

Le travail aborde du point de vue du langage

Work studied with a linguistic approach.

Fabienne Mikolajczyk



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/2388>

DOI : 10.4000/edc.2388

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université Lille-3

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 1997

Pagination : 37-51

ISBN : 2-0767703-0-8

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

Fabienne Mikolajczyk, « Le travail aborde du point de vue du langage », *Études de communication* [En ligne], 20 | 1997, mis en ligne le 07 juin 2011, consulté le 21 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/edc/2388> ; DOI : 10.4000/edc.2388

Ce document a été généré automatiquement le 21 avril 2019.

© Tous droits réservés

Le travail aborde du point de vue du langage

Work studied with a linguistic approach.

Fabienne Mikolajczyk

- 1 Fabienne Mikolajczyk¹

- 2 Dans le domaine des sciences du langage tourné vers la connaissance des discours et pratiques langagières en situation de travail, des recherches sont en cours sur l'apport fourni par le linguiste aux prises avec la demande sociale².
- 3 Les matériaux langagiers recueillis en situation de travail ou bien encore dans des dispositifs particuliers ne sont pas seulement des objets que l'on analyse dans une position d'extériorité et a posteriori (extraction de corpus, de discours existants et description/explication) mais de véritables moyens de connaissance qu'il faut en partie construire.
- 4 Dans ce cadre là, des recherches comme celles de J. Boutet (1989 et 1995) plaident pour une « linguistique de terrain » devant s'interroger frontalement sur sa propre activité en situation d'intervention autrement dit de réponse à la demande sociale. L'idée défendue est que le linguiste ne se contente pas de décrire une situation suivant une méthodologie qui lui est spécifique (« métier de descripteur ») mais participe à l'élaboration-transformation de cette dernière.
- 5 La question du langage dans son pouvoir de transformation des situations devient centrale. Les ergonomes ont mis au centre de leur problématique cette question. Daniellou (1992), par exemple, développe l'idée que les transformations induites par l'intervention ne sont pas le résultat a posteriori d'une production de connaissances mais d'interactions entre les acteurs du travail et le chercheur. En dehors des

recommandations qu'un ergonome peut proposer dans son rapport final, il existe, selon lui, un autre processus à l'oeuvre lié au mouvement même de l'intervention.

- 6 Il est bien évident que du point de vue du langage, les problématiques liées à l'enquête, à l'expertise³ ou bien encore au recueil de données en situation ne sont pas nouvelles en soi mais posent d'autres niveaux de problèmes dans le champ du travail.
- 7 Boutet, Gardin et Lacoste (1995) parlent d'« univers sémiotiques complexes » (*ibid.* p. 20) pour caractériser les discours au travail. Ces derniers sont avant tout liés à la réalisation de tâches dans des réseaux de communication spécifiques (collectif de travail, hiérarchie), ce qui renforce la nécessité d'aller sur le lieu où ils s'élaborent. Par ailleurs, il est important de souligner que la situation de travail est avant tout une construction théorique du chercheur au sens où sa réalité est le résultat de choix d'observations et de recueil de données.
- 8 Nous pensons que les réflexions actuelles sur la matérialité langagière étudiée ne s'arrêtent pas à des considérations méthodologiques mais posent de manière renouvelée des questions telles que la constitution de corpus dans une relation d'enquête, la place et la posture du chercheur, son rapport à l'objet étudié et analysé.
- 9 Nous allons, ici, plus particulièrement nous intéresser, dans un premier temps, à la problématique générale de la co-production de sens entre chercheurs et acteurs du travail et donc à l'objet « dialogue ». Les interventions que nous menons dans les entreprises nous ont, en effet, questionnée sur la nature et la réalité de cette co-production de sens dont l'objectif est la sollicitation de l'expérience. A partir des éléments de débat relevés, nous rendrons compte, dans un second temps, de notre propre cheminement autour la position de l'intervenant choisissant d'entrer par l'analyse du dialogue dans l'univers du travail.

