



HAL
open science

La violence verbale : de l'intervention des linguistes en entreprise

Claudine Moïse

► **To cite this version:**

Claudine Moïse. La violence verbale : de l'intervention des linguistes en entreprise. Cahiers de sociolinguistique, 2008, Sociolinguistique et réflexivité : vers un paradigme réflexif et herméneutique. hal-02495569

HAL Id: hal-02495569

<https://hal.science/hal-02495569>

Submitted on 2 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.

La violence verbale : de l'intervention des linguistes en entreprise

Claudine Moïse. Université d'Avignon

Pour des raisons épistémologiques propres à la discipline (Gadet 2006, Moïse 2007), la sociolinguistique en français ou en France est peu « appliquée » voire « impliquée ». Ou pour le dire autrement l'engagement des sociolinguistes dans la société civile est assez marginal même si l'on peut mentionner quelques champs bien connus et circonscrits de notre vaste domaine d'investigation, l'aménagement linguistique (et plus ailleurs même dans la francophonie qu'en France) et la didactique des langues, ou des champs plus restreints comme le milieu du travail (Boutet, Gardin et Lacoste 1995) ou la justice (Lagorgette 2006). Malgré tout, parce que la linguistique, historiquement et dans un esprit positiviste (de Robillard 2007) n'était pas, *a priori*, sociale, parce qu'intervenir sur les productions langagières touche à l'idéologie politique et à la conception de la nation (Moïse 2006), le sociolinguiste est loin d'avoir le statut du géographe social, spécialiste d'aménagement territorial, du communicant, spécialiste en sémiotique publicitaire, ou même du sociologue ou psychologue, experts et conseillers en maux sociaux et individuels et pourvoyeurs de revues ou ouvrages à large diffusion. Le sociolinguiste vit cette injonction paradoxale : rester en sociolinguistique descriptive, variationniste ou interactionniste par exemple (même si l'on sait qu'aux Etats-Unis particulièrement les premières grandes commandes d'expertises linguistiques furent octroyées à W.Labov ou J. Gumperz), pour être entendu dans son propre univers et déroger à son engagement social intime, ou vivre réellement en sociolinguistique impliquée (Blanchet 2000), choisir l'aventure périlleuse du défrichage, du temps « perdu », des premières explorations, des apories financières et continuer malgré tout sans toujours réelle reconnaissance institutionnelle (nombre de postes, représentation au CNU, laboratoires peu nombreux).

Mais je ne suis pas du genre à jouer des lamentations ou de la victimisation. Je préfère donner à voir la nécessité à intervenir dans le champ des pratiques langagières, parce que nous avons une responsabilité publique de transferts de connaissance, d'échanges et de compétence dans notre monde en complexité, en changement et en langues, parce que, derrière les enjeux linguistiques, nous tentons de dénouer aussi les tensions sociales et les rapports de pouvoir à l'œuvre. Tant que l'on considère que l'implication du chercheur n'est pas utilitaire, c'est-à-dire utilisée à des fins attendues, politiquement ou économiquement, mais qu'elle s'inscrit

dans des visées « humanistes » et dans une « force émancipatoire » (Blanchet 2000 : 92-93), notre activité scientifique, à mes yeux, fera sens.

Je voudrais donc ici, à partir de notre propre expérience et de notre cheminement autour du projet sur la violence verbale, rendre compte des attentes mutuelles entre les linguistes et le secteur privé, des difficultés à avancer ensemble et des propositions possibles. Nous verrons alors qu'il est des modalités différentes de rencontres selon les instances rencontrées mais que, finalement, toute expérience sociale questionne nos démarches de recherche en sociolinguistique.

