



HAL
open science

Appropriations et réappropriations dans les interactions entre spécialistes et non spécialistes. Quand les frontières sont des passoires...

Elodie Oursel

► To cite this version:

Elodie Oursel. Appropriations et réappropriations dans les interactions entre spécialistes et non spécialistes. Quand les frontières sont des passoires.... Les carnets du cediscor, 2014, Perméabilité des frontières entre l'ordinaire et le spécialisé dans les genres et les discours, 12, <http://cediscor.revues.org/917>. <10.4000/cediscor.917>. <hal-01182599>

HAL Id: hal-01182599

<https://hal.science/hal-01182599v1>

Submitted on 7 Feb 2018

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

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



Distributed under a Creative Commons CC BY 4.0 - Attribution - International License

Appropriations et réappropriations dans les interactions entre spécialistes et non spécialistes, quand les frontières sont des passoires.

Elodie Oursel

Au centre social où nous avons recueilli nos corpus, l'écrivain public travaille bénévolement, une matinée par semaine, et rencontre ceux qui ont besoin de ses services sans rendez-vous, consacrant environ une heure à chacun d'eux. Elle est le point de repère administratif des usagers du centre qui sont dans l'incapacité temporaire ou permanente de lire, de remplir un formulaire, d'écrire par eux-mêmes leurs courriers relatifs aux impôts, au logement, aux revenus, à la santé, aux assurances, etc. **À la fois spécialiste de l'administration et généraliste à l'intérieur de ce domaine**, elle compose avec les diverses demandes des usagers, parfois en détresse sociale, parfois malaisés avec le français, souvent la seule langue de communication. De l'autre côté, les usagers¹ viennent apporter une tranche de vie, soumettre une situation personnelle à cette assistante, ils sont dépendants de ses compétences. L'interaction entre l'écrivain public et l'utilisateur nécessite que chacun utilise ses connaissances pour collaborer et réaliser le service pour lequel ils sont réunis.

Nous avons procédé à des analyses sur sept rencontres enregistrées, totalisant plus de cinq heures de bandes audio. L'écrivain public, Jacqueline², rencontre tantôt Anicham (corpus ANI), une femme indienne, tantôt Chellakani et Chellamani (corpus CHE01 à 04), deux hommes sri-lankais, tantôt Prithviraj (corpus PRI), un homme sri-lankais, tantôt Shamina (corpus SHA), une femme sri-lankaise³.

Dans cet article, nous étudierons les transformations que subissent les discours des uns et des autres. Nous verrons dans un premier temps comment l'écrivain public s'approprie les situations-problèmes décrites en termes ordinaires par les usagers (3.1.) et dans un second temps comment l'utilisateur s'approprie les connaissances spécialisées de l'agent et **l'impact que cela peut avoir sur ses discours** (3.2.).

1. Appropriation et négociation de sens dans l'interaction

L'appropriation du discours de l'autre passe par le processus d'interprétation de ce discours. En tant qu'analyste, ce processus ne nous est pas accessible directement : les observables dont nous disposons sont ceux que produit l'interprétant lorsqu'il réagit à l'acte produit par l'autre et qu'il a interprété.

Ces réactions nous informent plus ou moins précisément sur le contenu de l'hypothèse interprétative⁴ construite (selon que l'interprétant reformule, demande une précision, réplique, etc.). Quoiqu'il en soit, c'est sur elles que nous allons nous fonder pour procéder à l'analyse des appropriations de discours par les interprétants.

¹ Ceux que nous avons enregistrés sont tous francophones non natifs, choix méthodologique qui ne reflète pas l'entière réalité.

² Tous les prénoms utilisés sont des pseudonymes, ce qui garantit l'anonymat des participants. Ces pseudonymes ont cependant été choisis afin de respecter autant que possible l'identité des personnes (sexe, âge, religion et/ou nationalité).

³ Pour les besoins de l'article, nous illustrerons nos propos avec des extraits des corpus CHE02, PRI et SHA seulement. Nous privilégierons une approche plus en profondeur de quelques moments de service plutôt que l'analyse variée mais plus parcellaire de l'ensemble des corpus.

⁴ Nous distinguons *hypothèse interprétative* et *interprétation* (résultat du processus) de la manière suivante : l'*hypothèse interprétative* est le résultat du processus d'interprétation que soumet ou sur lequel se fonde l'interprétant pour réagir, avant d'avoir obtenu un quelconque retour de la part du producteur de l'acte interprété ; l'*interprétation* est le résultat du processus après validation par le producteur ou après négociation par les partenaires.

Le processus interprétatif allie selon nous processus ascendants et descendants qui se contrôlent mutuellement dans la construction et dans la vérification rétroactive de l'hypothèse interprétative : l'interprétant se place dans un niveau de la réalité (Boussard, Mercier, Tripier 2004) qui « cadre » le processus interprétatif, il se fonde sur ses attentes vis-à-vis de l'émergent pour lui donner un sens, et l'émergent interprété vient confirmer ou mettre à mal les attentes.

L'écrivain public se situe dans un cadre quasi-professionnel⁵, ce qui peut orienter fortement ses attentes vis-à-vis du discours et de la situation-problème de l'utilisateur (3.1.), tandis que ce dernier est ancré dans le quotidien de sa propre vie : pour lui, le problème qui l'amène est exceptionnel et personnel, son cadre d'interprétation est plus pratique (lié à des enjeux), peut-être aussi connecté à ses émotions et à ses principes (notions d'urgence, de morale, de justice, de compromis peuvent intervenir par exemple).

Par le choix du terme « appropriation », nous manifestons notre positionnement vis-à-vis de la nature profonde de la communication : loin de décoder le message encodé par le producteur (Shannon 1948), nous pensons que l'interprétant construit un sens, en fonction de ses connaissances, de son état, de son intérêt et de son rôle dans la conversation, etc. C'est ainsi que l'écrivain public ne cherche pas à retrouver le sens que l'utilisateur a pu lui donner, elle effectue un travail d'identification, de catégorisation, etc. Mais cette appropriation peut ne pas être compatible avec l'interprétation que produit l'énonciateur lui-même : s'ensuit alors une négociation ouverte.

