



**HAL**  
open science

# Questionner un écrit professionnel au prisme de sa dimension argumentative : le cas du dossier d'utilisateur en CSAPA

Séverine Equoy-Hutin, Virginie Lethier

## ► To cite this version:

Séverine Equoy-Hutin, Virginie Lethier. Questionner un écrit professionnel au prisme de sa dimension argumentative : le cas du dossier d'utilisateur en CSAPA. *Argumentation et Analyse du Discours*, 2018, 20, 10.4000/aad.2540. hal-01941595

**HAL Id: hal-01941595**

**<https://hal.science/hal-01941595v1>**

Submitted on 8 Dec 2022

**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 Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

---

# Questionner un écrit professionnel au prisme de sa dimension argumentative : le cas du dossier d'utilisateur en CSAPA

*Exploring professional writings through its argumentative dimension: the user record in French addiction treatment centers (CSAPA)*

Séverine Equoy-Hutin et Virginie Lethier

---

## Introduction

- 1 Cette contribution propose de s'intéresser à un écrit professionnel, le dossier d'utilisateur circulant dans un Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA), et de le considérer sous l'angle du concept de « dimension argumentative », afin d'en éprouver la validité et la pertinence pour l'analyse des genres professionnels.
- 2 L'analyse de l'argumentation dans le discours (Amossy 2012 [2000]) se fonde sur une conception étendue de l'argumentation et s'est dotée d'une ambition empirique qui lui donne tout son intérêt sur le plan social. Elle vise en effet à élaborer un cadre conceptuel à partir de l'étude de discours issus de pratiques langagières diversifiées, pris dans leur matérialité et leur contexte socio-historique singuliers. En outre, elle accorde une place de choix aux genres de discours considérant qu'« il faut se référer au genre de discours pour saisir la parole en action, dans ses possibilités et ses contraintes » (Amossy 2012 : 28).
- 3 Les genres du discours professionnel sont jusqu'ici restés en dehors du champ de l'argumentation dans le discours, qui s'est dans un premier temps principalement concentrée sur les discours littéraire, politique et médiatique. Or ceux-ci peuvent tout aussi légitimement prétendre être envisagés comme un objet fécond permettant d'éprouver la théorie-cadre, en l'ouvrant notamment à des problématiques afférentes

comme celles de l'écriture collective, des stratégies d'acteurs et de l'action professionnelle. Nous postulons à ce titre que l'étude des genres du discours professionnels peut nourrir le programme de recherche amorcé par Amossy précisément en ce qu'ils mobilisent « des modes de fonctionnement non répertoriés, voire des modèles de raisonnements alternatifs » (2009 : 239) qu'il s'agit de mettre au jour.

- 4 Les « écrits professionnels » ont donné lieu à une abondante littérature (Borzeix et Fraenkel 2005, Filliettaz et Bronckart 2005, Bouquet et Riffault 2009, Matuszak 2014, Delcambre 1997), et on la doit principalement au réseau interdisciplinaire *Langage et Travail* qui problématise les relations entre pratiques langagières et activités laborieuses. Les activités langagières au travail (Filliettaz et Bronckart 2005) s'organisent en « genres professionnels » (Boutet 2005) qui diffèrent d'un métier, d'une situation et d'un secteur professionnel à l'autre et structurent l'écologie discursive et communicationnelle d'un univers de travail donné. Nous postulons qu'en dépit de leur grande diversité, les écrits professionnels partagent un certain nombre de propriétés et de régularités qui résultent de leur appartenance à l'hypergenre des genres professionnels : par exemple, l'économie des moyens verbaux (style elliptique, asyntacticité, siglaison) témoigne de leur rapport étroit au contexte d'action et aux objectifs de l'activité, ainsi que d'une relation particulière au temps. Par ailleurs, les écrits professionnels se caractérisent par une forte plurisémiotité observable dans la complémentarité des supports et des ordres de l'oral et du scriptural.
- 5 L'écrit professionnel que nous nous proposons ici d'étudier, le dossier d'utilisateur, ne se présente pas comme relevant d'une entreprise argumentative. Toutefois, en l'envisageant sous l'angle de sa dimension argumentative potentielle (Amossy 2012 [2000]), nous postulons qu'une analyse argumentative permet au professionnel et au chercheur d'appréhender des phénomènes qui renvoient à des logiques d'acteurs professionnels en situation. Autrement dit, aborder le dossier d'utilisateur en saisissant les traces de sa dimension argumentative contribuerait à révéler les enjeux de cette pratique d'écriture, dans le champ de la communication et de la circulation des discours au travail d'une part, et de l'action des professionnels engagés dans un processus quotidien d'accompagnement de l'utilisateur en situation d'addiction d'autre part.
- 6 Dans un premier temps, il s'agira de discuter l'adéquation du cadre méthodologique et théorique de l'argumentation dans le discours à un tel genre premier (Bakhtine 1984). Dans un second temps, nous présenterons le terrain d'étude et ses spécificités, ainsi que les caractéristiques du corpus sur lequel se fonde cette contribution. Il s'agira enfin d'envisager le dossier d'utilisateur comme relevant d'une écriture problématisante et d'examiner quelques lieux discursifs dans l'espace desquels se joue la dimension argumentative.

## 1. L'argumentativité des genres professionnels en question

- 7 Pour certains genres professionnels, tels que le rapport de signalement (Cislaru *et al.* 2008), l'argumentation constitue indéniablement une entrée d'analyse riche en perspectives. En revanche, on peut s'interroger sur sa pertinence dans le cas de genres qui, *a priori*, ne relèvent pas d'une entreprise de persuasion affichée. Pour autant,

échappent-ils à l'argumentation ? En quoi l'analyse argumentative peut-elle constituer un cadre fructueux pour mieux appréhender leur fonctionnement et leur potentiel d'action ?

