

Rezensionen / recensions / recensioni

Filliettaz, Laurent & Bronckart, Jean-Paul (Ed.) (2005). *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*. Editions Peeters: Louvain-la-Neuve. 261 pages.

L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications édité par Laurent Filliettaz et Jean-Paul Bronckart, constitue un ouvrage que l'on peut recommander à un lectorat exigeant autant que varié. Traitant de la problématique de l'agir dans différentes situations de travail, il concerne en effet autant les psychologues et les sociologues du travail en général, qu'un lectorat concerné par les ancrages particuliers du propos, par exemple, la formation des adultes, les enseignants en institutions scolaires ou encore les conseillers de gestion. De même, traitant de la problématique du langage et du discours, l'ouvrage s'adresse aux linguistes préoccupés par les enjeux sociaux des discours, mais aussi aux chercheurs en communication intéressés par les liens quasi naturels entre langage, interaction et communication.

À ce titre, L. Filliettaz et J.-P. Bronckart rappellent dans l'introduction à *L'analyse des actions et des discours en situation de travail* les profondes mutations vécues depuis quelques dizaines d'années par les disciplines des sciences du travail et des sciences du langage. Les premières ont clairement négocié un «virage linguistique» dans le sens où elles admettent l'importance de la prise en compte de la dimension langagière. Au plan empirique, aucune situation de travail ne saurait faire l'impasse sur le discours. De plus en plus, les gestes professionnels s'accomplissent dans un environnement, sinon structuré, du moins fortement empreint de discours en tout genres (notes, directives et règlements relatifs à l'accomplissement des tâches, certifications, mais aussi traitement informatique des données, et bien sûr interactions et coordination discursives des tâches par les travailleurs eux-mêmes).

Plus fondamentalement encore, le discours constitue une ressource essentielle mobilisée par les travailleurs en cas de dysfonctionnement pour décrire, synthétiser, expliquer le problème survenu et contribuer à y remédier. On peut aussi observer la pertinence du «virage linguistique» des sciences du travail au plan théorique. Sans entrer dans le débat en psychologie et en psychosociologie sur la dimension discursive de la conscience et des états mentaux, on peut poser que l'expérience pratique du travail et son intériorisation, l'habitus du travailleur et sa dimension implicitement prescriptive ne sauraient être totalement a-langagiers. En fait, seul le discours permet un retour réflexif sur l'agir en situation de travail et offre ainsi, par le biais d'enquêtes et d'entretiens, un accès à ce qu'on peut considérer comme un des éléments de la conscience de soi des travailleurs.

Il est intéressant d'observer que les sciences du langage ont elles aussi reconsidéré leur objet depuis quelques dizaines d'années. Elles ont pris, quant à elles,

un «virage actionnel» du fait d'associer étroitement et de chercher à intégrer les notions d'activité et d'action. Il est admis depuis les réflexions d'Austin et de Searle en philosophie du langage que dire c'est aussi faire¹. Plus précisément, le discours n'apparaît jamais seul, mais s'inscrit nécessairement dans le cadre d'une activité de communication dont les caractéristiques déterminent tant l'organisation que la signification des discours. De même, on doit envisager que dans la majorité des cas le discours occupe une part réduite, voire même une portion congrue par rapport au tout de l'activité. Les situations de travail abordées dans ce livre permettent justement de discuter ce dernier aspect: il ne saurait être pertinent d'isoler le phénomène discursif des cadres sociaux englobants desquels il participe, ni encore moins de postuler que la dimension langagière suffit à caractériser les discours qui se tiennent dans ces cadres. Notamment, les prises de rôles et les représentations identitaires générées par l'apprentissage des tâches de technicien-conseil, la négociation autour de la définition d'un concept muséologique, la coordination des tâches sur un chantier industriel, ou encore les transactions d'achat dans un bureau de tabac analysées dans ce livre constituent autant de réalités sociales montrant que «discours» et «action» s'articulent étroitement, et justifient ainsi le questionnement théorique interdisciplinaire auquel *L'analyse des actions et des discours en situation de travail* contribue.