Nous pensons en effet, avec nombre d'autres chercheurs⁶ que l'interaction est une activité co-produite et négociée : Bakhtine/Voloshinov nous disait qu'« aucun énoncé en général ne peut être attribué au seul locuteur : il est le produit de l'interaction des interlocuteurs, et, plus largement, le produit de toute cette situation sociale complexe, dans laquelle il a surgi. » (dans Todorov 1981, p. 50). Cette co-construction de l'interaction implique de porter un regard émique sur l'interaction, autant que faire se peut : c'est la réaction de l'autre qui nous indique si les interprétations sont jugées compatibles.

2. L'interaction chez l'écrivain public, question de genre

Les processus d'interprétation et de co-construction du sens prennent une forme particulière dans les interactions chez un écrivain public parce que le genre même de ces interactions, dites « de service », a un impact sur ces processus.

Ce genre a été largement étudié par les ergonomes du travail, sur qui nous nous appuyerons pour le définir. Falzon et Lapeyrière (1998) distinguent quatre caractéristiques qui convergent pour satisfaire la demande de service :

- un objet de travail commun aux interactants,
- une inégalité des moyens physiques ou cognitifs,
- l'existence de moyens complémentaires,
- une relation d'aide instituée socialement.

⁵ Le statut de bénévole (de *benevolus*, « bonne volonté », ou de *benevolens*, « qui veut du bien ») a sans doute un impact sur la qualité de son investissement.

⁶ Bakhtine/Voloshinov 1927 (dans Todorov 1981), Roulet *et al.* 1985, Jacques 1985, Trognon 1993, Clark 1996, Brassac 2000 entre autres.

L'inégalité et la complémentarité des moyens ont des conséquences majeures sur la structure de la communication dans les interactions de service, en particulier lors des deux premières phases du service⁷.

Dans la première phase, l'utilisateur apporte à l'écrivain public les informations dont elle a besoin pour définir l'objectif et le réaliser ; dans la deuxième phase, c'est l'écrivain public qui apporte son expertise sur le cadre administratif pour accepter ou négocier l'objectif proposé par l'utilisateur. Il existe bien un besoin réciproque (l'utilisateur a besoin des compétences de l'agent, l'agent a besoin des connaissances de l'utilisateur), donnant réalité à l'inégalité des moyens, et il existe bien une complémentarité dans les moyens mis en commun : les compétences et les connaissances de l'un et de l'autre sont à la fois différentes, nécessaires et suffisantes pour réaliser l'objectif. Ainsi, la relation de service est une relation de « coproduction » (Gadrey et de Bandt 1994) : la mise en commun de la situation-problème⁸, l'établissement de l'objectif, de la procédure, la lecture ou la rédaction du document, les conseils et la conclusion de la rencontre s'effectuent en collaboration, l'agent et l'utilisateur mettant en commun les moyens dont ils disposent.

La rencontre entre un écrivain public et un usager, c'est donc la rencontre entre deux experts : un expert dans les domaines de la rédaction et de l'administration et un expert de sa situation et de ses besoins.

3. Discours ordinaires et spécialisés chez l'écrivain public

Avant d'entrer dans le vif des analyses, nous souhaitons faire un point sur ce que nous entendons par discours ordinaires et spécialisés. Petit (2010) pointe la tromperie du « caractère immédiatement évocateur de l'appellation » (§ 1) du discours spécialisé (un discours spécialisé serait-il un discours qui porte les marques discursives de sa spécialité ?). Il suggère de ne pas définir les discours spécialisés à partir de leurs propriétés intrinsèques mais à partir du domaine dont ils sont issus : les domaines de spécialité⁹ organisent et structurent les informations d'une manière qui leur est propre, les individus organisent leur perception et leur conception de la situation et de l'interaction en fonction des cadres dans lesquels ils se placent. Si ces cadres relèvent d'un domaine spécialisé, leurs objectifs, leurs représentations, leurs univers de croyance, leurs niveaux d'analyse¹⁰, etc. sont organisés et structurés selon l'organisation et la structure qu'impose le domaine spécialisé : « la propriété désignée par le terme de spécialisé, construite au niveau du domaine, se transmet ou se diffuse au niveau des composants (concepts ; connaissances ; discours ; pratiques ; etc.) du domaine. Ces composants deviennent ainsi, par principe, des composants de statut spécialisé. » (Petit 2010, § 25). En conséquence, seule une personne formée dans un domaine de spécialité peut se fonder sur un cadre spécialisé pour rendre un discours spécialisé.

⁷ Nous distinguons trois phases dans les transactions de service : l'exposition/appropriation de la situation-problème et leur pendant, la construction du dossier mental par l'agent ; la définition de l'objectif de la transaction ; la réalisation de l'objectif. Nous revenons ultérieurement sur les termes « situation-problème » (cf. note suivante) et « dossier mental » (cf. note 12).

⁸ Nous désignons par ce terme composé la situation (recherche d'emploi, victime d'accident, fin de validité d'un document officiel, etc.) dans laquelle se trouve l'utilisateur et qui lui pose problème : l'utilisateur peut se trouver dans plusieurs situations à la fois et demander plusieurs transactions de service.

⁹ « nous appellerons domaine spécialisé tout secteur de la société constitué autour et en vue de l'exercice d'une activité principale qui, par sa nature, sa finalité et ses modalités particulières ainsi que par les compétences particulières qu'elle met en jeu chez ses acteurs, définit la place reconnaissable de ce secteur au sein de la société et d'un ensemble de ses autres secteurs et détermine sa composition et son organisation spécifiques. » (Petit 2010, § 20).

¹⁰ Martin 1987, Boussard, Mercier, Tripier 2004, Gunnarsson 2009, Mourlhon-Dallies 2009, p. 55-56.

Selon nous, la spécialité du discours ne dépend donc pas tant de la quantité de marques de sa spécialisation que du cadre dans lequel se situent le producteur et l'interlocuteur pour l'interpréter.