1. La co-production de sens.

1.1. Les termes du débat.

- 10 La communication qui s'établit ne doit pas être, selon nous, qualifiée d'inégale au sens où elle mettrait en scène un savant et des non savants ou bien des experts et des non experts mais comme le produit d'un véritable travail de coopération. Il ne s'agit pas d'octroyer un « supplément d'âme » mais d'une posture nécessaire pour ceux qui ont l'objectif d'accéder à l'expérience et aux savoirs mis en œuvre, que ce soit par le biais de verbalisations ou d'observations directes. L'acteur du travail ne doit pas être considéré comme « le narrateur d'une situation immédiatement perceptible » mais comme sujet à part entière, producteur « d'un savoir nouveau sur les dimensions multiples cristallisées dans son activité ». (Faïta, 1996, b). Cette position peut se résumer de la manière suivante : la verbalisation de l'activité de travail n'est pas directement médiatisable dans un dialogue mais à élaborer en partie dans une relation de compréhension.
- 11 Dans ce cadre, les interrogations sont davantage centrées, tout au moins dans un premier temps, sur un phénomène bien connu des chercheurs et intervenants en entreprise à savoir les difficultés rencontrées par les protagonistes du travail pour rendre compte de leur activité. De nombreuses hypothèses ont été émises.

- 12 Y. Schwartz pense que ce « difficile à dire » n'est que provisoire. L'activité réelle (ce qui est effectivement mis en oeuvre pour la réalisation d'une activité) est toujours, selon lui, anticipation, recomposition de l'activité prescrite (ce qui est attendu et prévu). Ainsi, « l'expérience vécue et agissante du travail ne peut jamais être adéquatement pré-décrite dans l'instant (souligné par nous) par des ajustements de mots, de séquences de phrases, parce que toute configuration d'activité est toujours en partie inédite » (1992, p. 74).
- 13 La conceptualisation de l'activité réelle du travail serait ainsi en retard par rapport à l'expression des individus. De ce fait, il est indispensable d'avoir un « usage ouvert du langage » autrement dit de voir dans ces formalisations, l'expression de cet ajustement entre concepts et expérience des individus.
- 14 J. Boutet (1993), en référence à Bakhtine, développe l'idée que l'expression individuelle se déploie toujours à partir d'un déjà dit (dialogie généralisée) et des contraintes liées à l'arbitraire des langues. D'un côté, la langue est fondamentalement « un matériau sémiotique collectif » (*ibid.* p. 57), d'un autre côté, l'expérience est toujours singulière. Il en ressort un conflit permanent que nous gérons avec plus ou moins de difficultés en nous « débrouillant » autrement dit en « engageant une négociation sur le sens des mots et des discours » (*ibid.*). De ce fait, la mise en mots de l'expérience au travail n'échappe pas à ce conflit. Mais à ce phénomène, en quelque sorte attendu, vient se surajouter le fait que l'univers du « déjà dit » relatif à l'activité réelle de travail (et non pas prescrite) est « lacunaire » contrairement à d'autres sphères de l'échange verbal (la famille, la sexualité). Cette hypothèse explique l'effort important qu'impose d'amener l'acteur du travail à s'exprimer sur son expérience.
- 15 Zarifian (1996), en réponse aux propos de J. Boutet, insiste quant à lui, sur le fait que la parole sur le travail, socialement non reconnue, est fondamentalement disqualifiée. Ce qui est difficile à exprimer ne relève pas uniquement de la richesse de l'acte industriel mais de « l'exclusion » (*ibid.* p. 31) des ouvriers du langage sur le travail et aussi de « l'accès au statut de je ».
- 16 Ce débat peut être ramené à une problématique bien connue en linguistique à savoir les relations de détermination entre des situations sociales et des productions langagières. On pourrait sans trop simplifier identifier deux tendances, entre ceux qui d'un côté défendent l'idée du caractère exogène du sens et donc d'un certain déterminisme de la situation sociale sur les productions langagières, et de l'autre ceux qui par opposition défendent le caractère endogène du sens et réhabilitent ainsi l'importance du « sujet » dans la construction de la réalité sociale.

1.2. Vers une perspective dialogisée de la situation.

- 17 La situation n'est pas, selon nous, une donnée externe qui viendrait imprégner de manière plus ou moins mécanique les productions langagières des locuteurs. En référence à Bakhtine, nous pensons qu'il est possible d'identifier l'impact de la situation sociale dans les productions langagières sans pour autant nier « l'activité du sujet » en partant dans un premier temps des réactions des locuteurs aux univers de discours déjà constitués. Ces réactions sont le plus souvent polémiques car insérées dans des rapports sociaux. Ramené à notre objet, cela signifie qu'il existe plusieurs niveaux de relations à partir desquels les acteurs du travail peuvent se positionner pour rendre compte de leurs pratiques de travail. Parler de son activité de travail, ce n'est pas simplement décrire une

liste de tâches mais c'est aussi et surtout réactiver, hiérarchiser une somme de rapports humains, sociaux et techniques qui lui sont rattachés.