### 1.1. Une conception étendue de l'argumentation pour l'analyse des genres professionnels

- 8 Un premier élément de réponse est à trouver dans la conception étendue de l'argumentation proposée par Amossy et dans la distinction entre visée argumentative et dimension argumentative (2012 [2000] : 25) qui est à envisager sur le mode d'un *continuum*. Le champ d'étude de l'argumentation dans le discours n'intègre plus seulement les discours correspondant à une entreprise argumentative (visée argumentative) : il s'ouvre aussi aux discours qui orientent « le regard de l'allocutaire pour lui faire percevoir les choses d'une certaine façon » (2008 : 11)<sup>1</sup>. Amossy opère ainsi un déplacement essentiel des pôles de la communication argumentative, habituellement restreinte à la confrontation des points de vue explicite et forte, de sorte que celle-ci « de surcroît lorsqu'elle est polémique, constitue l'un des pôles de l'argumentation, l'autre étant la dimension argumentative des discours » (2012 : 18). Pour l'argumentation dans le discours, il y aurait donc lieu d'envisager l'argumentativité dans des situations non-conflictuelles et de prendre en compte les discours qui s'échafaudent sur le mode de la coopération et de la complémentarité des points de vue, ou qui visent le renforcement de l'adhésion dans l'épidictique. Ce programme fait écho aux propositions de Nonnon qui envisage les discours polygérés et met l'accent sur la dynamique constructive s'exerçant dans une « activité de tâtonnement en commun » (1996 : 74) :

Cette représentation de l'argumentation comme obligation de disposer d'une réponse déterminée face à un problème, de se tenir à un avis et de le défendre constitue certainement un obstacle épistémologique pour d'autres activités argumentatives, la dissertation philosophique par exemple, qui relèvent plus de l'examen d'un problème, où l'on cherche à instruire une question, à établir un parcours autour d'une notion en adoptant tour à tour, de façon contrôlée, différents points de vue (1996 : 68).

- 9 Ce déplacement vers une conception étendue de l'argumentation est tout particulièrement important pour l'approche des genres professionnels qui ne sont généralement pas placés sous le régime de l'antagonisme ou de la polémique, mais bien sous celui de la coopération et de la coordination au service d'une finalité partagée. C'est le cas pour la communication au travail qui répond à un « impératif de coordination » (Grosjean et Lacoste 1999). Celui-ci s'effectue toujours en coopération et en coordination de sorte que la dimension collective, la mise en commun des informations, la mutualisation des savoirs et des savoir-faire, en constituent une des conditions de réussite fondamentale. La communication au travail construit et donne à voir des rapports de places, de pouvoir, de domination, de coopération, de co-construction et remplit des fonctions cognitives, sociales et réflexives qui sont à mettre en relation avec la nature des structures organisationnelles, les identités professionnelles et les routines de travail.
- 10 Cette conception étendue de l'argumentation nous semble dès lors constituer un cadre théorique approprié pour l'analyse des genres professionnels ne visant pas à faire adhérer l'autre à une position ni à défendre des positions antagonistes mais bien à co-

construire une position commune au-delà des individualités ou des missions attribuées localement à tel ou tel acteur.

## 1.2. Comment reconstruire la dimension argumentative des discours professionnels ?

- 11 La notion de dimension argumentative fait écho à celle d'« argumentation indirecte » développée par Rabatel (2016 : 28). Ces deux notions ont en commun de renvoyer à des discours qui « argumentent sans paraître argumenter » (2016 : 31) et ne présentent pas un raisonnement ou une structure d'ordre logique. Un premier trait définitionnel de la notion de dimension argumentative serait donc la discrétion des éléments formels du raisonnement repérables à la surface du texte :
- Souvent, l'orientation [argumentative] donnée au discours apparaît dans des traces langagières (modalités, axiologiques, connecteurs, etc.) sans que se dégage pour autant un argument formel. Parfois, cet argument ne s'énonce que sous une forme elliptique et qui nécessite le recours de l'interdiscours pour pouvoir être reconstruit (Amossy 2012 : 7).
- 12 Moins que des éléments accessibles dans et par la matérialité textuelle, l'évaluation de la dimension argumentative dépend d'un mouvement de contextualisation. Celui-ci consiste tout d'abord à resituer l'énoncé dans la situation de communication dont il relève afin d'en dégager la « socialité » (Amossy 2005 : 61). Cette prise en compte du contexte suppose notamment de spécifier la nature du contrat de communication (Charaudeau 1998 : en ligne) qui régit la situation et de déterminer la finalité de l'acte de communication, l'identité des partenaires, le propos et les circonstances matérielles de l'échange.
- 13 Ensuite, parce qu'on ne saurait évaluer la « dimension argumentative des discours en dehors d'une situation où deux options au moins sont envisageables » (Amossy 2010 : 32), certains énoncés, même s'ils ne se présentent pas comme une réponse explicite à un énoncé antérieur, peuvent présenter une dimension argumentative en vertu du principe dialogique. La potentialité de la dimension argumentative s'actualiserait ainsi dans l'interdiscours, entendu comme l'ensemble des unités discursives avec lesquelles cet énoncé particulier entre en dialogue implicite ou explicite, de façon volontaire ou non, et qui participent à la construction de son sens.
- 14 L'importance de l'interdiscours pour la mise au jour de la dimension argumentative appelle deux remarques. La première, générale, vise à pointer que l'interdiscours, s'il relève bien des « matériaux préexistants » (Amossy 2010 : 94) à l'échange argumentatif, ne constitue pas un observable existant en dehors des choix herméneutiques de l'analyste. Dans la pratique d'analyse, il appartient au chercheur de délimiter les types de relations interdiscursives (discours cités, discours du même genre, discours d'un autre genre traitant d'un même thème, etc.) qu'il considère comme une des bases pertinentes pour reconstruire la dimension argumentative du discours étudié (Maingueneau 1996 : 50-51, cité dans Amossy 2010 : 94).
- 15 Une deuxième remarque émane plus spécifiquement de l'analyse de genres professionnels. Amossy remarque avec justesse que le dialogisme est d'autant plus évident quand « il s'agit d'affaires publiques ou d'événements mondiaux sur lesquelles différentes opinions, éventuellement conflictuelles, sont toujours possibles » (Amossy 2009 : 240-241). Qu'en est-il alors pour les énoncés relevant de genres qui ne participent

pas à un « échange public sur un problème de société » (2012 : 14) ? Autrement dit, quel est l'univers dialogique des discours professionnels ? Les implications de cette question sont avant tout d'ordre méthodologique : dans quelle(s) mesure(s) et sur quel(s) critère(s) l'analyste peut-il identifier et délimiter l'horizon des discours antérieurement émis auxquels répondent implicitement ou explicitement, de façon consciente et volontaire ou non, les énoncés des genres professionnels ?