Nous disions plus haut (en 2.) que les circonstances de la rencontre entre un écrivain public et un usager mettent en contact deux experts. Précisons ici qu'il ne s'agit pas pour autant de deux spécialistes : lorsque Jacqueline, l'écrivain public, identifie les faits du point de vue du cadre administratif, elle les transforme en données spécialisées, son discours devient spécialisé ; l'usager est certes expert, mais son discours est principalement ordinaire. Ce qui relève du spécialisé dans son discours est repris d'autres discours spécialisés auxquels il a été exposé et qu'il s'est appropriés, construisant en même temps un cadre interprétatif administratif de plus en plus spécialisé (même s'il reste toujours un néophyte par rapport aux personnes formées). L'écrivain public est donc experte d'un domaine spécialisé alors que l'usager est expert d'un domaine non spécialisé.

3.1. L'écrivain public spécialise les dire de l'usager

Les usagers, n'étant pas spécialistes du domaine administratif, exposent leur situation-problème en des termes non spécialisés lorsqu'ils ne les connaissent pas ou ne les maîtrisent pas :

[01, PRI] ¹¹

Prithviraj parce que le monsieur **touché retraite** euh **supplémentaire** euh
(sil)

[02, SHA]

Shamina **euh** parce que euh avec nous **parce que il y a beaucoup de vent**

Jacqueline oui

Shamina notre fenêtre ouvrir notre cet- tout de suite fermer **ça a cassé un petit peu** c'est pas grave **on n'est pas demande** euh mt co- ne pas demand- comment **donne pas devis ou quelque chose**

Ils décrivent la situation en termes ordinaires (« ça a cassé un petit peu »), ou par approximation en termes plus ou moins spécialisés (« supplémentaire » est probablement à relier à « complémentaire », « devis ou quelque chose » suggère que l'usagère aurait accepté une autre forme d'information que le devis avant de payer la facture du remplacement de la fenêtre).

L'écrivain public s'approprie ces propos dans un processus complexe de construction du « dossier mental »¹². Elle accumule des informations et construit progressivement une interprétation de la situation-problème, de plus en plus spécialisée. En général, la première étape de son appropriation de la situation-problème est l'identification (non spécialisée) et la catégorisation des éléments présentés :

¹¹ L'intitulé des extraits indique le numéro de l'extrait et le nom du corpus dont il est tiré.

Conventions de transcription :

xxx chevauchements (alignés à gauche)

XX augmentation de l'intensité

x: phonème allongé

xx- interruption, inachèvement

[...] troncation

¹² C'est par ce terme que nous référons à la situation-problème de l'usager en tant qu'elle est catégorisée et transformée pour correspondre au cadre administratif.

[03, PRI]

Prithviraj parce que le monsieur touché retraite euh supplémentaire euh (sil)

Jacqueline d'accord **parce qu'il avait une- pas beaucoup de retraite donc il avait le complément**

À partir de l'information exposée par Prithviraj «le monsieur touché retraite euh supplémentaire», l'écrivain public interprète plusieurs informations au sujet de la situation : sa retraite était faible (« pas beaucoup de retraite ») et il percevait un complément de retraite (« il avait le complément »). Dans le même temps, elle catégorise l'information, ce que manifeste le passage de « supplémentaire » à « complément » : « complément » est en effet le terme technique utilisé pour désigner la « retraite complémentaire », aussi appelée « complément de retraite ».

La catégorisation des informations, combinée à l'interprétation de la situation-problème dans son ensemble, permet à l'écrivain public de dégager le cadre administratif qui régit ce type de situation :

[04, SHA]

Jacqueline nous vous prions de bien vouloir trouver sous ce pli copie de la facture des établissements muller qui ont remplacé le vitrage cassé sur la fenêtre du séjour (lit) (sil) à l'occasion des travaux de suppression de l'accessibilité au plomb dans le logement que vous occupez (lit) (sil) ah oui alors **si c'est la personne qui a fait les travaux qui a cassé** (rire) bon

[...]

Jacqueline alors euh à l'occasion de travaux alors en plus alors ça a été cassé à quelle occasion parce que là de la manière dont il écrit à l'occasion des travaux de suppression d'ac- **c'est l'entreprise qui l'a cassé ou c'est vous**

Shamina euh parce que euh avec nous parce que il y a beaucoup de vent

Jacqueline oui

Shamina notre fenêtre ouvrir notre cet- tout de suite c- fermer ça a cassé un petit peu **peu c'est pas grave on n'est pas demande** euh mt co- ne pas demand- **comment donne pas devis ou quelque chose**

[...]

Jacqueline alors (sil) on va mettre (sil) en effet (écrit) euh **cette** (écrit) **réparation:** (écrit) **relève** (écrit) **bien** (écrit) euh **des charges** (écrit) **locatives** (écrit) [...] **nous n'avions** (écrit) **reçu** (écrit) **aucun** (écrit) **courrier** (écrit) euh (sil) euh **ni** (écrit) **devis** (écrit) devis euh (sil) devis (sil) alors donc euh **en conséquence** (écrit) **nous** (écrit) **contestons** (écrit) euh (sil) nous contestons euh (répète) **cette facture** (écrit) cette facture (lit)

[...]

Jacqueline f- faut s'arrêter **sur le principe** de le faire hein

Shamina mh

Jacqueline parce que à la limite **même si** le montant était inférieur **de toute façon ils avaient pas** à vous faire les travaux **sans vous le demander**

Ces différents extraits nous informent sur l'organisation d'une partie du cadre administratif régissant la situation-problème de l'utilisateur, ils nous informent également sur le contenu des hypothèses interprétatives auxquelles elle parvient. Par exemple, elle lit : « copie de la facture des établissements Muller qui ont remplacé le vitrage cassé sur la fenêtre du séjour à l'occasion des travaux de suppression de l'accessibilité au plomb » et **énonce l'hypothèse interprétative qu'elle en dégage immédiatement** : « ah oui alors si c'est la personne qui a fait les travaux qui a cassé ». Le texte du courrier offre plusieurs interprétations possibles, dont par exemple :

'les établissements Muller ont remplacé le vitrage en même temps qu'ils ont fait les travaux'

ou

'les établissements Muller ont remplacé le vitrage qui a été cassé pendant les travaux'

ou

'les établissements Muller ont remplacé le vitrage qu'ils ont cassé pendant les travaux'.

La conjonction « si » (dans « alors si c'est la personne ») peut être l'indice d'au moins deux hypothèses interprétatives (ou deux aspects d'une même hypothèse) : Jacqueline envisage la possibilité que « c'est la personne qui a fait les travaux qui a cassé », et elle envisage les conséquences de cette possibilité (même hypothèse) ou de cette croyance (autre hypothèse), « si c'est la personne qui a fait les travaux qui a cassé »... c'est elle qui est responsable.

