



HAL
open science

Discours au travail : perspectives dialogiques

Marie Carcassonne, Laurence Servel

► **To cite this version:**

Marie Carcassonne, Laurence Servel. Discours au travail : perspectives dialogiques. 2017. hal-01517183

HAL Id: hal-01517183

<https://hal.science/hal-01517183>

Preprint submitted on 10 May 2017

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.

Carnets d'Atelier de Sociolinguistique

Discours au travail : perspectives dialogiques

Marie Carcassonne
Université Paris-Dauphine, Modyco UMR 7114 et Cerso
mcarcassonne@free.fr

Laurence Servel
Université Paris-Dauphine, Cerso
laurence.servel@wanadoo.fr

Résumé

Lors d'une enquête sur une nouvelle activité de travail, la confrontation entre le contexte et différents types de données recueillies amène à constater que le dispositif d'enquête « produit » des acteurs sociaux en quête de reconnaissance. Certaines contradictions apparaissant lorsque l'on considère chaque type de matériau discursif de façon isolée sont alors dépassées et permettent de pointer la construction, en discours, d'un sens social.

L'existence d'un décalage entre ce que les interviewés disent qu'ils font lors d'entretiens et ce qu'ils font réellement quand on les observe a souvent été pointé, notamment par Weller (1994) ou Grosjean (1997). Ces auteurs ont posé, en croisant deux méthodes de recueils et donc deux types de données, la question de ce que l'on peut « croire » du discours des témoins. Si cette question embarrasse toujours autant ceux qui, en sciences sociales, travaillent essentiellement à partir d'entretiens, elle est néanmoins classique et justifie même, pour Lahire (1998) l'existence des sciences de l'homme et de la société. Mondada va aussi dans ce sens lorsqu'elle note que le déplacement du chercheur sur le terrain pour en *rappporter* quelque chose a la double caractéristique « de *conserver* et *transformer* les objets de savoir » (1998, 48).

Se demander si l'on peut croire les interviewés va permettre ici, au-delà de l'évidence de la réponse, à montrer comment le dispositif d'enquête « produit » des acteurs sociaux en discours (Gardin, 2006).

Nous insisterons en même temps sur l'intérêt qu'il peut y avoir à croiser les méthodes de recueil et à adopter une perspective dialogique.

Carnets d'Atelier de Sociolinguistique

Rappelons avec Volochinov (1929/1977)¹ que les mots sont toujours des reprises de discours antérieurs et des anticipations de discours à venir. D'une part, les mots sont enveloppés dans des contextes et n'ont pas de sens indépendamment de ceux-ci ; d'autre part, les mots peuvent eux-mêmes fabriquer des contextes. Qu'ils soient discursifs ou situationnels, ces contextes « agissent » sur la façon d'interpréter les mots et/ou les énoncés.

Nous porterons en outre un regard inter-disciplinaire sur l'activité² au travail, démarche que le Réseau *Langage et Travail*³ a rendu riche d'enseignements grâce à la rencontre de cadres d'analyse différents appliqués à des données du même type. Au début des années 90, les sociolinguistes et analystes du discours, par exemple, en se confrontant à des champs théoriques comme la praxéologie, ont été amenés à considérer les cas où le langage ne se développe pas pour lui-même, mais est toujours tendu vers une finalité, une action à accomplir. Plus récemment, le groupe LAF de l'Université de Genève⁴ a souligné, en revisitant Habermas, les rapports entre différentes formes d'agir et types de discours en situation de travail. De nombreux autres travaux⁵ montrent aussi à quel point la focalisation sur le langage peut être éclairante pour comprendre l'activité au travail, tout en insistant sur le fait qu'on ne saurait se satisfaire de ce seul regard pour l'analyser et la comprendre⁶.

¹ Un certain nombre de références (par ex. Bronckart, 2004, Ivanova, 2003, Moirand, 2003) ont largement attesté que *Le marxisme et la philosophie du langage* avait été écrit par Volochinov et non Bakhtine, même si l'ouvrage est actuellement publié sous ce nom.

² L'activité a été approchée, à la suite de Hanique reprenant Clot (1999) comme « ce qui occupe les agents. L'expression doit être prise au double sens de ce qu'ils font dans l'espace extérieur (dans l'action sur des objets du monde) et de ce qui se passe en eux (de ce qui les préoccupe aux plans cognitif, émotionnel, imaginaire et symbolique) » (Hanique, 2004, 25-26).

