

Quand parle le travail. Vers un nouveau domaine de recherche interdisciplinaire

The language of work. Towards a new field of interdisciplinary research

Quando habla el trabajo. Hacia un nuevo campo de investigación interdisciplinaria

Anni Borzeix

Number 25 (65), Spring 1991

Le travail : autres réalités, autres regards

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1033918ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1033918ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Lien social et Politiques

ISSN

0707-9699 (print)

2369-6400 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Borzeix, A. (1991). Quand parle le travail. Vers un nouveau domaine de recherche interdisciplinaire. *International Review of Community Development / Revue internationale d'action communautaire*, (25), 137-144.
<https://doi.org/10.7202/1033918ar>

Article abstract

The author shows that while there has been a great deal of analysis on how workers talk about themselves, the strictly linguistic aspect of their speech has been neglected for too long. The series of technological changes in organizations associated with an increasing proportion of symbolic exchanges, developing participatory management and the expansion of written communication all argue for the importance of an analysis of linguistic exchange. This analysis calls for an interdisciplinary approach based on new relationships between linguistics (in its social science aspect) and the work sciences, and opens up new areas for research.

Quand parle le travail. Vers un nouveau domaine de recherche interdisciplinaire

A. Borzeix

Paradoxalement, comme s'il s'agissait d'un phénomène trivial, trop banal ou commun pour mériter attention et surtout sans incidence heuristique directe pour l'analyse, les chercheurs en sciences humaines, attachés à l'étude du travail, ont longtemps négligé la dimension proprement langagière¹ des activités. Autant la parole des travailleurs, leurs discours sur eux-mêmes, sur leur travail ou ses conditions, était considérée comme un matériau précieux, un objet incontournable d'investigation — et comme tel abondamment sollicité —, autant les échanges langagiers liés à l'accomplissement même des tâches (ce qui se dit en travaillant ou pour effectuer le travail) échappaient, jusqu'à récemment, à

l'observation et, partant, à une analyse rigoureuse.

Les raisons d'une négligence

À cela, plusieurs sortes de raisons. La première tient à la nature des objets de recherche, aux problématiques sous-jacentes et au type de données recueillies par les disciplines concernées. En schématisant beaucoup on peut retenir que pendant longtemps les sociologues ont traité essentiellement des données relatives aux attitudes, aux comportements, aux relations sociales, aux pratiques et aux représentations, individuelles ou collectives, des travailleurs. Les psychologues, avec des moyens et des méthodes différents, sondaient leurs motivations, besoins, capacités et aptitudes, tandis que

les ergonomes tentaient d'établir, aussi scientifiquement que possible, les conséquences psychophysiologiques des conditions matérielles et organisationnelles du travail.

En dépit d'un recours massif aux techniques de l'entretien commun à ces trois disciplines — et à côté, bien entendu, d'autres méthodes d'accès aux données telles que l'observation, l'expérimentation, les tests, le questionnaire ou la mesure —, le statut théorique de la parole ainsi recueillie n'était guère discuté. Ni ses formes, ni ses fonctions, ni les circonstances de son énonciation (qui parle à qui ? Dans quelle intention ? Pour quoi faire, dans quelle situation ?) n'étaient vraiment élucidées. Mais surtout, les propos énoncés non pas sur, ni

après, mais durant le travail, autrement dit les communications servant ou accompagnant l'action en train de se faire à plusieurs, restaient très largement sous-exploités voire tout simplement ignorés.

Une seconde raison tient à la nature du travail lui-même, du moins si l'on s'en tient au travail déqualifié et aux tâches d'exécution qui ont majoritairement retenu l'attention des chercheurs pendant fort longtemps.

Et il est vrai que (jusqu'à un certain point en tout cas) l'ère de la production de masse et du travail à la chaîne ne favorisait pas, voire interdisait souvent la communication entre salariés. L'image du travail robotisé symbolise encore de façon emblématique et fort suggestive, même si l'on émet quelques réserves aujourd'hui quant à l'hégémonie supposée du modèle taylorien, la part résiduelle faite à la parole dans cette division-là du travail, qui correspondait à un certain état des connaissances technologiques jusqu'au début des années 1970. Parole clandestine, marginale, assimilée à une perte sèche pour la production, largement méconnue des savants ; suspecte parce que potentiellement subversive, proscrite parce que perçue comme économiquement improductive. Du moins était-ce là la représentation dominante qu'on avait de la situation, même s'il

existait — on le savait — des exceptions.

C'est sous l'effet d'une double évolution et dans les caractéristiques du travail et dans la composition du paysage scientifique que les choses sont en train de changer.

