle dit	Q1 : demande d'explication + reproche
9	L1 + L3	1: que ton blanc n'est	
10		2: échanti- euh	
11	L1	pas convaincant	
12		c'est parce que tu as fait un truc au rouleau ↗ +	Q2 : demande de confirmation
13		c'est sûr que si tu as fait un truc au rouleau	
14	L1 + L3	1: et que lui il a amené du laqué	
15		2: bah non non on a fait un truc au bétain	<i>justification</i>
16	L1	de bétain	
17	L1 + L3	1: alors qu'est-ce qui la	Q3 : demande d'information
18		2: non j'ai un échant-	
19	L1	convainc pas	
20	L3	bah j'en sais rien c'est ce qu'elle me dit	

L1, supérieur hiérarchique de L3 tente de clarifier la situation vécue par L3 afin de pouvoir l'aider. La première question qu'il produit (Q1, en gras, lignes 8-9) est immédiatement suivie par une seconde question (Q2, en gras, ligne 12) contenant le pronom *tu* permettant d'impliquer L3. Cette deuxième question fait porter la responsabilité de l'état de la situation sur L3. En

²⁰⁹ Cette justification débute aux tours 19-20 et se poursuit ensuite, toutefois, la longueur de celle-ci ne nous permet pas de la reporter intégralement ici. L'échange original peut être retrouvé en annexe.

effet, celle-ci signifie implicitement que L3 n'a pas fait son maximum pour produire des échantillons de qualité à son interlocutrice qui n'a donc pas été convaincue par les choix présentés. La valeur de reproche est ici renforcée par la suite du tour de L1 qui exprime sa supposition d'un travail d'échantillonnage volontairement bâclé par L3 (« c'est sûr que si tu as fait un truc au rouleau et que lui il a amené du laqué »). L'obtention d'une justification satisfaisante de la part de L3 (en italique, ligne 15) permet à celui-ci de se dégager de la responsabilité de la situation, ce que nous pouvons constater grâce à la dernière question produite par L1 (Q3, en gras, lignes 17 et 19). Celle-ci, plus globale, cherche à nouveau à trouver l'origine de l'insatisfaction de l'architecte.

L'intensification de la valeur de reproche, nous l'avons vu, peut être actualisée grâce aux multiples questions. En outre, le reproche est susceptible d'être renforcé par la mise en cause directe ou indirecte d'un participant, comme nous le voyons dans l'exemple suivant :

Exemple 16 – réunion 1 (p.49) : L2 (supérieur hiérarchique des autres participants) cherche à comprendre pourquoi une machine n'a pas été achetée. Il s'adresse plus précisément à L4, responsable des achats.

1	L2	à «C12» pourquoi on (n')a pas acheté l'outil pour faire euh	Q1 : demande d'expl.
2		à la numérique le quart-de-rond +	
3		il était vraiment trop cher l'outil ↗	Q2 : demande de conf.
4		<u>plutôt que faire à la toupie et poncer pendant des heures</u>	
5	L4	mais	
6	L4 + L6	1: euh	
7		2: bah ça aurait été	
8	L4 + L2	1: <u>je sais pas de quoi on parle</u>	
9		2: «P16» m'a dit qu'il avait	
10	L2	demandé un outil pour faire les quarts-de-rond	
11		à la numérique + pour les tables de «C12» et que	
12		on lui aurait répondu donc je pense que c'est toi	Q3 : demande de conf.
13		parce que c'est toi	
14	L2 + L4	1: qui achète	
15		2: <u>qui ça on</u>	
16	L2	cette re- ben toi	
17	L4	<u>non mais c'est c'est on lui a répondu</u>	
18	L2 + L3	1: bah c'est toi	
19		2: c'est toi	
20	L2	c'est toi	
21	L4	bah je sais pas	
22	L4 + L2	1: je m'en souviens pas du tout de ce truc-là je m'en souviens pas	
23		2: bah «L4» «L4» lui aurait dit c'est	Q4 : demande de conf.
24	L2	trop cher on va pas	+ reproche
25	L2 + L6	1: acheter un outil	
26		2: non bah pour moi	
27	L4	<i>non non non je ne dis j- alors l- stop je ne dis jamais ça</i>	
28		<i>je fais la demande de prix après je donne les infos on achète</i>	<i>Justification</i>
29		<i>on achète pas mais c'est</i>	
30	L4 + L2	1: <i>jamais moi qui décide qui dit</i>	
31		2: donc ça a été bloqué où si	Q5 : demande
32	L6	on (n'a) pas	
33	L4	<i>si c'est trop cher ou pas</i>	d'explication

34	L6	on (n')a pas fait
35	L6 + L4 1:	de demande
36		2: point
37	L6	de prix là-dessus mais euh de mémoire c'est un problème technique quoi

La salve de questions est initiée par une demande d'explication (Q1, en gras, lignes 1-2) qui précède quatre autres questions (Q2, Q3, Q4, Q5) visant à établir pourquoi une machine n'a pas été achetée. Le reproche adressé par L2 (supérieur hiérarchique de la réunion) à L4 est produit dès le premier tour de L2, celui-ci expliquant que l'absence de ladite machine entraîne une perte de temps (en gras et souligné, ligne 4). Dès la seconde question de L2 (Q2, en gras, ligne 3), L4 est implicitement mis en cause, relativement à son statut de responsable des achats. L'incompréhension de L4 (tours soulignés, lignes 8, 15, 17) amène L2 à expliciter cette mise en cause lors des questions 3 et 4 (« donc je pense que c'est toi », ligne 12, « L4 lui aurait dit », ligne 23). Nous remarquons à ce moment un changement dans la tonalité de l'interaction qui devient plus tendue. Il nous semble alors que ce changement de tonalité résulte de la mise en cause directe de L4 dans le dysfonctionnement évoqué. Comme dans l'exemple précédent, après que L4 a fourni une explication satisfaisante (en italique, lignes 27-30 et 33), L2 pose alors une question plus générale (Q5, en gras, ligne 31) afin d'obtenir une explication sur l'absence de la machine.

Ce fonctionnement en salves successives semble donc avoir pour effet de mettre le locuteur incriminé « au pied du mur ». Le supérieur hiérarchique pose une série de questions successives jusqu'à ce que son interlocuteur lui fournisse une réponse qu'il juge satisfaisante. Si cette réponse peut prendre la forme d'une explication ou d'une justification, elle peut aussi se réaliser sous la forme d'un aveu :

Exemple 17 – réunion 2 (p.119-120) : L1 évoque le congé à venir de L6. L1 est le supérieur hiérarchique de L6.

1	L1	de- demain tu prends ta journée ↗	Q1 : demande de confirmation
2	L6	oui +	
3	L1	tu l'as déclaré ↗	Q2 : demande de confirmation
4	L6	ben oui tu me l'as dit tu m'as proposé	
5	L1	bah j'ai pas vu la feuille	Q3 : demande d'explication + reproche
6	L6	elle est dans ta bannette	
7	L1	c'est sûr ↗ +	Q4 : demande de confirmation
8	L6	bah oui	
9	L1	non mais c'est vrai ou pas ↗	Q5 : demande de confirmation
10	L6	<u>non c'est pas vrai mais je vais te la faire</u>	<u>Aveu</u>
11	L1	non mais c'est pour ça que tu as plein de jours	
12		tu prends des jours tu les declares pas oh ***	

L1, supérieur hiérarchique de L6, vérifie que ce dernier a bien posé son jour de congé car ce dernier a pour habitude de fournir les documents administratifs assez tardivement. Plus tôt dans

la semaine, L6 avait accepté oralement la demande de congé proposée par L1. Pour acter celle-ci, il était néanmoins nécessaire de déposer une demande de congés écrite auprès de L1. Ayant connaissance de ces éléments, nous percevons ici la salve de questions produite par L1 comme une demande d’aveu portant sur le fait qu’il n’a pas déposé le document. Il produit alors une salve de cinq questions : trois questions intonatives (Q1, Q2 et Q4), une semi-assertion (Q3) et une question alternative (Q5). Les deux premières questions (Q1, en gras, ligne 1 et Q2, en gras, ligne 3) visent à confirmer que le congé est posé et ce, selon la procédure. La troisième question (Q3, en gras, ligne 5) revêt pour sa part un caractère hybride en exprimant à la fois un reproche (la demande ne se trouve pas dans la bannette) et une demande d’information (où se trouve la demande ?). Il est intéressant de noter que cette troisième question est produite sous la forme d’une semi-assertion, que nous pouvons interpréter comme telle notamment grâce à sa position dans une séquence de quatre questions successives²¹⁰. Les trois premières questions échouent à déclencher l’aveu de L6, de cette manière, L1 remet en cause de manière directe l’information donnée par L6 (le document se trouve dans la bannette) par le biais d’une question intonative (Q4, en gras, ligne 7) puis d’une question alternative (Q5, en gras, ligne 9). Cette dernière question agit comme un ultimatum obligeant L6 à rétablir la vérité, ce que nous constatons dans le tour souligné (ligne 10). Toutefois, nous pourrions ajouter que, malgré la présence du reproche, la connivence des deux locuteurs permet à l’échange de rester cordial et la tonalité relativement légère.

Si l’expression d’un reproche est généralement effectuée par un locuteur seul envers un autre, nous pouvons constater des exemples, plus rares, dans lesquels deux locuteurs s’unissent contre un troisième afin d’obtenir une justification satisfaisante à leurs yeux. Dans l’exemple suivant, L2 et L3 sont les supérieurs hiérarchiques de L5 :

Exemple 18 - réunion 12 (p.518) : *Plus tôt dans la réunion, les salariés se sont rendus compte d’un problème relatif à l’emploi du temps de la veille d’un des employés de la menuiserie (L5). Ce dernier traverse alors la salle où se tient la réunion. Ses supérieurs, deux chefs d’équipe de la menuiserie (L2 et L3) en profitent pour clarifier son planning de la veille.*

1	L5	oui il m'en reste encore euh	
2	L5 + L2	1: cent	
3		2: «L5»	
4	L2	tu as pas terminé ce que tu faisais avec «L3» ↗ hier ↘ +	Q1 : demande de conf.
5	L5	<u>après euh</u>	+ reproche
6	L2	oui ou non ///	Q2 : demande de conf.
7	L5	j'avais toute la palette pour euh	
8	L3	allez rentre chez toi allez ///	

²¹⁰ Voir [section 3.3](#) pour le détail de cette analyse.

9	L2 + L5	1: est-ce que tu avais terminé	Q3 : demande de conf.
10		2: ah les bois	(amorce)
11	L5	rouges là	
12	L2	est-ce que tu avais terminé ce que tu faisais avec ∅L3∅ hier	Q3 : demande de conf.
13		avant d'aller avec ∅L4∅ +	+ reproche
14		tu m'as dit que tu avais plus rien à faire +	Q4 : idem
15	L5	<i>bah j'avais fini les la boîte + et après je pensais que j'avais plus rien</i>	
16		<i>et après il m'avait redit pendant l'après-midi à la fin + comme quoi il</i>	<i>Justification</i>
17		<i>pouvait me redonner un</i>	
18	L3	qui q- il	Q5 : demande de préc.
19	L5	<i>toi + que tu m'avais refait repenser à la ma- au bois rouge</i>	<i>fin de la justification</i>
20	L3	/ouais, oui/	
21	L2	donc tu avais pas terminé +	Q6 : demande de conf.
22	L5	bah je pensais que j'avais ça et après que si j'avais plus rien je	+ reproche
		continuais et après comme j'allais avec ∅L4∅ ///	
23		{L2 tape des deux mains sur la table}	

Nous observons dans cet extrait une salve de six questions successives produites par les deux chefs d'équipes (Q1 à Q6). La seconde question produite par L2 (Q2, en gras, ligne 6) semble venir en soutien afin de renforcer le caractère interrogatif de la première (Q1, en gras, ligne 4), produite à l'aide d'une question non-prototypique. Alors que L5 tarde à répondre, L2 effectue une reprise de sa première question en l'introduisant avec *est-ce que*. Cette question est amorcée une première fois (ligne 9) mais échoue à cause d'un chevauchement entre L2 et L5, puis elle est produite entièrement une seconde fois (lignes 12-13), réparant ainsi la première occurrence. La quatrième question produite par L5 (Q4, en gras, ligne 14), si elle actualise une demande de confirmation, permet aussi l'expression d'un reproche adressé à L5. Cette valeur est perceptible à la fois dans la tonalité utilisée par L2, mais aussi dans la nature de la réponse donnée par L5 qui produit une justification (en italique, lignes 15-17). A ce moment de l'interaction, le locuteur L3 prend la suite de L2 et pose une question visant à préciser un élément de la justification fournie par L5 (Q5, en gras, ligne 18). Une fois la justification de L5 entièrement posée (en italique, ligne 19), L2 reprend à nouveau sa question initiale à l'aide d'une semi-assertion²¹¹ qui vise l'obtention de l'aveu de L5 (Q6, en gras, ligne 21) : celui-ci n'avait pas terminé la tâche qui lui incombait.

Il est intéressant de noter dans cet extrait la formation d'une coalition entre L2 et L3, soit l'union de deux locuteurs contre un troisième (Kerbrat-Orecchioni et Plantin, 1995, Bruxelles et Kerbrat-Orecchioni, 2004). Comme le remarque Zamouri (1995, p.54) : « les coalitions naissent toujours d'un conflit ». Ainsi, face à une situation conflictuelle qui peut aller du simple désaccord au conflit ouvert entre deux interlocuteurs, un locuteur tiers peut choisir

²¹¹ Nous avons vu dans le [chapitre 4](#) que les semi-assertions permettent notamment aux supérieurs hiérarchiques d'effectuer un contrôle des activités.

d'être un témoin neutre de la situation ou d'opérer un ralliement qui constitue une coalition. Dans cet extrait, la prise de parole de L3 manifeste la coalition opérée entre L2 et L3 et l'alignement de L3 sur L2, celui-ci continuant la salve de questions à la suite de L2. Nous entendons le terme d'*alignement* sens de Traverso (2012, p.672) comme le fait des locuteurs de « se positionner sur la même ligne, la même position dans un désaccord » En produisant sa question, L3 soutient L2 dans sa démarche visant à éclaircir la situation problématique, cette démarche étant facilitée par l'égalité de statut des deux locuteurs supérieurs hiérarchiquement à L5.

Dans ce chapitre, nous nous sommes intéressée aux questions hybrides, soit des questions présentant une valeur supplémentaire à la demande d'apport d'information, tout en n'oblitérant pas celle-ci. Nous avons ainsi montré que l'existence de telles questions en interaction pouvait être un vecteur d'incompréhension et de malentendus, mettant ainsi en péril l'intercompréhension des locuteurs. Ces malentendus sont notamment perceptibles par les procédures de réparation méta-communicatives mises en œuvre par les locuteurs pour rétablir l'objectif pragmatique initialement visé.

L'analyse des valeurs ajoutées aux questions en réunion de travail nous a permis de mettre en avant l'influence de certaines dimensions de la situation de communication et d'établir à nouveau l'importance du statut des locuteurs dans la production de ce type de questions. Les aspects hiérarchiques, qu'il s'agisse de questions hybrides *dirigées vers* un supérieur hiérarchique ou *produites par* un supérieur hiérarchique sont extrêmement prégnants dans notre corpus. En outre, les valeurs secondaires observées relèvent des FTA, leur production est donc nécessairement conditionnée par des aspects liés à la politesse interactionnelle.

Deux types de valeurs supplémentaires ont été identifiés. La première valeur représentée dans notre corpus est la valeur de reproche et de critique. L'analyse de séquences interactionnelles comprenant une question à valeur de reproche permet de constater deux fonctionnements stratégiques de ces séquences. Lorsque le reproche est produit par un opérateur vers son supérieur hiérarchique, la mise en place du reproche est progressive et la valeur du reproche est masquée, dans un premier temps, par la production d'une pré-question. Lorsque le reproche est formulé par un supérieur hiérarchique, son expression est beaucoup plus directe car les contraintes liées à la gestion des faces sont moindres. On observe ainsi un fonctionnement en *salves* de questions provoquant un effet de « dos au mur » qui a pour objectif

d'amener le questionné à fournir une réponse satisfaisante pour le questionneur. La seconde valeur présente dans notre corpus est celle de la suggestion. Les questions à valeur de suggestion sont généralement produites dans le but d'aider un locuteur, celui-ci étant généralement l'expert de la thématique abordée. Ainsi, ce type de question hybride peut aussi être vécu comme une menace mettant en péril le statut d'expert de l'individu. De manière à atténuer la menace induite par la seconde valeur, nous avons observé un usage répandu des formulations de la question avec une négation.