### 1.3. Problématisation et dimension argumentative

- 16 La notion de dimension argumentative est étroitement corrélée à une activité discursive qui « problématise ». Ainsi, Amossy remarque que la dimension argumentative des *Thibaut* de Roger Martin du Gard tient à ce que « le discours du roman problématise, [...] soulève des questions de société et engage une réflexion plus qu'il ne démontre une thèse » (2009 : 246). Ce faisant, « le discours argumentatif peut proposer des questions qu'il travaille à dégager et à formuler, mais qu'il se refuse à trancher. Il peut soumettre un problème à la réflexion de l'auditoire sans pour autant avancer de solution définitive » (2012 [2000] : 35).
- 17 Par suite, nous formulons l'hypothèse que certains genres professionnels, dont le dossier d'usager, problématisent, soulèvent des questions et engagent une réflexion sur le mode de la co-construction d'un point de vue collectif. En d'autres termes, la problématisation constituerait une activité cognitive et une caractéristique argumentative majeure de certains genres professionnels fondés sur la coopération et la coordination. Cette dimension argumentative se caractériserait par le fait que les partenaires de l'échange œuvrent en vue de la co-construction d'un point de vue collectif, donnant lieu à des échanges non-polémiques de points de vue non tranchés. Une telle conception de la problématisation ne présuppose donc pas une logique d'antagonisme entre les sujets parlants, qui ne sont pas mus par l'objectif d'imposer leur point de vue, mais tout au plus de le faire entendre et de l'inscrire dans le processus collectif de questionnements et de prise de décision. Ainsi, la dimension argumentative des textes serait constituée de l'ensemble des contributions explicites ou implicites qui alimentent un cadre de questionnement, en font progresser la densité problématique, voire participent à son orientation vers une conclusion-action particulière.
- 18 Le terme « implicite » est ici important : en effet, la problématisation revient à soumettre un propos (ou thème) et à le circonscrire dans un « cadre de questionnement » opposant deux assertions – implicites ou explicites –, et à inviter l'interlocuteur à s'en saisir pour s'interroger sur un fait ou un acte d'énonciation. Parce qu'elle vise à mettre en question une assertion, la problématisation amène donc à considérer une « pluralité d'options » de façon plus ou moins implicite (Amossy 2010 : 32). Dans notre cas, la question est de savoir comment la problématisation prend forme(s) dans un écrit professionnel résolument tourné vers l'action et placé sous le sceau de la coopération et de la coordination.

## 2. Du terrain au corpus d'analyse

### 2.1. Éléments de contextualisation

- 19 Ces réflexions sur la dimension argumentative des écrits professionnels trouvent leur origine dans le projet interdisciplinaire « Parole émergée »<sup>2</sup> (2013-2016) dont l'objectif était de contribuer à une meilleure connaissance des enjeux de la communication et du langage dans la relation de soin et d'accompagnement en addictologie. Le terrain d'étude de ce projet est un Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA) généraliste de Haute-Saône.
- 20 La sphère d'activité dont relève ce type de structure est celle du travail médico-social, couramment défini comme l'ensemble des « activités sociales conduites par des personnes qualifiées, dans le cadre d'une mission autorisée et/ou prévue par la loi, au sein de structures publiques ou privées, en direction de personnes ou de groupes en difficultés, afin de contribuer à la résolution de leurs problèmes » (Barreyre et Bouquet 2006). Le champ d'intervention des CSAPA est celui de l'addictologie : créés en 2007, ces structures pluridisciplinaires de proximité résultent du regroupement des services spécialisés pour l'alcool et les drogues<sup>3</sup>.
- 21 Dans ce champ « sensible » – notamment parce qu'il fait l'objet de nombreux débats sociétaux –, une expertise est reconnue à l'« usager » comme en témoignent les désignants utilisés par la structure : en effet, le terme d'« usager » reflète un modèle thérapeutique reconnaissant ce dernier comme un acteur du parcours de soin, par opposition à une relation hiérarchique et ascendante entre l'usager « addict » et le professionnel-expert.
- 22 Le CSAPA de Haute-Saône accueille des usagers de différents âges, de milieux sociaux et dans des situations familiales, sanitaires et professionnelles très hétérogènes, évoluant dans un département rural et le plus souvent poly-addicts (drogue, alcool, médicaments). Différentes professions y coopèrent pour proposer à l'usager un dispositif de soins à plusieurs voix et à plusieurs niveaux d'interventions : un directeur (également éducateur), cinq médecins, un éducateur, deux infirmières, deux psychologues et une animatrice. Cette pluridisciplinarité renvoie à une conception globale de l'addictologie qui postule que ni les causes ni les solutions aux conduites addictives ne sont exclusivement biologiques, sociales ou psychologiques (Pedersen 2015 : 124). Cette prise en charge pluridimensionnelle induit une indispensable « cohérence entre les différents acteurs pour œuvrer dans la même direction » (Lascaux et Morel 2016 : 340). Ainsi, le partage d'informations s'avère essentiel dans la mesure où « il enrichit l'observation, oblige chacun à clarifier le rôle des différents intervenants et garantit une continuité des soins par l'équipe pluridisciplinaire » (Lascaux et Morel 2016 : 343).

### 2.2. Le dossier d'usager comme matériau d'observation empirique

- 23 Au sein du CSAPA, différents genres professionnels sont mobilisés pour garantir ce partage d'informations essentiel à la mise en œuvre d'une action concertée. Le dossier d'usager – une relation hiérarchique et ascendante entre l'usager « addict » et le professionnel-expert – ainsi que le désignent les professionnels de la structure, est la pierre angulaire de cet espace communicationnel.

