



HAL
open science

Corpus oraux et sociolinguistique des interactions au travail : de la constitution à l'analyse

Anouchka Divoux

► **To cite this version:**

Anouchka Divoux. Corpus oraux et sociolinguistique des interactions au travail : de la constitution à l'analyse. 9èmes Journées Internationales de la Linguistique de corpus, Jul 2017, Grenoble, France. (p.10-13). hal-02475735

HAL Id: hal-02475735

<https://hal.science/hal-02475735v1>

Submitted on 21 Mar 2020

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.

Corpus oraux et sociolinguistique des interactions au travail : de la constitution à l'analyse

Anouchka DIVOUX

ATILF UMR 7118 – Université de Lorraine
CNRS ATILF – 44 avenue de la libération, 54000 NANCY
anouchka.divoux@univ-lorraine.fr

1 Introduction

Dans le cadre de notre étude visant à saisir les caractéristiques (socio)linguistiques et interactionnelles des questions au sein des réunions de travail en entreprise, nous avons été amenée à constituer un corpus de données orales. Cette étude cherche à comprendre les rapports entre l'utilisation des questions et les différents éléments extralinguistiques du contexte, notamment le statut des locuteurs, leur rôle interactionnel, leur sexe, mais aussi le contexte économique et social de l'entreprise.

Pour constituer notre corpus de travail, nous avons fait le choix de réunir des données *écologiques* (Bert *et al*, 2010), autrement dit, des données recueillies « en situation naturelle, c'est-à-dire dans le contexte social ordinaire des activités documentées, en dehors de toute élicitation ou expérimentation » (Bert *et al*, 2010, p.17). Néanmoins, en dehors des phases de collecte et d'analyse, d'autres étapes jouent un rôle crucial à la fois parce qu'elles peuvent éclairer les données linguistiques recueillies, mais aussi parce qu'elles permettent de questionner notre posture de chercheur. Ainsi, notre communication portera sur les aspects méthodologiques de la constitution d'un corpus de données orales en situation de travail (de la recherche du terrain à l'analyse des données) ainsi que sur le statut des données recueillies.

2 De la recherche d'un terrain...

Dans cette première partie, nous évoquerons à la suite de André (2006), les difficultés rencontrées pour nous faire accepter en tant que chercheuse en Sciences du Langage dans une entreprise. En effet, les enjeux économiques et financiers sont souvent tels qu'il est impossible de prétendre enregistrer des données dans une entreprise sans éveiller des soupçons d'espionnage industriel ou d'immixtion dans la complexité des relations sociales internes de l'entreprise. Une seconde difficulté apparaît avec la présence d'une linguiste dans l'entreprise. De ce fait, les salariés craignent parfois un jugement négatif sur leurs productions langagières. En conséquence, sans commande de recherche de la part de l'entreprise et sans allié (au sens de Beaud et Weber, 2010) au sein de celle-ci, il est presque impossible de s'y frayer un chemin.

3 ... A l'exploration préliminaire

La deuxième étape que nous évoquerons portera sur la prise de contact avec l'entreprise, une fois le terrain de recherche trouvé. Celle-ci s'avère indispensable sur deux plans. D'une part, elle permet la familiarisation avec le terrain (Garfinkel, 1967). Dans la mesure où nous effectuons une recherche sociolinguistique, cette exploration préliminaire du terrain est cruciale car elle permet de comprendre le fonctionnement général de l'entreprise, mais aussi de clarifier les fonctions et le statut de ses différents acteurs. D'autre part, cette période de prise de contact

permet l'instauration d'un climat de confiance auprès des salariés qui consentent alors plus facilement à échanger et à répondre à nos nombreuses interrogations.