1. Une commande publique et des demandes de formation : des enjeux de pouvoir

Un appel à projet

En 1999, et contre toute attente, La Délégation Interministérielle à la Ville lançait un appel à projet, largement ouvert, autour de la ville et de ses tensions. « Cet appel à propositions a plus particulièrement pour objectif de développer les recherches de base, de favoriser les **approches pluridisciplinaires** et de **renouveler les problématiques et les questionnements scientifiques**. Il concerne d'abord les équipes de recherche publiques ou privées, mais s'adresse également aux acteurs professionnels et industriels, aux collectivités locales ou à leurs groupements au travers de coopérations et partenariats avec des acteurs de recherche. Toutes les disciplines des **sciences humaines et sociales**, des **sciences physiques, biologiques, chimiques, mathématiques, de l'ingénieur**, ainsi que les **approches technologiques** peuvent ainsi être concernées, sur la base de leur propre formulation des problèmes ». L'université d'Avignon¹ a alors été retenue pour son projet autour de la violence verbale. Au-delà du projet de recherche que nous proposons, étude ethnographique de la violence verbale en milieu scolaire, la DIV attendait aussi de notre part préconisations, recommandations et sensibilisations. Nous étions en pleine recherche-action, dans un temps, il est vrai, de grande médiatisation autour de la violence scolaire. Le projet était donc exaltant par la réflexion théorique et l'application sociale qu'il induisait. Les moyens financiers octroyés étaient assez conséquents et la durée du projet – trois ans – nous permettait d'envisager un travail en profondeur. L'avenir n'a d'ailleurs rien démenti et cette réflexion sur la violence verbale ne nous a pas lâchées tant elle est riche de positions théoriques,

¹ Chercheure principale, Claudine Moïse (université d'Avignon), chercheuses associées, Nathalie Auger (université Paul Valéry, Montpellier III), Béatrice Francchiolla (université Paris 8), Christina Schultz-Romain (IUFM d'Aix-Marseille).

éthiques et sociales. Depuis, nous avons trouvé d'autres financements et continuons notre chemin.

Le sociolinguiste dans l'école

Nous avons ainsi rempli notre contrat et avons assuré, ces trois premières années, une série de formations, parfois de plusieurs jours, sur l'analyse et l'appréhension de la violence verbale dans le cadre de l'Education Nationale (formations d'enseignants, Cefisem puis Casnav, IUFM) ou du Ministère de la Justice. Cette première étape était donc nécessaire et indispensable pour nous confronter à des mises en situation singulières, à des attentes diverses et à nos propres démarches de vulgarisation (comment faire une analyse linguistique, comment diffuser nos corpus, comment faire le lien avec le terrain ?). Notre apprentissage s'est fait au gré des difficultés, des expériences et des remises en question. Nous avons été, sur ce champ particulier, largement confrontées au télescopage de normes et d'idéologies, avec les enseignants et le personnel éducatif que nous avons observés, avec les participants aux stages mais peut-être surtout avec nos financeurs. Nos résultats et recommandations (comment entendre l'élève dans la violence verbale ?) n'allaient pas toujours dans le sens des visées politiques et répressives, en lien avec le contrôle social qui pèse aussi sur l'école. Il y eut des tensions entre recherche en sciences humaines et légitimité de l'action politique, quand les financements pour des actions de terrain dépendent justement des priorités et orientations politiques.

Ainsi, de tels projets affirment la position du chercheur face au politique et à l'institution scolaire, et le placent dans des rapports de pouvoir. Nous avons eu à nous « confronter au problème de la légitimité de la personne ou de la chercheur(e). Dans une société organisée selon des frontières ethnolinguistiques, les gens veulent savoir de quel côté tu te situes, et donc dans quelle mesure ils peuvent te faire confiance. C'est surtout le cas pour les groupes qui se sentent, pour une raison ou une autre, menacés par le pouvoir (réel ou imaginé) de “ l'Autre ” » (Heller, M., 2000 : 14). Frontières ethnolinguistiques ou frontières sociales, universitaires face au politique, universitaires face au corps enseignant du secondaire. Le corps enseignant assoit sa légitimité par une forme de mise à distance à l'égard du chercheur, de nous-mêmes, contrebalancée par un besoin excessif de justifications des tensions, et par une demande d'attention compatissante. Mais d'une façon comme une d'autre, nous sommes restées détentrices d'une représentation sociale et d'une légitimité présupposée. Nous avons imposé, malgré nous, une domination symbolique, difficile à niveler (ou bien n'avons-nous pas su le faire). Nous avons endossé, contre notre volonté, les habits des *paumés* (Labov, W., 1978 : 380), de ceux qui, comme l'explique W. Labov, par leur pratique scientifique, leurs

critères de référence, sont déjà en marge de ceux qu'ils observent. Et sans doute, cette domination symbolique a été très fortement ressentie de la part des enseignants eux-mêmes qui se sont sentis jugés et évalués même s'ils étaient aussi, dans une certaine mesure, en forte demande par rapport au projet, comme si nous pouvions déjouer ou... justifier leurs difficultés voire leurs peurs dans un domaine, il est vrai, particulièrement sensible.