- 24 Chaque dossier se présente sous la forme d'un classeur souple, à l'organisation stable : sa première section contient des informations personnelles<sup>4</sup> et administratives sur l'utilisateur, ainsi que sur sa situation sociale, juridique et familiale. La deuxième section est dédiée aux notes des professionnels inscrites sur des feuilles libres A4 sans lignes pré-dessinées<sup>5</sup>, qui n'imposent donc aucune contrainte de format aux professionnels : celles-ci sont organisées en sous-sections structurées par des intercalaires dédiés aux différentes disciplines. Cette organisation matérielle témoigne de la reconnaissance des spécificités disciplinaires (en matière de compétences et de champ d'action), tout comme de leur coexistence et de leur complémentarité au sein de la structure pour une prise en charge globale de l'utilisateur. Stocké dans une armoire située dans une salle commune, ce dossier circule dans la structure d'un professionnel à l'autre, d'un bureau à l'autre. De ce point de vue, le dossier s'inscrit dans une logique qui vise à faciliter le déploiement d'une intelligence collective et une coordination pluridisciplinaire. La réussite du projet d'accompagnement présuppose en effet que les professionnels associent, en les partageant, « leurs perceptions de l'environnement qui permettent une plus grande conscience des éléments de la totalité » (Lascaux et Morel 2016 : 335) pour ensuite déterminer et mettre en place des actions.
- 25 Outil et trace matérielle d'un processus de réflexion, de planification, de prise de décision et de mise en visibilité des actions menées ou à mener, le dossier d'utilisateur épouse donc la temporalité du parcours d'accompagnement et de soin. Chaque prise d'écriture s'expose à la relecture, immédiate ou différée, par les « autres » mais aussi par soi. Car les notes font également fonction de *vade-mecum* et soutiennent la cohésion et la progression des échanges et des actions aux différentes étapes de suivi de l'utilisateur. Au-delà d'assurer « une persistance à travers les traces » (Rot *et al.* 2014 : 10) et d'assurer la mémoire du suivi, le dossier d'utilisateur revêt trois fonctions principales : faire faire, faire savoir, mais aussi faire preuve (Fraenkel 2005 : 254), notamment parce qu'il constitue un objet institutionnel sur lequel sont fixées par écrit les traces d'actes d'accompagnement et de soin.
- 26 Le dossier pose ainsi la question de l'adressage multiple et des modes de circulation de l'information : s'il est avant tout un écrit de l'« espace protégé de l'entre nous professionnel » (Laé 2008 : 18), c'est-à-dire un écrit rédigé par et pour les pairs, le dossier d'utilisateur est par ailleurs un document consultable par une autorité externe au CSAPA, dans des cas très exceptionnels, par exemple sur commission rogatoire dans une procédure judiciaire. De plus, dans le cadre de la loi « loi Kouchner » 2002-2, l'utilisateur peut consulter son propre dossier sur demande écrite au directeur. Les professionnels savent donc qu'ils seront potentiellement lus par l'utilisateur, avec lequel une relation de confiance est essentielle pour le déroulement du parcours de soin.
- 27 Dans quelle mesure ce régime de circulation peut-il conditionner l'écriture et participer à la dimension argumentative du dossier d'utilisateur ? Comment le contexte pluridisciplinaire, le cadre matériel de la prise d'écriture, le caractère multiple de l'instance adressée qui excède l'« entre nous » professionnel croisent-ils la nécessité du partage d'informations et une déontologie qui invitent parfois à ne pas « tout dire » (Equoy-Hutin et Mariani-Rousset 2016) pour respecter l'intimité de l'utilisateur et de sa famille ? Quelles relations peut-on établir entre l'ensemble de ces éléments et la dimension argumentative que nous cherchons à mettre au jour ?



### 2.3. Hétérogénéités du dossier d'utilisateur

- 28 Parmi l'ensemble des matériaux recueillis lors du projet « Parole émergée », nous avons sélectionné huit dossiers d'utilisateur qui constituent le corpus-échantillon sur lequel se fonde cette contribution. Ce corpus présente des formes d'hétérogénéités dont il convient de faire état brièvement.
- 29 Les dossiers d'utilisateur incluent tout d'abord des (sous-)genres hétérogènes, qui relèvent principalement de la forme prototypique du compte rendu (d'appels téléphoniques, d'entretiens, d'actions), conformément aux recommandations publiées dans les guides des bonnes pratiques publiés par la direction générale de l'action sociale<sup>6</sup>. Ces documents et les manuels dédiés au travail médico-social invitent le scripteur qui recourt au genre du compte rendu à tendre vers un idéal d'objectivité et à mettre en œuvre une écriture de la factualité. Un tel idéal rentre néanmoins potentiellement en tension avec la mission d'évaluation de la situation (psychologique, sociale, médicale) de l'utilisateur au prisme des grilles professionnelles du soignant. Cette tension atteint son paroxysme dans le cas du compte rendu de « l'entretien d'évaluation » entre l'éducateur ou le psychologue et l'utilisateur – entretien qui initie le parcours de soin –, où les frontières entre le rapport et le compte rendu tendent à s'amenuiser.
- 30 Une autre forme d'hétérogénéité caractéristique du dossier tient à ce qu'il met en réseau une succession de tours d'écriture, une « polygraphie » (Fraenkel 2005 : 128) : chaque professionnel inscrit dans le dossier d'utilisateur des notes qui se juxtaposent, s'enchaînent et se répondent plus ou moins directement. En eux-mêmes, ces dossiers d'utilisateur sont pour le professionnel et le chercheur des dispositifs intertextuels de par leur épaisseur intratextuelle et temporelle. Cette hétérogénéité porte en germe une forme de réflexivité particulièrement précieuse pour interpréter des énoncés bien souvent elliptiques et fortement indexés sur une situation de communication, mais aussi pour reconstruire l'argumentativité des énoncés.
- 31 La capacité du chercheur à interpréter ces énoncés tient par ailleurs à sa capacité à les contextualiser en les observant à la lumière des discours qui encadrent leurs productions et des « savoirs du domaine » (Sitri et Cislaru 2012). En l'occurrence, ces savoirs et cet intertexte ont été matérialisés par la constitution d'une archive résultant de la mise en lien de documents hétérogènes : des textes juridiques et documents-cadres sur le travail social et l'addictologie, des discours réflexifs des professionnels spontanés ou suscités (publications, entretiens), des écrits scientifiques sur le travail social et l'addictologie, des manuels du travail social.

## 3. Le dossier d'utilisateur : vers une écriture problématisante

- 32 Dans cette partie, nous proposons de chercher à identifier et à localiser la dimension argumentative de cet outil d'accompagnement quotidien marqué par l'impératif de coordination que représente le dossier d'utilisateur.

### 3.1. Le parcours de soin et d'accompagnement comme activité de problématisation

- 33 Lorsque le professionnel se fait scripteur, il rapporte et enregistre des faits et des paroles qu'il considère comme saillants pour le processus d'accompagnement. Le scripteur (pro)pose donc une « schématisation » (Grize), c'est-à-dire une « représentation partielle, sélective et stratégique d'une réalité » (Adam 1999 : 105), qui constitue, selon lui, un « point d'attention » méritant d'être consigné et devant intégrer le processus d'« investigation en commun » (Nonnon 1996 : 72). Cette schématisation dépend certes du domaine et du champ d'action de chaque professionnel mais elle le « dépasse » en ce sens que, bien souvent, le médecin ou l'infirmière (par exemple) livrent des informations qui relèvent du champ d'action de l'éducateur ou du psychologue. Une lecture sérielle du corpus met au jour que ce que les professionnels tendent à poser comme « points d'attention » correspond à des pratiques relevant d'une socialité « décalée » (Jamouille et Panunzi-Roger 2001 : 20), c'est-à-dire à des écarts par rapport à des normes capacitaires (Laforgue 2009) qu'il s'agit de « travailler » avec l'utilisateur, parmi lesquelles : avoir un travail, avoir un logement autonome, avoir de bonnes relations familiales, faire des démarches, avoir des activités diurnes. C'est par exemple le cas dans cet extrait où l'éducateur énumère des observations, pour ensuite s'interroger explicitement sur leur signification :

Exemple 1<sup>7</sup> (564-EDUC) :

12/12/13 [Prénom de l'utilisateur] maintient son projet à [Nom d'un CSAPA hors région]. Est sur liste d'attente. Toujours dans des projets théoriques : arrêt de l'héroïne, [CSAPA hors région], [Nom d'une structure d'orientation sociale et professionnelle], logement autonome..... etc

Est-il véritablement volontaire au changement ?