- 18 Dans un dialogue, la situation sociale et son impact sur la production langagière est donc perceptible à partir de cette activité de dialogisation. Plus précisément encore, nous avons pu noter dans les dialogues que nous analysons une utilisation importante et variée de discours rapportés qui mettent en scène des situations singulières. L'exemple que nous présentons correspond à un entretien réalisé par un expert (E) avec un contremaître (C) d'une Cimenterie. L'expert sollicite le point de vue de C sur les conséquences sociales de l'informatisation de la production (introduction de systèmes experts).

C/ On est dans une situation donc qu'est pas toujours comment dire... sur le plan même... avec les personnes comment je peux m'exprimer.... La personne qui est actuellement en poste, elle se sent déjà... On se demande si c'est pas voulu un petit peu si vous voulez que cette situation... Moi je sais bien que le gars qu'est dans mon poste, c'est un gars qu'est assez susceptible. Il s'est dit bon c'était un bosseur i dit merde je suis plus bon à rien et ça c'est moi je l'ai dénoncé à mon ingénieur convocation. Je lui ai dit convoquez le, dites lui qu'il a un avenir quand même dans un autre secteur parce que le gars il sentait qu'il était plus bon à rien. Enfin de compte, on supprimait son poste de travail et lui il était là vraiment.... On est dans une situation un peu avec cette automatisation là... Alors, comme je vous dis, tout en étant pour l'automatique d'un autre côté, on sait très bien où ça va nous mener.

- 19 Sans rentrer dans une analyse fine de cette réplique, l'utilisation des discours rapportés constitue à la fois un moyen d'expression d'un point de vue qui ne peut se résumer à être pour ou contre l'automatisation mais aussi un moyen de mettre en scène différents rapports au sein de l'entreprise et par là même de les hiérarchiser.
- 20 Les discours rapportés sont aussi mis en relation avec ce que nous pourrions appeler les discours préétablis dans l'entreprise. Ces discours sont hétérogènes et peuvent aller jusqu'à l'apparition d'une formation langagière traduisant à un moment donné des rapports de force dans la catégorisation d'une réalité. Dans l'exemple que nous proposons, l'expert sollicite le point de vue d'un opérateur (OP) toujours dans la même entreprise de cimenterie sur la notion de charge de travail.

OP/ Alors après bon, on va en venir au truc. C'est qu'après, il y a eu le système expert en 90. Donc ça été enfin soi-disant pour enlever du stress, puis donc de nous occuper plus pour ce qui est partie mouture, partie qualité au détriment qu'on prend un petit peu de recul vis à vis de la conduite du four. Et bon puis, c'est aussi pour avoir un gain de productivité enfin soi-disant un gain de productivité.

- 21 A ce stade de notre réflexion, les recherches de l'ethnologue J.P. Darré (1994) sur des groupes d'agriculteurs sont particulièrement utiles. Pour ce dernier, il n'existe pas de savoirs ou de point de vue stables, immobiles. Bien au contraire, ils sont toujours en interrelation dynamique avec la situation sociale. Cela renforce l'idée que le dialogue ne se présente pas comme une occasion de réactualiser ce point de vue et dont le discours produit porterait trace mais participe à l'élaboration d'un savoir en partie nouveau. Son expression n'est jamais le reflet d'une situation sociale qui serait médiatisée à l'occasion d'un dialogue mais le résultat d'une évaluation permanente avec d'autres points de vue (collectifs de travail...) ou expériences antérieures.
- 22 Y. Clot (1995), dans des études sur les « milieux de travail et de vie », rend compte de manière très précise de ces multiples activités de dialogisation. La situation sociale est certes contraignante mais, dans le même temps, elle met le sujet en position de réaction. Il relate ainsi le travail d'un brancardier dont le but est de conduire un patient en salle

d'anesthésie. En interrogeant ce dernier sur son expérience de travail, il propose de distinguer le but visé, prescrit, du but effectif qu'il nomme aussi mobile. L'exemple proposé, ci-dessous, est extrait du récit de ce même brancardier.

C'est toujours le même refrain. Je plaisante pour les faire sourire. C'est rare qu'une personne arrivée au bloc ne sourie pas. Si c'était quelqu'un de notre famille, ça nous ferait pas plaisir qu'on le conduise comme à l'abattoir. Quand on va chercher quelqu'un, c'est ça qu'il faut avoir en tête. (ibid., p. 140).