4 Aspects éthiques de la constitution du corpus

Notre implication en tant que chercheur sur un terrain comme celui de l'entreprise oblige nécessairement à une réflexion préliminaire sur les conditions d'enquête et surtout sur les conditions de notre présence. Dès l'instant où une entreprise ouvre ses portes à un chercheur, se pose la question de la responsabilité morale vis-à-vis de celle-ci. Ainsi, un certain nombre de garanties et de précautions semblent incontournables : garantie de confidentialité, anonymisation de certaines données (patronymes, noms de l'entreprise et des partenaires) mais aussi partage des objectifs et des résultats de la recherche (Spradley 1979, Feldman, 2000). Outre l'aspect éthique de la recherche, ce type d'engagements semble rassurer les interactants. En conséquence, de telles précautions nous permettent un recueil de productions orales moins surveillées et de fait, plus authentiques.

5 Recueil et traitement des données

De même, l'étape de recueil amène à une réflexion sur la posture du chercheur. Il nous semblait impératif de pouvoir être présente lors de l'enregistrement des données pour deux raisons. D'une part pour des raisons pratiques : le nombre de participants étant élevé (généralement une dizaine, ou plus), l'attribution des bons tours de paroles aux différents locuteurs aurait pu être compromise lors de la phase de transcription. D'autre part, notre présence lors des réunions a permis de faciliter la compréhension et l'interprétation de certains segments lors de la phase de transcription et d'analyse.

Cependant, nous avons tâché d'adopter une posture qui soit la plus discrète possible (hors du champ de vision et hors du cercle des participants), à l'image de la participation passive décrite par Duranti (1997). Cette position nous a semblé minimiser les effets du paradoxe de l'observateur (Labov, 1972). Nous sommes consciente que les effets de la présence de l'observateur sur les participants ne peuvent être totalement annulés. Néanmoins, il est important de tenir compte de ceux-ci s'ils sont décelables. Toutefois, malgré notre présence, nous avons pu constater que « les participants ont des objectifs précis à atteindre pendant les réunions, par conséquent, les exigences de fonctionnement du groupe semblent primer sur les éventuels effets de l'observation » (André, 2006).

6 Un retour sur le terrain nécessaire

Si la première phase d'exploration est nécessaire, un retour sur le terrain est indispensable après la phase de constitution. C'est grâce à ce retour que la compréhension et l'interprétation de certains segments (mais aussi à fortiori, l'analyse) sont facilitées. Nous avons donc effectué des va-et-vient réguliers au sein de l'entreprise afin de compléter nos connaissances auprès de nos informateurs et parfois directement auprès des participants. Ceux-ci ont parfois permis de jeter un éclairage nouveau sur certains de leurs propos qui nous étaient difficilement accessibles. Au cours d'une recherche précédente (Divoux, 2016), nous avons été amenée à analyser certaines des questions produites en réunions comme pragmatiquement hybrides (Kerbrat, 2008). Ainsi, ces questions peuvent porter à la fois une valeur de demande d'information mais aussi poursuivre un second but pragmatique : volonté de faciliter l'intercompréhension, mise en difficulté d'un interlocuteur ou encore expression de l'expertise. Dans l'exemple suivant, les

participants d'un service effectuent un tour de table pour décrire leurs activités de la semaine. P6 évoque ses activités actuelles et commence à évoquer des problèmes liés à un type de transformateur électrique (TCT). A la suite de son intervention, P5 pose une question pour savoir s'il s'agit d'un certain type de transformateur (EJ33).