Ainsi, nous n'avons pas réussi à construire des liens de collaboration et de coopération. Nous nous sommes senties définies d'emblée par les enseignants dans une position de surplomb et de serviteurs attendus du politique. Si nous avons, certes, obtenu des résultats intéressants dans l'analyse de nos données, nous n'avons pu, dans un cas comme dans l'autre, créer de confiance. Nous sommes restées dans le recueil de corpus. De notre côté, nous voulions davantage et avons cherché à continuer différemment, à mettre en place un travail concerté.

2 Une rencontre avec le secteur privé de la formation : des échanges de savoirs

Notre projet s'inscrit dans le champ à la fois très médiatisé et très prospère de « la gestion des conflits ». Il nous a vite semblé indispensable et nécessaire de proposer dans nos propres formations, au-delà des analyses théoriques sur la violence verbale, des actions de remédiation. Nous avons donc rencontré des médiateurs, spécialisés dans les gestions de conflit, pour échanger sur nos savoirs, pour nous former nous-mêmes et pour envisager de possibles collaborations.

Echange de savoirs

Hervé Ott est intervenant-formateur-consultant en « Approche et transformation constructives des conflits² » et propose un certain nombre de stages auprès de groupes ou d'institutions « qui cherchent à clarifier les dysfonctionnements internes qu'ils pressentent³ ». Hervé Dudreuilh est lui aussi médiateur et a une expérience particulièrement large et diversifiée de la médiation. « Je suis venu à ce travail sur la violence de façon un peu particulière puisque j'arrive du monde de l'entreprise dans lequel j'avais constaté une violence prégnante, souvent plus dans le non-verbal que dans le verbal, ou bien dans le verbal correct, poli, bien élevé, bien policé. Je me suis formé à la médiation. Je suis intervenu comme médiateur auprès du parquet de Paris il y a une douzaine d'années maintenant et de fil en aiguille, j'ai commencé à travailler sur des formations de médiateur ou des formations à la médiation, dans différents pays puis dans les quartiers de banlieues. J'ai donc essayé de conserver une pratique "tout

² Au sein de l'Institut Européen Conflits Cultures Coopération (IECCC), Millau, France, www.ieccc.org

³ Texte de présentation de la plaquette du IECCC, *Conseil, médiation, accompagnement pour individus et équipes*

terrain” de la médiation pour tirer profit des expériences d’un domaine et les transférer dans un autre. J’interviens aussi toujours dans le domaine de l’entreprise pour des chambres de commerce ou autre.⁴ ».

Il nous a toujours paru essentiel d’échanger nos savoirs, compétences et expériences pour mieux saisir, selon des subjectivités singulières, les phénomènes que nous observons. Les médiateurs dans le domaine de la violence voire la violence verbale, sont appelés dans des moments de crise, de conflits ouverts. Ils sont en prise à une réalité difficile et les demandes exigent des réponses fortes et « efficaces ». Ainsi, dans des situations de tensions au sein des entreprises ou des institutions publiques, les formateurs se doivent d’affirmer leur savoir faire ; savoir faire d’autant plus valorisé qu’il repose sur des compétences ancrées sur du « concret », du « réel », et des expériences diversifiées et multiples. Ils sont d’autant plus crédibles et entendus qu’ils répondent au souci de rentabilité et d’efficacité, pour un meilleur fonctionnement et une meilleure rentabilité de l’entreprise.

Les formations, dans une optique développée en psychologie sociale⁵, jouent sur des mises en situation. Les méthodes proposées par Hervé Ott s’appuient sur « de nombreux outils pour créer, approfondir et garantir la confiance », « des études de cas », « des entraînements à de nouveaux comportements », « des jeux de rôles, théâtres, exercices de relaxation », « des exercices d’appropriation et de transfert », « du travail d’observation et de confrontation sans jugement ». Nos méthode de recherche et d’analyse sur la violence verbale nous poussent vers d’autres voies ; nous nous attachons à procéder à une compréhension linguistique en contexte et cotexte des mécanismes de montée en tension, tout en rendant accessible nos corpus d’interactions verbales, dans un souci de vulgarisation. Il nous est donc apparu très vite que les deux approches, loin d’être antinomiques, se nourrissent l’une l’autre par leurs apports complémentaires théorique/pratique, linguistique/psychologique, individuel/coopératif.