- 23 Dans une situation d'entrevue, cette évaluation sociale se complexifie car elle rencontre, anticipe et évalue en direct une autre activité, celle de l'expert ou du chercheur qui s'inscrit, elle aussi, dans un processus particulier. Cette nouvelle rencontre (milieu plurilingue et interlocution dans l'univers conceptuel de Bakhtine) ne reflète pas une situation extérieure dont l'entrevue fournirait aux locuteurs l'occasion d'en parler mais prépare et anticipe une nouvelle situation. Le dialogue qui s'opère entre chercheurs et acteurs du travail ne peut être conçu comme un moment externe à la situation sociale.

2. Quelle spécificité du travail sur le langage ?

- 24 Si l'on accepte l'idée suivant laquelle les savoirs ne sont pas directement « médiatisables » mais en partie à réélaborer, l'analyse doit porter, selon nous, sur le déroulement même du dialogue qui indique à un moment donné, au delà du socialement régulé, l'élaboration d'un point de vue nouveau. L'intérêt est alors d'identifier la nature de la production de « sens nouveaux ». Sont-ils nouveaux parce que inédits ou dits à partir de nouvelles énonciations ou bien parce qu'ils aboutissent à de nouvelles catégorisations du réel ?
- 25 Bien entendu, il ne s'agit pas ici de proposer un modèle de description du sens ni de faire un historique des différents courants et positions de la linguistique à ce sujet. Nous avons choisi de partir d'un débat que D. Véronique a introduit à partir des spécificités du travail sur le matériau langagier dans l'analyse et la description du sens en les faisant contraster avec celles du sociologue.
- 26 Deux orientations significatives en sociologie sont ainsi définies. La première est issue de la sociologie compréhensive telle que postulée par Weber et discutée par Habermas. Elle se fonde sur une interprétation particulière de l'activité sociale matérialisée par une typologie des actions humaines. Elle met ainsi en relation une dimension externe, la rencontre intersubjective et une dimension interne, la représentation idéal typique. La seconde fait référence, toujours suivant la position de Véronique, à l'ethnométhodologie pour laquelle le sens d'une activité est identique à son accomplissement. L'effet du social dans la production de sens n'est pas extérieur aux sujets mais le produit de l'action communicative de ces derniers.
- 27 Si la linguistique cherche elle aussi à rendre compte des liens entre situation sociale et activité langagière, elle utilise un mode particulier de description qui a de toute évidence une incidence sur l'interprétation globale du sens produit. Le travail du linguiste repose ainsi sur une opération *intra-langagière*. Véronique réaffirme ici l'attachement de la discipline à la connaissance/reconnaissance de la matérialité langagière. Il est ainsi postulé, en référence à P. Charaudeau (1994), un double mouvement de construction du sens linguistique qui repose sur la mise en évidence du sens en langue et du sens en discours. A travers l'analyse d'une transaction commerciale, l'achat d'un vêtement, il montre comment le linguiste va rechercher des marques linguistiques spécifiques comme, par exemple, la manière dont les interactants s'énoncent dans un dialogue

(mouvement référentiel). Ces mêmes marques produisent des « effets langagiers » qui s'ajoutent et viennent complexifier ou contredire dans certains cas une description normée d'une situation sociale. Il existe ainsi des relations d'emboîtement et non d'homologie entre sens linguistique et sens social. Il ne s'agit donc pas ici de réaffirmer de manière implicite l'autonomie du langage, ni d'exclure des perspectives pluridisciplinaires.