Conclusion

Notre étude visait l'analyse des questions produites en réunion de travail en tant qu'outil de la construction collaborative de l'intercompréhension entre les salariés. Dans cette optique, nous avons effectué une analyse à la fois pragmatique, sociolinguistique et interactionnelle. Ainsi, tout en décrivant les formes de questions utilisées à l'oral, nous avons cherché à appréhender une partie des multiples influences extralinguistiques qui conditionnent la production des questions et tenté de comprendre leur utilisation stratégique par les locuteurs afin de construire ensemble l'intelligibilité des situations auxquelles ils participent. De cette manière, afin de saisir au mieux la complexité des situations de communication observées, nous avons recouru à une approche sociolinguistique des interactions (André, 2015). Cette approche, fondamentalement multidimensionnelle, a induit la mise en place d'un cadre théorique éclectique (Kerbrat-Orecchioni, 2005) faisant « appel à de nombreuses dimensions de la langue à la fois individuelle, interactionnelle, collaborative, praxéologique, sociale ou encore située » (André, 2019, p.17). Nous avons donc cherché, dans ce travail, à faire dialoguer à la fois des approches issues des sciences du langage et des concepts issus de domaines théoriques liées à l'analyse de l'activité.

A l'issue de cette étude, nous avons dégagé trois axes d'analyse au sein de ce travail : (socio)linguistique, pragmatique et interactionnel. Dans un premier temps, nous constatons que les ressources utilisées par les locuteurs en réunion de travail pour poser des questions prennent différentes formes linguistiques. Nous avons présenté deux phénomènes particuliers : les semi-assertions et les questions suspensives. L'analyse des semi-assertions – directes avec actualisation d'un *prédicat hétéro-cognitif*, ou indirectes dans le cadre de séquences interactionnelles particulières – nous a permis de montrer leur relation forte au contexte de production, ainsi que leur dimension fondamentalement collaborative, plus particulièrement dans le cas des *questions reformulations* permettant de revenir sur des éléments précédemment abordés dans l'interaction. Nous avons par ailleurs insisté sur l'aspect collaboratif des questions en interaction lorsque nous avons abordé les questions suspensives qui, tout en étant syntaxiquement inachevées, le sont d'un point de vue pragmatique. L'intelligibilité de ces formes particulières est ainsi co-construite par les salariés qui s'appuient sur un ensemble d'indices leur permettant de percevoir et d'interpréter ces questions de manière adaptée. Par ailleurs, nous notons que ces questions peuvent permettre à l'interlocuteur de prendre appui sur

le dernier segment de l'énoncé inachevé pour construire son propre tour. D'un point de vue linguistique, ces questions s'actualisent grâce à la production de marqueurs d'hésitation, de mots-tour ou encore sous forme de questions à alternative non réalisée, ces différents marqueurs étant susceptibles de se combiner.

L'analyse des questions dites *hybrides* nous a permis de confirmer que cette pratique interactionnelle peut permettre l'accomplissement de plusieurs activités interactionnelles. Ainsi, les questions, selon la situation de communication dans laquelle elles sont produites, sont susceptibles de présenter plusieurs visées conjointes. Dans le cadre des réunions de travail analysées, nous avons décelé deux valeurs remarquables ajoutées à la demande première d'information : l'expression d'une suggestion et la production d'un reproche. Ces trois phénomènes – les semi-assertions, les questions suspensives et les questions hybrides – nous ont permis de défendre la nécessité d'analyser les questions, non pas en se centrant sur sa seule réalisation syntaxique au sein d'un tour, mais en les envisageant comme composante au sein d'une séquence interactionnelle. De cette manière, il est possible d'appréhender les mécanismes qui aboutissent à la production des questions par les locuteurs. Cette méthodologie d'analyse permet ainsi de dégager des *faisceaux d'indices* qui contribuent à dégager des *séquences questionnantes*. Ainsi, si tous les éléments de la séquence ne sont pas des questions, ces derniers peuvent préparer, appuyer, justifier ou encore expliquer la demande qui est faite. L'accumulation de ces indices semble ainsi jouer un rôle important dans la perception des questions.

Au sein des réunions de travail, les questions permettent d'accomplir une multitude d'activités et mettent en place une variété d'objectifs pragmatiques. Ces activités, telles que la vérification de la compréhension, le contrôle de l'activité, la recherche de consensus ou encore la gestion de l'interaction, sont largement influencées par la situation de communication, et plus spécifiquement par le genre de discours dans lequel elles prennent lieu. Nous observons ainsi de multiples usages stratégiques des questions dans le but de s'assurer du partage des connaissances et d'ajuster le sens afin de construire l'intercompréhension dans les réunions et de permettre, *in fine*, la réalisation de l'activité. Certains éléments de la situation de communication semblent toutefois peser plus que d'autres dans la production et la compréhension des différents phénomènes étudiés. La question et ses différentes manifestations linguistiques est donc une pratique qui subit de multiples influences. L'analyse sociolinguistique des semi-assertions nous a permis de montrer l'impact du statut des locuteurs

(supérieur hiérarchique, expert, représentant du personnel, par exemple), de leur rôle interactionnel, des finalités poursuivies par la réunion ainsi que de la dimension polylogale inhérente aux réunions. Le chapitre portant sur les questions suspensives nous a permis, par ailleurs, de démontrer que celles-ci sont partie intégrante du langage opératif de l'entreprise. En effet, leur actualisation dans le discours des locuteurs est à la fois conditionnée par leur inscription dans le déroulement thématique de l'interaction, par l'histoire praxéologique des locuteurs et soumise aux enjeux de politesse interactionnelle liée au respect des statuts. De manière transversale, nous observons un impact important issu de l'aspect socialement distribué des connaissances. Cette spécificité du langage au travail entraîne la nécessité de partager les connaissances utiles et pertinentes pour la réalisation des activités. En outre, l'asymétrie et, à l'inverse, la symétrie des statuts conditionnent l'actualisation des questions hybrides. En d'autres termes, les questions sont susceptibles de mettre en place plusieurs activités simultanément parce qu'elles sont produites envers ou par un locuteur possédant un statut spécifique. Les questions à visée de suggestion sont, par exemple, utilisées dans une visée collaborative envers des salariés qui sont, à ce moment de l'interaction, désignés comme décisionnaires : conducteur de travaux lors de l'évocation d'un de ses chantiers, responsable d'atelier lors d'échanges concernant la fabrication ou encore responsable des achats pour les questions de matériels et de fournitures. Deux usages stratégiques des questions hybrides ont par ailleurs été mis en lumière grâce à l'étude de séquences interactionnelles spécifiques. Utilisées *envers* un supérieur hiérarchique, les questions à valeur de reproche permettent l'atténuation de la portée du reproche en permettant une gradation en trois étapes : pré-question, question(s) et expression du reproche proprement dit. Utilisées *par* un supérieur hiérarchique, les questions à valeur de reproche fonctionnent sous forme de *salves* de questions visant à obtenir une justification ou une explication satisfaisante. Les différents phénomènes que nous avons étudiés se qualifient ainsi comme éléments de l'agir communicationnel (Habermas, 1981) puisqu'ils permettent, chacun à leur manière, d'assurer l'intercompréhension entre les salariés.

Si les phénomènes que nous avons décrits au cours de ce travail présentent des fonctionnements pragmatiques, sociolinguistiques et interactionnels existants au sein des réunions de travail, le niveau de généralisation des conclusions que nous avons tirées doit toutefois être sujet à précaution. Sans toutefois nier l'utilité de corpus d'une taille modeste, nous sommes consciente des limites de ce type de corpus dont les apports et les pistes dégagées se doivent d'être testées sur des ensembles plus vastes. La constitution d'un corpus de petite

ampleur²¹² (14 réunions, environ 15h40 d'enregistrement et 229 000 mots transcrits) nous a permis d'effectuer une analyse qualitative d'une pratique interactionnelle spécifique et, en ce sens, de contribuer à enrichir les savoirs sur cette pratique. Nous reprenons ici les mots de Anthony (2012, p.91-92) qui nous semblent parfaitement illustrer la manière dont nous envisageons ce travail :

Les corpus ressemblent plus à des régions de l'espace telles que les étoiles, les planètes et les nébuleuses que nous observons avec des télescopes. Appréhender les corpus de cette manière permet de résoudre certains des problèmes les plus courants du domaine. [...] Si nous envisageons les corpus comme des régions de l'espace, la valeur des corpus, qu'ils soient grands ou petits, apparaît immédiatement. L'examen de grands corpus peut être comparé à l'exploration de galaxies, grâce auxquelles nous pouvons apprendre comment l'univers s'est construit et créer des modélisations de son fonctionnement. L'étude d'un petit corpus peut être comparé à l'étude d'un petit groupe d'étoiles, grâce auquel nous obtenons des informations plus détaillées sur leurs propriétés spécifiques. [...] L'utilité d'un corpus ne dépend pas de sa taille, mais du type d'information que l'on espère en obtenir avec nos outils.²¹³

Ainsi, tout en contribuant aux connaissances relatives à l'utilisation des questions en interaction et de leur lien à l'intercompréhension en situation de travail, nous avons éprouvé un cadre théorique et méthodologique pour l'analyse des interactions en situation professionnelle que nous pourrions réinvestir dans l'étude d'autres phénomènes. En outre, comme le soulevaient déjà Parisse et Morgenstern (2010), la constitution et le traitement d'un corpus d'oral, aussi petit soit-il, représente un travail conséquent qui soulève, encore aujourd'hui, la nécessité de mutualisation des données. De cette manière, nous allons enrichir la base de données TCOF en contribuant à la section « interactions en situation professionnelle », ceux-ci étant nettement moins représentés que les interactions dans un cadre privé (34 corpus contre 187 à ce jour sur la plateforme).

²¹² Pour autant, il n'existe pas de consensus sur le critère de taille en ce qui concerne les « petits corpus », en témoignent les propos de Danino (2018) dans son introduction du numéro la revue *Corpus* portant sur les petits corpus.

²¹³ Traduction personnelle. Version originale : « corpora are more like regions of space such as stars, planets and nebulae that we observe with telescopes. Seeing corpora in this way allows us to resolve some of the common issues in the field. [...] If we see corpora as regions of space, the value of both large and small corpora is immediately apparent. Investigating large corpora can be compared with investigations of galaxies from which we can learn about the building block of the universe and create models about how it all works. A study of a small corpus can be compared with looking at a small group of stars, from which we can gain more detailed information about their unique properties. [...] The usefulness of a corpus is dependent not on its size but on what kind of information we hope to extract from it with our tools ».

Une perspective exploratoire pour ce travail réside dans la prise en compte des aspects liés à la multimodalité des interactions. Le développement, depuis les années 1990, de nouvelles technologies d'enregistrement vidéos ont permis un développement des études prenant en compte les différentes ressources utilisées par les locuteurs en interaction, sans se limiter aux seules ressources linguistiques. En effet, ainsi que l'explique Mondada (2017, p.12) :

L'intelligibilité de l'action est en effet produite par l'arrangement multimodal d'un ensemble de ressources, qui vont du langage – lexique, syntaxe, phonétique, prosodie – au corps – gestes, regards, mimiques faciales, postures, mouvements, manipulations d'objets et d'outils. Ces arrangements sont à la fois indexicaux, étant ajustés au contexte et à ses contingences, et systématiques, étant méthodiquement ordonnés.

En d'autres termes, la compréhension des locuteurs repose sur l'articulation d'un ensemble de moyens linguistiques, mais aussi corporels et mimo-gestuels, chacun contribuant à la reconstruction du sens. L'analyse de la multimodalité en interaction a permis de montrer l'importance de la prise en compte de ces différents moyens pour l'étude de l'intercompréhension (voir par exemple Traverso, 2017, qui évoque le cas de l'intercompréhension dans une perspective plurilingue). De cette manière, l'étude de la *configuration séquentielle multimodale* (Traverso, 2016) pourrait être à même de faire émerger des mouvements corporels et des attitudes importantes à l'œuvre dans la construction collaborative de l'intercompréhension par le biais des questions. En outre, la constitution d'un corpus multimodal pourrait également être réinvesti dans une perspective didactique. Ainsi, l'observation des ressources interactionnelles multimodales pourrait permettre aux apprenants de s'appuyer sur des éléments extralinguistiques afin de construire leur compréhension d'une situation ou d'un fait langagier spécifique, tout en effectuant des hypothèses sur ses conditions d'utilisation en interaction (André, 2019).

Pour prolonger cette étude, nous envisageons d'effectuer une analyse et une comparaison des formes de questions dans d'autres situations de communication, que celles-ci aient lieu dans des contextes professionnels différents (administration, interactions de service) ou lors d'interactions quotidiennes. Ce type de description pourrait notamment être réinvestie dans le cadre de formations linguistiques (FLE²¹⁴ et FL2I²¹⁵, entre autres). Ainsi, si le présent travail ne propose pas de transpositions didactiques immédiatement utilisables dans le cadre d'une formation professionnelle, nous avons d'ores et déjà commencé à réinvestir la

²¹⁴ Français Langue Etrangère.

²¹⁵ Français Langue d'Intégration et d'Insertion.

méthodologie développée au sein de ce travail ainsi que les analyses que nous y avons effectuées afin de travailler plusieurs pistes d'exploitations didactiques. En premier lieu, nous avons montré les écarts entre les formes de questions décrites dans des documents de référence en FLE (grammaires, méthodes de langues) et les formes effectivement produites par les locuteurs (Divoux, 2019). La présentation de formes et de fonctionnements pragmatiques spécifiques, en particulier les questions suspensives et les questions hybrides, nous a permis de montrer les carences dans la description de cette pratique interactionnelle. Par la suite, nous avons proposé des transpositions didactiques basées sur les analyses effectuées dans notre travail de thèse (André et Divoux, 2019). Grâce à la schématisation de plusieurs fonctionnements sociolinguistiques et interactionnels des questions non-prototypiques, nous avons montré l'importance de confronter les apprenants à des ressources authentiques afin de les sensibiliser à la fois à la variété des productions langagières et à la réalité des interactions, selon le point de vue déjà défendu par Duda *et al.* (1972), Holec (1990), Boulton (2009) ou encore André (2018). Sans avoir été confrontés à des corpus d'oral authentique, les apprenants sont susceptibles de ne pas réussir à percevoir de manière adaptée certaines structures et objectifs pragmatiques de questions peu décrites dans les supports d'apprentissage traditionnels. De manière plus concrète, la non perception d'une question ou d'un reproche adossé à une question, par exemple, peut entraver la communication ou dégrader la relation interpersonnelle. En outre, en faisant un parallèle entre le corpus constitué pour notre thèse et les corpus de la plateforme FLEURON, nous avons montré comment exploiter des corpus pour apprendre à interagir en situation universitaire et professionnelle (André et Divoux, 2020). Ce faisant, nous avons montré différents types d'utilisation des corpus à des visées de formation : en faisant analyser l'interaction par les apprenants, en sélectionnant un phénomène particulier (par exemple, les séquences interactionnelles terminées par des semi-assertions en *donc*) ou encore, en s'appuyant par une demande des apprenants (par exemple : comment ouvrir une réunion). Enfin, si nous avons pu constater la récurrence de certains phénomènes, nous n'en avons pas réalisé une analyse quantitative. Dans une visée didactique, il nous apparaît nécessaire de réaliser une analyse des fréquences d'apparition des formes qui nous ont intéressée dans cette étude afin d'établir leur récurrence de manière statistique.

L'analyse sociolinguistique, interactionnelle et pragmatique des questions en réunion de travail, nous l'avons dit, nous a permis de mettre à l'épreuve un cadre pour l'analyse des interactions en situation professionnelle. Nos connaissances portant à la fois sur le fonctionnement des interactions ainsi que sur les enjeux liés au français professionnel ont ainsi

été exploitées lors de formations de formateurs linguistiques. Dans ce cadre, nous avons confronté et fait analyser, par les formateurs, des interactions issues de corpus recueillis dans différentes situations de communication professionnelle. L'analyse des spécificités sociolinguistiques et interactionnelles de ces situations de communication nous a permis de mettre en lumière l'importance du recours à des documents authentiques et cohérents avec les objectifs visés et les situations d'interaction rencontrées par les apprenants. Par ailleurs, nous réinvestissons régulièrement nos compétences d'analyse linguistique et interactionnelle en contribuant à la création de supports d'apprentissage à destination de la formation linguistique (à visée professionnelle ou non) des publics en insécurité langagière sur le [site FL2I](#)²¹⁶. Ces différentes expériences professionnelles, de même que notre implication dans le groupe de recherche *Langage, Travail et Formation (LTF)*, nous ont amenée à présenter la démarche d'apprentissage par *scénario pédagogique* développée par le groupe LTF. Cette démarche met notamment l'accent sur le recours aux documents authentiques (en particulier, des corpus d'oral) et la contextualisation des apprentissages pour le développement de compétences sociolangagières : « le scénario pédagogique [...] est une démarche d'enseignement-apprentissage du français initié par la volonté de résoudre une situation-problème. Pour ce faire, il s'agit d'effectuer une série de micro-tâches communicatives qui, combinées entre elles, permettent la réalisation d'une macro-tâche (la résolution du problème) » (Divoux, 2017, p.116). Ainsi, l'application des conclusions tirées d'une analyse sociolinguistique des interactions dans des formations linguistiques – particulièrement celles à visée professionnelle – nous semble à même de répondre aux demandes sociales existant actuellement en France. Aujourd'hui, « la maîtrise de la langue est [...] envisagée comme une compétence professionnelle incontournable pour répondre aux nouvelles exigences en matière de littératie au travail » (Adami et André, 2012, p.56). Au vu de l'importance de la maîtrise des compétences langagières orales et des problématiques d'insécurité langagière dans le monde professionnel, il semble primordial d'œuvrer à l'établissement de formations linguistiques à destination des salariés qui soient issues des recherches sociolinguistiques au travail. De ce fait, nous rejoignons la position défendue par Adami et André (*ibid.*, p.66), et plus largement par le groupe de recherche *Langage, Travail et Formation*, relative à ce qu'ils dénomment *une approche sociolinguistique impliquée* :

²¹⁶ Développé par le groupe de recherche *Langage, Travail et Formation* au sein du laboratoire ATILF (UMR 7118).