Dans les deux cas, la thématization du possible auteur du bris, et l'emphase avec « c'est ... qui » suggèrent qu'elle cherche le responsable du dommage.

Plus loin, elle vérifie cette hypothèse interprétative (« c'est l'entreprise qui l'a cassé ou c'est vous ») et obtient une nouvelle information-clé : le bris était en fait accidentel.

Plus loin encore, elle apprend que les locataires n'ont pas été consultés pour le remplacement de la vitre (« on n'est pas demandé » et « donne pas devis ou quelque chose »).

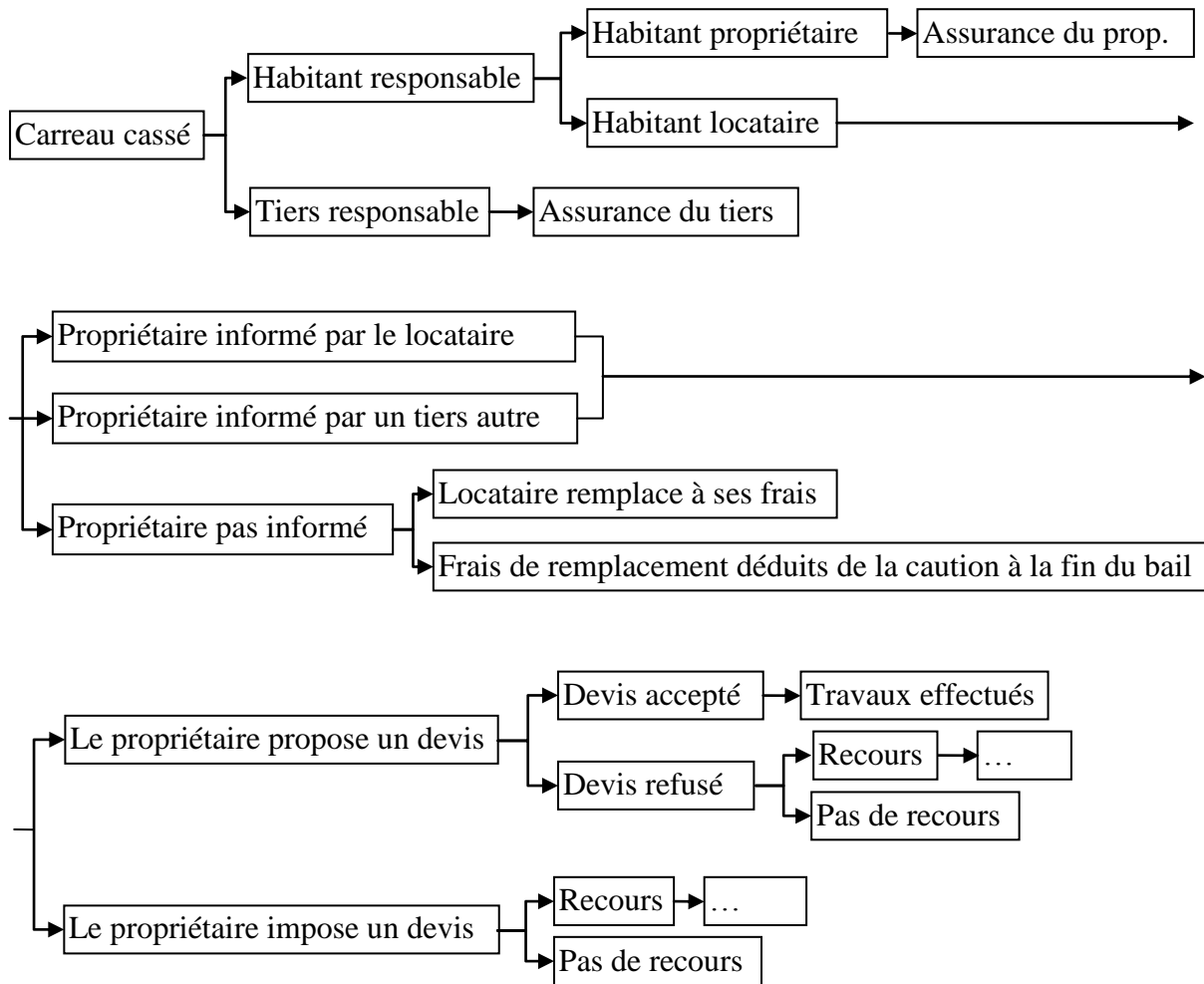
Son interprétation de la situation-problème se construit ainsi progressivement, à mesure que l'utilisateur lui apporte des informations, ou qu'elle lui en demande : elle reconstitue l'histoire.

Ces extraits illustrent également la catégorisation des informations apportées dans le discours ordinaire de l'utilisateur, comme par exemple dans la rédaction du courrier à l'administrateur de biens où « il y a beaucoup de vent [...] ouvrir [...] fermer ça a cassé petit peu » est reformulé en « cette réparation relève bien des charges locatives ». La terminologie « charges locatives » est non seulement originaire du domaine administratif et juridique, elle induit également une définition ainsi qu'une liste d'éléments appartenant à cette catégorie¹³.

L'interprétation de la situation-problème dans son ensemble et la catégorisation des éléments qui la constituent aident progressivement l'écrivain public à déterminer le cadre administratif dans lequel entre la situation. Ce cadre fait partie des connaissances spécialisées de l'écrivain, il est beaucoup plus large que la situation-problème elle-même puisqu'il comprend l'ensemble des alternatives concevables à partir de l'élément de départ, en l'occurrence un bris de vitre :

[schéma 01]

¹³ Voir le décret n°87-712 du 26 août 1987 pris en application de l'article 7 de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986.