- 28 La description du sens proposée aboutit à mettre en relation une variété d'utilisation d'un code suivant une variété de situations. La démarche d'interprétation du sens interdiscursif passe toujours par une démarche d'instruction du dit⁴. Le sens en discours, lié au mouvement du discours en train de se faire (sens interdiscursif), n'est interprétable qu'à travers un processus d'inférence⁵ fondé sur la mise en relation des instructions du sens du dit et des instructions de sens provenant de la situation⁶.
- 29 Rappelons que d'une manière générale l'inférence est un processus d'interprétation. Le locuteur anticipe sur le sens qui sera donné à ses propos, le récepteur, quant à lui, reconstruit l'intention ou le vouloir dire du même locuteur par une mise en relation du dit avec le contexte d'énonciation dans lequel il prend sens.
- 30 P. Bange (1992) propose de faire évoluer les problématiques linguistiques en refusant précisément ce qu'il appelle « l'opposition entre intérieur et extérieur » autrement dit entre l'immanence linguistique et l'extériorité sociale. Cette nouvelle orientation de recherche est appelée « pragmalinguistique ». En redéfinissant le concept d'action proche de la sociologie compréhensive, il s'interroge sur la nécessité de passer systématiquement par ce qu'il appelle le décodage phonologique, syntaxique, lexical qui permet en définitive de reconstruire ce que le locuteur a voulu dire en passant dans un premier temps par le sens littéral ou conventionnel. Pour lui, il n'est pas possible de parler de communication avant que « la compréhension ait atteint le stade de la reconstruction de l'intention » (*ibid.*, p. 146.). Ainsi, dans certaines situations « stéréotypées » (*ibid.*), il n'est pas nécessaire de passer par la phase de décodage, par contre, dans des situations plus complexes en terme de finalités, par exemple, elle est indispensable. Pour Bange, la question de la co-action, de l'adaptation et de l'anticipation aux mots d'autrui est une affaire de coordination. Les partenaires de l'action restent des individus réglant la conversation par la recherche permanente d'une adéquation entre les buts et les moyens mis en jeu.
- 31 De notre point de vue, le lexique, la syntaxe ou la phonologie « hors situation » ne constituent pas des phases préalables d'analyse. Si l'on accepte l'idée que ce qui existe c'est du langage en situation (Bakhtine), alors ce que Charaudeau nomme les instructions du dit ou Bange le sens littéral ou conventionnel n'a que peu d'intérêt. Il ne s'agit pas de nier l'existence d'énoncés réitérables dans un dialogue, mais la variété des mises en mot n'est pas uniquement liée au phénomène situationnel tel que Charaudeau le définit (statuts, rôle des interactants, finalités des échanges). Nous avons, dans ce cadre là, choisi une perspective dialogisée de la situation qui a selon nous le mérite de rendre compte du processus de production de sens bien au delà de l'interaction « comme point d'entrée et d'aboutissement dans l'analyse » (Faïta, 1996, b). Par ailleurs, nous nous éloignons des problématiques théoriques intralinguistiques car elles évacuent, selon nous, deux aspects importants dans le fonctionnement d'un dialogue à savoir :
- tout ce qui déborde de l'interaction en cours comme les significations dessinées, non paraphrasables, (François, 1989) liées au mouvement discursif,

- la dynamique de l'échange verbal à savoir la capacité des locuteurs à modifier, adapter et déplacer leurs discours par réactions et « assimilations successives aux mots d'autrui et non des mots de la langue » (Bakhtine, 1979, p. 296).

3. Exemple d'un dialogue entre un expert et un contremaître.

32 Le dialogue entre experts et protagonistes du travail est un moment particulièrement intéressant pour rendre compte de ce qui est inapparent dans l'activité de travail et inédit dans l'expression des savoirs.

33 L'exemple proposé ci-dessous est extrait d'un entretien entre un contremaître (C) et un expert (E). Le thème général repose sur l'automatisation de la production dans une cimenterie et ses conséquences sociales. La question posée (E1) à savoir l'existence de calepins servant à mémoriser des savoir-faire non codifiés s'inscrit dans l'objectif général de l'expert : identifier ce qui reste finalement des compétences antérieures et des modifications apportées par l'informatisation de la production.

E 1- et concernant enfin ces petits calepins dont vous parlez alors

C 2- oui ils existent toujours

E 3- ils existent toujours

C 4- ils existent toujours

E 5- mais euh

C 6- j'en ai un moi

E 7- oui

C 8- j'en ai un et là dedans y'a encore des choses si vous voulez que euh c'est tellement pointu comme on parle de granulation

E 9- mm

C 10- euh on marche avec le four à une certaine vitesse par exemple une vitesse de du grille qui donne un tonnage de tant mettons on tourne la grille ben minimum vingt tours à quarante tours pendant la rotation aussi donc si vous voulez quand votre de grille votre vitesse de grille euh est... enfin la grille est à une certaine vitesse on n'a pas les rapports au niveau des billes si vous voulez des billes de granulateurs alors moi je me suis fait un petit calepin ici ben je dis tiens toc vitesse de grille tant qui me donne un tonnage de tant pour tel granulateur un débit de tant et bon ben tout ça ça pourrait être fait plus tard sur ordinateur m'enfin m'enfin disons qu'y a des petites bricoles que on a quand même noté de manière à/ en fait ça nous arrive on dit tiens on cherche pas on dit tiens bon ben il faut déminer la grille mais la grille [...] une pépin un grignoteur un manque de farine un taux sur un granulateur c'est la grosse panne qui nous est arrivée (très rapide et à voix basse) bon ben vous tombez votre grille à vingt sept tours merde si je voulais [...] ça donne combien de tonnage bon ben c'est des petites bricoles comme ça et beaucoup de gens on des /

E 11- donc ça en fait c'est la partie de la connaissance que vous avez reçue que vous avez donnée pour euh/

C 12 - oui que j'ai acquise au fur et à mesure de le du système industar parce que auparavant je l'avais pas puisque c'était le gars de la granulation qui le faisait et maintenant c'est nous qui faisons ce boulot là y 'a eu un transfert de puisque euh non on a on a automatisé la granule bon j'ai dit au patron l'autre soir enfin quand on a eu des discussions j'ai dit vous avez transféré les responsabilités du granulateur sur le contrôleur c'est ça qui s'est passé alors que maintenant je lui ai dit maintenant je suis contremaître, cuiseur, granulateur.