L'ouvrage est organisé en quatre parties articulées, mais qui peuvent tout aussi bien être consultées indépendamment les unes des autres. La première partie sert à la définition de l'objet, à savoir le statut du langage dans les méthodes d'analyse du travail; les trois autres parties présentent chacune des études de cas propres à des types de situation de travail. Ainsi, la deuxième traite de la complexité pluri-sémiotique des interactions de service et plus précisément de la nature des déterminations qu'exerce l'organisation matérielle du lieu de travail sur le discours, ainsi que des relations complexes entre discours et gestes: comment discours et gestes s'articulent-ils dans un tout interactionnel homogène? Quelles fonctions communicatives les gestes acquièrent-ils? La troisième aborde la problématique centrale de la nature de la coordination et des prises de décision dans des interactions spécialisées. Elle a trait ainsi aux aspects, encore peu théorisés, de l'agir méta communicationnel et de ses critères de validation sociale dans les situations de travail; enfin, la quatrième et dernière partie de l'ouvrage traite des situations de formation pour adultes et des contextes éducatifs. Y sont abordés plus précisément les aspects préfigurationnel et reconfigurationnel de l'agir: comment met-on en discours la planification d'une activité, comment parle-t-on de l'activité passée? Les contributions à chaque partie sont le fruit de psychologues du travail (Y. Clot, K. Kostulski), dialoguant par concepts interposés avec des analystes du discours et des interactions (J. Boutet, L. Fillietaz, I. De Saint-Georges, I. Dumas, L. Mondada) et des psycholinguistes et des didacticiens (J.-P. Bronckart, J. Friedrich, A. Machado, I. Plazaola Giger), sans oublier les contributions qui répondent directement à des demandes du monde professionnel (M. Carcassone & L. Servel; P. Mayen & A. Specogna; A. Condamines & P. Vergely).

Organisé de la sorte, *L'analyse des actions et des discours en situation de travail* rend sensible au fil de ses 261 pages un remarquable fil directeur: le langage, entendez ici le « discours », constitue bel et bien autant une ressource mobilisée dans la situation de travail à des fins diverses, qu'un élément constitutif de celle-ci: le discours «est» de l'agir professionnel, tout comme il détermine un agir à venir et permet, à rebours, d'expliquer l'agir accompli. En somme, la lecture de *L'analyse des actions et des discours en situation de travail* laisse envisager comment la grande complexité de l'articulation du dire et du faire permet non seulement d'être appréhendée et «analysée», mais aussi comment l'«enseignabilité» de celle-ci peut être envisagée à des fins d'optimalisation professionnelle.

La réflexion menée dans *L'analyse des actions et des discours en situation de travail* part du constat que «le travail consisterait de moins en moins en une manipulation d'entités matérielles, et de plus en plus en une capacité à produire et à interpréter des unités sémiotiques, dans le cadre de configurations d'interaction de complexité croissante» (p. 6). A ce titre, on ne saurait plus se contenter, comme c'est souvent le cas, de l'analyse des directives et règlements sur le travail. Il s'agit en plus de prendre en compte non seulement l'exercice effectif de l'activité, mais aussi ce que Y. Clot appelle les «possibles non réalisés» de l'activité, ainsi que les «conflits vitaux», c'est-à-dire les activités suspendues, contrariées ou empêchées qui alimentent également, selon Clot, l'expérience des sujets. Ce programme suppose les méthodologies de différentes approches d'analyse du langage (analyse conversationnelle, analyse du discours, ethnométhodologie, linguistique textuelle) qui ont au moins trois traits en commun: le corpus de l'analyse est constitué de données empiriques, le contexte de production du discours est pris en compte, tout comme le rôle des phénomènes interactionnels dans la fixation du sens. La posture est ainsi interdisciplinaire, qui explore deux voies qu'on pourrait synthétiser comme suit: l'analyse du discours «sur» le travail (par la combinaison d'une analyse du travail et de verbalisations issues d'entretiens et/ou d'auto confrontations) côtoie une analyse du discours «dans» le travail (par le regard porté sur la parole en action comme accès aux représentations du travail individuellement typifiées par les acteurs sociaux).

La qualité de l'ouvrage est de définir et de soumettre à la discussion plusieurs concepts clé. L'hypothèse de l'intériorisation de l'expérience individuelle du monde (social) du travail sous-tend toutes les contributions. Se situant dans la lignée de la réflexion sur les genres menée par Bakhtine, J. Boutet s'attache à poser les jalons de la notion de «genre professionnel» comme intermédiaire nécessaire entre la «langue» (le système abstrait au sens de Saussure) et le «discours» (les usages de la langue au sens de Benveniste). Elle observe ainsi que les genres professionnels, indépendamment de la spécificité de la situation de travail, comportent tous une dimension pluri-sémiotique, et se caractérisent, au plan langagier, par le recours fréquent à la siglaison (usage d'abréviation) aux modalités déontiques (il faut, on doit) et à une syntaxe agrammaticale (le style dit «télégraphique»). La notion bakhtinienne de dialogisme constitutif des êtres et des discours ins-

pire également Y. Clot qui propose une clinique de l'activité et du discours en situation de travail basée sur l'articulation de trois instances manifestant un rapport d'altérité de l'agent à son activité: le destinataire, le sur destinataire (ce que Clot appelle «le métier», constitué de l'ensemble des prescriptions collectives et socialement partagées propres à une situation de travail) et le sub-destinataire (c'est-à-dire «l'activité intérieure» de l'agent par laquelle «il se regarde faire avec les yeux du métier et regarde le métier avec d'autres yeux» p. 51). Dans le même cadre, Kostulski montre que l'analyse d'enregistrements vidéo par les travailleurs mêmes, sur demande du chercheur, constitue des «instruments de développement de l'expérience». L'observation a de fait une vertu cardinale pour le travailleur: «observé, il s'observe en travaillant» (p. 48).