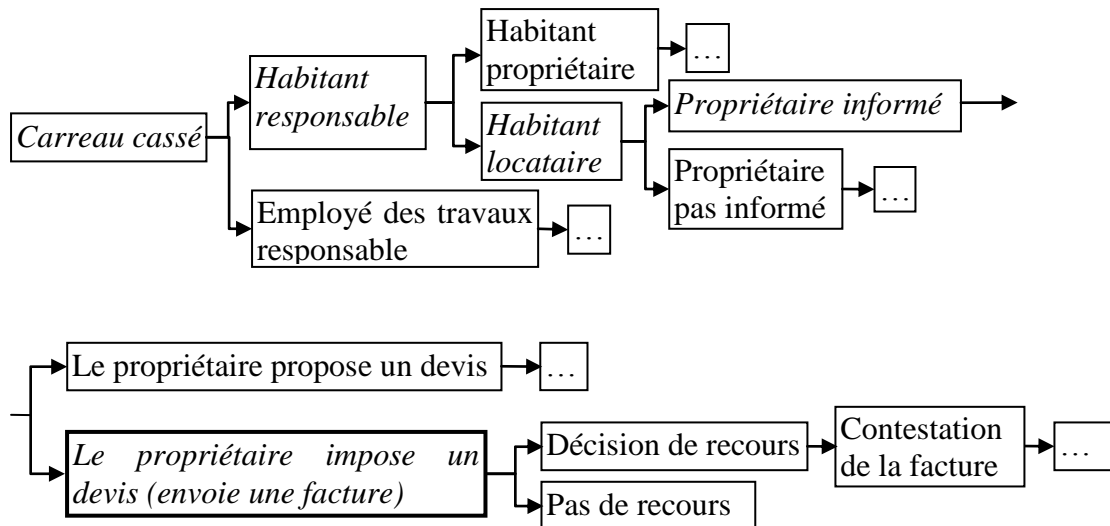


L'identification de ce cadre administratif et juridique, d'abord hypothétique, puis confirmé si les informations continuent à correspondre, fonctionne comme un script dans la structuration des informations interprétées : il pose une structure finie, constituée d'alternatives limitées, permet d'envisager des éléments déductibles d'autres (elle augmente donc la quantité des informations que l'écrivain public peut obtenir à partir d'un apport informationnel donné) et organise les informations apportées, offrant des « cases » qui doivent être remplies.

L'écrivain public opère un aller-retour constant entre les éléments du cadre administratif et la situation-problème afin de lier les éléments de la situation à ces « cases ». C'est en effet à partir de l'identification du cadre que l'écrivain public oriente l'exposition de la situation-problème. Pour preuve, la question qu'elle pose « c'est l'entreprise qui l'a cassé ou c'est vous » n'a d'intérêt¹⁴ que si l'alternative amène la situation-problème à être régie par une procédure différente en fonction de la réponse. Par ce travail, elle identifie le parcours déjà réalisé et l'état de la situation au moment de la rencontre, schématisé dans la représentation suivante :

[schéma 02]

¹⁴ Étant donné les circonstances semi-professionnelles de la rencontre, et la fréquentation de l'écrivain public, les bavardages sont limités au minimum et l'écrivain public optimise autant que possible le temps passé en entretien : elle ne pose que rarement des questions pour le plaisir.



Le cadre administratif organise l'interprétation de la situation-problème, il aide l'écrivain public à poursuivre et à compléter sa recherche d'informations pertinentes pour l'interprétation de la situation-problème, il permet d'identifier de manière structurée les étapes par lesquelles la situation de l'utilisateur est passée et son état au moment de l'interaction, il facilite la poursuite de la catégorisation des informations apportées, mais il sert également à poser un jugement sur la pertinence des informations apportées par l'utilisateur, comme l'illustre l'extrait suivant :

[05, SHA]

Shamina c'est la centimètres comme ça ça euh très fin euh verre comme ça près
 Jacqueline alors en plus alors
 Shamina pour ça trente euros ça va (rire)
 Jacqueline (rire)
 Shamina deux cent cinquante et:
 Jacqueline et oui **alors euh**
 Shamina c'est beaucoup
 Jacqueline **alors** euh à l'occasion de travaux **alors en plus alors** ça a été cassé à quelle occasion
 [...]
 Shamina euh nous d'accord payer cinquante euros comme ça ça va
 [...]
 Jacqueline mais **déjà** euh il faut leur signaler que vous êtes pas d'accord avec les deux cent cinquante
 Shamina oui
 Jacqueline et parce que c'est cette facture-là que vous refusez

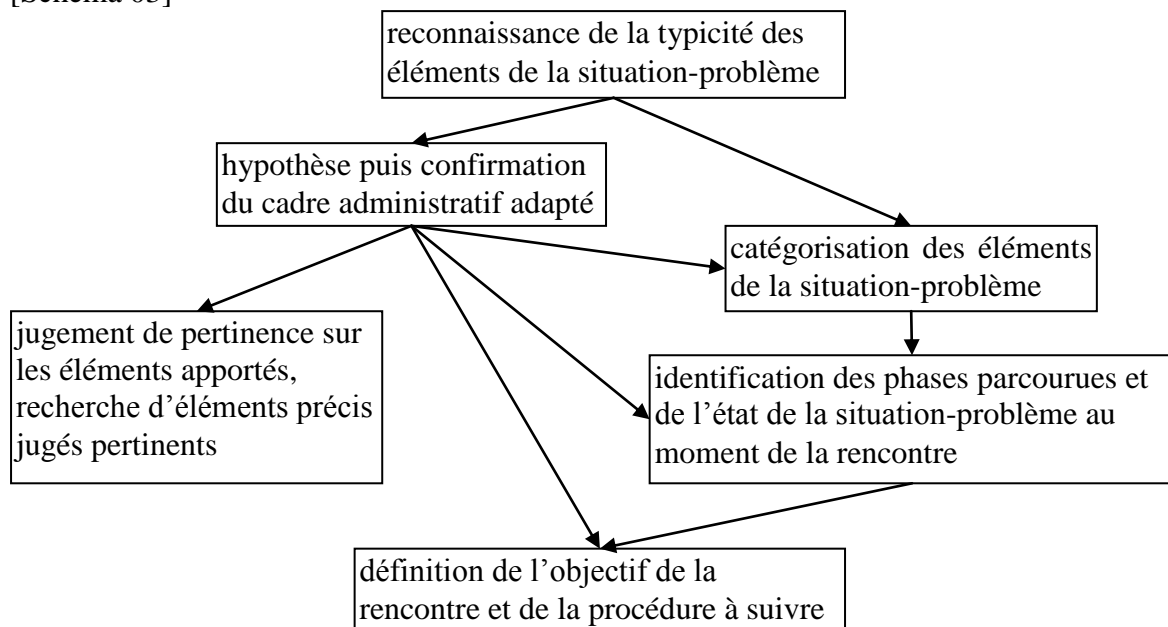
Jacqueline utilise plusieurs méthodes pour balayer la proposition de négociation du prix formulée par l'usagère : elle répond rapidement (« et oui ») à la plainte de l'usagère avant de réorienter l'échange vers le responsable du bris (quatre itérations du marqueur « alors » qui à la fois clôt le sujet précédent et en l'occurrence reprend un sujet déjà évoqué), elle pose une priorité chronologique de la contestation sur la négociation dans le script juridico-administratif (« déjà » marque cette priorité, comme d'autres formulations : « f- faut s'arrêter sur le principe de le faire » et « parce que à la limite même si le montant était inférieur de toute façon ils avaient pas à vous faire les travaux sans vous le demander », cf. extrait 04).