Une coïncidence

Sur le premier point, on ne peut que relever la coïncidence entre trois facteurs qui contribuent, chacun à sa manière, à promouvoir la « communication », terme hautement polysémique s'il en est, au rang d'une exigence vitale pour l'entreprise moderne.

Une série de mutations contemporaines dans la nature des dispositifs technologiques en usage dans les entreprises met en évidence l'importance croissante du langage dans les activités productives. Ainsi, les développements technologiques récents accroissent la part des échanges symboliques au détriment des manipulations matérielles directes (de produits, d'outils, d'objets). L'automatisation, l'informatisation, la robotisation, etc., des moyens de production, font qu'une part de plus en plus importante de l'activité accomplie par les hommes dans les entreprises consiste à gérer des signes et des symboles, bien souvent langagiers. La généralisation rapide des « technologies de la communication » (bureautique, télématique, réseaux informatisés) ne fait qu'accentuer ce phénomène (Veltz, 1986).

Par ailleurs, et sur un tout autre registre, l'intérêt croissant des entreprises pour les techniques du « management participatif » (cercles de qualité, groupes de progrès, projets et culture d'entreprise, etc.) tend à impliquer tous les niveaux hiérarchiques dans une activité de parole (Martin, 1989). L'obsolescence du

modèle taylorien (spécialisation, cloisonnement, séparation) et la lente diffusion de certaines formes de démocratie industrielle concourent à modifier le statut social, la fonction technique et l'usage institutionnel de la parole dans l'entreprise. La parole finalisée — dans et au travail — est peut-être en passe de devenir un nouvel outil de production, un nouvel instrument de gestion, un nouveau vecteur de mobilisation sociale.

Enfin, sur un plan plus général, avec les nouvelles stratégies patronales tendues vers un remodelage des modes de régulation interne de l'entreprise et la diffusion rapide des technologies dites nouvelles, la communication — écrite mais surtout orale — se taille une place de choix. L'entreprise fluide, flexible, informée, interactive devient un objectif pour les directions d'avant-garde ; les savoirs et savoir-faire ensemble jusqu'alors tacites, informels, non reconnus officiellement par l'organisation font figure désormais de ressource essentielle : ils doivent circuler, irriguer toute l'entreprise, à tous ses niveaux. Pour devenir réellement performantes, les « nouvelles technologies », relayées par les nouvelles contraintes du marché, imposent cette plasticité des informations : au sein même des unités de production mais aussi entre services appelés à être en interaction permanente. « Apprendre à se parler », « communiquer », s'inventer un « langage commun », autant de leitmotifs qui signalent l'importance accordée à cet enjeu par les responsables au nom, cette fois, non plus de l'humanisation du travail ni de l'amélioration des relations humaines, mais de l'efficacité économique (Borzeix et Linhart, 1990).

Importance accrue des échanges symboliques et notamment langagiers due aux mutations

technologiques, prolifération des lieux de parole au service de la participation, avènement de la communication au rang de modèle alternatif de régulation interne entraînant flexibilité et performance, trois phénomènes qui suggèrent que les rapports entre pratiques langagières et pratiques productives font l'objet, depuis quelque temps, d'une nouvelle donne dans l'entreprise.



Une convergence

Quant au second volet de l'évolution, il se situe, cette fois, dans le domaine de la connaissance. Depuis quelque temps en effet des relations se tissent entre deux univers traditionnellement disjoints : d'un côté la linguistique, qui élargit son champ d'étude et s'ouvre aux sciences de la société, de l'autre les sciences du travail, confrontées à cette diversification surprenante de la dimension langagière des activités productives.

La rencontre qui se dessine prend sa source dans la convergence théorique suivante. Les sciences du travail (sociologie, ergonomie, psychologie, gestion) ressentent, avec plus ou moins d'acuité, la nécessité de problématiser un objet auquel elles sont en permanence confrontées : le langage. Si l'on considère, en effet, que le langage incorpore de l'action, qu'il représente une ressource essentielle pour l'intelli-

bilité des faits sociaux et qu'il occupe, de ce fait, une place centrale dans la construction sociale des activités, il devient alors difficile de s'en tenir à une conception purement instrumentale du langage conçu comme un simple véhicule d'information. D'autres modèles théoriques et descriptifs du rapport entre langage et activités sociales sont nécessaires, comme le montre l'intérêt que suscitent l'ethnométhodologie, l'interactionnisme symbolique ou la sociologie compréhensive.