3.1. Les changements de genre de discours.

- 34 Nous voudrions, dans un premier temps, relever les changements significatifs de genres de discours⁷ dans les répliques successives du contremaître.
- 35 Tout d'abord, le contremaître choisit de partir de l'évocation d'une mise en situation. (*par exemple, mettons on tourne la grille*) pour rendre compte des aspects techniques liées à la granulation. Progressivement, les enchaînements se centrent sur l'univers familier de C. (*moi je me suis fait un petit calepin*) Les discours rapportés accompagnent la description puis la narration de cette activité (*'ben je dis tiens toc*) allant jusqu'à l'expression d'un discours de « l'action » au sens où le contremaître se met lui même en scène. L'accélération des propos de C ainsi qu'un changement de tonalité produisent un effet supplémentaire en créant une atmosphère singulière dans la narration.
- 36 Le contremaître oriente donc son discours sur sa propre pratique et va jusqu'à délivrer un savoir faire que l'on pourrait qualifier de « quasi intime ».
- 37 L'intervention de l'expert en E 11, matérialisée par une reformulation conceptuelle, introduit donc un décalage, une rupture avec l'univers de discours précédent.
- 38 Le contremaître réagit tout d'abord par une argumentation donnant lieu, par la suite, à l'expression d'une catégorisation plus générale de la réalité (*'y' a eu un transfert*) puis continue sur un discours rapporté (*'bon j'ai dit au patron*). L'intérêt est ici, selon nous, de relever la richesse des enchaînements des différentes « manières » de rendre compte de la réalité surajoutant en quelque sorte du sens aux propos tenus. Nous sommes ainsi passés d'une assertion générale (*'y'a eu transfert*) à une expression singulière (*'je suis contremaître, cuiseur, granulateur*).
- 39 La contremaître accepte en quelque sorte d'insérer son discours dans une visée plus générale mais le recentre immédiatement sur la réalité spécifique de son entreprise et des rapports sociaux existants. Nous avons donc ici un exemple intéressant de l'expression d'un point de vue toujours en relation (ou en tension) avec des expériences passées, des situations sociales spécifiques.
- 40 De plus, la rupture introduite par l'expert en E11 oblige ce dernier à changer d'univers de discours (d'une narration à des assertions plus générales), à réagir à partir de plusieurs positions (celui qui raconte, qui explique, qui argumente). Elle favorise ainsi l'émergence d'un point de vue « nouveau » c'est à dire qui n'était pas dit jusqu'alors *en ces termes*.

3.2. Les significations dessinées.

- 41 Il nous semble important de porter une attention particulière au début de l'entretien. Il constitue, en effet, un éclairage particulier de ce que François (1990) appelle « les significations dessinées ». L'expert introduit un thème précédemment abordé dans l'entretien (ces petits calepins) et attend donc une réaction de son interlocuteur. La répétition des énoncés *'existe toujours'* produit un non dit qui va bien au delà, pour reprendre les propos de Bange, d'une coordination de la co-action. Peut-être, peut-on parler de jeu de places dans la mesure où le contremaître court le risque de délivrer un élément particulier de son expérience professionnelle, ce qu'il choisit d'ailleurs de faire par la suite.

- 42 De plus, à partir de certains enchaînements, nous pouvons noter une anticipation et évaluation constante de C, à la fois de son propre discours mais aussi de ce que peut penser et interpréter l'expert : '*ça pourrait être fait plus tard sur ordinateur.... bon ben c'est des petites bricoles*'.

4. Éléments de réflexions.