³ Cf. en particulier les *Cahiers du Réseau Langage & Travail*, ainsi que Boutet, Gardin, Lacoste, 1995 ; Borzeix et Fraenkel, 2001, Grosjean et Lacoste, 1999.

⁴ Cf. Bronckart et al. 2004.

⁵ Par exemple les travaux de Léglise (1997) sur la question de l'intervention des linguistes dans les situations de travail, ceux de Bautier (1995) dans le champ de la didactique ou encore ceux de Moirand (2003) sur la question du genre.

⁶ Le contexte socio-technique, en particulier, exerce une « contrainte » forte sur les mises en mots ; en même temps, celles-ci permettent parfois de se « libérer » de ces contraintes en tournant le contexte en dérision, l'inventivité lexicale conduisant à

Carnets d'Atelier de Sociolinguistique

Pour éprouver cette double perspective dialogique et inter-disciplinaire, revenons sur une de nos enquêtes, menée à la fin des années 1990 à la CNAV⁷ et portant sur la nouvelle activité de Technicien-Conseil (TC). Cette activité a été appréhendée à partir de la littérature institutionnelle et de deux autres types de matériaux discursifs :

-sept entretiens semi-directifs, d'environ une heure trente chacun, entre chercheurs et TC où ces dernières⁸ sont interrogées sur leur activité, à partir d'une grille pré-établie incluant les thèmes suivants : trajectoire professionnelle, rapport au travail, à la hiérarchie, aux collègues, relation avec l'utilisateur.

-sept interactions entre TC-utilisateurs, d'environ une demi-heure chacune, au cours desquelles l'utilisateur se présente pour la première ou la deuxième fois au guichet, dans le cadre d'un « rendez-vous » (désormais « rdv ») pris à l'avance, afin de constituer le dossier qui permettra de reconstituer sa carrière et procéder au calcul du montant de sa retraite.

Le croisement de ces différents matériaux discursifs entre eux et avec le contexte nous a amenées à constater l'émergence d'acteurs sociaux défendant en discours la spécificité de leur activité, nouvellement créée, activité en tension par rapport à une autre dans la même organisation et menacée de remise en question. Nous avons ainsi interprété le discours des enquêtés, dans les deux types de recueils (en entretien avec le chercheur ou en rdv avec l'utilisateur), comme s'adressant davantage à l'interlocuteur hiérarchique *in absentia* ; nous retrouvant, à ce niveau dialogique de l'interprétation des données, dans la position de médiateurs. Les TC supposaient en effet certainement qu'un retour serait fait au directeur qui leur avait imposé cette enquête. Les conditions précédant le recueil des données, tout comme la projection de la « réponse » pouvant être faite à ce discours médiatisé par le chercheur, a ainsi « orienté » (François, 2001) le contenu, la forme tout comme l'interprétation des données. On retrouve ici l'idée de Volochinov de

construire des points de vue distincts sur le monde, d'énoncer des jugements de valeur propres à modifier les évaluations sociales (Boutet, 2001).

⁷ Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse. La CNAV est un établissement public à caractère administratif. En Ile-de-France, elle gère la retraite des assurés en assurant la tenue des comptes des cotisants, le calcul puis le paiement mensuel de la retraite.

⁸ Il s'agit d'un personnel uniquement féminin.

Carnets d'Atelier de Sociolinguistique

« maillon » (*in* Bakhtine 1929/1977, 105) de la chaîne ininterrompue des actes de parole, tout à la fois reprenant les mots d'autrui, mais aussi anticipant les paroles à venir, dans une forme de compréhension responsive.

Après avoir présenté le terrain d'enquête, nous allons expliquer en quoi le croisement des matériaux discursifs nous a amenées à reconfigurer les données pour les interpréter en termes de lutte pour la reconnaissance d'un positionnement social, voire de construction d'une « arène de lutte sociale » (Gardin, 2006).