S'inspirant plus ou moins directement de ces courants théoriques, certaines recherches récentes s'intéressent par exemple aux « verbalisations » en tant que moyen d'accès indispensable à l'analyse des activités réelles du travail (Von Cranach, 1982) ; aux « actes de langage » (poser une question, donner un ordre, promettre, suggérer, remercier, s'excuser, menacer, féliciter...), concept fécond issu de la pragmatique, utile pour appréhender l'imbrication complexe du dire et du faire (Austin, 1970 ; Searle, 1972) ; ou encore, aux « interactions langagières », source d'observation privilégiée pour l'étude des rapports sociaux du travail, de la coopération ou de l'action collective (Goffman, 1987 ; Gumperz, 1989).

Du côté des sciences et du langage, le développement récent de travaux qui s'intéressent au langage en tant qu'activité socialement située (sociolinguistique, ethnographie de la communication, pragmatique, analyse des discours et des conversations, linguistique de l'énonciation...) constitue un domaine distinct de celui de la linguistique fonctionnelle ou formelle, dont l'objet reste l'étude des propriétés des langues envisagées hors de leur contexte de production (Boutet, 1980). Ce déplacement de l'objet de recher-

che, des méthodes d'analyse et des perspectives théoriques conduit à promouvoir une linguistique de terrain et, partant, à dialoguer avec d'autres sciences sociales. Dans cette perspective, les pratiques langagières acquièrent enfin le statut de pratiques sociales à part entière et le langage celui d'un agent actif de la production des rapports sociaux. Autrement dit, les mots ne sont pas seulement le miroir de nos actes ou de nos pensées. Ils font plus que refléter le social : ils en sont partie prenante, agissent sur lui et y produisent des effets spécifiques. Ils sont constitutifs de la réalité. Ainsi, la matérialité même des langues et le pouvoir des mots, considérés dans leur contexte d'émission, de transmission et de réception, constituent des objets d'étude pertinents pour accéder à la compréhension des activités humaines dont le travail fait partie.

À la faveur de cette rencontre, plusieurs pistes de recherche, fort différentes on va le voir, se profilent à l'horizon. Elles ont en commun le fait de concerner des enjeux sociaux importants pour l'avenir du travail et de l'entreprise, et d'alimenter des interrogations scientifiques d'actualité. Les quatre thèmes qui seront évoqués ne représentent qu'un premier repérage sommaire à l'intérieur d'un domaine vaste, à peine défriché, nécessairement interdisciplinaire et actuellement en voie de constitution². Un domaine où les questions sont, pour l'instant, plus nombreuses que les réponses.

Les savoirs pratiques

S'il est un aspect du travail qui suscite un vif intérêt, chez les chercheurs comme chez les praticiens de l'entreprise, c'est bien celui qui touche le savoir opératoire et les connaissances mises en œuvre par les agents pour réaliser leurs activités de travail. Ces

questions sont au cœur d'importants débats de société. Compétences, habiletés, savoir-faire, qualifications tacites, connaissances déclaratives ou procédurales, autant de notions, souvent mal maîtrisées, convoquées pour résoudre des problèmes de formation, de qualification, d'apprentissage, de transfert de compétences ou de mise au point de systèmes experts. À cet égard se posent une série de questions plus spécialement liées au langage. Le recours aux communications verbales tient une large place dans la description et le fonctionnement des compétences professionnelles, mais jusqu'où les savoir-faire doivent-ils ou peuvent-ils être mis en mots ? Les connaissances issues d'une formation se transforment, avec le temps, en compétence opératoire. Mais on sait peu de chose sur les conditions dans lesquelles les savoirs issus de l'expérience sont explicites et transmissibles, et sur les mécanismes socio-cognitifs de l'apprentissage (Hétu, 1987).

Longtemps négligées ou abandonnées, faute de mieux, aux spécialistes des tests d'aptitudes, ces questions revêtent, avec les mutations technologiques actuelles, une acuité nouvelle et exigent d'être pensées dans un cadre théorique nouveau. Celui-ci se dessine au carrefour de plusieurs courants de recherche. Ce sont,

entre autres, la micro-sociologie, qui substitue aux vastes généralisations des études de cas concrets respectant la complexité et la dynamique historique des situations (Helle et Eisenstadt, 1985), la socio-linguistique (Gumperz et Hymes, 1972), attachée à l'analyse des significations à travers lesquelles les sujets construisent leur discours (Boutet, 1989), l'ergonomie, qui, étudiant le travail « réel » des opérateurs (par opposition au travail « prescrit »), se trouve confrontée à la saisie des raisonnements dans l'action et l'interaction (Thereau, 1991). Au postulat des « aptitudes » se substitue ainsi l'intérêt pour la construction des significations de l'action — du point de vue de l'agent — et pour la manière dont s'y mêlent connaissances formelles, expérience pratique, confrontation avec autrui et interprétation du contexte. De même, à l'individu isolé de la psychologie traditionnelle se substitue l'interaction comme instance d'observation privilégiée de l'activité.