Ces énoncés constituent autant d'indices qui montre que la négociation du prix du verre est jugée non pertinente pour elle en l'absence de devis soumis aux locataires comme le prévoit le cadre administratif. La négociation pourra être jugée pertinente ultérieurement, le recours le nécessite (cf. schéma 02). L'identification du cadre, avec l'identification de l'état de la situation-problème au moment de la rencontre de service, permet de définir l'objectif administrativement pertinent et efficace, même s'il paraît illogique ou moins efficace pour un non-spécialiste du domaine, comme le suggère la négociation que propose Shamina à plusieurs reprises.

La situation-problème ainsi typifiée et organisée selon le cadre proposé par l'administration, elle est appropriée par l'écrivain public qui l'a intégré au cadre administratif, a catégorisé les différents éléments, a transformé l'histoire « ordinaire » et unique de l'utilisateur pour qu'elle devienne un « dossier mental » structuré, identifié et interprété en fonction du cadre administratif. La spécialisation de la situation-problème en dossier mental, qui transparait dans les discours de l'écrivain public par moments, constitue une partie non négligeable du service effectué lors de la rencontre : elle effectue ce lien entre le pratique et le technique, entre la subjectivité de l'ordinaire, le ressenti de l'utilisateur et les données pertinentes aux procédures de l'institution administrative.

Pour conclure, le schéma suivant représentera les liens entre les différents processus qui participent à la spécialisation des dires de l'utilisateur, synthétisant ce que nous avons proposé dans cette section.

[Schéma 03]



3.2. Les discours de l'utilisateur entre ordinaire et spécialisé

Après avoir vu la spécialisation des propos de l'utilisateur par l'écrivain public, nous allons étudier l'évolution du degré de spécialité des propos de l'utilisateur en fonction de diverses interventions extérieures.

Dans l'extrait 01, nous avons pu observer que l'utilisateur peut produire un discours tout à fait ordinaire, excluant toute marque de spécialité. Il peut également effectuer des tentatives (« retraite supplémentaire ») qui suggèrent qu'il a été exposé à un discours spécialisé dont il a retenu la terminologie avec approximation.

Dans d'autres circonstances, l'utilisateur maîtrise très bien les catégories du domaine spécialisé, comme dans l'extrait suivant, où l'utilisateur rapporte les propos d'agents, propos qui étaient donc spécialisés lors de leur production originale :

[06, CHE02]¹⁵

Chellamani après **il faut téléphoner la expert expertise** parce que quelqu'un il a téléphoné une dame de garage venez chercher la maint- avec euh carte grise euh moi hier il m'a dit euh vous voulez vander voiture moi [...] **j'ai besoin de carte grise d'abord** parce que la carte grise pour voir l'assurance assurance elle a demandé parce que **on va demander l'abord-d'abord parce que madame elle m'a dit il faut dem- euh expert-expertise**

Chellamani rapporte le discours spécialisé de la « dame de garage », employée du garage où est entreposée la voiture avec la carte grise, et de « madame » de l'assurance.

Le discours contient non seulement des termes techniques, « expert », « expertise », « carte grise », mais manifeste également une certaine connaissance du cadre procédural qui régit sa situation-problème :

- la cession est une alternative possible qui ne doit être considérée qu'après l'expertise de l'assurance (« d'abord [...] il faut dem- euh expert- expertise ») ;
- l'expertise n'est possible que si l'assurance a la carte grise : le propriétaire doit récupérer la carte grise (« j'ai besoin de carte grise d'abord ») ;
- mais le garage conditionne la remise de la carte grise à la signature du certificat de cession (étape finale et peut-être pas avantageuse pour le propriétaire, « venez chercher la maint- avec euh carte grise [...] vous voulez vander voiture moi »), ce qui constitue un obstacle au déroulement de la procédure.

De plus, l'utilisateur préconise une solution : « il faut téléphoner la expert- expertise », ce qui manifeste également la conscience de l'état de sa situation-problème par rapport au cadre, la suite possible et l'objectif de la rencontre.

Ces connaissances lui ont été apportées par l'écrivain public lors de rencontres précédentes, mais aussi par un agent de l'assurance, comme semble l'indiquer le rapport de ses propos (« parce que on va demander l'abord- d'abord parce que madame elle m'a dit il faut dem- euh expert- expertise »).

Si le discours de Chellamani relevait beaucoup plus de l'ordinaire lors de la première rencontre avec l'écrivain public, les divers discours auxquels il a été exposé et les catégories

¹⁵ La situation est compliquée, nous en proposons ici un résumé. Chellamani explique le paradoxe qui noue la situation-problème de son ami, propriétaire d'une voiture incendiée quelques semaines plus tôt. Ils souhaitent obtenir une expertise de la part de l'assurance pour évaluer l'indemnité à laquelle l'ami aurait droit, mais l'expert a besoin de la carte grise du véhicule, qui se trouve au garage avec la voiture. Le garage, de son côté, a posé une offre de reprise et refuse de rendre la carte grise tant que le certificat de cession n'a pas été signé, ce certificat scellant la vente de la voiture au garage et faisant perdre tout droit d'indemnisation au propriétaire.

qu'il s'est appropriées ont métamorphosé son discours ordinaire en discours plus spécialisé : il parle alors presque¹⁶ d'égal à égal avec l'écrivain public.