Doit voir le SPIP<sup>8</sup> la semaine prochaine.

- 34 Cet exemple illustre le fait qu'écrire consiste à (pro)poser un sujet que le professionnel juge « bon à savoir et à partager » et sur la signification duquel il invite ses collègues-lecteurs à s'interroger, sans la fixer. Dans l'espace du dossier, le scripteur ne vise pas à imposer « ce qu'il faut penser ». En effet, lorsqu'il soumet un « thème » et un cadre de questionnement, il ne le fait pas dans le cadre d'une « lutte » pour imposer son propre point de vue mais pour participer à l'exploration collective d'un sujet et à la construction d'une action concertée. Il s'inscrit dans une situation d'argumentation co-gérée qui revêt « une dimension interactive, adaptative et évolutive, [et] qui nécessite d'autres outils d'analyse des modes de cohérence, de la construction des objets de discours que les textes ou les monologues argumentatifs [...] » (Nonnon 1996 : 69).
- 35 Dans l'exemple 1, il ne s'agit pas de débattre du caractère « théorique » des projets de l'utilisateur, ni de le justifier en donnant des exemples. Il s'agit davantage de soulever une question (Amossy 2012 [2000] : 27) et d'utiliser les « points d'attention » de l'énumération pour poser concrètement le problème et s'interroger dans le cadre d'un processus de « tâtonnement en commun » (Nonnon 1996 : 68). L'ensemble des acteurs est en quelque sorte « mis en alerte » et invité à se saisir de cette question pour y apporter ultérieurement un/des élément(s) de réponse. L'argumentation recouvre ici, comme dans beaucoup d'autres situations quotidiennes, « une dimension heuristique et constructive » (*ibid.*). C'est en cela que l'écriture observable dans le dossier d'utilisateur nous paraît pouvoir être qualifiée d'écriture « problématisante », en écho au concept d'« énonciation problématisante » proposé par A. Rabatel (2016 : 32).

- 36 Si cet exemple est représentatif du fonctionnement d'un geste d'écriture visant à réifier des observations en cadre collectif de questionnements, il présente cependant la singularité d'explicitement une interrogation qui, bien souvent, reste implicite. Cette tendance à l'ellipse de l'interrogation doit d'abord être mise en lien avec le contrat de communication : d'une part, celui-ci présuppose que le lecteur-professionnel s'interroge simultanément sur l'énoncé et l'acte d'énonciation produit par son collègue-scripteur, même lorsque ce dernier ne l'y invite pas explicitement. D'autre part, la *doxa* professionnelle partagée par les professionnels autorise le non-dit. « Qui connaît son métier » saura pourquoi un événement en apparence anodin (une absence à un rendez-vous, une demande de l'utilisateur de réduire sa consommation de méthadone) peut constituer un lieu d'interrogation. De fait, l'écriture problématisante de professionnel en addictologie a pour pendant un régime interprétatif consistant à rechercher ce qui, dans les énoncés en apparence purement informatifs – descriptifs ou narratifs – pourrait nourrir la réflexion et la prise de décision à l'échelle de la prise d'écriture ponctuelle mais également de l'ensemble de processus d'accompagnement.

### 3.2. Quelques lieux discursifs de l'écriture problématisante

- 37 De quelle(s) manière(s) se construit cette écriture problématisante ? Nous nous focaliserons sur quelques traits caractéristiques du corpus où elle se joue, sans viser l'exhaustivité.
- 38 Dans le dossier d'utilisateur, la suggestion d'un point de vue s'opère en exploitant les blancs du texte. Le professionnel, éducateur, médecin ou infirmière, parce que soumis à un idéal illusoire de « neutralité », parce que pris dans une relation de soin et de suivi qu'il s'agit d'opérer tout en conservant la confiance de l'utilisateur, avance avec prudence, comme en attestent notamment les nombreux modalisateurs observés dans le corpus (« il semble », « il apparaît », « sans doute »). Ce sur quoi nous voudrions insister est que le format de la prise de note figure un terrain fertile pour le développement d'« écritures de la ruse, de la résistance, mais aussi de la prise de distance » (Rouzel 2014 : 4).
- 39 Régis par le format de la prise de note, les énoncés du corpus présentent les marques d'une écriture opérative (Fraenkel 2005 : 254) : le scripteur économise les traces graphiques pour écrire plus vite. On observe ainsi dans le corpus une recherche de la concision reposant sur différents procédés abrégatifs, une tendance à la suppression de la ponctuation faible et des points, le recours à différentes procédures de substitution grâce à l'emploi de symboles mathématiques (=, +, -), iconiques (des flèches principalement). Ces différentes marques, qui participent à accroître l'effet d'absence de filtre entre les faits rapportés et l'inévitable subjectivité du professionnel, cohabitent avec les traces les plus évidentes d'un effacement énonciatif. Les connecteurs figurent parmi les premières victimes de ce style télégraphique. Un style paratactique vient donc renforcer l'effet de neutralité et de prise directe des énoncés au réel, tout en appelant le lecteur à (re)construire ce qui se joue entre les blancs qui séparent deux phrases.
- 40 On considérera ainsi l'exemple 2 :
- Exemple 2 (71-MED) :  
 28/08/14 = Je trouve [Prénom de l'utilisateur] encore amaigri (très marqué/visage)  
 Dit avoir stopper OH et conso occas<sup>t</sup> héro \_  
 AU + op + eddp \_

Me parle de vouloir faire les vendanges, mais ne sait pas encore les dates... [Initiales du professionnel]

La première phrase (une assertion caractérisée par une présence des marques de la subjectivité du locuteur) n'est pas délimitée par la ponctuation forte, mais par un retour à la ligne et une majuscule « pointant » le début de la nouvelle. Ces deux phrases correspondent-elles à une simple énumération de « faits » sans rapport, à la façon d'une liste ? Si, au contraire, est faite la présomption que ces deux phrases s'enchaînent en vertu d'un principe de cohérence textuelle, quels sont les calculs interprétatifs à opérer pour reconstruire le lien absent de la surface du texte ? Le chaînon manquant entre ces deux phrases correspond en premier lieu à un savoir professionnel que le scripteur présuppose connu de son lecteur-collègue : l'usage de certaines drogues se traduit par un effet anorexigène. Ainsi, si l'usager présente une perte de poids, il est possible que celle-ci soit l'indice d'une consommation régulière de drogues (et non pas « occasionnelle »). Dès lors, il faudrait lire un lien de mise en tension (pouvant être incarné par « mais ») entre la première et la deuxième phrase, autrement dit entre l'observation soupçonneuse du scripteur et le discours rapporté de l'usager, disant ne plus faire l'usage d'alcool (« OH ») et consommer de façon occasionnelle de l'héroïne. Sans commentaire ni transition, cette séquence de discours rapporté est ensuite confrontée au verdict des analyses urinaires (« AU ») qui confirment pour leur part une consommation régulière de méthadone (EDDP) et d'opiacées (dont relève l'héroïne).