Pour notre part, nous proposons aujourd'hui une approche *sociolinguistique impliquée* qui intègre, dans son processus de construction épistémologique, dans ses hypothèses de travail, l'éventualité d'une implication possible sur un terrain d'expérience. Le travail théorique n'est donc plus conçu comme une fin en soi mais comme une référence capable de fournir un cadre en mesure de répondre à d'éventuelles demandes sociales.

De cette manière, nous envisageons la présente étude comme un préalable nécessaire à des applications didactiques telles que nous venons de les évoquer. Nous espérons ainsi, par la réalisation de ce travail ainsi que par ses prolongements, contribuer au lien entre sociolinguistique et didactique des langues.

Bibliographie

- Abou Haidar, L. (2018). *De la linguistique à la didactique, regards croisés en phonétique. Oralité-Variabilité-Corpus* (Habilitation à diriger des recherches). Université Grenoble Alpes. En ligne : tel-01995625
- Adam J.-M., 1999. *Linguistique textuelle. Des genres de discours aux textes*. Paris : Nathan.
- Adam, J. M., Revaz, F. (1989). Aspects de la structuration du texte descriptif : les marqueurs d'énumération et de reformulation. *Langue française*, 81, 59-98. En ligne : <https://doi.org/10.3406/lfr.1989.4769>
- Adami, H., André, V. (2012). Formation aux écrits professionnels : vers une sociolinguistique impliquée. *Lidil. Revue de linguistique et de didactique des langues*, 45, 51-71. En ligne : <https://doi.org/10.4000/lidil.3178>
- Adami, H., André, V. (2014). Les processus de sécurisation langagière des adultes : parcours sociaux et cursus d'apprentissage. *Revue française de linguistique appliquée*, 19(2), 71-83. En ligne : <https://doi.org/10.3917/rfla.192.0071>
- Allen, J. A., Beck, T., Scott, C.W., Rogelberg, S.G. (2014). Understanding workplace meetings: A qualitative taxonomy of meeting purposes. *Management Research Review*, 37, 791-814. En ligne : <https://doi.org/10.1108/MRR-03-2013-0067>
- Alvesson, M., Deetz, S. (2000). *Doing Critical Management Research*. Londres : Sage.
- André, V. (2006). *Construction collaborative du discours au sein de réunions de travail en entreprise : de l'analyse micro-linguistique à l'analyse socio-interactionnelle le cas d'un Parc départemental de l'Équipement* (Thèse de Doctorat). Université Nancy 2. En ligne : tel-01776616
- André, V. (2010a). Éléments de construction collaborative du discours au sein de réunions de travail : la reprise et le couple oui non. *Pratiques*, 147/148, 199-222. En ligne : <https://doi.org/10.4000/pratiques.1657>
- André, V. (2010b). Emplois stratégiques des Formes Nominales d'Adresses au sein de réunions de travail en entreprise. Dans Kerbrat-Orecchioni, C. (dir.), *S'adresser à autrui. Les formes nominales d'adresse en français* (p.63-87). Chambéry : Université de Savoie.
- André, V. (2014). L'énonciation conjointe : trace et ressource de la construction collaborative du discours. Dans *SHS Web of Conferences* (Vol. 8, p.1891-1904). EDP Sciences. En ligne : <https://doi.org/10.1051/shsconf/20140801323>
- André, V. (2015). Sociolinguistique des interactions verbales : de l'analyse des situations de travail aux implications sociales. *Langage, Travail et Formation, numéro zéro*, 1-10. En ligne : <https://reseaultf.atilf.fr/?p=585>
- André, V. (2016). FLEURON : Français Langue Étrangère Universitaire-Ressources et Outils Numériques. Origine, démarches et perspectives. *Mélanges Crapel*, 37, 69-92. En ligne : <http://www2.atilf.fr/spip.php?article4164>
- André, V. (2018). Nouvelles actions didactiques : faire de la sociolinguistique de corpus pour enseigner et apprendre à interagir en français langue étrangère. *Action Didactique*, 1, 71-88. En ligne : hal-01862713

- André, V. (2019). *Sociolinguistique des interactions verbales et exploitations didactiques*. (Habilitation à diriger des recherches). Université Lumière Lyon 2. En ligne : <https://perso.atilf.fr/VirginieAndre/cv/>
- André, V., Benzitoun, C., Canut, E., Debaisieux, J. M., Gaiffe, B., Jacquy, E. (2017). Conventions de transcription en vue d'un alignement texte-son avec Transcriber. Université de Nancy (non publié). En ligne : <https://www.cnrtl.fr/corpus/tcof/>
- André, V., Canut, E. (2010). Mise à disposition de corpus oraux interactifs : le projet TCOF (traitement de corpus oraux en français). *Pratiques*, 147-148, 35-51. En ligne : <https://doi.org/10.4000/pratiques.1597>
- André, V., Divoux, A. (2019). *Des questions en interaction : les carences de la didactique de l'oral en FLE* [communication]. 3^{ème} Congrès européen des professeurs de français, Athènes, Grèce.
- André, V., Divoux, A. (2020). *Ressources pour apprendre à interagir en situation universitaire et professionnelle* [conférence invitée]. Les lundis de Lidile, Rennes, France.
- André V., Tyne, H. (2012). Compétence sociolinguistique et dysfluence en L2. Dans Kamber A. Skupien Dekens C. (dirs.), *Recherches récentes en FLE* (p.21-46). Berne : Peter Lang. En ligne : hal-00521112v2
- Antaki, C. (2012). Affiliative and disaffiliative candidate understandings. *Discourse Studies*, 14(5), 531-547.
- Anthony, L. (2012). Issues in the design and development of software tools for corpus studies – The case for collaboration. Dans Baker, P (dir.), *Contemporary Trends in Corpus Linguistics*. Londres/New-York : Continuum.
- Apothéloz, D. (2005). Progression du texte dans les rédactions conversationnelles : les techniques de reformulation dans la fabrication collaborative du texte. Dans, Bouchard, R., Mondada, L. (dirs.), *Les processus de la rédaction collaborative* (p.165-199). Paris : L'Harmattan.
- Apothéloz, D. (2007). Note sur l'activité de reformulation dans la conversation. *Recherches Linguistiques*, 29, 145-547. En ligne : hal-02519201
- Apothéloz, D. (2008). Reformulations réparatrices à l'oral. Dans Le Bot, M.-C., Schuwer, M et Richard, E. (dirs.), *La reformulation : marqueurs linguistiques, stratégies énonciatives* (p.155-168). Rennes : Presses Universitaires de Rennes.
- Apothéloz, D., Grossen, M. (1995). L'activité de reformulation comme marqueur de la construction du sens : réflexions théoriques et méthodologiques à partir de l'analyse d'entretiens thérapeutiques. *Cahiers de l'ILSL*, 7, 177-198. En ligne : hal-00870375
- Austin, J. L., (1962). *Quand dire, c'est faire*. Paris : Seuil.
- Authier-Revuz, J. (1995). *Ces mots qui ne vont pas de soi : boucles réflexives et non-coïncidences du dire*. Paris : Larousse.
- Bachmann, C., Lindenfeld, J., Simonin J. (1991). *Langage et communications sociales*. Paris : Credif-Hatier.
- Bakhtine, M. (1977 [1929]). *Le marxisme et la philosophie du langage*. Paris : Editions de Minuit.
- Bakhtine, M. (1984). *Esthétique de la création verbale*. Paris : Gallimard.
- Bange, P. (1992). *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*. Paris : Hatier-Crédif.

- Bargiela-Chiappini, F., Harris, S. J. (1997). *Managing language: The discourse of corporate meetings* (Vol. 44). Amsterdam : John Benjamins Publishing.
- Baude, O., Blanche-Benveniste, C., Calas, M. F., Cappeau, P., Cordereix, P., Goury, L., Jacobson, M., de Lamberterie, I., Marchello-Nizia, C., Mondada, L. (2006). *Corpus oraux, guide des bonnes pratiques 2006*. En ligne : hal-00357706
- Béal, C. (2010). *Les interactions quotidiennes en français et en anglais : de l'approche comparative à l'analyse des situations interculturelles*. Berne : Peter Lang.
- Beaud, S., Weber, F. (2010). Guide de l'enquête de terrain (4^{ème} édition). Paris : La Découverte.
- Benckekroun, T. H. (2000). Les espaces de coopération proxémique. Dans Benckekroun, T. H., Weill-Fassina, A., *Le travail collectif : perspectives actuelles en ergonomie* (p.35-53) Toulouse : Octares.
- Benckekroun, T. H., Weill-Fassina, A. (2000). *Le travail collectif en ergonomie : perspectives actuelles en ergonomie*. Toulouse : Octares.
- Benveniste, E. (1966). *Problèmes de linguistique générale* (vol. 1). Paris : Gallimard.
- Benzitoun, C., Campione, E., Deulofeu, J., Henry, S., Sabio, F., Teston, S., Valli, A., Véronis, J. (2004). L'analyse syntaxique de l'oral : problèmes et méthodes. *Actes de la journée d'étude de l'ATALA : "méthodes et outils pour l'évaluation des analyseurs syntaxiques"* (p.1-8). Paris. En ligne : hal-00576891
- Berrendonner, A. (2005). Question et mémoire discursive. Dans Rossari, R., Beaulieu-Masson, A., Cojocariu, C., Razgoulieva, A. (dirs.), *Les états de la question* (p. 147-171). Montréal : Nota Bene.
- Bert-Erboul, A. (1979). Les inférences : leur rôle dans la compréhension et la mémorisation. *L'Année psychologique*, 79(2), 657-680. En ligne : <https://doi.org/10.3406/psy.1979.28290>
- Beun, R. J. (2000). Context and Form: Declarative or Interrogative, that is the Question. *Abduction, belief, and context in dialogue: Studies in computational pragmatics, 1*, 311-325.
- Beysade, C. (2006). La structure de l'information dans les questions : quelques remarques sur la diversité des formes interrogatives en français. *Linx. Revue des linguistes de l'université Paris X Nanterre*, 55, 173-193. En ligne : <https://doi.org/10.4000/linx.470>
- Biber, D., Johansson, S., Leech, G., Conrad, S., Finegan, E. (1999) *Longman Grammar of Spoken and Written English*. Londres : Longman.
- Bilger, M., Blasco, M., Cappeau, P., Pallaud, B., et Sabio, F. (1997). Transcription de l'oral et interprétation. Illustration de quelques difficultés. *Recherches sur le français parlé*, 14, 57-86.
- Blanche-Benveniste, C. (1987). Syntaxe, choix de lexique, et lieux de bafouillage. *DRLAV. Documentation et Recherche en Linguistique Allemande Vincennes*, 36(1), 123-157. En ligne : <https://doi.org/10.3406/drlav.1987.1057>
- Blanche-Benveniste, C. (1989). Les régulations syntaxiques dans les productions de français parlé. *Linx, Revue des linguistes de l'université Paris X Nanterre* 20(1), 7-20. En ligne : <https://doi.org/10.3406/linx.1989.1118>
- Blanche-Benveniste, C. (1990). *Le français parlé. Etudes grammaticales*. Paris : Editions du CNRS.

- Blanche-Benveniste, C. (1997). Ponctuation et langue parlée. *Le discours psychanalytique*, 18, 73-109.
- Blanche-Benveniste, C. (2000a). *Approches de la langue parlée en français*. Paris : Editions Ophrys.
- Blanche-Benveniste, C. (2000b). Transcription de l'oral et morphologie. Dans Gille, M. et Kiesler, R. (dirs.), *Romania Una et diversa, Philologische Studien für Theodor Berchem* (p.61-74). Tübingen : Gunter Narr.
- Blanche-Benveniste, C. (2008). Les unités de langue écrite et de langue parlée. *Données orales. Les enjeux de la transcription. Cahiers de l'Université de Perpignan*, 37, 192-217.
- Blanche-Benveniste, C., Bilger, M. (1999). Français parlé-oral spontané. Quelques réflexions. *Revue française de linguistique appliquée*, 4(2), 21-30. En ligne : http://icar.cnrs.fr/ecole_thematique/contaci/documents.htm
- Blanche-Benveniste C., Borel B., Deulofeu J., Durand J., Giacomi A., Loufrani C., Meziane B., Pazery N. (1979). Des grilles pour le français parlé. *Recherches sur le français parlé*, 2, 163-206. En ligne : https://www.ortolang.fr/market/corpora/recherches-francais-parle?path=%2Fpdf%2Fvolume_2
- Blanche-Benveniste, C., Jeanjean, C. (1987). *Le français parlé : transcription et édition*. Paris : Didier Eruditions.
- Blumer, H. (1937). Social psychology. Dans Schmidt, E. P. (dir.), *Man and Society: A Substantive Introduction to the Social Science* (p.144-198). New-York : Prentice-Hall.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism: perspective and method*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Bonnet, V., Desmarchelier, D. (2008). Commentaires et reformulations : les places discursives des journalistes et consultants lors de retransmissions télévisées. Dans Le Bot, M.-C., Schuwer, M., Richard, E. (dirs.), *Pragmatique de la reformulation : types de discours, interactions didactiques* (p.105-125). Rennes : Presses Universitaires de Rennes.
- Borillo, A. (1978). *Structure et valeur énonciative de l'interrogation totale en français*. (Thèse d'Etat). Université de Provence.
- Borillo, A. (1979). La négation et l'orientation de la demande de confirmation. *Langue française*, 44, 27-41.
- Borillo, A. (1981). Quelques aspects de la question rhétorique en français. *DRLAV. Documentation et Recherche en Linguistique Allemande Vincennes*, 25, 1-33. En ligne : <https://doi.org/10.3406/drlav.1981.969>
- Borzeix, A., Charles, J., Zimmermann, B. (2015). Réinventer le travail par la participation. Actualité nouvelle d'un vieux débat. *Sociologie du travail*, 57(1), 1-19. En ligne : <https://doi.org/10.4000/sdt.1770>
- Borzeix, A., Fraenkel, B. (2001). Langage et travail. *Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Editions.
- Boulton, A. (2009). Documents authentiques, oral, corpus. *Mélanges Crapel*, 31, 5-13. En ligne : <http://web.atilf.fr/spip.php?article3723>
- Boulton, A., Tyne, H. (2014). *Des documents authentiques aux corpus*. Paris : Didier.
- Bourdieu, P. (2001). *Science de la science et réflexivité*. Paris : Editions raisons d'agir.

- Bourguignon, O. (2007). *Éthique et pratique psychologique* (Vol. 3). Bruxelles : Editions Mardaga.
- Boutet, J. (1993). Activité de langage et activité de travail. *Education permanente*, 116, 109-117.
- Boutet, J. (1994). *Construire le sens*. Berne : Peter Lang.
- Boutet, J. (1995). *Paroles au travail*. Paris : L'Harmattan.
- Boutet J. (1998). Aspects linguistiques, ergonomiques et didactiques de la parole au travail ». Dans Lazar A. (Ed.), *Langage(s) et travail : Enjeux de formation* (p.75-78). Paris : INRP.
- Boutet, J. (2001). La part langagière du travail : bilan et évolution. *Langage et société*, 4, 17-42. En ligne : <https://doi.org/10.3917/lis.098.0017>
- Boutet, J. (2005). Genres de discours et activités de travail. Dans Filliettaz, L., Bronckart, J.-P. (dirs.), *L'analyse des actions et des discours en situation de travail : concepts, méthodes et applications* (p.19-35). Louvain : Peeters.
- Boutet, J. (2008). *La vie verbale au travail. Des manufactures aux centres d'appels*. Toulouse : Octares Editions.
- Boutet, J., Gardin, B. (2001). La linguistique de travail. Dans Borzeix, A., Fraenkel, B, *Langage et travail, communication, cognition, action* (p.89-111). Paris : CNRS Editions.
- Bove, R. (2008). *Analyse syntaxique automatique de l'oral : étude des disfluences* (Thèse de doctorat). Université d'Aix-Marseille. En ligne : tel-00647900
- Branca-Rosoff S., Fleury S., Lefevre F., Pires M. (2012). *Discours sur la ville. Présentation du Corpus de Français Parlé Parisien des années 2000 (CFPP2000)*. En ligne : <http://cfpp2000.univ-paris3.fr/Presentation.html>
- Brandenburg, R. T., Davidson, C. (2011). Transcribing the unsaid: Finding silence in a self-study. *Reflective Practice*, 12(6), 703-715.
- Bronckart J.-P. (1997). *Activité langagière, textes et discours. Pour un interactionnisme sociodiscursif*. Lausanne : Delachaux et Niestlé.
- Brown, P., Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage* (Vol. 4). Cambridge : Cambridge university press.
- Bruxelles S., Kerbrat-Orecchioni C. (2004). Coalitions in Polylogues. *Journal of Pragmatics*, 36(1), 75-113.
- Bucholtz, M. (2000). The politics of transcription. *Journal of pragmatics*, 32(10), 1439-1465.
- Bucholtz, M. (2007). Variation in transcription. *Discourse studies*, 9(6), 784-808.
- Burdy, J. P. (1976). Organisation du travail, grèves et syndicalisme : quelques usines automobiles de la Seine en 1913. *Espaces Temps, les Cahiers*, 2(2), 43-49. En ligne : <https://doi.org/10.3406/espat.1976.2910>
- Călburean, L. (2005). A propos des questions alternatives. *Language and Literature – European Landmarks of Identity*, 1, 228-232. En ligne : <http://www.diacronia.ro/en/indexing/details/A5347>
- Calvet, L.-J. (1993). *La sociolinguistique*. Paris : Presses universitaires de France.