1. Présentation du terrain d'enquête

La recherche dont il est question ici est le fruit d'une offre et d'une demande, relativement fortuites et non formulées explicitement : enseignantes dans une université parisienne, nous devions faire travailler les étudiants et, donc travailler nous-mêmes, sur le thème, très en vogue à la fin des années 1990, de la relation de service. Dans ce cadre, et sur la base d'un contact qu'un collègue avait avec le directeur des Ressources Humaines de la CNAV, nous avons proposé de mener une enquête, avec un petit groupe d'étudiants, enquête qui donnerait lieu à la rédaction d'un document écrit, évalué par l'université et transmis aux intéressés. En un sens, nous avons généré une commande qui n'existait pas, la CNAV nous rendant service en nous ouvrant ses portes. Cependant de nombreux changements et expérimentations étaient à l'œuvre en ces lieux et s'il n'y a pas eu de commande à proprement parler, il y a bien eu une demande, en tout cas une attente de la part de ce responsable qui était la suivante : *comment les TC vivaient-elles leur nouvelle activité ?* Ce passeur et ses préoccupations ont nécessairement influencé la co-construction des discours recueillis. En effet, comme on le confirmera, « l'intermédiaire pour la prise de contact joue un rôle important dans le type de relation imaginaire que l'interviewé entretiendra avec l'interviewer » (Blanchet, 1985, 96)⁹.

1.1. Un nouveau métier dans un contexte particulier

⁹ Ce point de vue de psychologue a été pointé dans toutes les disciplines sociales, par ex. en sociologie (Mauger 1991, Pinçon 1991), linguistique (Aguttes et Salazar-Orvig 1984, Chabrol 1982, De Heredia-Desprez 1990), ethnographie (Beaud 1996) ou encore socio-anthropologie (Palomares et Tersigni, 2001).

Carnets d'Atelier de Sociolinguistique

Autrefois en charge d'une tâche spécialisée (paie, liquidation, gestion des comptes individuels, accueil, contentieux), les TC sont désormais responsables de l'ensemble de celles-ci. Nouvellement réparties en agences locales (par groupe de 8 et sur la base du volontariat) pour recevoir le public, chaque TC s'occupe d'un certain nombre de dossiers et accueille, au cours d'un rdv, les futurs retraités pour établir le calcul de leur retraite. Le traitement administratif des dossiers s'élabore donc en partie dans une relation de face à face avec l'utilisateur.

La création de ce nouveau « métier » correspond à une volonté institutionnelle forte d'offrir de nouveaux services et de se rapprocher des usagers. Le traitement des dossiers qui s'effectuait à distance (le seul lien avec l'assuré consistait en un échange de courrier) se fait désormais en partie en direct. Toutes les TC sont des agents expérimentés mais avec un faible niveau de formation initiale. Le travail en agence locale repose sur une plus grande polyvalence et davantage d'autonomie dans l'organisation et le traitement des dossiers, ce qui génère une forte satisfaction. Surtout, ce travail engage les agents dans une relation de service qui nécessite un fort investissement subjectif dans le travail : s'ajuster en face à face aux demandes toujours variées, aux situations complexes des assurés suppose d'activer des capacités de compréhension nouvelle, d'interprétation, de reformulation, de gestion de l'interaction, d'initiative. Tout ceci a nécessité une forte adaptation de la part des agents. Ainsi, à la CNAV, comme dans nombre d'organisations du travail de la période contemporaine, « les transformations du travail vont dans le sens d'une convocation plus grande et plus systématique de la subjectivité au travail » (Clot, 1999, 69).

Un autre élément important du contexte est à signaler : au cours de l'enquête, une opération de re-classification décidée par la CNAV a touché directement les TC. Celles-ci, lorsque leur poste a été créé, avaient bénéficié d'un niveau supplémentaire, lequel se traduisait par une légère augmentation de salaire. Or, il est question de faire passer tous les agents travaillant en région à ce même niveau. Les TC perdraient de fait l'avantage qui leur avait été accordé. Cela a d'autant plus d'impact que, traditionnellement dans l'univers de la CNAV, et du point de vue du système de représentation symbolique, occuper une fonction non technique ou « moins » technique est pénalisant. Par cette

Carnets d'Atelier de Sociolinguistique

mesure, intervenant subitement, l'institution renoue avec ses fonctionnements précédents et dénie aux TC toute spécificité : elle ne tient pas ses promesses.