- 43 Notre positionnement sur les liens entre productions langagières et situations sociales ainsi que l'analyse proposée tendent donc, de manière générale, à ne pas limiter la production du sens au dialogue en cours en le présentant comme une *quasi chose*.
- 44 Pour reprendre les propos de Bakhtine, on pourrait dire que
 « tout discours vit en dehors de lui-même, dans une fixation vivante sur son objet [...]. Etudier le discours comme une quasi chose, c'est aussi absurde que d'étudier une souffrance morale hors de la réalité sur laquelle elle est fixée et qui la détermine » (1978, p. 113-114).
- 45 Cette position est actuellement défendue et développée par François qui se place dans une perspective d'interprétation du dialogue. Il ne s'agit à aucun moment de porter des jugements de valeur sur ce que le locuteur a voulu dire mais de proposer des modes de rapprochement non pas entre sens et concept mais entre sens et sens (texte/contre texte). Dans tous les cas, l'acte de compréhension autour de ce qui se passe dans un dialogue (logique de l'événement) ne doit pas être évacué. Il favorise l'élargissement et le rapprochement de contextes (« au départ — le texte donné, à l'arrière — les contextes du passé, à l'avant — la présomption [...] du contexte futur », (Bakhtine, 1984, p. 384).
- 46 Dans l'exemple proposé, nous avons pu noter qu'il se passait « quelque chose » de l'ordre de la résistance à l'univers du discours d'autrui. Ceci est vrai pour le contremaître qui tend à recentrer son discours sur son expérience « technique » et sociale mais aussi pour l'expert cherchant à insérer ce même discours dans une visée plus générale.
- 47 Par ailleurs, nous espérons avoir montré tout l'intérêt de l'objet « dialogue » dans la connaissance du travail. Ses possibles effets de retour sur la pratique des chercheurs reposent avant tout sur la prise en compte qu'
 « une discussion vraie [...] ne consiste pas à admettre l'univers du discours de l'autre, mais à le mettre en cause, à le comparer, à le déplacer » (François, 1982).
- 48 L'analyse de ce qui est inapparent dans l'activité mais aussi de ce qui est inédit dans l'expression des savoirs est certainement l'un des apports spécifiques du linguiste dans la connaissance du travail.
- 49 Enfin, nous menons actuellement des recherches sur l'expertise en développant l'idée qu'il s'agit d'un acte de langage sous-tendu par des objectifs de transformation autrement dit d'un acte de recatégorisation du réel. S'il ne s'agit en aucun cas de surdimensionner le langagier dans les dispositifs d'intervention, nous sommes en revanche convaincue que la prise en compte du « pouvoir de transformation du langage » sur la situation sociale est incontournable pour apprécier la nature et les effets de l'expertise.

BIBLIOGRAPHIE

- Bakhtine, M.**, (1977), *Le Marxisme et la philosophie du langage* (tr. du russe, 1929), Paris : Minuit.
- Bakhtine, M.**, (1978), *Esthétique et théorie du roman* (tr. du russe, 1975), Paris : Gallimard.
- Bakhtine, M.**, (1984), *Esthétique de la création verbale* (tr. du russe, 1979), Paris : Gallimard.
- Bange, P.**, (1992), *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, Paris : Hatier / Didier.
- Boutet, J.**, (1989), La qualification professionnelle, entre langue et discours, in *Langages* 93, 9-22.
- Boutet, J.**, (1993), Activité de langage et activité de travail, in *Futur Antérieur* 16, 52-61.
- Boutet, J., Gardin, B., Lacoste, M.**, (1995), Discours en situation de travail, in *Langages* 117, 12-31.
- Charaudeau, P.**, (1994), Catégories de langue, catégories de discours et contrat de communication. In : Moirand, S, Ali Bouacha, A., Beacco, J-C. & Collinot, A. (Eds.) *Parcours linguistiques des discours spécialisés*. Berne : Peter Lang, 315-325.
- Clot, Y.**, (1995), *Le travail sans l'homme ? pour une psychologie des milieux de travail et de vie*, Paris : La Découverte.
- Daniellou, F.**, (1992), *Le statut de la pratique et des connaissances dans l'intervention ergonomique de conception*, Document de synthèse pour l'habilitation à diriger des recherches, Université de Toulouse - Le Mirail.
- Darré, J.P.**, (1994), Le mouvement des normes avec Bakhtine, et quelques agriculteurs, in *TIP* 1, vol XII, 15-29.
- Faïta, D.**, (1996) (a), Oubli et redécouverte de Bakhtine, à paraître, publication de l'université de Provence.
- Faïta, D.**, (1996) (b), Dialogue entre expert et opérateur : contribution de l'analyse linguistique, in *Connexion* 1, 77-98.
- François, F.**, (1989), De quelques aspects du dialogue psychiatre-patient/Places, genres, monde et compagnie, in *CALAP* 5, 39-89.
- François, F.**, (1990), *La communication inégale*, Genève : Delachaux et Niestlé.
- Veronique, D.**, (1996), Au cœur de l'interaction communicative, le sens social et le sens linguistique, in *La construction du sens*, Hommage à Francis Jouannet, Publication de l'Université de Provence, 187-202.
- Schwartz, Y.**, (1992), *Travail et Philosophie*, Toulouse : Octares.
- Zarifian, P.**, (1996). *Travail et communication*, Paris : PUF.