Ce postulat identitaire est également au centre de la réflexion de Carcassone & Servel pour qui le travail constitue une «expérience fondamentale des individus et contribue à façonner leur identité» (p. 80). Or, celle-ci passe par la verbalisation, et plus précisément par le choix des pronoms pour nommer les instances engagées dans des tâches de conseil: «je» est minorisé au profit de «on» et surtout de «nous», marques collectives signant l'appartenance, voire l'identification des conseillers à leur profession d'experts en relations. Toujours à propos de l'activité de conseil (en agriculture), Mayen & Specogna montrent à partir d'un corpus d'entretiens comment l'activité du conseiller évolue: longtemps, la pertinence «des actions à mener est assurée par la référence à la science» (p. 99), mais elle se double de plus en plus d'une dimension «relationnelle» qui suppose la «co-construction d'une solution personnalisée», c'est-à-dire subjective et non plus objective.

La complexité pluri sémiotique des situations de travail est au centre des préoccupations de I. Dumas. La chercheuse en analyse des interactions montre quels gestes acquièrent une signification dans le contexte du script de l'interaction de service, et comment ceux-ci se combinent au discours. À partir d'un corpus de plus de 40 interactions de situations commerciales (librairie-papeterie-presses, bureau de poste), elle analyse les séquences de requête et de mise à disposition des biens ainsi que les séquences de requêtes de paiement suivies du paiement et des remerciements. Ainsi, on peut observer des spécificités discursives et pratiques comme la préférence pour les formulations directes et elliptiques («un marlboro!») et la fréquence plus élevée de remerciements lorsque le paiement se fait de la main à la main. Exploitant les concepts de paire adjacente et de tour de parole issus de l'analyse conversationnelle, L. Mondada se penche sur l'articulation des ressources langagières et multimodales mobilisées dans une réunion de travail d'un groupe de professionnels définissant le concept et la scénographie d'une exposition sur le thème du «trou» dans un musée suisse. Elle analyse plus précisément les désaccords et les accords pour montrer comment les objets de discours (ici le «trou») ne constituent pas «la verbalisation d'objets mentaux préalablement conçus et devant simplement être encodés» (p. 152), mais «constituent des entités discursives fluctuantes se transformant au gré des enchaînements séquentiels entre les participants» (p. 152). À ce titre, les mots, les gestes et les regards «jouent tout

autant pour remanifester des différences de conception que des alliances entre partenaires» (p. 142). Quant à L. Filliettaz, linguiste de formation, il analyse l'activité en milieu industriel (une ligne de production de liquides injectables utilisés en milieu hospitalier) comme une situation de travail complexe où interviennent plus de deux participants, plus d'un foyer attentionnel, et des ressources variées. Il invite à concevoir l'activité comme une «stratification» de différents cadres actionnels dotés d'enjeux, de finalité, d'identités et de ressources distinctes. En focalisant sur des problèmes imprévus dans la chaîne de montage, il observe «l'importance des conduites langagières dans le processus de régulation de la situation d'action» (p. 160).

Satisfaisant une commande du Centre d'étude de la navigation aérienne (CENA), Condamines & Vergely analysent des dialogues entre des techniciens de maintenance et des chefs de salle pour informer d'un dysfonctionnement et demander de l'assistance. Les auteurs focalisent ainsi sur l'«expression du dysfonctionnement technique» et font l'hypothèse qu'il existe des structures syntactico sémantiques propres au dysfonctionnement qui soient stables et indépendantes d'une situation de travail particulière. On observe assez logiquement que les objets de discours référant à un dysfonctionnement se trouvent, au plan de la structure informationnelle, en position de thématisation: voir la fréquence des structures assertive («la fréquence 118,85 est brouillée»), présentative (« il y a » + SN + relative) et les constructions détachées (SN ou Sprép. indépendants du reste d'une structure assertive).