1.2. Une littérature institutionnelle qui contribue à la construction de ce nouveau contexte

L'analyse de la littérature interne et externe de la CNAV a elle aussi contribué à situer les données discursives recueillies lors des interactions TC-chercheurs et TC-usagers. Il apparaît que la CNAV a engagé une politique d'image très construite, en se présentant comme un organisme de service, ouvert et proche des assurés. L'examen de la plaquette présentant l'agence locale est, à ce titre, exemplaire.

Observons ainsi le relevé exhaustif des mises en mots des valeurs présentes dans cette plaquette :

- la **proximité géographique**, valeur transmise par :
 - *les expressions *agence locale* et *près de chez vous*
 - *la présence de deux plans (un de la région et un du quartier)
- le **contact**, l'**accueil**, valeurs transmises par :
 - *des lexèmes : *rendez-vous* (3 fois), *en tête à tête* (1 fois), *accueil* ou *accueillir* (4 fois)
 - *des outils énonciatifs servant la fonction conative, ici grâce à la deuxième personne du pluriel : *votre* (7 fois, ex. *votre retraite*, *votre agence*), *vous* (5 fois, ex. *vous résidez*, *préparer avec vous*), et à la forme impérative (1 fois : *prenez-vite rendez-vous*)
 - *des outils énonciatifs servant aussi la fonction émotive, ici grâce à la première personne du pluriel associée parfois à la forme impérative (*préparons-là*, *nous vous proposons*)
 - *un dessin (s'inspirant du style des bandes dessinées des années 50) illustrant une jeune femme parlant à une personne aux cheveux gris
 - *la présence de couleurs dans les titres
- la **nouveauté**, la **modernisation**, valeur transmise par les lexèmes des titres : *une nouvelle agence*, *un nouveau service*
- le **service personnalisé**, l'**aide**, valeurs transmises par le biais du lexème *service* (4 fois : *à votre service*, *un nouveau service*, *une équipe à votre service*, *service personnalisé*), de l'expression *un interlocuteur unique*, et du verbe *aider* (*vous aider dans vos démarches*), et par l'expression *garantir la retraite de chaque salarié*

Carnets d'Atelier de Sociolinguistique

Plus généralement, ces valeurs affichées sont récurrentes dans les documents institutionnels et nous les avons retrouvées de manière tout aussi récurrente dans le discours des TC lors des entretiens.

2. Une interprétation croisée des données : quelques exemples

Chaque type de matériau a mis en évidence des aspects très différents de l'activité. Par exemple, on a observé lors des rdv TC-usagers un certain nombre de difficultés pour la TC, comme :

- une mise en doute de la part de l'utilisateur des affirmations de la TC,
- un formatage « violent » du dossier à remplir obligeant parfois la TC à recentrer l'utilisateur qui sort du cadre discursif pré-établi ou à s'excuser de certaines questions imposées par le formulaire,
- un effort constant de particularisation de la loi pour la mettre à « portée » de l'utilisateur.

Or ces aspects de l'activité n'ont pas été évoqués par les TC lors des entretiens avec les chercheurs. Les TC ont fait au contraire une description très idéalisée, valorisante et générale de leur métier.

Ces contrastes, mis en évidence par les différents modes de recueil, peuvent s'interpréter de plusieurs façons. Tout d'abord l'entretien TC-chercheur, qui traite de l'activité en général, atténue « l'effet de loupe » créé par l'observation du seul « rendez-vous », lequel n'est qu'une partie de l'activité de la TC. Surtout on peut considérer ces contrastes comme anticipant la réception des discours et s'adressant de manière multiple à la communauté des TC, aux chercheurs et, par delà, à la hiérarchie. Cette adresse se réalise sur des modes variés dont nous évoquons ici trois aspects : elle s'appuie sur une reprise du discours institutionnel, elle gomme les difficultés rencontrées avec l'utilisateur, elle fait l'objet d'une mise en scène particulière dans laquelle l'ordinateur est un allié précieux.

2.1. Une présentation de l'activité très institutionnelle

Lors des entretiens avec le chercheur, les TC se livrent à une présentation très institutionnelle de leur activité. Celle-ci peut s'interpréter à la suite de Boutet et Gardin par le fait que l'agent interviewé sur son travail reprend

le discours « disponible » et a une difficulté à « mettre en mots des connaissances, des expériences qui ne sont pas déjà codées dans des discours, qui ne circulent pas dans un espace dialogique déjà constitué » (2001 : 111).