Formation de l’équipe de recherche à la communication non-violente

Ainsi, dans le cadre de notre étude, avons-nous développé la partie « action ». Nous avons déjà donné des stages à partir de l’analyse linguistique et sociolinguistique de nos corpus mais encore fallait-il aller plus loin, dans une dimension appliquée et impliquée. Nous avons donc décidé de nous former nous-mêmes pendant trois jours, pour mieux comprendre les mécanismes de remédiation, dans une appréhension de la communication non-violente, centrée sur la perception et la reconnaissance des ses propres émotions, de ses désirs et ses

⁴ Intervention de Thierry Dudreuilh lors de la table ronde de professionnels organisée dans le cadre du colloque que nous avons organisé sur *La violence verbale* à l’université d’Avignon en mai 2005.

⁵ On considère que la psychologie sociale s’intéresse à la fois aux effets psychologiques en jeu dans les interactions sociales et aux conflits entre individu et société.

manques. Il s'agissait aussi, intention non avouée *a priori* mais discutée avec les formateurs, de nous poser aussi en observateurs des pratiques développées dans ce genre de stage, pour en décoder les mécanismes. Au terme de la formation et au-delà de la richesse personnelle de l'expérience, nos échanges et nos apports mutuels nous ont donné à penser que nous devons continuer ensemble forts de nos pratiques respectives, envisager les collaborations à venir, des universités d'été aux interventions en entreprise.

La rencontre a pu se faire, contrairement à ce que nous avons vécu dans le milieu éducatif, parce que nous avons su gommer les rapports de pouvoir et de légitimité mutuels et que nous étions sur des attentes clairement identifiées. De part et d'autre, nous avons à apprendre à partir d'approches et d'expériences singulières ; il n'y avait pas « d'experts » mais transmission et confiance dans une visée émancipatoire.

3. Les démarches en entreprise : forme d'aboutissement d'un enjeu réflexif

Confrontées aux expériences des médiateurs-formateurs, nous avons décidé d'intervenir en entreprise où la violence verbale, notamment dans les services à la personne, induit dysfonctionnement et mal être.

La situation en entreprise

Dans les années 80 déjà, des sociolinguistes avaient été embauchés dans les grandes entreprises comme EDF pour étudier et améliorer les politiques externes et internes de communications : des prises de parole en réunion aux modalités d'entretiens, les sociolinguistes, entre experts et formateurs, faisaient leurs premières armes en entreprise. Ces formes d'intervention se sont maintenues, relayées pourtant par des spécialistes en communication et des employés du secteur privé. Aujourd'hui les collaborations sont avant tout des commandes d'étude ou des réponses à appels à projet et non des interventions à visée sociales, sur des champs d'expertise conjoints ; à partir de centres d'appel, de serveurs téléphoniques ou d'Internet, des analyses conversationnelles se penchent alors, par exemple, sur la mise en place de nouveaux usages interactionnels.

Plus rare et difficile est l'intervention des linguistes *dans* l'entreprise. Dans le domaine de la violence verbale, et face aux montées de ce qui est perçu comme des incivilités⁶, certains groupes ont mesuré l'ampleur du phénomène et ont proposé des actions. La RATP a mené

⁶ 71 % des employés devant le public en 2002-03 contre 63% en 1994 se disent confrontés aux incivilités. Les employés estiment devoir faire face aux tensions et peu de formations « à la gestion des appels difficiles » leur sont offertes. Ils ont donc recours à des méthodes personnelles : haut-parleur, menace de la part de l'opérateur, silence, grève. Les formations portent davantage sur la gestion du stress que sur le langage (*Libération*, p.I-III, 21 mars 2005).

une campagne de sensibilisation à travers son site interposé, des conseils de politesse affichés dans le bus, des agents d'accueil. La poste est allée plus loin encore en 2004-2005 et a organisé un débat citoyen sur les incivilités, puis a initié des changements dans les comportements et formations du personnel.

À Montpellier, nous avons décidé de rentrer en contact avec la TAM, les Transports en commun de l'Agglomération de Montpellier, pour tenter encore une fois d'échanger et de travailler ensemble. La rencontre a été riche de ses tensions, parce qu'elle nous a révélé combien les interventions en entreprise – sollicitées par l'université –, nous questionnent résolument et sans cesse sur nos pratiques et le sens de nos recherches.