- 41 Cet exemple permet de pointer un autre trait régulier observé dans le corpus, à savoir l'utilisation intensive de la ponctuation suspensive le plus souvent en fin de tour d'écriture. Cette ponctuation permet au scripteur de faire résonner les virtualités d'un dit qu'il laisse au lecteur la charge de reconstruire « sans avoir à endosser la responsabilité de cette interprétation » (Kerbrat-Orecchioni 1986 : 284). Deux hypothèses interprétatives sont ainsi ouvertes par la ponctuation suspensive dans l'exemple ci-dessus : 1) le projet de l'usager, en phase de maturation, est une affaire en cours et à suivre ; 2) le projet de l'usager, puisque n'ayant pas de date arrêtée, n'est que théorique et n'est pas à prendre « au sérieux ».
- 42 De façon générale, l'utilisation intensive des ponctèmes contribue à inviter à créer un surplus de sens à la surface du texte : c'est ainsi le cas des parenthèses, dont on s'attachera à décrire deux types d'utilisation dans le corpus. En premier lieu, les parenthèses permettent au scripteur de fournir dans un format concis une séquence explicative, sans pour autant expliciter les liens de cause à effet entre les éléments mis en relation. Ce type d'emploi est illustré dans l'exemple précédent. En second lieu, les parenthèses, qui opèrent une rupture dans le plan énonciatif, constituent une entaille par laquelle le scripteur tend à afficher une séparation entre les commentaires et les faits, et par suite, à accroître l'effet de neutralité de son discours. Cette rupture affichée entre les deux plans peut parfois être une mise en scène d'un ailleurs discursif. Il peut ainsi résulter de l'utilisation des parenthèses un brouillage de l'origine énonciative de l'énoncé mis à distance. Ainsi, dans l'exemple suivant, l'origine énonciative de l'énoncé entre parenthèses (« ou ne veut ») est incertaine :

Exemple 3 (338-EDUC) :

05/09/12 Reçu [Prénom de l'usager] pour évaluation de sa situation  
 [...] Actuellement, squatte derrière la gare de [Toponyme]. L'[Nom d'une structure associative] ne peut (ou ne veut) pas le prendre...  
 Ne veut pas retourner à [Nom d'un centre d'hébergement et d'accueil].  
 Ok pour que je les contacte // ses affaires.

- 43 Est-ce le point de vue de l'utilisateur ? Celui de l'éducateur ? L'énoncé amène ainsi le lecteur à envisager deux options interprétatives, et à interroger la possibilité et la nature de motifs justifiant le refus de la structure : la structure n'est-elle pas en mesure d'accueillir l'utilisateur par exemple en raison d'un dépassement de ses capacités d'accueil ? Ou est-ce que la structure ne souhaite pas l'accueillir par exemple parce que l'utilisateur présente des troubles de comportement ou n'en respecte pas le règlement intérieur ?
- 44 Le dossier d'utilisateur se caractérise, on l'a vu, par un épaississement progressif au fil des gestes d'écriture : ceux-ci sont soumis à la temporalité saccadée du parcours de suivi de l'utilisateur et suspendus les uns aux autres. Les différentes prises de note des professionnels, parce qu'elles participent à articuler tout à la fois le passé, le présent et le futur du parcours de l'utilisateur, forment en elles-mêmes un réseau d'échos qui oblige l'analyste à les interroger comme tels. La chaîne, argumentative en tant qu'elle s'oriente vers la prise de décision et l'action, se déploie ainsi dans un régime de mobilité sur l'ensemble de la temporalité du dossier.
- 45 L'exemple 3 permet d'observer l'éclairage décisif apporté par l'intertexte observable en corpus. Ce type de relation interdiscursive apparaît en effet essentiel pour accéder aux connaissances locales et circonstancielles nécessaires à l'interprétation de l'énoncé et des enjeux qu'il recouvre. Dans l'épaisseur des relations intra- et intertextuelles de ce même dossier, d'un onglet à l'autre, se donnent à lire les traces de la mémoire d'échanges discursifs (oraux et écrits) de l'équipe autour d'une information connue relative aux problèmes de comportement de l'utilisateur. Sous une forme non moins elliptique et ambiguë que l'énoncé considéré en 3, le médecin évoque, dans l'onglet dédié à sa spécialité, à demi-mots et entre parenthèses, l'existence de « plaintes » par rapport aux « dangers des autres » :
- Exemple 4 (338-MED) :
- 30/08/12 : [Prénom de l'utilisateur] est au foyer [nom propre] à [toponyme 1] (toujours des plaintes// dangers des autres...) [...]
- Est parti brutalement, sans doute parce qu'il est acculé. Mais il aurait laissé des affaires au foyer à [toponyme 1].
- [Prénom de l'utilisateur] aurait dormi dehors la nuit dern-, dit-il. A peur de retourner à l'accueil de jr/de nuit à [toponyme 2] (très connu là-bas ;!)
- 46 Appelée par un effet « boule de neige », une remontée dans l'épaisseur intra- et intertextuelle du dossier permet d'accéder à l'information et de lever l'ambiguïté l'utilisateur fait l'objet de plaintes plus qu'il n'en est l'auteur, puisqu'il est enregistré dans le dossier que le foyer a, quelques mois plus tôt, « mis à pied » l'utilisateur.
- 47 Entremêlement de tours d'écriture dont les liens participent à déterminer leur(s) sens, le dossier d'utilisateur figure également un espace où s'entremêlent les voix. Parce qu'ils consignent les traces d'une activité de suivi et d'accompagnement à forte consistance langagière, les tours d'écriture du dossier d'utilisateur sont le lieu d'une intense représentation du discours de l'utilisateur, comme on aura pu l'observer dans les exemples 2 et 4. L'énonciation du discours de l'utilisateur dans celui du professionnel est un lieu privilégié d'observation de la tension paradoxale qui sous-tend l'action du travailleur social en addictologie : celui-ci oscille entre la nécessité de mettre en doute la parole de l'utilisateur et l'objectif de la prendre en compte et de la reconnaître, conformément au paradigme thérapeutique dominant en addictologie. On considérera à cet égard la façon dont en 4, le professionnel représente le discours de l'utilisateur, en enchaînant une énonciation de la mise à distance à grand renfort d'indices redoublés

de non-prise en charge (conditionnel et incise), puis une prise en charge « empathique » du point de vue de l'utilisateur dès lors qu'il n'est plus question de conduite, mais de ressentis et de sentiments. Aucun commentaire ne fait suite à ces énonciations dans l'énonciation, si ce n'est, en clôture d'un ailleurs discursif signalé comme décalage par des parenthèses, un point d'exclamation laissant, ici encore, résonner des hypothèses interprétatives plurielles.