2.1.1. Adhésion à l'opération de nomination

« *Si je peux résumer [mon travail] c'est dédramatiser le passage à la retraite. J'ai vraiment l'impression d'apporter une aide aux gens, de conseiller. Le terme de Technicien Conseil porte bien son nom* » (entretien 6) affirme cet agent de la CNAV en présentant ses nouvelles fonctions. Alors que comme le souligne Dubar (1991), il est relativement rare que les catégories officielles et indigènes se rejoignent, on constate ici une adhésion à l'opération de nomination proposée par l'institution en période de modernisation.

2.1.2. Une présentation du métier en terme collectif

Les TC insistent beaucoup sur l'esprit d'équipe qui les unit. Cette dimension communautaire du fonctionnement des agences locales sert avant tout à se démarquer des anciennes situations de travail. Les TC représentent un groupe se construisant dans une forte opposition¹⁰ vis-à-vis de leurs anciens collègues des agences régionales : dans leurs discours, l'emploi de pronoms collectifs (nous, on) et les scansionnements bâtis autour des oppositions entre *avant/ici* et entre *eux/nous* sont frappants. Il s'agirait aussi, par là, d'affirmer sa spécificité en tant que groupe, lequel a des enjeux communs.

2.1.3. Mise en avant des spécificités et les compétences requises par ce « nouveau » métier

Les TC soulignent fortement l'aspect le plus nouveau de leur fonction et se saisissent du discours institutionnel pour mettre en mots la dimension « contact » de celle-ci. Ainsi, les propos des agents sont traversés d'expressions qui se retrouvent dans la littérature interne et externe à la CNAV. Ce pôle relationnel de leur activité est grandement décrit et la dimension d'écoute est valorisée. Plus encore, cette dimension est

¹⁰ Ce qui est classique en matière de dynamique identitaire (Erickson, 1972, Sainsaulieu, 1977).

Carnets d'Atelier de Sociolinguistique

qualifiée par les agents de « rôle social », « d'aide » à l'utilisateur, les images de « l'assistante sociale » ou de la « bouée de sauvetage » étant, à ce titre, évoquées.

2.2. Les difficultés de la relation avec l'utilisateur gommées

Dans la description de leurs activités, les TC ne mentionnent pas certaines difficultés que nous avons pourtant observées lorsqu'elles sont en rdv, comme par exemple des élans d'agressivité ou des tentatives de déstabilisation de la part des usagers.

L'analyse des « mouvements » discursifs (François, 1994, 52) dans la dynamique de l'interaction, montre par exemple dans les deux extraits suivants comment les dires de la TC peuvent être mis en doute par l'assuré, et comment la TC est obligée de « négocier » (Kerbrat-Orecchioni, 2004) dans l'interaction, sa place de spécialiste :

T76- oui c'est ce que je vais voir donc là vous avez une allocation de base de 171 francs 36 A77- ah ben ! Moi j'pensais qu'vous allez reprendre les feuilles de 94 T78- je sais pas si elles remontent si loin quand même A79- ah ben d'après la lettre j'ai eu ma première indemnisation...alors euh - ...on va voir... j'sais pas si elles remontent si loin... vous pensez que c'est c'est 261 francs 03 ?

Ici, l'assuré (A) met en cause le mode de calcul de la TC (T), et donc le rôle d'expert de la TC, en rapportant les paroles d'un professionnel rencontré dans un autre organisme (Assedic)¹¹ plus directement concerné par ce calcul. Le renversement des places est même total dans la mesure où c'est la TC qui pose une question relevant du domaine du droit et des procédures.

Vers la fin du même rdv, alors que le rituel d'au-revoir est déjà entamé, la TC, avec l'aide de l'assuré, va « sauver la face » (Goffman, 1973) en demandant à vérifier les informations présentées par l'assuré :

¹¹ D'après le référentiel de compétences, la TC connaît les droits et procédures liés à cet organisme.