En fait, cet apprentissage des catégories et du cadre qui organise spécifiquement la situation-problème de l'utilisateur est un processus nécessaire pour qu'il soit acteur de la résolution de son problème : il doit connaître les enjeux du problème et de chaque étape ainsi que les actions à mener.

Les agents qu'il rencontre facilitent cet apprentissage. L'exemple suivant illustre ce passage de l'ordinaire au spécialisé par la médiation de l'action vulgarisante de l'écrivain public :

[07, CHE02]

Jacqueline ah oui alors ce qu'y a c'est que ça ça va être pris en charge peut-être à cent pour cent

Chellamani ah bon je sais pas

[...]

Jacqueline si vous avez une insuff- une insuffisance respiratoire

Chellamani mh mh

Jacqueline en principe il faudrait que **votre médecin vous fasse une demande de cent pour cent**

Chellamani d'accord

Jacqueline hein parce que c'est une **maladie de longue durée**

Chellamani ah d'accord

Jacqueline hein

[...]

Chellamani **je vais faire rendez-vous je vais demander** euh

Jacqueline voilà hein vous dites enfin- vous dites que vous êtes pas à cent pour cent

Chellamani **cent pour cent** euh oui

Cette série d'extraits nous donne à voir la progression de l'apprentissage de l'utilisateur. À la première évocation de la prise en charge à cent pour cent de sa maladie, il réagit de deux manières : en manifestant d'abord de l'étonnement (« ah bon »), puis en avouant son ignorance vis-à-vis de cette information (« je sais pas »). Jacqueline prodigue ensuite une série d'informations nouvelles qui semblent convaincre l'utilisateur.

Dans le troisième extrait de la série, Chellamani offre plusieurs indices qui peuvent suggérer qu'il a appris au moins trois choses : la prise en charge à cent pour cent lui est favorable et il a intérêt à en profiter ; pour en profiter, il doit prendre un rendez-vous et demander la prise en charge (« je vais faire rendez-vous je vais demander euh »), et il sait dire le nom de la prise en charge, « cent pour cent ». De toute évidence, un certain chemin a été parcouru entre l'ignorance totale de cette mesure au début de l'évocation et ce moment où il énonce son intention d'y avoir recours.

L'écrivain public prend le temps d'exposer les catégories et les étapes de la procédure les plus importantes du cadre administratif :

[06, CHE02]

Jacqueline et en plus c'est une **maladie de longue durée** que vous avez

Chellamani

oui oui oui

¹⁶ Nous disons « presque » parce que l'appropriation des catégories effectuée par l'utilisateur n'est pas aussi complète que celle effectuée par l'écrivain public, qui a été formée et a une expérience plus globale et précise à la fois, sans parler de l'inégalité qui persiste au niveau des compétences discursive et scripturale.

Jacqueline c'est pas pour quinze jours c'est pour euh tout le temps
 Chellakani mh mh tout le temps oui donc euh
 oui
 Jacqueline voilà hein donc en fait il faut que **votre médecin il fasse à la sécurité sociale**
 Chellakani oui
 Jacqueline un doss- enfin il fait un **certificat médical spécial pour une demande de cent pour cent**
 Chellakani ah oui d'accord okay
 Jacqueline hein c'est des maladies de longue durée
 Chellakani oui et là
 Jacqueline c'est-à-dire que quand y a des soins qui sont SUPÉrieurs- qui sont d'une certaine maladie ou des soins supérieurs à six mois vos soins ils sont pris en charge pour vous à cent pour cent
 Chellakani ah oui

Elle parle de :

- **l'action** principale (« il fait un certificat médical spécial pour une demande de cent pour cent ») et **l'acteur** qui a le pouvoir de mettre en place cette mesure (« il faudrait que votre médecin vous fasse une demande de cent pour cent »),
- **la raison (la condition, catégorie centrale)** qui permet d'obtenir cette prise en charge (« parce que c'est une maladie de longue durée », « c'est pour euh tout le temps », « quand y a des soins qui sont SUPÉrieurs- qui sont d'une certaine maladie ou des soins supérieurs à six mois »),
- **l'intérêt** de cette mesure (« vos soins ils sont pris en charge pour vous à cent pour cent »).

Elle pose ainsi les catégories (qui sont) pertinentes dans ce cadre administratif, « prise en charge à cent pour cent », « demande de cent pour cent », « maladie de longue durée », « certificat médical spécial » et certaines étapes du cadre (maladie de longue durée : ouverture du droit à la prise en charge à cent pour cent pour cette maladie ; pas de couverture médicale universelle ou perte de cette couverture : pertinence de cette mesure ; rendez-vous avec le médecin : obtention du certificat médical spécial ; prise en charge à cent pour cent des soins liés à la maladie).

Ces connaissances permettront à l'utilisateur de construire des attentes sur la procédure à suivre et de comprendre les tenants et les aboutissants de cette dimension **de sa** situation-problème.

Les retours de l'utilisateur sont pour le moment peu informationnels en ce qui concerne ce qu'il a effectivement appris et retenu mais dès qu'une telle information est rendue accessible, elle donne les moyens à l'écrivain public d'ajuster son explication aux besoins de l'utilisateur :

[07, CHE02]

Chellakani **mais il m'a dit c'est supérieur à moi c'est ça le**
 Jacqueline oui c'est **supérieur au PLAfond**
 Chellakani -fond
 Jacqueline **POUR** pour avoir la cé è m u complète
 Chellakani cé è m u
 Jacqueline **mais par contre** vous avez droit à une aide **spéciale** hein
 Chellakani oui

Le premier tour de parole de cet extrait informe enfin l'écrivain public sur une partie des hypothèses interprétatives que l'utilisateur avait construites : « il m'a dit c'est supérieur à moi

c'est ça le » exprime le contenu d'une hypothèse interprétative. Ce contenu est interprété par Jacqueline comme une confusion entre la prise en charge à cent pour cent comme mesure spécifique aux maladies de longue durée, quelle que soit la couverture sociale de la personne et la prise en charge à cent pour cent de la couverture médicale universelle complète, conditionnée par les revenus qui ne doivent pas dépasser un plafond (« c'est supérieur à moi »). En effet, elle répond à ce tour de parole en distinguant les deux, « complète » et « aide spéciale » à l'aide d'un ensemble de marqueurs contrastants, d'abord l'augmentation de l'intensité sur « PLAFOND » (qui ne concerne que la C.M.U.) et sur « POUR », qui introduit justement la mesure « pour » laquelle le plafond est pertinent, ensuite le recours à une double articulation d'opposition, « mais par contre », enfin avec l'usage de deux termes qui semblent s'opposer sémantiquement, « complète » et « spéciale » : « complète »¹⁷ suggère l'interprétation d'une prise en charge à cent pour cent « pour toutes les maladies », tandis que « spéciale » une prise en charge à cent pour cent « pour une maladie spécifique ». L'écrivain public ajuste ainsi son explication vulgarisante aux besoins de l'utilisateur dès lors qu'elle dispose de **ressources pour les détecter**.