- Calvet, L.-J. (1999). Aux origines de la sociolinguistique la conférence de sociolinguistique de l'UCLA (1964). *Langage et société*, 88(1), 25-57. En ligne : <https://doi.org/10.3406/lsoc.1999.2867>
- Campione, E., Véronis, J. (2004). Pauses et hésitations en français spontané. *Actes des 25èmes Journées d'Études sur la Parole (JEP)* (p.109-112). Fès. En ligne : http://www.afcp-parole.org/doc/Archives_JEP/2004_XXVe_JEP_Fes/actes/jep.htm
- Candea, M. (2000). *Contribution à l'étude des pauses silencieuses et des phénomènes dits "d'hésitation" en français oral spontané. Etude sur un corpus de récits en classe de français* (Thèse de doctorat). Université Paris 3. En ligne : tel-00290143
- Canut, E., Desmet, I., Garric, N. et Léglise, I. (2006). Introduction. Dans I. Leglise *et al.* (dirs), *Applications et implications en sciences du langage* (p.9-15). Paris : L'Harmattan.
- Cappeau, P. (2005). Ce que l'oral nous a appris sur la syntaxe du français. *Lidil. Revue de linguistique et de didactique des langues*, 31, 157-177.
- Cappeau, P. (2008). Établir des corpus oraux : ce que nous apprennent les transcriptions. *Verbum - Revue de Linguistique*, 30(4), 343. En ligne : <http://web.atilf.fr/spip.php?article3823>
- Cappeau, P. (2016). Questions sur l'oral : Médium, syntaxe, genre. *Le français aujourd'hui*, (4), 23-36. En ligne : <https://doi.org/10.3917/lfa.195.0023>
- Cappeau, P. (2018). Postface. Corpus et (ré)organisation de l'oral. Dans Richard, E. (dir.), *Des organisations dynamiques de l'oral* (p.413-418). Berne : Peter Lang.
- Cappeau, P., Gadet, F. (2016). Quand l'œil écoute... Que donnent à lire les transcriptions d'oral ? *Actes du XXVII colloque de linguistique et philologie romanes*, section 9 : Rapports entre langue écrite et langue parlée (p.27-37). Nancy. En ligne : <http://www2.atilf.fr/cilpr2013/actes/section-9.html>
- Cappeau, P., Gadet, F., Guerin, E., Paternostro, R. (2011). Les incidences de quelques aspects de la transcription outillée. *Linx. Revue des linguistes de l'université Paris X Nanterre*, 64-65, 85-100. En ligne : <https://doi.org/10.4000/linx.1403>
- Cefaï, D. (2001). Sur le travail de terrain. Phénoménologie, pragmatisme et naturalisme. Dans Benoist, J., Karsenti, B. (dirs.), *Phénoménologie et sociologie* (p. 43-64). Paris : Presses Universitaires de France.
- Cefaï, D. (2003). Postface. L'enquête de terrain en sciences sociales. Dans Cefaï D. (dir.), *L'enquête de terrain* (p.465-615). Paris : Editions La Découverte.
- Cefaï, D. (2010). *L'engagement ethnographique*. Paris : éditions de l'EHESS.
- Cefaï, D., Amiraux, V. (2002). Les risques du métier. Engagements problématiques en sciences sociales. Partie 1. *Cultures et conflits*, 47. En ligne : <https://doi.org/10.4000/conflits.829>
- Charaudeau, P. (1995). Rôles sociaux et rôles langagiers. Dans Véronique, D., Vion, R. (dirs.), *Modèles de l'interaction verbale* (p.88-89). Aix-en-Provence : Presses Universitaires de l'Université de Provence.
- Charaudeau, P., Maingueneau, D. (2002). *Dictionnaire d'analyse du discours*. Seuil.
- Chauvin, S., Jounin, N. (2012). L'observation directe. Dans Paugam, S. (dir.), *L'enquête sociologique* (2^{ème} édition, p.143-165). Paris : Presses Universitaires de France.
- Clark, H. H. (1996). *Using language*. Cambridge : Cambridge University Press.

- Clot, Y. (1995). La compétence en cours d'activité. *Education permanente*, 123(2), 115-123.
En ligne : hal-02279721
- Clot, Y. (1998). Le sujet au travail. Dans Boutet, J., Jacot, H., Kergoat, J., Linhart, D (dirs.). *Le monde du travail* (p.165-172). Paris : Éditions la Découverte.
- Clot, Y., Faïta, D. (2000). Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes. *Travailler*, 4, 7-42.
- Constant, M., Dister, A. (2012). Les disfluences dans les mots composés. *Actes des Journées d'Analyse de Données Textuelles* (p.269-280). Liège. En ligne : hal-00790034
- Coppieters, R. (1997). Quelques réflexions sur la question des données : corpus et intuitions. *Recherches sur le français parlé*, 14, 21-41. En ligne : https://www.ortolang.fr/market/corpora/recherches-francais-parle?path=%2Fpdf%2Fvolume_14
- Corcuff, P. (1999). Le sociologue et les acteurs : épistémologie, éthique et nouvelle forme d'engagement. *L'Homme et la société*, 131(1), 135-148. En ligne : <https://doi.org/10.3406/homso.1999.2999>
- Cornulier, B. de (1982). Sur le sens des questions totales et alternatives. *Langages*, 67, 55-109.
- Coveney, A. (1996). *Variability in spoken French: A sociolinguistic study of interrogation and negation*. Exeter : Elm Bank Publications.
- Coveney, A. (2011). L'interrogation directe. *Travaux de linguistique*, 2, 112-145. En ligne : <https://doi.org/10.3917/tl.063.0112>
- Créno, L., Cahour, B. (2016). Les cadres surchargés par leurs emails : déploiement de l'activité et expérience vécue. *Activités*, 13(13-1). En ligne : <https://doi.org/10.4000/activites.2698>
- Culioli, A. (1967). La communication verbale. *L'aventure humaine, Encyclopédie des Sciences de l'homme* (vol 4, p.65-73). Paris : Grange batelière.
- Dagnac, A. (2013) La variation des interrogatives en français. Dans Abeillé, A., Godard, D., Delaveau, A. (dirs.), *La grande Grammaire du français*. Paris : Actes Sud.
- D'Almeida, N., Libaert, T. (2010). *La communication interne des entreprises* (6^{ème} édition). Paris : Dunod.
- Danino, C. (2018). Introduction. *Corpus*, 18. En ligne : <https://doi.org/10.4000/corpus.3099>
- Darmon, M. (2005). Le psychiatre, la sociologue et la boulangère : analyse d'un refus de terrain. *Genèses*, 1, 98-112. En ligne : <https://doi.org/10.3917/gen.058.0098>
- Debaisieux, J. M. (1997). Pour une approche micro et macro du français parlé dans la formation des enseignants de FLE. *Mélanges CRAPEL*, 11, 23. En ligne : <http://www2.atilf.fr/spip.php?article3487>
- Debaisieux, J.-M. (2000). Réalités du discours oral et didactique du français langue étrangère. *Le Français dans le Monde. Recherches et applications : Une didactique des langues pour demain*, 143-156.
- Debaisieux, J.-M. (2001). Vous avez dit 'inachevé' : De quelques modes de construction du sens à l'oral. *Le Français dans le Monde. Recherches et applications : Oral. Variabilité et Usages*, 53-62.

- Debaisieux, J.-M. (2005). Les corpus oraux : situation, exploitation linguistique, bilan et perspectives. *Scolia*, 19, 9-40. En ligne : halshs-00149141
- Debaisieux, J.-M., Boulton, A. (2007). Alors la question c'est... ? Questions pragmatiques et annotation pédagogique des corpus. *Cahiers de l'AFLS.*, 13(2), 31-59. En ligne : hal-00326975
- Debras, C. (2018). Petits et grands corpus en analyse linguistique des gestes. *Corpus*, 18. En ligne : <https://doi.org/10.4000/corpus.3287>
- Dejours, C. (2006). *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel : critique des fondements de l'évaluation*. Versailles : Quae.
- Dekhissi, L., Coveney, A. (2018). La variation dans l'emploi des interrogatives partielles dans le cinéma de banlieue. Dans Béguelin, J.-M., Connors, M., Coveney, A., Guryev, A. (dirs.), *L'interrogative en français* (p.119-151). Berne : Peter Lang.
- Delais-Roussarie, E., Herment, S. (2018). Intonation et interprétation des questions : un puzzle pluridimensionnel. Dans Béguelin, M.-J., Coveney, A., Guryev, A. (dirs.), *L'interrogative en français* (p.51-78). Berne : Peter Lang.
- Delais-Roussarie, E., Post, B., Avanzi, M., Buthke, C., Di Cristo, A., Feldhausen, I., Jun, S.-A., Martin, P., Meisenburg, T., Rialland, A., Sichel-Bazin, R., Yoo, H.-Y (2015). Intonational phonology of French: Developing a ToBI system for French. Dans Frota, S., Prieto, P. (dirs.), *Intonational Variation in Romance* (p.63-100). Oxford : Oxford University Press.
- Deulofeu, J. (2011). Peut-on établir un système de ponctuation des transcriptions de textes oraux linguistiquement fondé ? Les propositions du groupe Rhapsodie. *Langue française*, 4, 115-131. En ligne : <https://doi.org/10.3917/lf.172.0115>
- Devereux, G. (1980). *De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement*. Paris : Flammarion.
- Di Cristo, A. (2004). La prosodie au carrefour de la phonétique, de la phonologie et de l'articulation formes-fonctions. *Travaux Interdisciplinaires du Laboratoire Parole et Langage d'Aix-en-Provence (TIPA)*, 23, 67-211. En ligne : hal-00285554
- Dister, A. (2007). De la transcription à l'étiquetage morphosyntaxique. Le cas de la banque de données textuelles orales VALIBEL. (Thèse de doctorat). Université de Louvain. En ligne : <http://hdl.handle.net/2078.1/149848>
- Dister, A., Simon, A. C. (2008). La transcription synchronisée des corpus oraux. Un aller-retour entre théorie, méthodologie et traitement informatisé. *Arena Romanistica*, 1(1), 54-79. En ligne : <http://hdl.handle.net/2078.1/83571>
- Divoux, A. (2016). *Analyse des aspects linguistiques, praxéologiques et genrés de la question en réunion de travail* (Mémoire de Master). Université de Lorraine.
- Divoux, A. (2017). Le scénario pédagogique au service de l'apprentissage du français. *Actes du troisième Colloque International de l'ATPF* (p.115-133). Bangkok. En ligne : hal-01739576
- Divoux, A. (2019). *Des questions en interaction : variation et enseignement de l'oral en FLE* [communication]. Programme doctoral Swissuniversities en linguistique française : la variation dans la langue, module 2 : variation et enseignement/apprentissage des langues, Neuchâtel, Suisse.

- Downs, Y. (2010). Transcription tales or let not love's labour be lost. *International Journal of Research & Method in Education*, 33(1), 101-112.
- Druetta, R. (2018). Syntaxe de l'interrogation en français et clivage écrit-oral : une description impossible ?. Dans Béguelin, M.-J., Coveney, A., Guryev, A. (dirs.). *L'interrogative en français* (p.19-50). Berne : Peter Lang.
- Ducrot, O. (1972). Dire et ne pas dire. Paris : Hermann.
- Ducrot, O. (1983). La valeur argumentative de la phrase interrogative. Dans Duncan, S, Fiske, W. F. (dirs.), *Logique, argumentation, conversation* (p.79-110). Berne/Francfort : Peter Lang.
- Duda, R., Esch, E., Laurens, J. P. (1972). Documents non didactiques et formation en langues. *Mélanges pédagogiques*, 3, 1-47. En ligne : <http://web.atilf.fr/spip.php?article3528>
- Dumas, I. (2008). Eléments pour une comparaison des interactions de commerces et de service. Dans Kerbrat-Orecchioni, C., Traverso, V. (dirs.). *Les interactions en site commercial : Invariants et variations* (p.181-216). Lyon : ENS Editions.
- Duranti, A. (1997). Linguistic Anthropology. Cambridge : Cambridge University Press.
- Emerson, R. (2003). Le recueil de terrain comme activité d'observation. Perspectives ethnométhodologiques et interactionnistes. Dans Cefaï, D. (dir.), *L'enquête de terrain*. Paris : Editions de la Découverte.
- Esquerre, A., Gallienne, E., Jobard, F., Lalande, A., Zilberfarb, S. (2004). Glissements de terrains. *Vacarme*, 3, 4-12.
- Fabbiano, G. (2008). Déconstruire l'empathie. Réflexions sur l'art magique de l'ethnographe. *Journal des anthropologues. Association française des anthropologues*, 114-115, 185-202. En ligne : <https://doi.org/10.4000/jda.321>
- Falbo, C. (2005). La transcription : une tâche paradoxale. *The interpreters' Newsletter*, 13, p. 25-38. En ligne : <https://www.openstarts.units.it/handle/10077/2437>
- Falzon, P. (1987). Langages opératifs et compréhension opérative. *Le travail humain*, 50(3), 281-286.
- Falzon, P. (1991). Les activités verbales dans le travail. Dans Amalberti, R., De Montmollin, M., J. Theureau (dirs.), *Modèles en analyse du travail* (p.229-252). Bruxelles : Mardaga.
- Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale*. Paris : Dunod.
- Feldman J., Canter Kohn R. (2000). *L'éthique dans la pratique des sciences humaines : Dilemmes*. Paris : L'Harmattan.
- Filliettaz, L. (2002). *La parole en action : éléments de pragmatique psycho-sociale*. Montréal : Nota bene.
- Filliettaz, L. (2004). Négociation, textualisation et action : le concept de "négociation" dans le modèle genevois d'organisation du discours. Dans Grosjean, M., Mondada, L. (dirs.), *La négociation au travail* (p.69-96). Lyon : Presses Universitaires de Lyon.
- Filliettaz, L. (2006a). Asymétrie et prises de rôles. Le cas des réclamations dans les interactions de service. Dans Laforest, M. et Vincent, D. (dirs.), *Les interactions asymétriques* (p.89-112). Québec : Nota Bene. En ligne : <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:37651>

- Filliettaz, L. (2006b). Linguistique appliquée et activités de travail : Etat des lieux et perspectives dans le champ francophone. *Cahiers de l'Institut de Linguistique de Louvain*, 32(1-4), 53-79. En ligne : <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:37404>
- Filliettaz, L., de Saint-Georges, I. (2009). Francophone research. Dans Bargiela-Chiappini, F., *The handbook of business discourse* (p.423-435). Edimbourg : Edinburgh University Press.
- Fleury-Vilatte, B., Walter, J. (2002). L'engagement des chercheurs. *Questions de communication*, 2, 105-115. En ligne : <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.7083>
- Fontaney, L. (1991). A la lumière de l'intonation. Dans Kerbrat-Orecchioni, C. (dir.), *La question* (p.113-161). Lyon : Presses Universitaires de Lyon.
- Fontanier, G. (1977 [1821-1830]). *Les figures du discours*. Paris : Flammarion.
- Ford, C. E. (2008). *Women speaking up: Getting and using turns in workplace meetings*. Londres : Palgrave Macmillan.
- Forsgren, M., Sullet-Nylander, F. (2010). Genre médiatique, activités linguistiques et degré d'interactivité. Le cas du talk-show. *Communication. Information médias théories pratiques*, 27(2), 76-101. En ligne : <https://doi.org/10.4000/communication.3080>
- Foulet, L. (1921). Comment ont évolué les formes de l'interrogation. *Romania*, 47(186), 243-348.
- Francard, M., Geron, G. et Wilmet, R. (1993). *L'insécurité linguistique dans les communautés francophones périphériques* (vol. 1). Louvain : Peeters.
- Gadet, F. (1989). *Le français ordinaire*. Paris : Armand Colin.
- Gadet, F. (1992). *Le français populaire*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Gadet, F. (2017). L'oralité ordinaire à l'épreuve de la mise en écrit : ce que montre la proximité. *Langages*, 4, 113-129.
- Gadet, F., Ludwig, R., Mondada, L., Pfänder, S., Simon, A. C. (2012). Un grand corpus de français parlé : le CIEL-F. *Revue française de linguistique appliquée*, 17(1), 39-54. En ligne : <https://doi.org/10.3917/rfla.171.0039>
- Gadet, F., Mazière, F. (1986). Effets de langue orale. *Langages*, 81, 57-73. En ligne : <https://doi.org/10.3406/lgge.1986.2478>
- Gagne, C. (2014). *Les interactions verbales en France et en Grande-Bretagne* (Thèse de Doctorat). Université Lumière Lyon 2. En ligne : http://theses.univ-lyon2.fr/documents/lyon2/2014/gagne_c#p=0&a=top
- Gardin, B. (1998). Le statut de la parole au travail. Dans Lazar, A. (dir.), *Langage(s) et travail : Enjeux de formation. Actes du colloque INRP/CNAM/CNRS-LT* (p.70-74). Paris.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Upper Saddle River : Prentice-Hall.
- Garfinkel, H., Sacks, H. (1970). On formal structures of practical actions. *Theoretical sociology*, 338-386.
- Gasquet-Cyrus, M. (2015). "Je vais et je viens entre terrains". Réflexions sur le terrain dans la théorisation sociolinguistique. *Langage et société*, 4, 17-32. En ligne : <https://doi.org/10.3917/lis.154.0017>