- P6** et sinon en en termes de prévention on est sur un autre sujet + que je que je pilote aussi c'est sur euh vous savez les les les transfo de: // les les les T- enfin ce qu'on appelle les TCT alors je sais pas si ça vous parle les mes- les mesureurs de tension euh en 400 et 220 000 on a des des problèmes de dérives sur ces appareils et après euh ça se finit pas bien pour eux [...] c'est euh la partie maintenance euh où on veut améliorer ce qu'on appelle les plans de préventions qui permettent euh de dé- définir les mesures quand on fait /le;les/ chantiers
- P5** **c'est les fameux EJ33 ↗ non ça n'a rien à voir ↘**
- P6** alors c'est pas les EJ33 <parce que les EJ33 c'est sur le
- P5** c'est une autre phase ça> ↗
- P6** 63 000 volts
- P5** ouais

Extrait du corpus réunion 1

La question posée par P5 (en gras) aurait pu être considérée comme une simple demande d'information pour préciser le type de transformateur électrique dont il s'agissait. Toutefois, plusieurs éléments nous ont permis de l'analyser comme une démonstration d'expertise (Ford, 2008) de la part de P5. En effet, cette réunion se déroule au sein du service des ressources humaines de l'entreprise et les salariés du service (mis à part P6) n'ont généralement pas connaissance de ce type de technolecte (EJ33), utilisé majoritairement par les membres du service maintenance. Seulement, P5 est présente dans l'entreprise depuis une vingtaine d'années et a été amenée à côtoyer différents services, ce qui lui a permis d'acquérir des nombreuses connaissances, notamment en termes de technolectes. En posant la question « c'est les fameux EJ33 ↗ non ça n'a rien à voir ↘ », elle demande d'une part à P6 une confirmation ou une infirmation et d'autre part, elle fait valoir une certaine maîtrise du technolecte d'un autre service. Cette interprétation a été rendue possible grâce aux nombreux échanges menés a posteriori avec les locuteurs présents lors de cette réunion.

7 Conclusion

La constitution d'un corpus oral en entreprise dans le cadre d'une étude sociolinguistique suppose une méthodologie de recueil mûrement réfléchi en amont. Ce type de réflexion sur les pratiques de recueil semble incontournable tant d'un point de vue éthique que pratique car elle permet de désamorcer les éventuelles inquiétudes des salariés et donc, garantit un recueil de données plus authentiques. Par ailleurs, nos réflexions soulignent l'importance du travail du chercheur dans le recueil. Si les données lui sont accessibles et compréhensibles, c'est grâce au travail d'immersion en plusieurs temps qu'il a lui-même mené, parfois sur de longues périodes. Enfin, si les efforts fournis par le chercheur pour se faire accepter dans un milieu généralement réfractaire à sa présence sont conséquents, ceux-ci s'avèrent importants pour gagner la confiance des enquêtés et réunir des informations précieuses pour l'analyse des données.

Références bibliographiques

- Bert, M., Bruxelles, S., Etienne, C., Jouin-Chardon, E., Lascar, J., Mondada, L., ... Traverso, V. (2010). Grands corpus et linguistique outillée pour l'étude du français en interaction (plateforme CLAPI et corpus CIEL). *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, (147-148), 17-34.
- André, V. (2006b). *Construction collaborative du discours au sein de réunions de travail en entreprise : de l'analyse micro-linguistique à l'analyse socio-interactionnelle* (Thèse de doctorat, Université Nancy 2).
- Beaud, S., Weber, F. (2010). *Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques*. Paris : La découverte.
- Divoux, A. (2016). Analyse des aspects linguistiques, praxéologiques et genres de la question en réunion de travail. (*Mémoire de Master 2, Université de Lorraine, Nancy*).
- Duranti, A. (1997). *Linguistic Anthropology*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Feldman, J. (2000). *L'éthique dans la pratique des sciences humaines : dilemmes*. Paris : L'Harmattan.
- Ford, C. E. (2008). *Women speaking up: Getting and using turns in workplace meetings*. Londres : Palgrave Macmillan.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Upper Saddle River : Prentice-Hall.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2008). *Les actes de langage dans le discours : théorie et fonctionnement* (2ème édition). Paris : Armand Colin.
- Labov, W. (1972). Some principles of linguistic methodology. *Language in society*, 1(01), 97-120.
- Spradley, J. P. (1979). *The ethnographic interview*. New York : Holt, Rinehart & Winston.