Parmi les études empiriques actuellement engagées dans ce domaine, trois approches se côtoient. La première, qu'on pourrait qualifier de « logique », étudie, à l'aide des acquis de l'analyse des logiques naturelles, les raisonnements sur et au travail (Grize, 1982). On s'intéressera, par exemple, aux schémas argumentatifs utilisés par les opérateurs. Ainsi a-t-on pu identifier, à propos de la conduite de processus, plusieurs types de schémas : des raisonnements « récurrents », orientés vers une cause (« je fais ceci », « parce que »), des raisonnements « décurants », orientés vers une conclusion (« donc », « c'est pourquoi ») et des raisonnements « adversatifs », procédant par opposition (« mais », « par contre », « si »). Ces analyses permettent d'approcher de manière plus rigoureuse la

manière dont procèdent effectivement les opérateurs pour accomplir leur tâche.

Dans la deuxième approche, de type modélisation, le langage représente une voie d'accès aux connaissances des « experts », que l'on cherche d'abord à extraire, donc à expliciter, puis à codifier et à modéliser (de Fornel, 1990). Cette modélisation peut aussi bien servir des recherches fondamentales en matière d'intelligence artificielle et la fabrication de systèmes experts que la formalisation des savoir-faire ordinaires, une recette de cuisine, par exemple (Conein et Laks, 1989).

La troisième approche, plus sociale ou sociologique, met l'accent sur le caractère partagé ou collectif des savoirs au travail dans leur contexte social de production et d'énonciation. Par exemple, si B exécute la manœuvre sans se tromper (dans une gare de triage SNCF) après avoir reçu, en provenance de A, le message suivant : « 14 à venir, Auzières 31 : 3 », c'est qu'il partage avec son interlocuteur suffisamment de références pour saisir le sens du propos (Faïta, 1989). Le caractère partagé du savoir se révèle souvent par défaut dans cette double propriété du langage naturel : son indexicalité et son ambiguïté contextuelle. Le savoir partagé au travail peut aussi se repérer dans les « trous » du langage, dans le non-dit, dans l'implicite.

Les vocabulaires techniques

L'emploi de vocabulaires techniques spécialisés, de codes, de nomenclatures, de terminologies plus ou moins accessibles aux profanes, de termes de métier, de chantier ou d'atelier n'a rien d'une nouveauté. Ainsi compte-t-on dans le Larousse du XX^e siècle plus de 40 espèces de compas, qui sont distinguées selon leur fonction



(compas de tracé, de réduction, de proposition...), leur forme (compas sphérique, d'ellipse, à coulisse...) ou l'activité à laquelle ils sont destinés (compas de chapelier, de cordonnier, de forestier, de marine, de carrosserie...). Dans le domaine du lexique scientifique et technique, il existe autant de vocabulaires particuliers que de domaines de la connaissance. Leur cycle de vie épouse celui de l'innovation elle-même : les mots naissent, se transforment, s'usent et parfois disparaissent (Peytard, 1984). Que l'on songe, par exemple, au vocabulaire technique de l'aviation : l'avion est un oiseau (*avis*, en latin) pourvu d'ailes. Mais celles-ci ne le propulsent pas. Sa queue est munie d'un gouvernail et c'est un pilote — comme dans un navire — qui le dirige, sous les ordres d'un commandant galonné (comme dans l'armée). Ce vocabulaire qui se constitue avant le premier vol d'Ader reflète à la fois la bataille historique sur la question du plus lourd et du moins lourd que l'air, le milieu cultivé dans lequel il prend naissance et le rôle central joué à l'époque par les officiers de marine. De l'aéroplane à l'airbus d'aujourd'hui une longue histoire nous est contée (Guilbert, 1965).

Mais les mots ont aussi pour fonction de désigner la spécificité d'un produit, d'un objet, d'un outil. Ce faisant, ils finissent aussi par

identifier ceux — les spécialistes, les experts, les professionnels — qui en ont l'usage. Ces termes possèdent, outre leur valeur d'usage, une valeur d'échange. Leur emploi marque les frontières d'un groupe social, d'un corps de métier, d'une catégorie d'initiés, provoque la complicité entre interlocuteurs, entretient la cohésion du groupe, sa mémoire collective et son identité. Ils sont l'expression d'une culture technique (CRU, 1987).