Ce travail de vulgarisation des catégories et du cadre administratif a une grande valeur pour l'utilisateur qui se réapproprie également sa situation-problème grâce à cela, et qui construit des attentes vis-à-vis de ses droits, de la procédure, des actions à mener, des étapes et des enjeux. Une meilleure connaissance du cadre administratif qui régit la situation-problème de l'utilisateur lui permet d'être davantage maître de cette situation et de mettre en place les solutions les plus avantageuses pour lui.

4. Les frontières et les passoires dans les interactions entre **spécialistes et non spécialistes**

Le bureau de l'écrivain public met en contact deux experts, l'un d'un domaine spécialisé, l'autre de sa situation-problème. La maîtrise du domaine spécialisé n'étant pas également partagée, il s'opère deux types de spécialisations :

- la spécialisation du discours de l'utilisateur par l'écrivain public grâce à la combinaison de ses connaissances spécialisées et de son interprétation de la situation-problème. Cette spécialisation transparait de plusieurs manières, entre autres dans les reformulations de la situation-problème par l'agent, dans la négociation de l'objectif ou dans le jugement de pertinence des informations apportées par l'utilisateur ;
- la spécialisation non plus du discours de l'utilisateur mais de ses connaissances et son interprétation de sa situation-problème : l'utilisateur **apprend** par le travail de vulgarisation de l'agent les éléments du domaine spécialisé qui concernent directement sa situation-problème, ce qui lui est très utile pour mieux gérer sa situation-problème, adapter son interprétation au cadre administratif, être plus autonome dans la mise en place des actions. Cette spécialisation des connaissances a un impact sur le discours de l'utilisateur, qui se spécialise en conséquence.

Ces deux types de spécialisation rendent impossible la classification de l'interaction entre écrivain public et utilisateur dans les discours ordinaires ou les discours spécialisés. Ils nous mènent au contraire à repenser la notion de frontière entre discours ordinaires et spécialisés : au vu des analyses, nous ne pouvons que constater la porosité des limites, entre des discours **ordinaires qui sont transformés en informations spécialisées**, des connaissances spécialisées qui sont **exposées à travers** des discours vulgarisateurs, des discours ordinaires qui se

¹⁷ Même si en fait, « complète » réfère à la couverture mutuelle (la C.M.U.-C.) cumulée à la couverture universelle de base (la C.M.U.), et doit être interprété dans le cadre administratif comme référant à la prise en charge à cent pour cent du plafond de la sécurité sociale *des soins qui sont pris en charge* par la C.M.U. et non de tous les soins.

spécialisent à la suite d'un apprentissage, etc. C'est pourquoi nous suggérons dans le titre de voir les frontières plutôt comme des passoires, l'ordinaire versant dans le spécialisé et le spécialisé s'invitant dans l'ordinaire, tout au long de l'interaction avec l'écrivain public.

Références bibliographiques :

- Brassac Christian 2000, « intercompréhension et communiacion® » dans Berthoud et Mondada (éd.) *Modèles du discours en confrontation*. Berne (CH), Peter Lang, p. 219-228.
- Boussard Valérie, Mercier Delphine et Tripier Pierre 2004, *L'aveuglement organisationnel ou comment lutter contre les malentendus*. Paris, CNRS.
- Clark Herbert H. 1996, *Using Language*. Cambridge (UK), Cambridge University Press.
- Falzon Pierre et Lapeyrière Solange 1998, « L'utilisateur et l'opérateur : ergonomie et relations de service » dans *Le Travail Humain* 61. p. 69-90.
- Gadrey Jean & de Bandt Jacques 1994, « De l'économie des services à l'économie de service » dans Gadrey & de Bandt (éd.) *Relations de service, marché de service*. Paris, CNRS, p. 11-17.
- Gunnarsson Brit-Louise 2009, *Professionnel Discourse*. Londres (UK), Continuum.
- Jacques Francis 1985, *L'espace logique de l'interlocution*. Paris, Presses Universitaires de France.
- Martin Robert 1987, *Langage et croyance, les « univers de croyance » dans la théorie sémantique*. Liège, Bruxelles (BE), Mardaga.
- Mourlhon-Dallies Florence 2009, *De l'analyse des discours ordinaires et professionnels à l'ingénierie de formation en langues*, synthèse d'HDR, Beacco (dir.), université Paris III – Sorbonne nouvelle.
- Petit Michel 2010, « Le discours spécialisé et le spécialisé du discours : repères pour l'analyse du discours en anglais de spécialité » dans *E-rea Revue électronique d'études sur le monde anglophone*. Disponible à l'adresse <http://erea.revues.org/1400>.
- Roulet Eddy et al. 1985, *L'articulation du discours en français contemporain*. Berne (CH), Peter lang.
- Searle John R. 1983, *Intentionality*. Cambridge (UK), Cambridge University Press.
- Shannon Claude Elwood 1948, « A Mathematical Theory of Communication » dans *Bell System Technical Journal* 27, p. 379-423.
- Todorov Tzvetan 1981, *Mikhail Bakhtine et le Principe Dialogique, suivi de Ecrits du Cercle de Bakhtine*. Paris, Seuil.
- Trognon Alain 1993, « La négociation du sens dans l'interaction » dans Halté (dir.) *Interactions. L'interaction, actualités de la recherche et enjeux didactiques*. Metz, Centre d'Analyse Syntaxique de l'Université de Metz, p. 91-120.