NOTES

1. Doctorante en Sciences du Langage à l'Université de Provence Aix-Marseille (Laboratoire gral)

Réalise en tant que professionnelle et pour le compte d'une société des expertises dans les entreprises où les demandes tournent en grande partie autour des conséquences sociales liées à l'introduction de nouvelles technologies (impacts quantitatifs et qualitatifs sur l'emploi).

2. Nous pouvons renvoyer à l'étude récente coordonnée par D. Faïta et Y. Clot, commanditée par le Comité Central d'Entreprise de la SNCF, sur les agents de conduite : « *Signer la ligne* », *les aspects humains de la conduite des trains*, Janvier 1996. La caractéristique des dispositifs mis en oeuvre ne vient pas de leur degré de sophistication mais de la place accordée à chaque moment de l'étude aux acteurs concernés (choix concerté des situations de travail à observer, interprétation de ces dernières par les acteurs).

3. Lire à ce sujet, J. Boutet, « La linguistique variationniste face à l'expertise linguistique et au sens », in *Langages*, n° 108, pp. 90-100, Décembre 1992, Paris : Larousse.

4. Toujours en référence à Charaudeau, il s'agit d'un processus de sémantisation des formes : *le sens de langue*. Celui-ci est issu à la fois des sens littéraux et des sens en discours. Dans cette phase, la situation n'entre pas en jeu dans la description du sens.

5. Grice (1975) a développé la notion d'inférence à partir d'une théorie intentionnelle de la communication. Il a ainsi proposé un modèle d'interprétation appelé « implicature ».

6. Pour Charaudeau (1994), la production et la compréhension du sens en interaction se trouve médiatisée par le contrat de communication à deux espaces, le situationnel lié aux statuts et aux finalités des échanges, et le communicationnel déterminé par les rôles langagiers.

7. La notion de genre du discours est centrale chez Bakhtine. (1984, p. 265-308).

Les genres du discours ne peuvent être comparés aux formes de la langue. Ils sont avant tout liés à notre expérience dans des sphères d'usage du langage (du débat scientifique à la conversation quotidienne). Ce qui renforce l'idée que ce qui se donne à voir, ce n'est pas de la langue mais du langage en situation.

RÉSUMÉS

L'article proposé traite de la contribution de l'analyse linguistique (le point de vue du langage) dans la connaissance du travail à partir d'une pratique sociale en développement : l'intervention en entreprise de conseillers extérieurs. La réflexion porte plus particulièrement sur le dialogue entre experts et protagonistes du travail comme moyen d'accès à l'expérience et aux savoirs faire mobilisés dans l'activité. L'idée défendue est que ce dialogue ne se présente pas comme une occasion de réactualiser, médiatiser des pratiques professionnelles mais participe à l'élaboration ou plus exactement encore à la co-élaboration d'un savoir en partie nouveau. Les résultats ainsi obtenus, par une analyse fine des matériaux langagiers, tendent à montrer l'importance du mouvement de production de sens dans ce qu'il a d'inapparent, d'inédit, mais aussi de « transformateur ».

The article deals with the contribution of linguistics analysis in the knowledge of the working process starting from a developing social practice : the intervention of outside consultants in firms. Our reflexion will more particularly focus on the dialogue between work experts and protagonists as a means to have access to the experience and the expertise summoned in the activity. The idea which is put forward here is that the dialogue does not appear to be an opportunity to update, mediatise professional practice but is taking part in the development or more exactly still in the co-development of a partly new knowledge. The results thus obtained,

through a sharp analysis of language material, tend to show the importance of the process of producing meaning in its hidden, unpublished but also « transforming » aspect.

INDEX

Mots-clés : travail, dialogue, analyse du discours, sociologie, linguistique

Keywords : work, dialogue, speech analysis, sociology, linguistics

AUTEUR

FABIENNE MIKOLAJCZYK

Fabienne Mikolajczyk ingénieur conseil dans une société de consulting spécialisée dans l'expertise « nouvelles technologies » et problèmes d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail dans les entreprises. Elle poursuit une thèse de doctorat de linguistique à Aix en Provence sur le thème du discours expert dans l'entreprise. Elle a participé à des recherches en analyse du travail dans le secteur commercial de la SNCF en 1991 et se consacre actuellement à des analyses de l'activité à EDF/GDF et dans le domaine des banques et assurances.