Aujourd'hui, une approche plus fine des phénomènes de genèse et de fixation de ces vocabulaires est possible. Leurs conditions concrètes de production, de circulation et de transmission peuvent être observées (Gardin, 1989).

Comment ces termes techniques émergent-ils dans les échanges ? D'où viennent-ils ? Des concepteurs, ingénieurs et terminologues certes, mais quelle est la part de l'invention, de l'accommodation — toujours nécessaire — qui revient aux usagers ?

Répondre à ces interrogations permet d'apporter de nouveaux éclairages sur les questions si souvent débattues de l'acceptabilité des techniques et de l'appropriation des innovations et des cultures techniques en général. Au-delà de l'anthropomorphisme explicite d'expressions courantes telles que le « robot m'a dit » ou « le robot m'a fait », c'est à dompter la bête, à l'appivoiser, que vise un constat du genre « le robot c'est mon fils ». L'activité quotidienne mise en œuvre par l'utilisation des techniques suscite souvent un véritable travail de reformulation de la part de l'opérateur, qui est amené, pour faire effectivement fonctionner ces dispositifs, à inventer des « vernaculaires techniques » — infra-langues à usage privé — adaptés à ses besoins pratiques (Boullier, 1990).

La coopération

La plupart des activités humaines supposent une part de coopération directe ou indirecte, étroite ou distante, prescrite ou improvisée, entre des agents dont les places et les fonctions dans l'entreprise peuvent être semblables, différentes ou complémentaires (Schmidt, 1988). Si cette coopération passe dans certains cas par une communication non verbale (gestes, mimiques, attitudes), son vecteur privilégié reste cependant le langage. La prise de décision, la répartition et la coordination des tâches au sein d'un groupe, d'une équipe, d'un atelier ou d'un service nécessitent presque toujours un minimum d'échanges langagiers (Lacoste, 1989).

La multiplication récente des formes d'organisation du travail dans l'entreprise qui font appel à la responsabilité collective d'un groupe de salariés — on pense, par exemple, aux « équipes autonomes », aux « modules », aux « îlots de production » — ne fait qu'accentuer l'importance du phénomène. De même, la prolifération actuelle des nouvelles technologies (robotique, bureautique, informatique) induit entre salariés de nouvelles formes de communication qui peuvent soit réduire, soit accentuer le recours au langage. Les formes de la coopération, son intensité et ses effets doivent donc être réexaminés : l'attention portée aux interactions verbales dans le travail est l'une des voies d'accès possibles à cette « boîte noire » que reste, pour une large part, la coopération entre salariés de même que, plus largement, la dimension collective des activités (Lacoste, 1991).

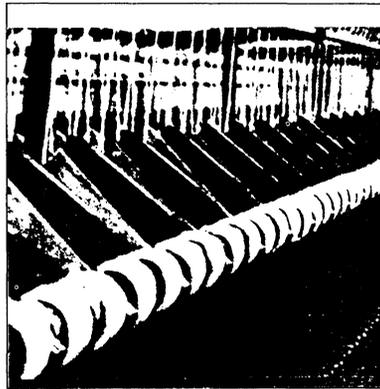
Les recherches empiriques dans ce domaine offrent une analyse fine d'activités de travail variées. Il peut s'agir, par exemple, de décrire la coordination sur

un chantier du bâtiment (Sabben, 1981), dans le dépannage à distance, dans la navigation maritime (Hutchins, 1989), dans le contrôle aérien, dans les services bancaires informatisés. Ces activités ont pour point commun le respect de règles de métier, de codes tacites de conduite ou d'interprétation qui reposent sur un ensemble de savoirs partagés. Or, ce « savoir-faire-ensemble » est souvent implicite. Il va tellement de soi (pour ceux qui le possèdent) qu'il échappe à l'attention (de Terssac, 1991). Une description fine et rigoureuse des interactions verbales qui l'accompagnent permet de mieux comprendre comment ces activités s'accomplissent concrètement à plusieurs.

Par ailleurs, la fécondité de ces approches fortement inspirées par l'ethnométhodologie³ et l'analyse conversationnelle⁴ est évidente pour l'ensemble des activités professionnelles qui ont pour point commun l'interaction sociale. Interaction directe pour les relations entre client et agent, policier et délinquant, médecin et malade, maître et élève, ou encore directe lorsque le « travail » est accompli par la médiation d'un téléphone, d'un écran ou de tout autre dispositif informatisé.