- Gauducheau, N. (2012). L'expérience du courriel en situation professionnelle : représentations de l'activité, jugements et affects. *Activités*, 9(9-2). En ligne : <https://doi.org/10.4000/activites.345>
- Gaulmyn, M. M. de (1987). Reformulation et planification métadiscursives. Dans Cosnier, J., Kerbrat-Orecchioni, C. (dirs.), *Décrire la conversation* (p.167-198). Lyon : Presses Universitaires de Lyon.
- Geluykens, R. (1987). Intonation and speech act type: An experimental approach to rising intonation in declaratives. *Journal of Pragmatics*, 11(4), 483-494.
- Gherman, T. I. (2018). *Spoken and embodied interaction in facilitated computer-supported workplace meetings* (Thèse de doctorat). Loughborough University. En ligne : <https://core.ac.uk/reader/288358000>
- Giancarli, P. D. (2016). Patrimoine oral et transcription – exemple de deux variétés de français canadiens : acadien vs laurentien (Est et Ouest). *Port Acadie : revue interdisciplinaire en études acadiennes/Port Acadie : An Interdisciplinary Review in Acadian Studies*, 30, 115-135. En ligne : <https://doi.org/10.7202/1056923ar>
- Girard, G. (1982 [1747]). *Les vrais principes de la langue française*. Paris : Lebreton.
- Girin, J. (1990). Problèmes du langage dans les organisations. Dans Chanlat, J.-F. (dir.) *L'individu dans l'organisation : les dimensions oubliées* (p.37-78). Laval : Presses Universitaires de l'Université de Laval, Editions Eska.
- Goffman, E. (1973a). *La mise en scène de la vie quotidienne, 1. La présentation de soi*. Paris : Editions de Minuit.
- Goffman, E. (1973b). *La mise en scène de la vie quotidienne, 2. Les relations en public*. Paris : Editions de Minuit.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Paris : Editions de minuit.
- Goffman, E. (1975). Replies and Responses. *Language in society*, 5(3), 257-313.
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Philadelphie : University of Pennsylvania Press.
- Goffman E. (1988). L'ordre de l'interaction. Dans Winkin, Y. (dir.), *Les moments et leurs hommes* (p.186-230). Paris : Seuil/Editions de Minuit.
- Golopenția S. (1988), Interaction et histoire conversationnelle. Dans Cosnier, J., Gelas N., Kerbrat-Orecchioni, C. (dirs.), *Echanges sur la conversation*. Paris : CNRS Editions.
- Grice, H. P. (1979). Logique et conversation. *Communications*, 30(1), 57-72. En ligne : <https://doi.org/10.3406/comm.1979.1446>
- Groutel, E., Carluer, F., Le Vigoureux, F. (2010). Le leadership follettien : un modèle pour demain ?. *Management Avenir*, 6, 284-297. En ligne : <https://doi.org/10.3917/mav.036.0284>
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., Kerguelen, A. (1997). *Comprendre le travail pour le transformer. La pratique de l'ergonomie*. Paris : ANACT.
- Guillot, M.-N. (1999). *Fluency and its Teaching*. Clevedon : Multilingual Matters.
- Gülich, E. (1986). L'organisation conversationnelle des énoncés inachevés et de leur achèvement interactif en 'situation de contact'. *DRLAV. Documentation et Recherche en Linguistique Allemande Vincennes*, 34(1), 161-182.

- Gülich, E., Kotschi, T. (1983). Les marqueurs de la reformulation paraphrastique. *Cahiers de Linguistique Française*, 5, 305-351. En ligne : <https://clf.unige.ch/numeros/5/>
- Gülich, E., Kotschi, T. (1987). Les actes de reformulation dans la consultation La dame de Caluire. Dans Bange, P. (dir.), *L'analyse des interactions verbales. La Dame de Caluire : une consultation* (p. 15-81). Berne : Peter Lang.
- Gülich, E., Mondada, L. (2001). Analyse conversationnelle. Dans G. Holtus, M. Metzeltin, C. Schmitt (dirs.), *Lexikon der romanistischen Linguistik*, (Band I, 2, 196-250). Tübingen : Niemeyer.
- Gumperz, J. J. (1982). *Discourse strategies* (Vol. 1). Cambridge : Cambridge University Press.
- Gumperz, J. J. (1992). Contextualization and understanding. Dans Duranti, A., Goodwin, C. (dirs.) *Rethinking context: Language as an interactive phenomenon* (p.229-252). Cambridge : Cambridge University Press.
- Gumperz, J. J., Hymes, D. H. (1972). *Directions in sociolinguistics. The Ethnography of Communication* (p.35-71). New-York : Holt, Rinehart and Winston.
- Gunlogson, C. (2002). Declarative questions. *Semantics and linguistic theory (SALT)*, 12, 124-143. En ligne : <https://doi.org/10.3765/salt.v12i0.2860>
- Habermas, J. (1981). *Théorie de l'agir communicationnel. Tome I : Rationnalité de l'agir et rationalisation de la société* (traduit par J.-M. Ferry). Paris : Fayard.
- Habert, B., Nazarenko, A., Salem, A. (1997). *Les linguistiques de corpus*. Paris : Armand Colin.
- Hall, E. T. (1971). *La dimension cachée (The hidden dimension)*. Paris : Edition du Seuil.
- Halliday, M. A. K. (1985). *Spoken and Written Language*. Oxford : Oxford University Press.
- Halvorsen, K., Sarangi, S. (2015). Team decision-making in workplace meetings: The interplay of activity roles and discourse roles. *Journal of Pragmatics*, 76, 1-14.
- Hedberg, N., Sosa, J. M., Görgülü, E. (2017). The meaning of intonation in yes-no questions in American English: A corpus study. *Corpus Linguistics and Linguistic Theory*, 13(2), 321-368.
- Heinich, N. (2002). Pour une neutralité engagée. *Questions de communication*, 2, 117-127. En ligne : <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.7084>
- Heritage, J. (1984). A change-of-state token and aspects of its sequential placement. In: Atkinson, J. M., Heritage J. (dir.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis* (p. 299-345). Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, J., Drew, P. (1992). *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Holec, H. (1990). Des documents authentiques, pour quoi faire ?. *Mélanges pédagogiques*, 20, 65-74. En ligne : <http://web.atilf.fr/spip.php?article3657>
- Holmes, J. (1998). No joking matter! The functions of humour in the workplace. *Proceedings of the Australian Linguistics Society Conference* (p. 1-17). Brisbane University of Queensland. En ligne : <http://www.als.asn.au/proceedings/als1998/holme358.html>
- Holmes, J., Stubbe, M. (2015). *Power and politeness in the workplace: A sociolinguistic analysis of talk at work* (2ème édition). Londres : Routledge.
- Holmes, J., Stubbe, M., Vine, B. (1999). Analyzing New Zealand English in the workplace. *New Zealand English Journal*, 13, 8.

- Horváth, M. G. (2018). *Le français parlé informel : Stratégies de topicalisation* (Vol. 421). Walter de Gruyter GmbH & Co KG.
- Houdebine, A. M. (1979). Pour qui, pourquoi et comment transcrire ?. *Le Français dans le Monde*, 145, 28-35.
- Hurst, H., McCallum, K., Tilles, S. (2019). Dialoguing with the silent researcher: Rethinking the role of the transcriptionist in qualitative research. *Methodological Innovations*, 12(2), 1-12.
- Husianyca, M. (2011). *Caractérisation de types de discours dans des situations de travail* (Thèse de doctorat). Université Nancy 2. En ligne : tel-01749085
- Hutchins, E. (1990). The technology of team navigation. Dans Galegher, J., Kraut, B. (dirs.), *Social and Technological Foundations of Cooperative Work* (p.191-220). Hillsdale : Lawrence Erlbaum.
- Hymes D. (1972). Models of the interaction of language and social life. Dans Gumperz, J., Hymes, D. (dirs.), *Directions in sociolinguistics. The Ethnography of Communication* (p.35-71). New-York : Holt, Rinehart and Winston.
- Hymes, D. (1984). *Vers la compétence de communication* (traduit par F. Mugler). Paris : Hatier. Collection Langues et Apprentissage des Langues.
- Jacques, F. (1981). L'interrogation, force illocutoire et interaction verbale. *Langue française*, 52, 70-79. En ligne : <https://doi.org/10.3406/lfr.1981.5107>
- Jacquin, J. (2013). Quelques pistes et jalons pour une approche réflexive de l'élaboration des corpus en analyse des discours et de la communication publics. *Cahiers de l'ILSL*, 34, 123-140.
- Jacquin, J., Roh, S. (2019). La constitution d'un corpus vidéo-enregistré de réunions professionnelles. Carnet de recherche. *Revue Tranel (Travaux neuchâtelois de linguistique)*, 70, 89-106. En ligne : <http://www.unine.ch/tranel/home/tous-les-numeros/tranel-70.html>
- Jakobson, R. (1963). *Essais de linguistique générale. Les fonctions du langage* (vol. 1). Paris : Les Editions de minuit.
- Jeanneret, T. (1995). Interaction, coénonciation et tours de parole. *Cahiers de l'Institut de linguistique et des sciences du langage*, 7, 137-157.
- Jefferson, G. (1972). Side sequences. Dans Sudnow, D. N. (dir.), *Studies in social interaction* (p.294-338). New-York : Free Press.
- Johnson, F. G., Kaplan, C. D. (1980). Talk-in-the-work: Aspects of social organization of work in a computer center. *Journal of pragmatics*, 4(4), 351-365.
- Jouin-Chardon, É., Etienne, C., Traverso, V. (2017). Du corpus oral à la ressource didactique. *Actes des 9èmes Journées Internationales de la Linguistique de corpus* (p.120-122). Grenoble. En ligne : <https://jlc2017.univ-grenoble-alpes.fr/index.php?pg=4&lg=fr>
- Karsenty, L., Falzon, P. (1993). L'analyse des dialogues orientés-tâche : introduction à des modèles de la communication. Dans Six, F. et Vaxevenoglou, X. (dirs.) *Les aspects collectifs du travail* (p.107-118). Toulouse : Octares.
- Karsenty, L., Lacoste, M. (2004). Communication et travail. Dans Falzon, P. (dir.) *Ergonomie* (p.233-249). Paris : Presses Universitaires de France.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1986). *L'implicite*. Paris : Armand Colin.

- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les Interactions verbales*. (vol. 1). Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1991). *La question*. Lyon : Presses universitaires de Lyon.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1992). *Les Interactions verbales*. (vol. 2). Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1994). *Les Interactions verbales*. (vol. 3). Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1995a). Où en sont les actes de langage ? *L'information grammaticale*, 66(1), 5-12. En ligne : <https://doi.org/10.3406/igram.1995.3041>
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1995b). La construction de la relation interpersonnelle : quelques remarques sur cette dimension du dialogue. *Cahiers de linguistique française*, 16, 69-88. En ligne : <https://clf.unige.ch/numeros/16/>
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1998). La notion d'interaction en linguistique : Origines, apports, bilan. *Langue française*, 117, 51-67. En ligne : <https://doi.org/10.3406/lfr.1979.6158>
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2002). Contexte. Dans Charaudeau, P. et Maingueneau, D. (dirs.), *Dictionnaire d'analyse du discours* (p.134-135). Paris : Seuil.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004). Analyse des conversations et négociations conversationnelles. Dans Grosjean, M. (dirs.), *La négociation au travail* (p.17-42). Lyon : Presses Universitaires de Lyon.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005). *Le discours en interaction*. Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2007). L'analyse du discours en interaction : quelques principes méthodologiques. *Limbaje si comunicare*, 9, 13-32.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2008). Les actes de langage dans le discours : théorie et fonctionnement (2^{ème} édition). Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2010). L'impolitesse en interaction : aperçus théoriques et étude de cas. *Studii și cercetari filologice. Seria limbi romanice*, 9, 142-178. En ligne : <https://doi.org/10.4000/lexis.796>
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2011). Politesse, impolitesse, 'non-politesse', 'polirudesse' : aperçus théoriques et application aux débats politiques télévisuels. Dans Held, G., Helfrich, U, (dirs.), *La politesse verbale dans une perspective romaniste* (p.93-116). Francfort : Peter Lang.
- Kerbrat-Orecchioni (2019). Heurs et malheurs du partage du sens. Dans Cislaru, G., Nyckees, V. (dirs.), *Le partage du sens : approches linguistiques du sens commun* (p.199-219). Londres : ISTE éditions.
- Kerbrat-Orecchioni, C., Plantin, C. (1995). *Le trilogue*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon.
- Kerbrat-Orecchioni, C., Traverso, V. (2004). Types d'interactions et genres de l'oral. *Langages*, (1), 41-51. En ligne : <https://doi.org/10.3917/lang.153.0041>
- Khatchatourian, E. (2008). Les marqueurs de reformulations formés à partir du verbe *dire*. Dans Le Bot, M.-C., Schuwer, M et Richard, E. (dirs.), *La reformulation : marqueurs linguistiques, stratégies énonciatives* (p.19-34). Rennes : Presses Universitaires de Rennes.
- Labov, W. (1976). *Sociolinguistique*. Paris : Editions de Minuit.
- Labov, W., Fanshel, D. (1977). *Therapeutic discourse: Psychotherapy as conversation*. Cambridge : Academic Press.

- Lacoste, M. (1995). Parole, action, situation. Dans Boutet, J. (dir.). *Paroles au travail* (p.23-44). Paris : L'Harmattan.
- Lacoste, M. (1998). L'usage du langage en situation de travail : les apports d'une approche ethnographique. Dans Lazar, A. (dir.), *Langage(s) et travail : Enjeux de formation. Actes du colloque INRP/CNAM/CNRS-LT* (p.39-43). Paris.
- Lacoste, M. (2001). Peut-on travailler sans communiquer ?. Dans Borzeix, A., Fraenkel, B. (dirs.), *Langage et travail, communication, cognition, action* (p.21-53). Paris : CNRS Editions.
- Lakoff, G. (1975). Hedges: A study in meaning criteria and the logic of fuzzy concepts. Dans Hockney, D. J., Harper, W. L. et Freed, B. (2012). *Contemporary Research in Philosophical Logic and Linguistic semantics* (p. 221-271). Berlin : Springer.
- Langbach, V. (2015). Interactions verbales en entretien de conseil à l'emploi : l'insécurité langagière des demandeurs faiblement qualifiés. Analyses et perspectives didactiques. *Mélanges CRAPEL*, 36, 77-92. En ligne : <http://www2.atilf.fr/spip.php?article4051>
- Lave, J., Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Lebre-Peytard, M., Lieutaud, S., Beacco, J. C., Malandain, J. L. (1977). *Le document oral brut dans la classe de français : la transcription de documents sonores authentiques*. Bureau d'études pour les langues et les cultures.
- Leech, G. N. (2016 [1983]). *Principles of pragmatics*. Londres : Routledge.
- Léglise, 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). Université Paris 7.
- Léglise, I. (2000). Lorsque les linguistes interviennent : écueils et enjeux. *Revue française de linguistique appliquée*, 4, 5-13. En ligne : halshs-00162421
- Lelubre, M. (2013). La posture du chercheur, un engagement individuel et sociétal. *Recherches qualitatives*, 14, 15-28. En ligne : <http://www.recherche-qualitative.qc.ca/revue/les-collections/hors-serie-les-actes/>
- Lerner, G. H. (1991). On the syntax of sentences-in-progress. *Language in society*, 20(3), 441-458.
- Leroy, C. (1985). La notation de l'oral. *Langue française*, 65, 6-16. En ligne : <https://doi.org/10.3406/lfr.1985.6401>
- Leservoisier, O. (2005). *Terrains ethnographiques et hiérarchies sociales : retour réflexif sur la situation d'enquête*. Paris : Editions Karthala.
- Levinson, S. C. (1992). Activity types and language. Dans Drew, P., Heritage, J. (dirs.). *Talk at work: Interaction in institutional settings* (p.66-100). Cambridge : Cambridge University Press.
- Lewin, K. (1946). Action Research and Minority Problems. *Journal of Social Issues*, 2, 34-36.
- Lewin, K. (1947). Frontiers in group dynamics: Concept, method and reality in social science; social equilibria and social change. *Human relations*, 1(1), 5-41.
- Linhart, D. (2009). *Travailler sans les autres ?*. Paris : Seuil.