L'analyse des actions et des discours en situation de travail traite aussi des situations de formation qui supposent une dimension méta communicationnelle de l'agir. L'originalité de la contribution de I. De Saint-Georges, sociolinguiste et analyste critique du discours, est d'ancrer le propos dans une problématique encore peu abordée: celle des «discours anticipatoires». Elle observe en effet qu'un grand nombre d'échanges «au sein de l'organisation portent sur des événements à venir» (des projets, des planifications) qui «contribuent avec le temps à la modification et à l'évolution de l'organisation et sont par conséquent les forces actives et dynamiques qui en orientent le cours» (p. 202). Via un corpus de réunions d'évaluation du travail de jeunes stagiaires dans un centre de formation en Belgique francophone, l'auteure cherche à mettre au jour les représentations sociales sous-jacentes au discours, et plus précisément les enjeux symboliques importants que celles-ci peuvent réaliser. Par exemple, l'analyse du discours d'un conseiller rend manifeste le déni des capacités d'une stagiaire en maçonnerie. Alors que d'autres opposent un contre-discours témoignant d'une logique déterminée par d'autres «représentations anticipatoires», le conseiller semble affecté d'une véritable peur du changement (une femme maçon !).

Bien connus dans le domaine de la psycholinguistique du discours, J.-P. Bronckart & A. Machado du groupe «langage, action et formation» (LAF) proposent une analyse comparative de documents éducatifs suisses et brésiliens, plus précisément des textes émanant d'institutions scolaires destinés aux formateurs

des maîtres de l'école primaire. A partir de la dimension «prescriptive» des textes, ils focalisent sur les aspects «pré-figuratif» et «reconfiguratif» (au sens de Ricoeur) de l'agir dans le discours. On retrouve ainsi une manière, comme pour l'étude précédente, de problématiser l'ancrage du discours par rapport à la conscience d'une agentivité passée et future. Si les auteurs observent globalement l'effacement énonciatif des instances de production des textes, ils s'interrogent sur les modalités langagières de la prescription, de la pré- et de la reconfiguration pour ouvrir le débat: «à quoi servent vraiment les documents de préfiguration? Dans quelle mesure ne sont-ils pas d'abord destinés à l'extérieur (aux évaluations sociales), à mettre en scène et justifier ce qui est censé se passer dans l'institution scolaire, plutôt qu'à orienter véritablement le travail des enseignants?» (p. 235). En deçà ou au-delà du caractère polémique de cette remarque, les auteurs posent ainsi l'importance de la prise en compte de l'ancrage social plus large des textes et des discours en situation de travail. Quant à I. Plazaola Giger & J. Friedrich, elles aussi membres du LAF, elles prennent pour objet le discours comme moyen de connaissance de l'action sociale et ancrent par là le propos dans la sociologie compréhensive au sens de Weber et de Habermas. Rejoignant en de nombreux points les exposés de Clot et de Kostulski sur les dimensions sociale et individuelle de la conscience des agents (voir supra), les auteurs posent que «l'expérience majeure que l'acteur a de son action semble (donc) résider dans la maîtrise de ces deux dimensions du général et de l'individuel, dans l'effort fait par cet acteur pour recentrer les normes générales autour des normes initiées dans la singularité de son action» (p. 243). De fait, connaître son action est une condition nécessaire pour pouvoir la dire en discours. Et, connaître son action «consiste en la connaissance du prescrit, du général», c'est-à-dire des critères socialement construits et validés de reconnaissance des actions. L'objet de cette dernière contribution à *L'analyse des actions et des discours en situation de travail* est donc l'analyse de la mise en mots des actions par l'acteur, «en dehors de l'action», sous la forme de récits recueillis dans des entretiens d'enquêtes. Plus précisément, à partir d'un corpus tiré d'interactions entre des chercheurs et des enseignants, les auteures observent que les discours des interviewés se structurent par l'alternance de séquences narratives et de séquences de commentaires. Celles-ci opèrent un décrochement dans le fil narratif et ont pour fonction de rendre explicite une évaluation des actions par l'acteur, témoignant ainsi, du moins par les mots, de son expérience agentive.

Pour l'état de la problématique, admirablement rendu, pour les outils théoriques qui y sont conçus et pour les méthodes d'analyse qui y sont préconisées, *L'analyse des actions et des discours en situation de travail* constitue un ouvrage indispensable à l'analyse des discours en situation de travail, et plus généralement à l'analyse de la complexité des rapports entre discours, activités sociales normées, et coordination d'actions individuelles.

Marcel Burger, Université de Lausanne

- 1 Austin J.L. (1970). *Quand dire, c'est faire*. Paris : Seuil; Searle J. (1972). *Les actes de langage*. Paris: Herman; et plus récemment Vanderveken D. (1988). *Les actes de discours*. Bruxelles : Mardaga.