Ce type d'analyse s'appuie généralement sur du matériel enregistré durant le travail, en situation dite naturelle. Mais le

recours de plus en plus fréquent à la vidéo fait apparaître, à côté des verbalisations, l'importance de la dimension corporelle de l'interaction (voix, gestes, regards) entre personnes, dimension largement négligée mais qui se prête à une description tout aussi serrée que celle de la parole, dont elle ne doit pas être séparée (Goodwin, 1981). Ces études, qui se penchent sur des activités professionnelles qui ont pour point commun l'interaction sociale, renouvellent les modes d'observation et d'analyse de certains types de métier peu ou mal connus.



La gestion des organisations

L'importance des activités langagières dans le fonctionnement et la gestion des organisations est manifeste. Et ces activités sont loin de se réduire à un support pour ce que l'on appelle traditionnellement la « circulation de l'information ». Un vaste champ, qui commence seulement à être exploré, est ainsi ouvert à la recherche (Girin, 1990). Il comprend plusieurs facettes.

Des études déjà anciennes ont établi, par exemple, que les dirigeants, les cadres, les responsables passent le plus clair de leur temps à parler. Parole instrumentale bien sûr, liée à des nécessités techniques, économiques ou organisationnelles (du « passe-moi

la clé à molette » à la notice technique d'une nouvelle machine) ; parole sociale aussi, qui façonne et entretient la sociabilité (termes d'adresse, plaisanteries par exemple) (Guigo, 1990). L'une ne va pas sans l'autre. Pourtant, les fonctions de cette parole et les conditions de son efficacité ne sont pas clairement élucidées.

Par exemple, quels sont les effets réels d'un slogan tel que la « qualité totale » ? Des problèmes de traduction et d'interprétation — les malentendus en tous genres — liés au contexte immédiat de l'interlocution, aux places occupées, aux circonstances et aux intentions des protagonistes sont monnaie courante (Grice, 1979). Ils se prêtent désormais à l'analyse, à condition que soit pris en compte le caractère complexe des interprétations et des inférences auxquelles doivent se livrer des interlocuteurs pour se comprendre, notamment lorsqu'ils manipulent, comme ils le font en permanence, des procédés relevant de l'implicité, de l'argumentation ou du raisonnement (Sperber et Wilson, 1989).

Par ailleurs, le développement récent des politiques de gestion centrées sur le participatif, la culture d'entreprise et la communication, interne ou externe, met l'accent sur la dimension sémiologique des situations de travail qu'il est dorénavant possible de commencer à explorer empiriquement, grâce aux connaissances produites par les sciences du langage dans l'analyse de la parole en situation sociale.

Des études en cours font, par exemple, l'analyse sociolinguistique de la littérature managériale, portent sur les modes de légitimation de ces pratiques participatives par les dirigeants ; sur le fonctionnement interne des groupes d'expression directe ou des cercles de qualité et sur leurs consé-

quences indirectes pour la performance des entreprises (Gardin, 1989) ; sur la place et le rôle accordés à la parole selon le type de produit, d'organisation du travail et de technologie ; sur les effets possibles de cette libéralisation de la parole dans l'entreprise, sur la formation des identités, des solidarités et de l'action collective (Borzeix, 1989).

Enfin, les usages du langage dans les organisations comprennent également tout un domaine qui n'a pas attendu les récentes évolutions techniques, managériales ou légales pour se développer, et sur lequel de nombreuses recherches empiriques pourraient porter. Il s'agit du domaine de la production écrite des organisations : réglementations, circulaires, comptes rendus, rapports, fiches de fonction, bons de travail, notices techniques, journaux d'entreprise, courrier, etc. C'est une production (un moyen de production ?) visible, concrète, matérielle, extrêmement abondante et massive dans les grandes organisations, à propos de laquelle on peut se poser les mêmes questions que plus haut : quelles sont les formes, les fonctions et les conditions de l'efficacité de cette « raison graphique » ?

En conclusion

Ce panorama des domaines et des objets de recherche qui se dessinent à la jonction des sciences du travail et du langage est, à l'évidence, incomplet et provisoire. En l'état, il risque aussi de paraître assez hétérogène. Pourtant, quelques fils relient entre eux ces thèmes.

Et d'abord une acception large de la notion de travail, proche de celle des anthropologues, entendue au triple sens :

— d'une activité finalisée, le plus souvent collective, le langage étant l'une des ressources pour la

réaliser, pour construire des référents et des significations et pour assurer leur coordination et leur communicabilité ;

— d'un site institutionnel, celui où le travail est accompli, l'étude du langage étant l'un des moyens de gérer et comprendre les dispositifs matériels et symboliques du fonctionnement interne des organisations considérées ;

— d'un rapport social noué dans, pour ou à propos du travail, les pratiques langagières pouvant être analysées comme l'un des ressorts des relations de pouvoir et d'autorité dans les organisations, l'un des vecteurs, parmi d'autres, de la coopération et de la mobilisation sociales, l'un des fondements de la sociabilité et de l'action collective.