Des divergences pragmatiques

Entre les objectifs professionnels de l'entreprise et ceux de la recherche, les écarts sont parfois conséquents et peuvent engendrer incompréhensions et malentendus. Pour une entreprise, toute action de service (pour ce qui nous intéresse la gestion de la violence verbale) doit se traduire par un retour sur investissement, un temps optimisé, un meilleur fonctionnement des relations humaines pour un meilleur profit. De ce point de vue, les chercheurs sont, il est vrai, éloignés de ces préoccupations : leur mode d'intervention est fait de temps, d'observation, d'analyse au mieux dans une visée de formation. Il s'agit d'apporter une interprétation des faits sociaux qui pourrait aider les agents de l'entreprise à la compréhension de dysfonctionnements et à la mise en place de remédiations. Nous pensons sans doute davantage une recherche action comme forme d'engagement, scientifique sans doute, mais au-delà de réelles conséquences personnelles, professionnelles et encore moins financières.

De ce fait, et dans le pire des cas, les chercheurs peuvent être perçus comme délestés de toute contingence matérielle et pragmatique, tellement extérieurs « aux réalités du terrain », qu'ils ne « pourraient pas comprendre ». De là découlent des rapports de pouvoir inhérents aux places de chacun et des luttes de légitimité. Lors de la première réunion de concertation avec les agents des transports en commun de Montpellier et de la responsable du personnel, ces enjeux-là étaient particulièrement évidents. L'équipe qui nous recevait était au complet, forte de ses expériences (« 16 ans de pratiques, de débriefing, de formations, etc... »), de son exception (« premières innovations à Montpellier »), de son personnel (« plus de 15 agents au service de la gestion de la violence verbale »). Nous n'avions donc rien à leur apporter. Ils avaient tout expérimenté. Nous aurions pu partir avec nos dossiers... qu'ils ont gardés sans rien donner en retour. Nous les avons sollicités et nous étions sur la sellette. Il a fallu donc argumenter, montrer nos spécificités, nos réflexions. Petit à petit l'intérêt s'est fait sentir...

pour mieux saisir les questions interculturelles, les phénomènes langagiers pour trouver un terrain d'entente, possible peut-être à l'épreuve des échanges à venir.

Des constructions idéologiques.

Ces rapports de place, à sans cesse dénouer, sont fortement entretenus par nos constructions idéologiques. Nous sommes dans la construction d'un savoir, pétri de nos représentations, de nos expériences et de notre subjectivité ; nous ordonnons une vision du monde que nous reproduisons. Notre savoir linguistique et social se télescope alors avec l'ordre économique et productif ; à l'analyse font face les « solutions » et les « règles ». Alors que l'on nous demande de faire respecter l'ordre social dans un certain respect des normes, nous tentons de déconstruire cet ordre même pour mieux en saisir les dysfonctionnements. Si les finalités sont communes, « mieux vivre ensemble », nos valeurs *a priori* peuvent sembler différentes. Mais dans le fond – et c'est là tout le travail sur la durée – les points de convergence sont présents.

Il est clair toutefois que nous sommes pris aussi dans une certaine forme d'ethnocentrisme intellectuel (Bourdieu, Chamboredon, Passeron, [1968] 2005), convaincus que nous sommes de la légitimité et du bien fondé de nos modèles ; il est toujours difficile de sortir de ses convictions et du rôle d'expert qui, par la distance qu'il entretient avec son objet (et justement l'absence de contraintes contingentes en sont la preuve...), peuvent justifier une attitude malgré tout surplombante.

Des intérêts non avoués

Dans une recherche action, l'investigation visée par le chercheur est double : il présente aux partenaires professionnels une action qui se voudrait forte d'abnégation et de décentration ; mais, au-delà d'une certaine forme d'engagement comme je l'ai dit, personne n'est dupe. Même si le travail de terrain est long, proportionnellement peu valorisé dans une carrière, il s'agit, et dans le même temps, d'enrichir son champ d'expérience et d'observation pour alimenter le processus de recherche attendu et valorisé au sein de l'institution universitaire. Notre intervention aux prises d'enjeux humains, sociaux, personnels sert aussi notre « terrain » et notre « corpus ». Même si nous entendons bien qu'une sociolinguistique impliquée le pose comme intervenant *avec* d'autres acteurs (Léglise et de Robillard 2003), le chercheur constitue aussi par sa présence sur le terrain un champ d'expériences et d'observations, matière à corpus, c'est-à-dire à données utilisables pour la compréhension des phénomènes sociaux. Au-delà, malgré tout, d'une intervention sociale, voire humaniste, toute recherche sociolinguistique sert un tant soit peu la connaissance mais aussi la constitution, pour ce qui nous concerne, de champs observables et de justification à notre légitimité. Nous prenons autant aux terrains et aux participants de notre recherche que nous les servons. C'est

sans doute mieux en le disant, à nous-mêmes sans aucun doute, mais aussi à nos interlocuteurs.