- Longchamp, J. (2003). *Le travail coopératif et ses technologies*. Paris : Lavoisier.
- Maclay, H., Osgood, C. E. (1959). Hesitation phenomena in spontaneous English speech. *Word*, 15(1), 19-44.
- Magri, V. (2018). Marqueurs de reformulation : exploration outillée et contrastive dans deux corpus narratifs. *Langages*, 4, 35-50.
- Maingueneau, D. (2009). *Les termes clés de l'analyse du discours*. Paris : Points.
- Malinowski, B. (1985 [1967]). *Journal d'ethnologue* (traduit par T. Jolas). Paris : Editions du Seuil.
- March, J. G., Simon, H. A. (1993). *Les organisations. Problèmes psycho-sociologiques* (2^{ème} édition). Paris : Dunod.
- Martin, P. (2011). Ponctuation et structure prosodique. *Langue française*, 172(4), 99-114. En ligne : <https://doi.org/10.3917/lf.172.0099>
- Marx K. (1969 [1867]). *Le capital* (traduit par J. Roy, vol. 1). Paris : Garnier-Flammarion.
- Marx, K., Engels, F. (1998 [1848]). *Manifeste du parti communiste*. Paris : Editions Flammarion.
- Mayo, E. (1949). Hawthorne and the western electric company. *Public Administration: Concepts and Cases*, 149-158.
- Mead, G. H. (1934). *Mind, self and society*. Chicago : University of Chicago Press.
- Meltzer, B. N., Petras, J. W., Reynolds, L. T. (1975). *Symbolic interactionism: genesis, varieties and criticism*. Londres : Routledge and Kegan Paul.
- Mertens, P. (2004). The Prosogram: Semi-automatic transcription of prosody based on a tonal perception model. *Proceedings of Speech Prosody 2004* (p.23-26). Nara. En ligne : https://www.researchgate.net/publication/228979942_The_prosogram_Semi-automatic_transcription_of_prosody_based_on_a_tonal_perception_model
- Moeschler, J. (1982). *Dire et contredire. Pragmatique de la négation et acte de réfutation dans la conversation*. Berne : Peter Lang.
- Moirand, S. (1993). Autour de la notion de didacticité. *Les Carnets du Cediscor. Publication du Centre de recherches sur la didacticité des discours ordinaires*, 1, 9-20. En ligne : <https://journals.openedition.org/cediscor/600>
- Moïse, C., Oprea, A. (2015). Politesse et violence verbale détournée. *Semen. Revue de sémiolinguistique des textes et discours*, 40. En ligne : <http://journals.openedition.org/semen/10387>
- Mondada, L. (1998). Technologies et interactions sur le terrain du linguiste. *Cahier/Institut des langues et des sciences du langage*, 10, 39-68.
- Mondada, L. (2000). Grammaire-pour-l'interaction et analyse conversationnelle. Dans A.-C. Berthoud, L. Mondada (dirs.), *Modèles du discours en confrontation* (p.23-42). Berne : Peter Lang.
- Mondada, L. (2001a). Pour une linguistique interactionnelle. *Marges linguistiques*, 1, 1-21.
- Mondada, L. (2001b) La concertation entre experts : diagnostics de chirurgie en visioconférence, in S. Pène, A. Borzeix, B. Fraenkel (dirs.), *Le langage dans les organisations. Une nouvelle donne* (221-244). Paris : L'Harmattan.

- Mondada, L. (2001c). Intervenir à distance dans une opération chirurgicale : l'organisation interactive d'espaces de participation. *Bulletin Vals-Asla*, 74, 33-56. En ligne : <https://doc.rero.ch/record/18353>
- Mondada, L. (2005). *Chercheurs en interaction : comment émergent les savoirs*. Lausanne : Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Mondada, L. (2013). The Conversation Analytic Approach to Data Collection. Dans Sidnell, J et Stivers, T. (dirs.), *The Handbook of Conversation Analysis* (p.32-56). Chichester : Wiley-Blackwell.
- Mondada, L. (2017). Le défi de la multimodalité en interaction. *Revue française de linguistique appliquée*, 22(2), 71-87.
- Mondada, L., Keel, S. (2017). *Participation et asymétries dans l'interaction institutionnelle*. Paris : L'Harmattan.
- Mondada, L., Traverso, V. (2005). (Dés)alignements en clôture. Une étude interactionnelle de corpus de français parlé en interaction. *Lidil. Revue de linguistique et de didactique des langues*, 31, 35-59. En ligne : <https://doi.org/10.4000/lidil.128>
- Montmollin, M. de (1986). *L'intelligence de la tâche*. Berne : Peter Lang.
- Morrisette, J. (2011). Vers un cadre d'analyse interactionniste des pratiques professionnelles. *Recherches qualitatives*, 30(1), 38-60. En ligne : <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/21550>
- Morrisette, J., Vinatier, I., Filliettaz, L. (2016). Communications au travail et conception de dispositifs de formation. *Communiquer. Revue de communication sociale et publique*, 18, 1-4. En ligne : <https://journals.openedition.org/communiquer/2002>
- Mosegaard Hansen, M.-B. (1997). Alors and donc in spoken French: A reanalysis. *Journal of pragmatics*, 28(2), 153-187. En ligne : https://www.researchgate.net/publication/242579366_Alors_and_donc_in_spoken_French_A_reanalysis
- Mosegaard Hansen, M.-B. (2001). Syntax in interaction: Form and function of yes/no interrogatives in spoken standard French. *Studies in Language*. 25(3), 463-520. En ligne : https://www.researchgate.net/publication/233501752_Syntax_in_interaction_Form_and_function_of_yesno_interrogatives_in_spoken_standard_French
- Mourlhon-Dallies, F. (2007). Quand faire, c'est dire : évolutions du travail, révolutions didactiques. *Le Français dans le monde, Recherches et Applications. Langue et travail*, 42, 12-29.
- Mourlhon-Dallies, F. (2008). *Enseigner une langue à des fins professionnelles*. Paris : Didier.
- Mraz, C (2014). Le discours opératif en milieu militaire : la messagerie opérationnelle. *Actes du colloque international des étudiants chercheurs en didactique des langues et en linguistique* (p.1-9). Grenoble. En ligne : hal-01251991
- Nascimento, L. D. S., Steinbruch, F. K. (2019). "The interviews were transcribed", but how? Reflections on management research. *RAUSP Management Journal*, 54(4), 413-429. En ligne : https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2531-04882019000400413&script=sci_arttext

- Norén, C. (2019). La reformulation contextualisée : une stratégie à tout faire. Dans Landolsi, I. H., Svensson, M. et Norén, C. (dirs.), *La reformulation* (p.193-210). Uppsala : Acta Universitatis Upsaliensis. Accessible en ligne.
- Ochs, E. (1979). Transcription as theory. *Developmental pragmatics*, 10(1), 43-72.
- Oliver, D. G., Serovich, J. M., Mason, T. L. (2005). Constraints and opportunities with interview transcription: Towards reflection in qualitative research. *Social forces*, 84(2), 1273-1289. En ligne : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1400594/>
- Olivier de Sardan, J. P. (1995). La politique du terrain. Sur la production des données en anthropologie. *Enquête*, 1, 71-109. En ligne : <https://doi.org/10.4000/enquete.263>
- Orchowska, I. (2008). Vers une typologie fonctionnelle des reformulations en situation de communication interculturelle. Dans Schuwer, M., Le Bot, M.-C., Richard, E. (dirs.), *Pragmatique de la reformulation : types de discours, interactions didactiques* (p.281-293). Rennes : Presses universitaires de Rennes.
- Owen, M. (1981). Conversational units and the use of 'well...'. Dans Werth, P. (dir.). *Conversation and discourse* (p.99-116). Londres : Croom Helm.
- Parisse, C., Morgenstern, A. (2010). Transcrire et analyser les corpus d'interactions adulte-enfant. Dans Veneziano, E., Salazar Orvig, A., Bernicot, J. (dirs.), *Acquisition du langage et interaction* (p.201-222). Paris : L'Harmattan. En ligne : halshs-00531693
- Paternostro, R. (2014). *L'intonation des jeunes en région parisienne : aspects phonétiques et sociolinguistiques, implications didactiques* (Doctoral dissertation). En ligne : tel-01094314
- Pavard, B., Karsenty, L. (1997). Différents niveaux d'analyse du contexte dans l'étude ergonomique du travail collectif. *Réseaux. Communication-Technologie-Société*, 15(85), 73-99. En ligne : <https://doi.org/10.3406/reso.1997.3136>
- Périn, P. (1983). Communication interactive de groupe et médiatisation. *Psychologie française*, 28(3-4), 289-296
- Pohl, J. (1965). Observations sur les formes d'interrogation dans la langue parlée et dans la langue écrite non-littéraire. Dans G. Straka (dir.), *Actes du Xème Congrès International de Linguistique et de Philologie Romanes* (tome II, p.501-513). Paris : Klincksieck.
- Potocki Malicet, D. (2006). *Eléments de sociologie de l'entreprise*. Paris : Economica.
- Pouget, M. (1998). *Taylor et le taylorisme*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Poupart, J. (2011). Tradition de Chicago et interactionnisme : des méthodes qualitatives à la sociologie de la déviance. *Recherches qualitatives*, 30(1), 178-199. En ligne : <http://www.recherche-qualitative.qc.ca/revue/les-collections/edition-reguliere/>
- Quignard, M., Ursi, B., Rossi-Gensane, N., André, V., Baldauf-Quilliatre, H., Etienne, C., Plantin, C. et Traverso, V. (2016). Une méthode instrumentée pour l'analyse multidimensionnelle des tonalités émotionnelles dans l'interaction. Dans *SHS Web of Conferences* (Vol. 27, n°15004). EDP Sciences. En ligne : <https://doi.org/10.1051/shsconf/20162715004>
- Quillard, V. (2000). *Interroger en français parlé : études syntaxique, pragmatique et sociolinguistique* (thèse de Doctorat). Université de Tours.
- Reinhardt, J. L. (2016). Établir un corpus oral de questions : L'analyse semi-automatisée avec Praat et Perl à l'exemple de cinq épisodes de Maya l'Abeille. Dans *SHS Web of*

- Conferences* (Vol. 27, n°11007). EDP Sciences. En ligne : <https://doi.org/10.1051/shsconf/20162711007>
- Renault, E. (2011). Comment Marx se réfère-t-il au travail et à la domination ? *Actuel Marx*, 49(1), 15-31. En ligne : <https://doi.org/10.3917/amx.049.0015>
- Renzetti, C. M., Lee, R. M. (1993). *Researching sensitive topics*. Londres : Sage.
- Richard, E (2008). Mais que corrige la reformulation ? Le cas de structures avec répétition d'un même lexème. Dans Le Bot, M.-C., Schuwer, M et Richard, E. (dirs.), *La reformulation : marqueurs linguistiques, stratégies énonciatives* (p.147-154). Rennes : Presses Universitaires de Rennes.
- Richard, E. (2018). *Des organisations dynamiques de l'oral*. Berne : Peter Lang.
- Riegel, M., Pellat, J. C., Rioul, R. (1994). *Grammaire méthodique du français*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Riou, M. (2015). *The Grammar of Topic Transition in American English Conversation. Topic Transition Design and Management in Typical and Atypical Conversations (Schizophrenia)*. (Thèse de doctorat). Université Paris Diderot. En ligne : tel-01488927
- Rogelberg, S. G., Leach, D. J., Warr, P. B., Burnfield, J. L. (2006). "Not another meeting!" Are meeting time demands related to employee well-being?. *Journal of Applied Psychology*, 91(1), 86-96. En ligne : https://www.researchgate.net/publication/7337571_Not_Another_Meeting_Are_Meeting_Time_Demands_Related_to_Employee_Well-Being
- Rojot, J. (2005) *Théorie des organisations* (2^{ème} édition). Paris : Eska.
- Rossari, C. (1994). *Les opérations de reformulation : analyse du processus et des marques dans une perspective contrastive français-italien*. Berne : Peter Lang.
- Rossari, C. (1997). Les opérations de reformulation. Analyse du processus et des marques dans une perspective contrastive français-italien. *Journal of Pragmatics*, 27(5), 699-703.
- Rossari, C., Ricci, C., Wandel, D. (2018). Introduteurs de cadres et connecteurs de reformulation : étude contrastive sur corpus. *Langages*, 4, 51-68.
- Roulet, E. (1987). Complétude interactive et connecteurs reformulatifs. *Cahiers de linguistique française*, 8(111-140). En ligne : <https://clf.unige.ch/numeros/8/>
- Roulet, E., Auchlin, A., Moeschler, J., Rubattel, C. (1987). *L'articulation du discours en français contemporain*. Berne : Peter Lang.
- Sabben, M. C., Youssef, M. (1981). La Communication verbale en milieu industriel. *Paris, Rapport du ministère du Travail*, (609).
- Sacks, H. (1984). Notes on methodology. Dans Atkinson, J. M., Heritage, J. (dirs.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis*, 21-27. Cambridge : Cambridge University Press.
- Sacks, H. (1992). *Lectures on conversation*. Oxford : Basil Blackwell.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696-735.
- Sadock, J. M. (1971). Queclaratives. Dans *Papers from Seventh Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society* (Vol. 7, p. 223-232). Chicago.

- Sainsaulieu, R. (1977). *L'identité au travail*. Paris : Presses de la Fondation nationale des sciences politiques.
- Saint-Georges, I. de (2004). Actions, médiations et interactions : une approche multimodale du travail sur un chantier. *Cahiers de linguistique française*, 26, 321-342. En ligne : <https://orbilu.uni.lu/handle/10993/7379>
- Saussure, F. de (1916). *Cours de linguistique générale*. Paris : Payot.
- Schegloff, E. A. (1972). Sequencing in conversational openings. Dans Gumperz, J., Hymes, D. (dirs.) *Directions in sociolinguistics* (p.346-380). New-York : Holt, Rinehart and Winston.
- Schegloff, E. A. (1980). Preliminaries to preliminaries: "Can I ask you a question?". *Sociological inquiry*, 50(3-4), 104-152.
- Schegloff, E. A. (1987). Recycled turn *beginnings*: A precise repair mechanism in conversation's turn-taking organization. *Talk and social organisation*, 1, 70-85. En ligne : https://www.researchgate.net/publication/230876458_Recycled_turn_beginnings_A_precise_repair_mechanism_in_conversation%27s_turn-taking_organization
- Schegloff, E. A. (1997). Practices and actions: Boundary cases of other-initiated repair. *Discourse processes*, 23(3), 499-545. En ligne : https://www.researchgate.net/publication/241726896_Practices_and_actions_Boundary_cases_of_other-initiated_repair
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence organization in interaction: A primer in conversation analysis I* (Vol. 1). Cambridge : Cambridge University Press.
- Schegloff, E. A., Jefferson, G., Sacks, H. (1977). The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, 53(2), 361-382. En ligne : https://www.researchgate.net/publication/230876456_The_Preference_for_Self-Correction_in_the_Organization_of_Repair_in_Conversation
- Schegloff, E. A., Sacks, H. (1973). Opening up closings. *Semiotica*, 8(4), 289-327. En ligne : https://www.researchgate.net/publication/229068180_Opening_Up_Closings
- Schelling, M. (1983). Remarques sur le rôle de quelques connecteurs (donc, alors, finalement, au fond) dans les enchaînements en dialogue. *Cahiers de linguistique française*, 5, 169-187.
- Schuerer, M., Le Bot, M. C., Richard, E. (2008). *Pragmatique de la reformulation : types de discours, interactions didactiques*. Rennes : Presses universitaires de Rennes.
- Schwartz, O. (1993). L'empirisme irréductible. Dans Anderson, N., *Le Hobo. Sociologie du sans-abri* (p. 265-305). Paris : Nathan.
- Schwartz, Y. (2003). Annexe au chapitre 1. Réflexion autour d'un exemple de travail ouvrier. Dans Schwartz, Y., Durrieu, L. (dirs.), *Travail et ergologie. Entretiens sur l'activité humaine* (p.21-30). Toulouse : Octares.
- Schwartzman, H. B. (1986). The meeting as a neglected social form in organizational studies. *Research in Organizational Behavior*, 8, 233-258.
- Searle, J. (1972). *Les actes de langage* (traduit par H. Pauchard). Paris : Hermann.
- Shannon, C. E., Weaver, W. (1976 [1948]). La théorie mathématique de l'information. Paris : Retz.