Carnets d'Atelier de Sociolinguistique

T122- par contre ce que je vous demanderais bien c'est pour mon information personnelle
A123- oui
T124- vous voulez pas me passer un petit coup de fil quand vous aurez la notification
A125- oui bien sûr sans problème/
T126- /hein de rappel savoir s'ils vous repayent l'allocation de base du début
A127- oui oh non non c'est même vous qu'avez raison elle s'est p'têt trompée hein je sais pas ce qu'elle m'a dit euh
T128- c'est pour moi c'est mon information personnelle/

Observer le cours de l'interaction TC/usager conduit ainsi à souligner que la reconnaissance par le public de la place d'expert est en permanence en jeu.

Même si cela ne relève pas d'une joute oratoire, on voit bien comment la TC est obligée, face à l'assuré¹², de maîtriser l'ensemble des informations relatives aux différentes institutions prenant en charge le futur retraité sous peine de se le voir reprocher.

2.3. Le calcul en direct du montant de la retraite : une forme de « révélation » mise en scène

Dans cette confrontation, la technique est importante pour parvenir à faire valoir ses compétences : l'ordinateur, et les informations qu'il contient, apparaissent comme un précieux recours. Les TC se servent ainsi de cet aspect de « révélation » de leur métier pour se faire reconnaître comme de véritables professionnelles. Elles ont d'ailleurs proposé de nous indiquer l'état actuel de nos points retraite.

La sociologie américaine des professions, avec notamment Hughes (1958) a mis en évidence que certaines activités ont plus de chances que d'autres de parvenir au statut de professions : ce sont celles qui manipulent des « savoirs coupables » comme le crime, la sexualité, la naissance, la mort, la maladie ou le malheur. Ces savoirs sont en effet recueillis par les agents qui ont obligation de garder le silence. Si l'on

¹² Voir pour d'autres exemples de cette négociation de place et de lutte pour la reconnaissance, Carcassonne et Serval, 2005.

Carnets d'Atelier de Sociolinguistique

retrouve trace de ce type de savoirs détenus par les TC (divorce, départ à l'étranger, décès des enfants ou du conjoint...), ces dernières possèdent de surcroît la recette permettant de parvenir à la révélation du « secret » relatif au montant de la pension à venir de l'assuré et, par conséquent, à ses conditions de vie future.

Observons un extrait où cette dimension d'annonce est présente :

F333- D'accord. Sinon vous avez jamais eu de calcul, vous n'avez jamais rien fait, vous savez pas combien vous allez toucher ? Vous avez aucune idée...

F334- Non, pas du tout non non

T335- On va voir si je peux parce que depuis ce matin on a des petits problèmes d'écrans, ils sont assez longs, j'y connais rien mais on va voir si ça se décante [...]

T401- Bon j'vais calculer juste avec 5 enfants hein

F402- D'accord

T403- Hein donc moi j'ai bien aujourd'hui...alors euh est-ce qu'on a <tousse> voilà les quatre cinq on avait trouvé donc je rajoute pas hein je compte rien

F404- D'accord vous faites comme si effectivement

T405- *Je fais vraiment sans régularisation entière moins zéro quatre donc quatre vingt-dix-huit donc on a cinq enfants <inaudible> deux alors j'arrive donc à 125 trimestres au total j'arrive à 2193 francs*

F406- D'accord

T407- C'est pas beaucoup hein

F408- Ca fait très très

T408- C'est pour ça qu'on arrive à trouver un peu plus

F408- mmh

T409- Code cent-trente-quatre <inaudible> alors j'ajoute la majoration par enfant pour avoir une majoration de dix pour cent il faut au minimum trois enfants

F410- D'accord

T411- <inaudible> fichier depuis ce matin <inaudible> on est allé très vite

F412- D'accord

T413- *Voilà tout compris j'arrive à 2975 francs vingt-trois*

F414- D'accord

T415- Au jour d'aujourd'hui

F416- Au jour d'aujourd'hui sans les : : : sans les régularisations

Carnets d'Atelier de Sociolinguistique

T417- Sans vérifier sans régulariser le compte jusqu'à maintenant
F418- D'accord
T419- C'est le minimum que je peux vous annoncer aujourd'hui

Dans cet extrait, la TC qualifie elle-même rétroactivement ses énoncés « d'annonce » en T419. En fait, la TC procède même à une « double annonce », *en T405 puis en T413*. La deuxième annonce a pour effet de mettre en valeur l'activité d'experte de la TC, qui « en rentrant des données » dans l'ordinateur, modifie l'annonce initiale. En même temps, le discours qui accompagne cette activité apparaît proche de la formule magique (cf. T403, T409, T417). Le calcul lui-même est effectué dans un autre monde, l'univers technique de l'ordinateur dont on dépend totalement (cf. T335).