Ensuite, une certaine idée de l'entreprise, vue comme un système combinant à la fois des dispositifs techniques plus ou moins complexes, des dispositifs sociaux tels que l'organisation du travail ou le système hiérarchique, et enfin des dispositifs symboliques, repérables entre autres à leurs traces matérielles, notamment langagières. C'est sur ces derniers que nous avons voulu mettre l'accent.

Sur un plan plus conjoncturel, la rencontre en cours entre ces deux champs disciplinaires n'est pas fortuite. Elle s'inscrit dans un contexte socio-économique marqué dans l'entreprise par l'obsolescence croissante du modèle taylorien, le recours massif à des technologies dites interactives et la recherche de formes inédites de concertation et de coopération entre salariés. Ces évolutions qui braquent le projecteur sur l'importance des usages institutionnels et opératoires du langage dans les organisations s'accompagnent d'une demande sociale à laquelle il est souhaitable, à l'avenir, d'être en mesure de répondre.

Enfin, à un niveau plus théorique, la recherche sur les pratiques langagières constitue un point singulier de l'articulation entre l'individuel et le social et entre les deux grandes perspectives d'analyse du social : celle qui met l'accent sur les intentions, rationalités, actions, relations, et celle qui privilégie les obligations, institutions, rapports sociaux préétablis, structures. Cette dualité de perspectives est, en effet, inscrite au cœur de l'étude du langage et de ses usages sociaux : elle oblige à tenir les deux bouts de la chaîne.

Anni Borzeix
GIP « Mutations industrielles »
CNRS
Paris

Bibliographie

- AUSTIN, J. L. 1970. *Quand dire c'est faire*. Seuil.
- BORZEIX, Anni, et D. LINHART. 1990. « Les identités en parole. Entreprise et pratiques langagières » dans J. F. CHANLAT, dir. *L'Individu dans l'organisation*. Presses de l'Université Laval.
- BORZEIX, Anni. 1989. « La parole, l'entreprise et le citoyen », dans D. MARTIN, dir. *Participation et changement social dans l'entreprise*. L'Harmattan.
- BOULLIER, D. 1990. « Mode d'emploi de la panne », *Cahiers de linguistique sociale*, 16.
- BOUTET, J. 1980. « Quelques courants dans l'approche sociale au langage », *Langage et société*, MSH.
- BOUTET, J. 1989. *Construction sociale du sens dans la parole vivante*. Thèse de doctorat d'État, Université Paris VII.
- CNRS. 1990. Langage et travail, réseau pluridisciplinaire. Info dossier. Octobre.
- CONEIN, B., et B. LAKS. 1989. « À quoi servent les recettes : savoir et savoir-faire dans la cuisine domestique », *Actes du colloque Travail et pratiques langagières*, Réseau langage et travail, Paris.
- CRU, D. 1987. « Les règles du métier », dans *Plaisir et souffrance dans le travail*, tome 1, Paris, AOCIP.
- FAITA, D. 1989. « Travailleur collectif et pratique langagière », *Actes du colloque*