- Sinclair, J. (2005). Corpus and Text-Basic Principles. Dans M. Wynne (dir.), *Developing Linguistic Corpora: a Guide to Good Practice* (p. 1-16). Oxford : AHDS Literature, Languages and Linguistics.
- Sinclair, J. M., Coulthard, M. (1975). *Towards an analysis of discourse: The English used by teachers and pupils*. Oxford : Oxford University Press.
- Siouffi, G. (2005). Aspects rhétoriques, logiques et grammaticaux de la question, réflexions à partir de quelques grammairiens classiques (XVIIe – XVIIIe siècles). Dans Rossari, R., Beaulieu-Masson, A., Cojocariu, C., Razgoulieva, A. (dirs.), *Les états de la question* (p. 37-63). Montréal : Nota Bene.
- Sperber, D., Wilson, D. (1986). *Relevance: Communication and cognition*. Cambridge : Harvard University Press.
- Stefani, E. de, Mieccznikowski, J., Mondada, L. (2000). Les activités de traduction dans des réunions de travaux plurilingues : Können Sie vielleicht kurz übersetzen ?. *Revue française de linguistique appliquée*, 5, 25-42.
- Steuckardt, A., Niklas-Salminen A. (2005). *Les marqueurs de glose*. Aix-en-Provence : Publications de l'Université de Provence.
- Stivers, T., Rossano, F. (2010). Mobilizing Response. *Research on Language & Social Interaction*, 43(1), 3-31. En ligne : https://www.researchgate.net/publication/50435668_Mobilizing_Response
- Strassel, S. (2003). Simple metadata annotation specification, linguistic data consortium. Annotation guide, version 5.0.
- Surcouf, C., Ausoni, A. (2018). Création d'un corpus de français parlé à des fins pédagogiques en FLE : la genèse du projet FLORALE. *EDL (Études en didactique des langues)*, 31, 71-91. En ligne : https://serval.unil.ch/fr/notice/serval:BIB_6F4C4454FC17
- Svennevig, J. (2012a). Interaction in workplace meetings. *Discourse studies*, 14(1), 3-10. En ligne : https://www.researchgate.net/publication/275487319_Interaction_in_workplace_meetings
- Svennevig, J. (2012b). The agenda as resource for topic introduction in workplace meetings. *Discourse Studies*, 14(1), 53-66. En ligne : https://www.researchgate.net/publication/239771525_The_agenda_as_resource_for_topic_introduction_in_workplace_meetings
- Taylor, F. W. (1967 [1911]). *The Principles of Scientific Management*. New-York : W. W. Norton and Company Inc.
- Teiger, C. (1995). Parler quand même : les fonctions des activités langagières non fonctionnelles. Dans Boutet, J. (dir.). *Paroles au travail* (p.45-72). Paris : L'Harmattan.
- Terasaki, A. (2004 [1976]). Pre-announcement sequences in conversation. Dans Lerner, G.H. (dirs.). *Conversation analysis: studies from the first generation* (p.174-223). Amsterdam et Philadelphie : John Benjamins.
- Teston-Bonnard, S. (2008). Je veux dire est-il toujours une marque de reformulation ?. Dans Le Bot, M.-C., Schuwer, M., Richard, E. (dirs.), *La reformulation. Marqueurs linguistiques, stratégies énonciatives* (p.51-69). Rennes : Presses Universitaires de Rennes.

- Thörle, B., Müller, A. (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*, 2(3), 1-22.
- Todorov, T. (1981). *Mikhaïl Bakhtine : le principe dialogique, suivi de, écrits du cercle de Bakhtine*. Paris : Seuil.
- Tracy, K., Dimock, A. (2003). Meetings: Discursive sites for building and fragmenting community. *Communication Yearbook*, Vol. 28(1), 127-165. En ligne : https://www.researchgate.net/publication/238318558_Chapter_4_Meetings_Discursive_Sites_for_Building_and_Fragmenting_Community
- Traverso, V. (1991). Question et commentaire dans la conversation familière. Dans Kerbrat-Orecchioni, C. (dir.), *La question* (p.201-223). Lyon : Presses universitaires de Lyon.
- Traverso, V. (1996). *La conversation familière : analyse pragmatique des interactions*. Lyon : Presses Universitaires Lyon.
- Traverso, V. (2003). Malentendus, quiétude et inquiétude interprétatives dans la conversation familière. Dans Laforest, M. (dir.), *Le malentendu : Dire, mésentendre, mésinterpréter*. Québec : Nota Bene.
- Traverso, V. (2005). Cristallisation des désaccords et mise en place de négociations dans l'interaction : des variations situationnelles. Dans Grosjean, M. (dir.), *La négociation au travail* (p.43-69). Lyon : PUL.
- Traverso, V. (2012). Organisation du cadre participatif, accord et répétition dans l'interaction. Dans *SHS Web of Conferences* (Vol. 1, p. 663-679). EDP Sciences. En ligne : <https://doi.org/10.1051/shsconf/20120100203>
- Traverso, V. (2016). *Décrire le français parlé en interaction*. Paris : Editions Ophrys.
- Traverso, V. (2017). Formulations, reformulations et traductions dans l'interaction : le cas de consultations médicales avec des migrants. *Revue française de linguistique appliquée*, 22(2), 147-164.
- Trognon, A. (1986). Les linguistiques de la communication. Dans R. Ghiglione (dir.), *L'homme communiquant* (p.37-73). Paris : Armand Colin.
- Trognon, A. (1994). La pragmatique et la vie de tous les jours. Dans A. Trognon, U. Dausendschoen-Gay, U. Krafft, et C. Riboni (dirs.), *La construction interactive du quotidien* (p.7-53). Nancy : Presses Universitaires de Nancy.
- Ursi, B. (2016). *Le refus en interaction : une approche syntaxique et séquentielle de la négation* (Thèse de doctorat). Université Lumière Lyon 2.
- Ursi, B., Oloff, F., Mondada, L., Traverso, V. (2018). Diversité des répétitions et des reformulations dans les interactions orales : Défis analytiques et conception d'un outil de détection automatique. *Langages*, 4, 87-104.
- Van Dijk, T. A. (1977). *Text and context: Explorations in the semantics and pragmatics of discourse*. Londres : Longman.
- Vergely, P. (2008). Communications professionnelles et usage de la langue naturelle : une question de risque(s) ?. *Les enjeux de l'information et de la communication*, 1, 114-125. En ligne : <https://doi.org/10.3917/enic.008.0900>
- Vion, R. (1992). *La communication verbale. Analyse des interactions*. Paris : Hachette.

- Vion, R. (2006). Reprise et modes d'implication énonciative. *La linguistique*, 42(2), 11-28. En ligne : <https://doi.org/10.3917/ling.422.0011>
- Wachs, S. (1996). De l'enquête à l'édition : parcours douloureux mais essentiel pour une analyse de discours oraux. *Linx. Revue des linguistes de l'université Paris X Nanterre*, 8, 187-206. En ligne : <https://doi.org/10.4000/linx.1176>
- Wagener, A. (2008). *Le désaccord conversationnel : enjeux d'un processus interactionnel et applications interculturelles : Définition de la conversation comme système communicationnel. Formation et enjeux des phénomènes de désaccord dans l'échange langagier. Etude de la transgression des règles et principes du système conversationnel* (Thèse de Doctorat). Université d'Angers. En ligne : tel-00390661
- Wald, P. (2012). « La langue est un fait social ». Rapports entre la linguistique et la sociologie avant Saussure. *Langage et société*, 4, 103-118. En ligne : <https://doi.org/10.3917/lis.142.0103>
- Weber, M. (1992 [1913]). Essai sur quelques catégories de la sociologie compréhensive. Dans *Essais sur la théorie de la science* (p.327-398). Paris : Plon.
- Welke, D. (1986). La semi-interprétativité dans les transcriptions en “analyse conversationnelle” et pragmatique linguistique : travaux américains et allemands. *DRLAV. Documentation et Recherche en Linguistique Allemande Vincennes*, 34-35, 195-213. En ligne : <https://doi.org/10.3406/drlav.1986.1044>
- Wenger, E., McDermott, R. A., Snyder, W. (2002). *Cultivating communities of practice: A guide to managing knowledge*. Brighton : Harvard Business Press.
- Winkin, Y. (2000 [1981]). *La nouvelle communication*. Paris : Editions du Seuil.
- Zamouri, S. (1995). La formation de coalitions dans les conversations triadiques. Dans Kerbrat-Orecchioni, C., Plantin, C. (dirs.), *Le trilogue* (p.54-79). Lyon : Presses universitaires de Lyon.
- Zarifian, P. (1996). Travail et communication. *Essai sociologique sur le travail dans la grande entreprise industrielle*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Zarifian, P. (2009). *Le travail et la compétence : entre puissance et contrôle*. Paris : Presses Universitaires de France.

Liste des figures

Figure 1 : les cinq grandes stratégies (numérotées par ordre croissant de politesse) (Kerbrat-Orecchioni, 1992, p.174-175)	15
Figure 2 : Intrications et interinfluences entre pratiques interactionnelles, activités interactionnelles, genre de discours et situation de communication (André, 2019, p.18). ...	20
Figure 3: traits définitoires des paires adjacentes, adapté de Schegloff (1972).	29
Figure 4: fonctionnement d'une pré-séquence dans l'interaction	36
Figure 5: fonctions du langage au travail selon Filliettaz et de Saint-Georges (2009).	62
Figure 6 : champ notionnel de la théorie de l'agir communicationnel (Filliettaz, 2002, p.208)	64
Figure 7 : spécificités des réunions de travail selon André (2006)	68
Figure 8 : classification de la question au sein de la théorie des actes de langage (Kerbrat-Orecchioni, 2008, p.84).....	81
Figure 9 : correspondance entre actes (A) et valeurs pragmatiques associées (V)	85
Figure 10: Types de questions totales	88
Figure 11 : Types de questions partielles	89
Figure 12 : éléments d'identification d'une question	94
Figure 13: fonctions communicatives des questions (Quillard, 2000).....	96
Figure 14 : échelle d'opposition entre information inconnue et connue du locuteur	99
Figure 15 : position des locuteurs et de l'observatrice dans la réunion 5	118
Figure 16 : position des locuteurs et de l'observatrice dans la réunion 13	118
Figure 17 : organigramme de l'entreprise.....	121
Figure 18 : équivalences terminologiques relatives aux types de transcription orthographique	128
Figure 19 : analyse de trois phénomènes à l'œuvre dans la construction de l'intercompréhension par le questionnement.....	145
Figure 20 : Extrait des résultats de recherche de l'occurrence "ou" dans le corpus	146
Figure 21 : volet de réécoute des occurrences dans le logiciel Jconc.....	146
Figure 22 : spectrogramme de l'exemple 21 généré par le logiciel Praat.....	147
Figure 23: spectrogramme de la semi-assertion présentée dans l'exemple 1	153
Figure 24 : spectrogramme de la semi-assertion présentée dans l'exemple 2	156
Figure 25 : les différents types de reformulation en interaction	167
Figure 26 : objectifs visés par les auto-reformulations	173
Figure 27: échange ternaire - reformulation pour vérification de la compréhension.....	177
Figure 28 : objectifs des questions-reformulations dans les réunions de travail observées ...	192
Figure 29 : objectifs pragmatiques et éléments de la situation influençant la production de semi-assertions sans marquage	210
Figure 30 : types de disfluences et équivalences terminologiques selon Bove (2008).....	215
Figure 31 : indices permettant la distinction entre demandes indicées de complétion et questions suspensives.....	218
Figure 32 : structure des questions suspensives dans le corpus	219
Figure 33 : construction collaborative du discours par l'usage de questions suspensives.....	234
Figure 34 : éléments influençant la production et la compréhension des questions suspensives	242
Figure 35: expression d'un reproche ou d'une critique envers un supérieur hiérarchique	265

Liste des tableaux

Tableau 1 : Différents types de paires adjacentes selon Clark (1996)	30
Tableau 2 : exemple de représentation de l'oral en grille présenté par Benveniste (1989)	39
Tableau 3 : références explicites à d'autres discours en réunion (André, 2006, p.188)	60
Tableau 4: relations entre interrogation, question et demande d'information dans une perspective syntaxique (inspiré de Leech, 2016 [1983] et Coveney, 2011).	78
Tableau 5: Distinction entre structure formelle et valeur illocutoire (Kerbrat-Orecchioni, 1996, p.12).....	81
Tableau 6: marqueurs des questions indirectes	95
Tableau 7 : métadonnées du corpus "réunions"	123
Tableau 8 : conventions de transcription utilisées	137
Tableau 9: marqueurs des questions-reformulations du corpus.	168
Tableau 10 : typologie des connecteurs de reformulation (Rossari, 1997 ; Rossari et al., 2018)	169

Index des auteurs

A

Abou Haidar · 132
Adam · 74
Adam et Revaz · 236
Adami et André · 54, 280
Allen et al. · 67
Alvesson et Deetz · 106
André · 3, 9, 10, 12, 19, 20, 21, 26, 27, 28, 40, 55, 59, 60, 68, 69, 70, 73, 74, 105, 112, 119, 144, 161, 164, 170, 175, 177, 179, 187, 189, 190, 209, 212, 217, 218, 227, 232, 244, 255, 274, 278, 279
André et al. · 136
André et Canut · 136
André et Divoux · 279
André et Tyne · 216
Antaki · 177
Anthony · 277
Apothéloz · 165, 179
Apothéloz et Grossen · 179
Austin · 18, 56, 80
Authier-Revuz · 168

B

Bachmann et al. · 82
Bakhtine · 11, 12, 20, 21, 95
Bange · 30, 171
Bargiela-Chiappini et Harris · 41, 116
Baude · 137
Béal · 85
Beaud et Weber · 106, 111, 119
Benchekroun · 70
Benchekroun et Weill-Fassina · 65
Benveniste · 77, 81
Benveniste et Jeanjean · 38
Benzitoun et al. · 216
Berrendonner · 80
Bert-Erboul · 201
Beun · 150
Beyssade · 150
Biber et al. · 154
Bilger et al. · 133
Bilger et al. · 133
Blanche-Benveniste · 26, 38, 39, 40, 124, 130, 132, 133, 138, 215, 216, 220
Blanche-Benveniste et al. · 39
Blanche-Benveniste et Bilger · 38
Blanche-Benveniste et Jeanjean · 125, 134, 214
Blumer · 13
Bonnet et Desmarchelier · 170, 172, 173, 174
Borillo · 78, 83, 98, 171, 175
Borzeix et al. · 50, 70, 73
Borzeix et Fraenkel · 50, 52
Boulton · 78, 79, 92, 279
Boulton et Tyne · 38
Bourdieu · 108
Bourguignon · 110
Boutet · 1, 19, 43, 44, 49, 50, 52, 56, 59, 62, 69, 104, 144, 158, 190, 237
Boutet et Gardin · 57
Bove · 214, 215
Branca-Rosoff, Fleury, Lefeuvre et Pires · 86

Brandenburg et Davidson · 125
Bronckart · 74
Brown et Levinson · 3, 14, 15, 71, 84, 100, 209, 242, 262
Bruxelles et Kerbrat-Orecchioni · 271
Bucholtz · 125, 127, 128
Burdy · 45

C

Călburean · 223
Calvet · 10, 11, 115
Campione et Véronis · 220, 221
Candea · 220
Canut et al. · 115
Cappeau · 38, 125, 129, 130, 132, 134
Cappeau et al. · 103, 125, 129
Cappeau et Gadet · 124
Cefai · 104, 106, 108, 110
Cefai et Amiraux · 106, 108, 114
Charaudeau · 172
Charaudeau et Maingueneau · 174
Chauvin et Jounin · 117, 119
Chomsky · 11, 23
Clark · 30
Clot · 46, 50, 51
Clot et Faïta · 51
Constant et Dister · 214
Coppieters · 125
Corcuff · 109
Coveney · 76, 78, 80, 88, 89, 90, 92, 96, 97, 143, 154, 189, 223
Créno et Cahour · 47
Culioli · 172

D

D'almeida et Libaert · 68
Dagnac · 90, 151
Danino · 277
Darmon · 105, 112
De Cornulier · 91
De Gaulmyn · 164
De Montmollin · 51
De Saint Georges · 1, 58
De Saussure · 10
De Stefani et al. · 103
Debaisieux · 38, 78, 79, 92, 135, 213, 215, 216, 223
Debaisieux et Boulton · 150, 152, 155, 212, 213, 214, 219, 243
Debras · 135
Dejours · 51
Dekhissi et Coveney · 254
Delais-Roussarie et al. · 151
Delais-Roussarie et Herment · 150, 151
Deulofeu · 139
Devereux · 107
Di Cristo · 88
Dister · 138
Dister et Simon · 130
Divoux · 2, 30, 55, 97, 105, 140, 279, 280
Downs · 135
Druetta · 90
Ducrot · 80, 84
Duda et al. · 279