Conclusion

Les contrastes résultant du croisement des matériaux discursifs permettent finalement d'interpréter les données en termes de « pratiques identitaires collectives » (Lahire, 1998) : les TC se trouveraient, au moment de l'enquête, dans une position fragilisée liée au manque de reconnaissance que leur accorde l'institution via l'opération de reclassification. Cette situation de crise donnerait naissance à une forme de stratégie identitaire (Taboada-Leonetti, 1990), non nécessairement consciente mais marquée dans la mise en mots.

Les discours recueillis lors de l'enquête contribuent ainsi à la production d'acteurs sociaux qui affirment un positionnement dans l'organisation. Et ce positionnement socio-discursif semble s'adresser prioritairement à la hiérarchie, tout en étant médiatisé et construit par le processus d'enquête. En effet, un tel positionnement n'aurait pas émergé aussi nettement si nous n'avions pu reconstituer l'entrelacs des niveaux discursifs traversant l'activité de travail, puis confronter ces matériaux entre eux et avec le contexte extra-discursif.

Les contradictions et tensions dans les différentes phases de recueil de données prennent ainsi un sens. Etude de la circulation du sens dans le

dialogue et construction d'un sens social s'éclairent ainsi mutuellement¹³.

Bibliographie

- Aguttes P., Salazar-Orvig A., 1984, « Le discours sur la drogue : analyse d'entretiens de jeunes toxicomanes », *Etudes de Linguistique Appliquée* n°53, 21-33.
- Bakhtine M., (Volochnov V N.), 1977, (éd. or. 1929), *Le marxisme et la philosophie du langage, essai d'application de la méthode sociologique en linguistique*, Paris, Editions de Minuit.
- Bautier E., 1995, *Pratiques langagières, pratiques sociales, de la sociolinguistique à la sociologie du langage*, Paris, L'Harmattan.
- Beaud S., 1996, « L'usage de l'entretien en sciences sociales. Plaidoyer pour 'l'entretien ethnographique' », *Politix* n°35, 226-257.
- Blanchet A. et al., 1985, *L'entretien dans les sciences sociales*, Paris, Bordas.
- Borzeix A., Fraenkel B., coord., 2001, *Langage et travail, communication, cognition, action*, Paris, CNRS Editions.
- Boutet J., 2001, « La part langagière du travail : bilan et évolution », *Langage et société*, n°98, 17-42.
- Boutet, J. et Gardin, B., 2001, « Une linguistique du travail » in Borzeix A., Franenkel B., 2001, 89-111.
- Boutet J., Gardin B., Lacoste M., 1995, « Discours en situation de travail », *Langage* n°117 *Les analyses de discours en France*, 12-31.
- Bronckart J.P. et le groupe LAF eds., 2004, « Agir et discours en situation de travail », *Cahiers de la section des sciences de l'éducation* n°103, Université de Genève, 147-184.
- Cahiers du Réseau Langage et Travail* : <http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr>
- Carcassonne M., Servel L., 2005, « Rôle représenté et rôle joué : l'activité des techniciens conseils » in Filliettaz L. et Bronckart J-P., *L'analyse des actions et des discours en situations de travail. Concepts, méthodes, application*, Louvain-La-Neuve, Peeters, 79-98.
- Carcassonne M., Glady M., 2006, « Langage, travail et organisation » in Alter N., *Manuel de sociologie des organisations*, Paris, PUF, 209-225.

¹³ Voir aussi pour cet éclairage mutuel Carcassonne et Glady, 2006. Véronique 1997, à la suite de Pharo 1993 a pointé toutefois le fait que ces deux objets d'étude ne se rejoignent que partiellement.