- Travail et pratiques langagières*, Réseau langage et travail, Paris.
- FORNEL, M. de. 1990. « Qu'est-ce qu'un expert ? », *Réseaux*, 43.
- GARDIN, B. 1989. « Machine à dessiner ou machine à écrire ? La production collective d'une formulation », *Langages*, numéro spécial : « Paroles ouvrières ».
- GARDIN, B. 1989. *Langage et travail : études sociolinguistiques de discours ouvriers en entreprise*. Thèse de doctorat d'État, Université de Rouen.
- GIRIN, J. 1990. « Problèmes du langage dans les organisations », dans J. F. CHANLAT, dir. *L'Individu dans l'organisation*. Presses de l'Université Laval.
- GOFFMAN, E. 1987. *Façons de parler*. Minuit.
- GOODWIN, C. 1981. *Conversational Organization*. New York, Academic Press.
- GRICE, P. 1979. « Logique et conversation », *Communications*, 30, numéro spécial : « La conversation », Seuil.
- GRIZE, J. B. 1982. *De la logique à l'argumentation*. Genève, Droz.
- GUIGO, D. 1990. Le Vocabulaire de l'adresse au bureau. L'homme.
- GUILBERT, L. 1965. *La Formation du vocabulaire de l'aviation*. Larousse.
- GUMPERZ, G. G., et D. HYMES. 1972. *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*. Holt, Rinehart and Winston.
- GUMPERZ, J. J. 1989. *Engager la conversation*. Minuit.
- HELLE, J. H., et S. N. EISENSTADT, éd. 1985. *Microsociological Theory*. ISA, SAGE.
- HÉTU, C. 1987. *Skills, Knowledge and Models: An Ethnographic Study of Conversations among Engineers and Workers in the Semiconductor Industry*. Texte présenté à l'American Sociological Association, Chicago, 1987.
- HUTCHINS, E. 1989. « The Technology of Team Navigation », dans Galegher, Kraut et Egido, éd. *Intellectual Teamwork: Social and Technical Bases of Collaborative Work*. Hillsdale (N. J.), Lawrence Erlbaum Ass.
- LACOSTE, M. 1989. « Parole plurielle et prise de décision », dans F. GOFFMAN. *Le Parler frais*. Minuit.
- LACOSTE, M. 1991. « Les communications comme interactions », dans Amalberti, Montmollin et Thereau, éd. *Les Analyses du travail*. Bruxelles, Mardaga.
- MARTIN, D., éd. 1989. *Participation et changement social dans l'entreprise*. L'Harmattan.
- PEYTARD, J., D. JALOBİ et A. PETROFF. 1984. « Français technique et scientifique », *Langue française*, 64.
- SABEN, M. C., et M. BEN YOUSSEF. 1981. *La Communication verbale en milieu industriel*. Paris, Rapport du ministère du Travail, no 609.
- SCHMIDT, K. 1988. *Cooperative Work, A Conceptual Framework*. Communication présentée au colloque « New Technology, Distributed Decision Making and Responsibility », Bad Hambourg, mai.
- SEARLE, J. 1972. *Les Actes de langage*. Hermann.
- SPERBER, D., et D. WILSON. 1990. *La Pertinence*. Minuit.
- TERSSAC, G. de. 1991. « Analyse du travail et qualification », dans Amalberti, Montmollin et Thereau, éd. *Les Analyses du travail*. Bruxelles, Mardaga.
- THEREAU, J. 1991. « Les raisonnements dans le travail », dans Amalberti, Montmollin et Thereau, éd. *Les Analyses du travail*. Bruxelles, Mardaga.
- VELTZ, Pierre. 1986. « Informatisation des industries et intellectualisation de la production », *Sociologie du travail*, 1.
- VON CRANACH, M., et R. HARRE, éd. 1982. *The Analysis of Action*. Cambridge University Press.
- formelles, mais les pratiques langagières, considérées comme des pratiques sociales à part entière et, en tant que telles, à la fois déterminées par le social et agissantes sur lui.
- ² Ce premier repérage est largement le fruit d'un colloque international intitulé « Travail et pratiques langagières », qui s'est tenu à Paris en avril 1989, à l'initiative du Réseau langage et travail, et qui a réuni plus de 150 chercheurs provenant d'un large éventail de disciplines : linguistique, sociologique, sciences de la gestion, ergonomie, anthropologie, logique... Ce réseau a précisément pour vocation de diffuser l'information et de coordonner les rencontres et les initiatives destinées à développer la recherche dans ce domaine. Pour tous renseignements, contacter Anni BORZEIX, GIP « Mutations industrielles », 26, boulevard Richard-Lenoir, 75011 Paris, ou Jacques GIRIN, Centre de recherche en gestion de l'École polytechnique, 1, rue Descartes, 75005 Paris.
- ³ L'ethnométhodologie est un courant récent de la sociologie américaine, né dans les années 1960 en Californie autour de Harold Garfinkel, auteur de l'ouvrage fondateur *Studies in Ethnomethodology*. L'importance de ce courant réside dans la rupture radicale qu'il opère avec la sociologie traditionnelle. Contrairement aux thèses de Durkheim, les faits sociaux, pour les tenants de cette école, ne s'imposent pas du dehors. Ils sont le fruit de l'activité continue des hommes, qui mettent en œuvre des savoir-faire, des procédures et des règles de conduite dont l'analyse constitue la véritable tâche du sociologue.
- ⁴ L'analyse de conversation, l'un des domaines de recherche les plus féconds issus de l'ethnométhodologie, s'intéresse plus particulièrement aux échanges langagiers et aux contextes qui permettent de leur donner sens.

Notes

¹ C'est bien sur la dimension langagière et non pas linguistique des activités de travail que porte la réflexion qui suit, qui reprend en les développant les thèses proposées dans un article intitulé « Langage et travail », paru dans la revue *Pour* (122/123, 1989). Notre objet n'est pas la langue, entité abstraite qu'analysent les linguistes pour ses propriétés internes ou