## Conclusion

- 48 Nous avons proposé de considérer comment un écrit professionnel, le dossier d'utilisateur en CSAPA, peut être appréhendé sous l'angle de sa dimension argumentative et de montrer en quoi la théorie de l'argumentation dans le discours peut en retour étendre son champ d'analyse empirique du côté des genres professionnels.
- 49 Moins que de livrer une analyse empirique et exhaustive des marqueurs d'une dimension argumentative, cette contribution a permis de faire émerger des pistes pour travailler les genres professionnels à l'aune d'une conception étendue de l'argumentation.
- 50 En abordant l'argumentativité du dossier d'utilisateur comme une dimension corrélée à l'écriture problématisante qui la justifie et la caractérise, nous avons voulu insister sur plusieurs points : tout d'abord, le dossier, en s'alimentant au fil des rendez-vous avec l'utilisateur ou des contacts avec son entourage, s'enrichit progressivement et s'inscrit donc dans un processus à long terme. Ensuite, il condense le questionnement global d'une équipe pluridisciplinaire, qui est aux prises, d'une part, avec des « êtres » aux pratiques le plus souvent décalées, et d'autre part, avec des normes professionnelles et sociales. Ce questionnement peut s'étendre sur plusieurs années, le suivi de l'utilisateur étant par définition fragile et toujours « suspendu » à la prochaine rencontre : chaque prise d'écriture est peut-être la dernière et peut contenir une information susceptible, plus tard, de devenir un élément clé du processus d'accompagnement. Enfin, parler d'écriture problématisante, c'est insister sur le pouvoir réflexif et performatif de l'écriture qui aide à l'identification de points d'attention, à la prise de distance, à la problématisation et à la prise de décision. Chaque scripteur soulève des questions et les livre au collectif comme pour lui demander de l'aide...
- 51 Il apparaît au terme de cette étude que la dimension argumentative du dossier d'utilisateur résulte de plusieurs éléments propres à une situation de communication, à un genre et au champ de l'addictologie : une mise en convergence des points de vue des professionnels qui co-construisent la définition du parcours d'accompagnement ; une prise de distance vis-à-vis des mots de l'autre qui fait émerger des contradictions et un questionnement ; une dynamique argumentative qui émerge d'une sorte de « navigation à vue » : il ne s'agit pas de proposer un point de vue tranché dans l'immédiat mais de se donner les moyens d'être vigilants.

---

## BIBLIOGRAPHIE

- Adam, Jean-Michel. 2005. *La linguistique textuelle. Introduction à l'analyse textuelle des discours* (Paris : Colin)
- Amossy, Ruth. 2005. « De la sociocritique à l'argumentation dans le discours », *Littérature* 140, « Analyse du discours et sociocritique », 56-71
- Amossy, Ruth. 2009. « Repenser l'argumentation à travers les genres de discours : propositions théoriques », Atayan, Vahram & Daniela Pirazzini (éds). *Argumentation : langue, langage(s), texte, communication* (Frankfurt : P. Lang), 237-248
- Amossy, Ruth. 2012 [2000]. *L'argumentation dans le discours* (Paris : Nathan)
- Amossy, Ruth. 2012. « Faut-il intégrer l'argumentation dans l'analyse du discours ? Problématiques et enjeux », *Argumentation et Analyse du Discours* 9, en ligne : <http://aad.revues.org/1346>
- Amossy, Ruth. 2015. « Quelle vocation empirique pour l'argumentation dans le discours ? », *Argumentation et Analyse du Discours* 15, en ligne : <http://aad.revues.org/2059>
- Bakhtine, Michail. 1984. *Esthétique de la création verbale* (Paris : Gallimard)
- Barreyre, Jean-Yves & Brigitte Bouquet (éds). 2006. *Nouveau dictionnaire critique de l'action sociale* (Paris : Bayard)
- Borzeix, Anni & Béatrice Fraenkel (éds). 2005 [2001]. *Langage et Travail, Communication, cognition, action* (Paris : CNRS Éditions)
- Bouquet, Brigitte & Jacques Riffault (éds). 2009. « Les écrits professionnels Pratique des écrits, écritures des pratiques », *Vie sociale* 2009/2, ERES, en ligne
- Boutet, Josiane. 2005. « Genres de discours et activités de travail », Filliettaz, Laurent & Jean-Paul Bronckart (éds). *L'analyse des actions et des discours en situation de travail* (Louvain-la-Neuve : Peeters), 19-35
- Boutet, Josiane. 2008. *La vie verbale au travail* (Toulouse : Octarès)
- Charaudeau, Patrick. 1998. « L'argumentation n'est peut-être pas ce que l'on croit », *Le français aujourd'hui* 123, en ligne : <http://www.patrick-charaudeau.com/L-argumentation-n-est-peut-etre,223.html>
- Cislaru, Georgeta, Frédéric Pugnière-Saavedra & Frédérique Sitri (éds). 2008. *Analyse de discours et demande sociale : le cas des écrits de signalement, Les Carnets du Cediscor* (Paris : Presses Sorbonne Nouvelle)
- Cislaru, Georgeta & Frédérique Sitri. 2012. « De l'émergence à l'impact social des discours : hétérogénéités d'un corpus », *Langages* 187, 59-72
- Delcambre, Pierre. 1997. *Écriture et communications de travail. Pratiques d'écriture des éducateurs spécialisés* (Lille : P. U. du Septentrion)
- Equoy-Hutin, Séverine & Sophie Mariani-Rousset. 2016. « Sur les traces du secret : enquête sur la relation de soin et d'accompagnement de l'addiction », *Interrogations ?* 22, en ligne : <https://www.revue-interrogations.org/Sur-les-traces-du-secret-enquete>
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine. 1986. *L'implicite* (Paris : Colin)