Conclusion. Perspectives de travail

Face à tous ces enjeux institutionnels, professionnels et personnels, il me semble nécessaire, pour favoriser la rencontre pour un meilleur travail en commun, de mesurer « les conséquences de nos actions, nos possibilités et nos limites » (Heller 2000 : 15), de poser clairement attentes, préoccupations et objectifs qui émanent de part et d'autre. Il s'agit alors dans un premier temps de bien cibler la demande. Qu'attendons-nous les uns des autres ? Que les universitaires apportent une expertise sur leurs pratiques ? des formations ? des évaluations ? une aide à la gestion économique ? Que cherchent les universitaires ? un terrain ? un corpus ? du grain à moudre pour leur recherche ? un engagement social ? de l'expérience ? Face à toutes ces questions, comment alors se rejoindre ? Dans un deuxième temps, et à partir d'objectifs communs, il est alors nécessaire de se retrouver sur les méthodes, les outils (comment aborder les interactions ?) et les partenaires. Mais d'une manière ou d'une autre, sortir de la fonction publique, et notamment des interventions connues et reconnues au sein du domaine éducatif, relève de l'ouverture au monde dans ses turbulences. Créer une équipe ouverte comme nous nous y attelons, avec des consultants et des intermittents du spectacle, permet de casser des représentations centrées ou les stéréotypes mutuels, de croiser les expériences et de se confronter les uns aux autres pour aborder les changements sociaux à travers leur complexité kaléidoscopique.

Références bibliographiques

- Blanchet, P., 2000, *La linguistique de terrain. Méthode et théorie. Une approche ethno-sociolinguistique*, Presses universitaires de Rennes
- Bourdieu, P., Chamboredon J.C. et J.-C. Passeron, [1968]/2005, « Sociologie de la connaissance et épistémologie », *Le métier de sociologue*, Berlin, Mouton de Gruyter, 95-106
- Boutet, J., Gardin B. et M. Lacoste, 1995, « Discours en situation de travail », *Langages* n°117, Paris, Larousse, 12-31
- Gadet, F., 2006, « Le sociolinguiste et la société civile » in Jacquet-Pfau C. et J.-F. Sablayrolles (Eds.), *Mais que font les linguistes ?* Paris, L'Harmattan, 121-128
- Heller, M., 2000, « Pouvoir et frontières sociales », *Forschungsethik und Minderheiten, Grenzgänge*, Universität de Leipzig , 9-15

- Lagorgette, D., 2006, « Linguistique appliquée au droit : le cas *Condkoï* », communication au colloque de l'université de Savoie, Chambéry, 30 mars-1^{er} avril 2006, *Les insultes en français : de la recherche fondamentale à ses applications*,
- Léglise, I. et D. de Robillard, 2003, « Applications, implications, interventions, expertises, politiques linguistiques : les (socio)linguistes entre « savants » et « mercenaires » ?, in Billiez, J. (Ed.), *Contacts de langues, modèles, typologies, interventions*, L'Harmattan, 237-252
- Moïse, C., 2006, « Protecting French » : The view From France », in Duchêne, A. et M. Heller (Eds.), *Discourse of Endangerment: Interest and Ideologies in the Defense of Languages*, Chapitre 11. London, New York, Continuum International Publishing Group, 216-241
- Labov, W., 1978, *Sociolinguistique*, Editions de Minuit
- Moïse, C., 2007, « Déambulations sociolinguistiques », in Lambert P., Millet A., Rispail M. et C.Trimaille (Eds.), *Variations au cœur et aux marges de la sociolinguistique. Mélanges offerts à Jacqueline Billiez*, L'Harmattan, Paris, 179-186
- De Robillard, D., 2007, « La linguistique autrement : altérité, expérenciation, réflexivité, constructivisme, multiversalité : en attendant que le Titanic ne coule pas », in *Un siècle après le Cours de Saussure : la linguistique en question*, Carnets d'Atelier de Sociolinguistique numéro 1, Revue électronique, <http://www.u-picardie.fr/LESCLaP/>