Carnets d'Atelier de Sociolinguistique

- Chabrol C., 1982, « A qui parle-t-on dans un entretien d'enquête », *Connexions* n°38, 187-121.
- Clot Y., 1999, *La fonction psychologique du travail*, Paris, Presses Universitaires de France.
- De Heredia-Deprez C., 1990, « Intercompréhension et malentendus. Etude d'interactions entre étrangers et autochtones » in François F. et al., *La communication inégale, heurs et malheurs de l'interaction verbale*, Neuchâtel, Delachaux et Niestlé, 213-236.
- Dubar C., *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, A. Colin, 1991.
- Erikson E., 1972, *Adolescence et crise : la quête de l'identité*, Paris, Flammarion.
- Filliettaz L., Bronckart J.P., 2005, *L'analyse des actions et des discours en situations de travail. Concepts, méthodes, application*, Louvain-La-Neuve, Peeters.
- François F., 1994, *Morale et mise en mots*, Paris, L'Harmattan.
- François F., 2001, « Langage et hors langage. Quelques remarques », *Marges Linguistiques* n°1, <http://www.marges-linguistiques.com/>
- Gardin B., 2006, *Paroles d'ouvrières et d'ouvriers*, in Gardin, N., Boutet, J. éd., Limoges, Éditions Lambert-Lucas.
- Goffman E., 1973, *La mise en scène de la vie quotidienne*, Paris, Editions de Minuit.
- Grosjean M., 1997, « Les relèves orales entre équipes infirmières à l'hôpital : des structurations discursives aux pratiques cognitives et sociales » in Grossen M., Py B. éd., *Pratiques sociales et médiations symboliques*, Paris, Peter Lang, 137-152.
- Grosjean M., Lacoste M., 1999, *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Hanique F., 2004, *Le sens du travail. Chronique de la modernisation au guichet*, Paris, Eres.
- Hughes E., 1958, *Men and their work*, Glencoe, Teh Free Press.
- Ivanova I., 2003, « Le dialogue dans la linguistique soviétique des années 1920-1930 », *Cahiers de l'Institut de linguistique et des sciences du langage (Université de Lausanne)* n°14, 157-182.
- Kerbrat-Orecchioni C., 2004, « Analyse des conversations et négociations conversationnelles » in Grosjean M., Mondada L. dirs., *La négociation au travail*, Lyon, P.U.L.
- Lahire B., 1998, « Le 'faire' et le 'dire sur le faire' », *Recherche et Formations* n°27, 15-28.

Carnets d'Atelier de Sociolinguistique

- Léglise I., 1997, « A l'écoute du langage des opérateurs acousticiens : intervention linguistique et analyse de l'activité », *Arob@se*, vol.1, n°2.
- Mauger G., 1991, « Enquêter en milieu populaire », *Genèse* 6, (déc.) 125-143.
- Moirand S., 2003, « Quelles catégories descriptives pour la mise au jour des genres du discours ? » in *Contributions à la journée organisée par Catherine Kerbrat-Orecchioni et Véronique Traverso le 18 avril 2003, Université Lumière Lyon*, http://icar.univ-lyon2.fr/Equipe1/actes/journees_genre.htm
- Mondada L., 1998, « Technologies et interactions dans la fabrication du terrain du linguiste », *Cahiers de l'ILSL* n°10, 39-68.
- Palomares E., Tersigni S., 2000, « Les rapports de place dans l'enquête : les ressources du malentendu », *Langage et Société* n°97, 5-26.
- Pharo P., 1993, *Le sens de l'action et la compréhension d'autrui*, Paris, L'Harmattan.
- Pinçon M., Pinçon-Charlot M., 1991, « Pratiques d'enquêtes dans l'aristocratie et la grande bourgeoisie », *Genèse* 3, 120-123.
- Sainsaulieu R., 1977, *L'identité au travail*, Paris, Presses de Sciences Po.
- Taboada-Leonetti I., 1990, « Stratégies identitaires et minorités : le point de vue du sociologue » in Camilleri C. et al., eds., *Stratégies identitaires*, Paris : PUF, 43-83.
- Véronique D., 1997, « Dialogue et interaction communicative : linguistique et sociologie compréhensive » in Grossen M., Py B., eds., *Pratiques sociales et médiations symboliques*, Paris, Peter Lang, 79-95.
- Weller J.M., 1994, « Le mensonge d'Ernest Cigare. Problèmes épistémologiques et méthodologiques à propos de l'identité », *Sociologie du travail* n°1, 25-42.