- Filliettaz, Laurent & Jean-Paul Bronckart (éds). 2005. *L'analyse des actions et des discours en situation de travail* (Louvain-la-Neuve : Peeters)
- Fraenkel, Béatrice. 2005. « Enquêter sur les écrits dans l'organisation », Borzeix, Anni & Béatrice (éds). *Langage et Travail. Communication, cognition, action* (Paris : CNRS Éditions), 113-134
- Grosjean, Michèle & Michèle Lacoste. 1999. *Communication et intelligence collective* (Paris : PUF)
- Habermas, Jürgen. 1973. *La technique et la science comme idéologie* (Paris : Gallimard)
- Jamouille, Pascale & Nadia Panunzi-Roger. 2001. « Enquête de terrain auprès d'usagers de drogues », *Psychotropes* 7, 31-48
- Laé, Jean-François. 2008. *Les nuits de la main courante : écritures au travail* (Paris : Stock)
- Laforgue, Denis. 2009. « Pour une sociologie des institutions publiques contemporaines », *Sociologos* 4, en ligne : <http://socio-logos.revues.org/2317>
- Lascaux, Muriel & Alain Morel. 2016. « Transdisciplinarité. Principes et cadres de l'accompagnement transdisciplinaire », *Sociograph* 25, 331-345
- Matuszak, Céline. 2014. « Repenser les écrits professionnels. Vers l'expertise éducative ? », *Les Cahiers Dynamiques* 61, 20-26, en ligne : <http://www.cairn.info/scd1.univ-fcomte.fr/revue-les-cahiers-dynamiques-2014-3-page-20.htm>
- Morel, Géraldine & Jean-Félix Savary. 2016. « Postface : l'indispensable collaboration entre sciences humaines et pratique professionnelle », *Sociograph* 25, 395-403
- Née Émilie, Oger Claire, Sitri Frédérique. 2017. « Le rapport : opérativité d'un genre hétérogène », *Mots* 114, p. 9-24. URL : <http://www.cairn.info/revue-mots-2017-2-page-9.htm>
- Nonnon, Elisabeth. 1996. « Activités argumentatives et élaboration de connaissances nouvelles : le dialogue comme espace d'exploration », *Langue française* 112, 67-87
- Pedersen, Line. 2015. « Expertises et addictions : trajectoires de déprise à l'épreuve des groupes d'entraide et des centres de soin en addictologie (CSAPA) », en ligne : <http://www.theses.fr/2015BESA1018>
- Rabatel, Alain. 2016. « Quelle conception de l'énonciation pour l'analyse de l'argumentation dans les écrits scientifiques ? », *Diptyque* 3, 23-35
- Rot, Gwenaëlle, Anni Borzeix & Didier Demazière. 2014. « Introduction. Ce que les écrits font au travail », *Sociologie du Travail* 56, 4-15
- Rouzel, Joseph. 2014. *La pratique des écrits professionnels en éducation spécialisée. Méthode et cas concrets* (Paris : Dunod)
- Sitri Frédérique, Veniard Marie. 2017. « Routines discursives, variation et normes de genre », *Mots* 159, p. 99-114
- Wolton, Dominique. 2011. « Argumentation, le déficit d'analyse », (Paris : CNRS Editions, Les Essentiels d'Hermès), 27-40

## NOTES

1. En Sciences de l'information et de la communication, Wolton défend une position similaire et pose que l'argumentation structure tout échange communicationnel en ce sens qu'« [...] il n'y a pas de communication intersubjective, sans argumentation. » (2011 : 28).



2. Ploog, Katja, Séverine Equoy Hutin & Sophie Mariani-Rousset. 2014. *Parole émergée. Corpus plurimodal en structure de soin pluridisciplinaire : interactions de soin, réunions de travail, dossiers de patients* (Besançon : Université de Franche Comté).
  3. Les activités des CSAPA liées aux addictions s'inscrivent tout d'abord dans un cadre réglementaire imposé par l'État et se voient attribuées six missions obligatoires par les pouvoirs publics : l'accueil ; l'information ; l'orientation ; l'évaluation et la prise en charge médicale, psychologique et socio-éducative ; la réduction des risques.
  4. Le(s) type(s) d'addiction de l'utilisateur, la nature de sa pratique de consommation y sont décrits, ainsi que le contexte d'origine de la demande de suivi (volontaire ou contrainte).
  5. Un formulaire type est réservé à l'onglet « soins infirmiers » : imprimé selon une orientation paysage, un tableau à six colonnes et aux lignes à l'espacement prédéfini laisse la possibilité à l'infirmière d'y inscrire ses éventuelles « observations » dans une rubrique dédiée.
  6. « Qualité du dossier de l'utilisateur en établissement médicosocial relevant de l'addictologie. Guide repères ». Publié par ANPAA. En ligne : <http://www.anpaa.asso.fr/lanpaa/actualites/65-generales/836-guide-reperes-qualite-dossier-usager-en-etablissement-medicosocial-relevant-addictologie>
  7. Les exemples présentés ici sont les transcriptions exactes et intégrales des notes telles qu'inscrites sur le support d'origine. Nos interventions se limitent à l'anonymisation des noms propres.
  8. SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation
- 

## RÉSUMÉS

Cet article se propose d'interroger les contours définitionnels et les enjeux de la notion de « dimension argumentative » au prisme d'un écrit professionnel : le dossier d'utilisateur produit dans une structure de travail social en addictologie (CSAPA). Il s'agit d'une part d'examiner comment la dimension argumentative peut participer à révéler les enjeux de cette pratique d'écriture dans le champ de la communication au travail. D'autre part, il s'agit de faire émerger quelques questionnements sur le cadre théorique et méthodologique de l'argumentation dans le discours, afin de le mettre à l'épreuve des spécificités des genres professionnels et plus particulièrement du dossier d'utilisateur. Ces genres qui ne se présentent pas comme relevant d'une entreprise argumentative, se caractérisent par une forte indexation au contexte et à une finalité d'action. Face à un tel objet d'étude, dans quelle mesure et sous quelle condition observer l'argumentativité et en reconstruire les lieux discursifs ?

This paper aims at examining the definitional borders of the notion of "argumentative dimension", and the issues it raises, through a professional writing: the user's file in French addiction treatment centers (CSAPA). On the one hand, we will examine how the argumentative dimension can contribute to illuminate this practice in the field of professional communication. On the other hand, the specificity of professional writings and especially of users' files, will allow us to put to the test some theoretical and methodological frameworks of the theory of argumentation in discourse. These professional writings - which are not presented as argumentative - are characterized by a strong indexation to the context and to the action's purpose. When exploring such a genre of discourse, to what extent and under which conditions can we observe its argumentativity and spot the latter's discursive manifestations?

## INDEX

**Keywords** : addiction care, argumentative dimension, problematization process, professional genres (types), social work

**Mots-clés** : addictologie, dimension argumentative, dossier d'usager, genres professionnels, travail social

## AUTEURS

### SÉVERINE EQUOY-HUTIN

Université de Bourgogne Franche-Comté, Laboratoire ELLIADD

### VIRGINIE LETHIER

Université de Bourgogne Franche-Comté, Laboratoire ELLIADD