Dumas · 59, 190
Duranti · 117

E

Emerson · 108
Esquerre et al · 104

F

Fabbiano · 104, 107
Falbo · 124, 131
Falzon · 57, 58
Fayol · 42, 46, 47
Feldman et Canter Kohn · 109, 111
Filliettaz · 4, 51, 52, 53, 56, 64, 66, 195, 205
Filliettaz et de Saint-Georges · 61
Fleury-Vilatte et Walter · 108
Fontaney · 100, 242, 243
Fontanier · 79
Ford · 31, 182, 205
Forsgren et Sullet-Nylander · 150
Foulet · 76
Francard et al · 54

G

Gadet · 89, 90, 96, 124, 126, 130, 138
Gadet et al · 38
Gadet et Mazière · 124, 131
Gagne · 85
Gardin · 105
Garfinkel · 19, 22
Garfinkel et Sacks · 16
Gasquet-Cyrus · 103
Gauducheau · 47
Geluykens · 150
Gherman · 67
Giancarli · 126
Girard · 77
Girin · 17, 50, 56, 60, 61, 250
Goffman · 12, 14, 16, 18, 31, 37, 60, 82, 84, 132, 242
Golopenția · 59, 94, 190, 238, 239
Grice · 238
Groutel, Carluer, Le Vigoureux · 48
Guérin et al · 50, 52
Guillot · 216
Güllich · 223
Güllich et Kotschi · 164, 165, 166, 167, 168, 170, 171
Güllich et Mondada · 22, 23, 24, 26, 31, 32, 33
Gumperz · 3, 12, 117
Gumperz et Hymes · 11, 19
Gunlogson · 150, 151, 152

H

Habermas · 8, 63, 64, 65, 66, 276
Habert, Nazarenko et Salem · 40
Hall · 69
Halliday · 37, 38
Halvorsen et Sarangi · 71
Hedberg, Sosa et Görgülü · 150
Heinich · 107
Heritage · 177
Heritage et Drew · 41, 71, 74
Holec · 279
Holmes · 57
Holmes et Stubbe · 41, 70, 71, 73, 262
Holmes, Stubbe et Vine, 1999 · 41
Horvath · 97, 191
Houdebine · 125, 126
Hurst, Mc Callum et Tilles · 125

Husianycia · 194, 236, 258
Hutchins · 58, 65
Hymes · 3, 17, 18, 19, 21, 52, 54, 55, 73, 95, 144, 232, 235

J

Jacques · 171, 175
Jacquin · 104
Jacquin et Roh · 116, 144
Jakobson · 11, 18
Jeanneret · 27
Jefferson · 171
Johnson et Kaplan · 57
Jouin-Chardon, Etienne et Traverso · 40

K

Karsenty et Falzon · 56, 57, 58, 235, 237
Karsenty et Lacoste · 58
Kartsevski · 11
Kerbrat-Orecchioni · 3, 8, 9, 12, 14, 15, 16, 19, 25, 28, 31, 33, 37, 71, 72, 79, 80, 81, 82, 84, 85, 86, 87, 90, 93, 94, 95, 150, 151, 152, 157, 172, 182, 186, 189, 194, 200, 204, 209, 237, 243, 248, 249, 250, 256, 262, 264, 274, 307, 308
Kerbrat-Orecchioni et Plantin · 271
Kerbrat-Orecchioni et Traverso · 74, 95, 152
Khatchatourian · 168

L

Labov · 11, 12, 17, 54, 117, 179
Labov et Fanshel · 94, 95, 152, 179, 187
Lacoste · 41, 55, 56, 57, 61, 66, 67, 201, 239
Lakoff · 85
Langbach · 9
Lave et Wenger · 60, 72
Lebre-Peytard et al · 126
Leech · 78
Léglise · 116, 117, 189
Lelubre · 107
Lerner · 27
Leroy · 127
Leservoisière · 105
Levinson · 95
Lewin · 48, 49, 53
Linhart · 45
Longchamp · 65, 204

M

Maclay et Osgood · 220
Magri · 163
Maingueneau · 16, 17
Malinowski · 18, 106
March et Simon · 42, 48
Martin · 138
Marx · 43, 63
Marx et Engels · 43
Mayo · 48, 49
Mead · 13
Meltzer, Petras et Reynolds · 13
Mertens · 153, 156
Moeschler · 175
Moirand · 174
Moïse et Oprea · 37
Mondada · 23, 24, 28, 40, 71, 72, 73, 97, 104, 116, 132, 155, 194, 204, 205, 258, 278
Mondada et Keel · 71, 72, 74
Mondada et Traverso · 194
Morrissette · 13

Morrisette, Vinatier et Filliettaz · 75
Mosegaard Hansen · 100, 150, 152, 197, 200
Mourlhon-Dallies · 1, 50, 51, 52, 54, 56, 58
Mraz · 58

N

Nascimento et Steinbruch · 127
Norén · 172, 173

O

Ochs · 124, 125, 132
Oliver et al · 127, 128, 129
Olivier de Sardan · 111
Orchowska · 170
Owen · 81, 82

P

Parisse et Morgenstern · 277
Paternostro · 132
Pavard et Karsenty · 59, 224
Périn · 69
Pohl · 90
Potocki Malicet · 43
Pouget · 46
Poupart · 13

Q

Quignard et al · 142, 189, 247
Quillard · 83, 96, 99

R

Reinhardt · 98
Renault · 43
Renzetti et Lee · 113
Richard · 26, 125, 139, 165
Riegel et al · 92
Riou · 98
Rogelberg et al · 67
Rojot · 48
Rossari · 169, 170
Rossari et al · 169
Roudine · 45
Roulet · 166, 169
Roulet et al · 36, 261

S

Sabben et Youssef · 55
Sacks · 19, 23, 26, 27, 32, 35, 87, 88
Sacks, Schegloff et Jefferson · 19, 24, 25, 26, 27, 28, 73,
78, 83, 154, 179, 186, 220, 237
Sadock · 150
Sainsaulieu · 49
Saussure · 11
Schegloff · 26, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 82, 93,
97, 163, 166, 186, 226, 250, 262

Schegloff et Sacks · 32
Schegloff, Jefferson et Sacks · 32, 166, 171, 192
Schelling · 175
Schuwer, Le Bot et Richard · 170
Schwartz, O. · 119
Schwartz, Y. · 51
Schwartzmann · 67
Searle · 18, 56, 80, 176, 262
Shannon et Weaver · 13
Sinclair · 26, 40
Sinclair et Coulthard · 26, 31
Siouffi · 76, 77, 79
Sperber et Wilson · 200
Steuckardt et Niklas-Salminen · 163
Stivers et Rossano · 98, 142, 189, 259
Strassel · 215
Surcouf et Ausoni · 40
Svennevig · 67, 73, 236

T

Taylor · 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49
Teiger · 56
Terasaki · 34, 98
Teston-Bonnard · 180
Thörle et Müller · 69
Todorov · 59
Tracy et Dimock · 67
Traverso · 21, 27, 28, 34, 36, 79, 94, 95, 98, 150, 157,
194, 196, 200, 214, 237, 247, 249, 250, 255, 272, 278
Trognon · 22, 179
Troubetskoï · 11

U

Ursi · 142, 248
Ursi et al · 163, 169

V

Van Dijk · 194
Vergely · 57
Vion · 70, 164, 165, 166, 169, 170, 171, 172, 173, 174,
175, 176

W

Wachs · 126, 127, 129
Wagener · 25
Wald · 10
Weber · 63, 108
Welke · 132
Wenger et al · 60, 72
Winkin · 106

Z

Zamouri · 271
Zarifian · 44, 46, 49, 51, 54, 56, 62, 63, 65, 66, 250

Index des notions

A

Analyse conversationnelle, 22-36

C

Communauté de pratiques, 59, 71, 237

Construction collaborative, 25-26, 230-232

Contexte, 15, 54-55, 58

E

Ethnométhodologie, 21

Expertise, 180, 202-204

G

Genre de discours, 19-20, 72-73

H

Histoire conversationnelle, 58, 68, 93, 188, 237

 Connaissances partagées, 57-59, 240

 Épaisseur discursive, 58, 68, 142, 188

I

Indexicalité, 15, 67-68, 114, 248-249

Intercompréhension, 64-65, 168-169

 Agir communicationnel, 62-64

 Malentendu, 16, 85-86, 247-251

Interrogation, 75-77

 Question rhétorique, 77, 82

L

Linguistique interactionnelle, 11-12, 13-14

N

Négociation, 63-65, 193-194

O

Oral

 Modes de production, 37-39, 136, 213-214

 Disfluences, 212-215

P

Politesse, 13-15, 35-36, 99, 260-261

 Face-threatening acts 13-14, 70, 83, 260

Prédicat hétéro-cognitif 27, 150, 155

Q

Questions, 83

 Hybrides, 84-85, 246-247

 Marqueurs, 89-94

 Semi-assertions, 83, 148-149

 Séquences questionnantes, 187-188, 273

 Suspensives, 210-212, 215-224

R

Réflexivité, 18-20

Réparation, 31-33

 Reformulation, 162-174

Réunions de travail, 66-73

S

Séquentialité, 30-31

Séquence interactionnelle, 192-193

Sociolinguistique, 10-11

Sociolinguistique des interactions, 8-9, 18-19, 272

T

Terrain, 101-107, 112-114

 Posture du chercheur, 105-107, 114-117

 Ethique pratique, 109

Tour de parole, 25

 Alternance des tours, 23-26

 Paire adjacente, 28-30, 81-82

 Séquence préliminaire, 33-36, 263

Transcription, 122-138

Travail

 Compétence, 50-51

 Organisation scientifique, 41-45

 Part langagière, 48-49, 51-55

 Prescrit/réel, 50

 Langage opératif, 56-57, 234-2

Table des matières

Sommaire	6
Introduction	1
PREMIERE PARTIE : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE POUR L'ANALYSE DE LA QUESTION EN REUNION DE TRAVAIL	7
Chapitre 1. Analyse des interactions verbales et des situations de communication au travail.....	8
1.1. La sociolinguistique des interactions : un modèle éclectique	9
1.1.1. Les interactions verbales, des interactions sociales.....	10
1.1.1.1. Indexicalité des interactions verbales	16
1.1.1.2. Analyser les situations de communication.....	17
1.1.1.2.1. Aspects dynamiques des interactions verbales	19
1.1.2. Elaboration de la parole en interaction.....	22
1.1.2.1. Eléments de description des échanges en interaction	24
1.1.2.1.1. Prendre et donner la parole en interaction	27
1.1.2.1.2. Action et réaction dans l'interaction.....	29
1.1.2.1.3. Déroulement temporel et séquentialité dans l'interaction	31
1.1.2.1.4. Réajuster son discours au cours de l'interaction	32
1.1.2.1.5. Préparer collaborativement l'échange	34
1.1.2.2. Ordre et chaos dans le discours en interaction.....	37
1.2. Les interactions verbales en situation de travail.....	41
1.2.1. Evolution de la place du langage au travail : panorama historique.....	42
1.2.1.1. Frédéric W. Taylor et le « zéro communication »	42
1.2.1.2. Henri Fayol et l'émergence du management	46
1.2.1.3. L'école des relations humaines et les approches psychosociologiques	47
1.2.1.4. Enjeux contemporains du langage au travail	49
1.2.2. Analyser la « part langagière du travail » en France : langage, travail... ..	50
1.2.2.1. ... et formation	53
1.2.2.2. Langage et travail, questions de contexte	55
1.2.3. Aspect praxéologique du langage au travail	56
1.2.3.1. Le langage dans l'activité	57
1.2.3.2. Connaissances partagées et histoire conversationnelle.....	58
1.2.3.3. Fonctions du langage au travail	60
1.2.4. Intercompréhension en situation de travail : théorie de l'agir communicationnel 63	
1.2.4.1. Coopération et intercompréhension	65
1.2.4.2. Réunions de travail : définition et spécificités	67
Chapitre 2. Cadre théorique pour l'analyse de la question.....	76
2.1. De l'interrogation à la question, une longue tradition syntaxique	76
2.2. La question comme activité interactionnelle : apports de la pragmatique	80
2.2.1. De la question à l'assertion, de l'assertion à la question.....	82
2.2.2. Aspects taxémiques de la question et variabilité pragmatique.....	84
2.3. Types de questions et marqueurs	88
2.3.1. Questions totales et questions partielles	88
2.3.2. Questions directes et indirectes	89
2.4. Des fonctions communicatives aux objectifs socio-interactionnels des questions ..	96

Chapitre 3. Aspects méthodologiques et éthiques de la recherche sociolinguistique en entreprise..... 103

3.1. Méthodologie de recueil des données	103
3.1.1. Le travail de terrain dans une étude sociolinguistique des interactions	103
3.1.1.1. Entrée sur le terrain et familiarisation.....	105
3.1.1.2. Entre distance et implication : posture du chercheur vis-à-vis du terrain .	107
3.1.2. Principes éthiques et déontologiques de la recherche	110
3.1.2.1. Aspects déontologiques	110
3.1.2.2. Aspects juridiques	112
3.1.2.3. Aspects interpersonnels	114
3.1.3. Enregistrement des réunions	116
3.1.4. Données relatives au terrain	120
3.2. Méthodologie de transcription des données	124
3.2.1. La transcription comme théorie.....	124
3.2.2. La transcription comme défi.....	125
3.2.2.1. Quel type de transcription ?	126
3.2.2.2. Les écueils de la transcription.....	131
3.2.2.3. Des ressources pour la transcription	133
3.2.3. Conventions adoptées.....	135
3.2.4. Choix de marquages	138
3.3. Méthodologie d'analyse des données.....	140

SECONDE PARTIE : ANALYSE SOCIOLINGUISTIQUE, PRAXEOLOGIQUE ET INTERACTIONNELLE DES QUESTIONS EN REUNION DE TRAVAIL 149

Chapitre 4. Analyse d'un premier phénomène favorisant l'intercompréhension : les semi-assertions 150

4.1. Les semi-assertions, des questions ancrées dans le contexte	152
4.1.1. Implication directe de l'interlocuteur	157
4.1.1.1. Questionner pour planifier	158
4.1.1.2. Questionner pour assurer et vérifier le partage de connaissances.....	161
4.1.1.3. Un cas particulier d'implication directe : les questions-reformulations ...	163
4.1.1.3.1. Éléments de définition : reprise, répétition, reformulation.....	164
4.1.1.3.2. Auto-reformulation et hétéro-reformulation.....	166
4.1.1.3.3. Reformulation réitérative et reformulation codée	167
4.1.1.3.4. Reformulation paraphrastique et non paraphrastique	168
4.1.1.4. Reformulations et intercompréhension	170
4.1.1.5. Objectifs des reformulations	171
4.1.1.6. Questionner pour négocier, ajuster et préciser le sens	176
4.1.1.6.1. Ajuster le sens entre collaborateurs	178
4.1.1.6.2. Ajuster le sens en tant que supérieur hiérarchique et animateur de réunion	182
4.1.1.7. Questionner pour gérer le déroulement thématique de l'interaction.....	186
4.1.2. Implication indirecte de l'interlocuteur : des séquences interactionnelles particulières	194
4.1.2.1. Rechercher un consensus ou un accord selon son statut et son rôle	195
4.1.2.2. Vérifier l'organisation – contrôler les activités selon son statut.....	201
4.1.2.3. Vérifier sa compréhension auprès d'un expert	204

Chapitre 5. Analyse d'un second phénomène favorisant l'intercompréhension : les questions suspensives. 212

5.1. Éléments définitoires et choix de dénomination	212
5.1.1. Les questions suspensives : des questions inachevées ?	214

5.2.	Aspects formels des questions suspensives.....	217
5.2.1.	Questions suspensives et demandes de complétions : éléments distinctifs.....	217
5.2.2.	Typologie des questions suspensives	219
5.3.	Objectifs des questions suspensives	226
5.3.1.	Outil de vérification : point de contrôle de l'activité	227
5.3.2.	Visée d'étayage : partage des connaissances socialement distribuées	230
5.3.3.	Éléments contextuels favorisant l'apparition de questions suspensives : les questions comme élément du langage opératif	235
5.3.3.1.	Inscription dans le déroulement thématique	235
5.3.3.2.	Influence de l'histoire praxéologique des locuteurs	238
5.3.3.3.	Influence de la politesse interactionnelle : usage stratégique des questions suspensives	242
Chapitre 6. Analyse d'un troisième phénomène intervenant dans la construction de l'intercompréhension en réunion de travail : les questions hybrides.....		248
6.1.	Hybridité et intercompréhension	248
6.2.	Questionner pour effectuer une suggestion	254
6.3.	Questionner pour exprimer un reproche ou une critique.....	259
6.3.1.	Effectuer une critique ou un reproche envers un supérieur hiérarchique.....	260
6.3.2.	Effectuer une critique ou un reproche en tant que supérieur hiérarchique.....	266
Conclusion.....		274
Bibliographie.....		282
Liste des figures		305
Liste des tableaux		306
Index des auteurs.....		307
Index des notions		310
Table des matières.....		311