



Mots. Les langages du politique

**69 | 2002
Révolutions**

Anni Borzeix, Béatrice Fraenkel (coord.), *Langage et Travail, Communication, cognition, action*

Marie Leyreloup



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/mots/10793>

DOI : [10.4000/mots.10793](https://doi.org/10.4000/mots.10793)

ISSN : 1960-6001

Éditeur

ENS Éditions

Édition imprimée

Date de publication : 1 juillet 2002

Pagination : 163-166

ISBN : 2-84788-011-9

ISSN : 0243-6450

Référence électronique

Marie Leyreloup, « Anni Borzeix, Béatrice Fraenkel (coord.), *Langage et Travail, Communication, cognition, action* », *Mots. Les langages du politique* [En ligne], 69 | 2002, mis en ligne le 14 mai 2008, consulté le 22 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/mots/10793> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/mots.10793>

Anni BORZEIX, Béatrice FRAENKEL (coord.), *Langage et Travail, Communication, cognition, action*, CNRS Editions, Paris, 2001, 379 p.

Cet ouvrage est le fruit de quinze ans de collaboration entre neuf chercheurs de différentes disciplines¹ réunis sur la base d'un constat et d'une hypothèse. Le constat est celui de la transformation profonde du travail en grande partie due aux innovations technologiques mais aussi à la tertiarisation des emplois et l'effet de la mondialisation [...]. L'hypothèse pose que ces changements entraînent une transformation du statut, de la reconnaissance et de la place du langage au travail et un accroissement considérable de « la part langagière du travail ».

Une idée commune les réunit : le travail se fait avec des gestes, des savoir-faire, des connaissances, des procédures et des règles mais avec des mots aussi.

L'ouvrage est divisé en deux parties. Les six premiers chapitres sont consacrés à des questions de théories, de notions et de concepts. La deuxième partie, composée de sept chapitres, s'attache à la description des terrains, objets et pratiques.

Pour engager la réflexion, Michèle Lacoste met l'accent sur les situations de travail qui offrent un exemple sans équivalent des liens entre la communication et l'activité dans l'apprentissage technique ou la coopération. Le travail est aussi un lieu privilégié pour étudier les liens entre la communication et la cognition. À un niveau supérieur de complexité, le travail exige de faire converger l'activité de plusieurs personnes, de plusieurs équipes ; cette coordination entre les agents constitue un niveau d'organisation plus sensible aux dysfonctionnements, incidents et problèmes. Dans une vie de travail, on trouve également des conversations en marge des tâches officielles, des échanges interstitiels, des relations informelles qui permettent de ressouder un collectif menacé par les tensions du travail. M. Lacoste pose en conclusion la question suivante : « Le travail est-il un analyseur de la communication comme la communication est un analyseur du travail ? »

Pour A. Borzeix, l'évolution de la part langagière du travail est liée à certaines évolutions : une modification de l'emploi avec une augmentation des salariés en relation directe ou indirecte avec des clients ; une généralisation des techniques nouvelles et un changement des supports ; de nouvelles formes d'organisation dans l'entreprise avec l'apparition des groupes qualité ; une modification dans les activités du travail qui sont moins prescrites qu'autrefois, plus polyvalentes.

1. Sciences du langage et de la communication, sociologie, psychologie du travail, sciences de la gestion.

Les pratiques langagières au travail présentent un certain nombre de spécificités que Josiane Boutet et Bernard Gardin mettent en évidence : un rapport étroit à l'activité de transformation productive inhérente au travail humain mais aussi une intrication entre sémiotiques, un déploiement du langage dans l'ensemble de ses dimensions anthropologiques. Pour les linguistes, les situations de travail apparaissent comme de véritables « laboratoires de langage ».

Les écrits sont l'ensemble des documents émanant de toute organisation productive publique ou privée. B. Fraenkel analyse les deux événements qui ont influé sur le développement des recherches sur les « écrits au travail » : la mise en route de la démarche qualité et l'informatisation. Son travail principal consiste cependant à définir ce que sont les écrits de travail.

Michèle Grojean tente de montrer que le verbal et le non-verbal interfèrent constamment dans les situations de travail. Comment alors constituer un recueil de données, comment se passe la retranscription ? Ces questions ouvrent notamment la deuxième partie de l'ouvrage consacrée au terrain et à la pratique.

Le dernier chapitre de cette première partie propose un rappel de la théorie des organisations et de sa crise actuelle. Jacques Girin présente un renouvellement théorique avec une réflexion sur le langage. Cette réflexion permet de distinguer plusieurs sortes d'organisations suivant la manière dont celles-ci mettent en œuvre le langage comme une ressource spécifique parmi les autres ressources.

La deuxième partie de l'ouvrage, à travers « sept exemples concrets, forme un échantillon sélectif des travaux du réseau ». Aux méthodes classiques utilisées en sociologie, les auteurs ont préféré des méthodes d'observation directe des situations de travail. J. Boutet s'intéresse aux mots du travail, une recherche passionnante autour de changements explicites de dénominations apportés par le groupe. La question centrale pour une sociolinguiste qui analyse la part langagière du travail est celle du sens que prend pour les agents cette activité lexicale de re-nomination alors que des mots techniques sont connus. Ces mots permettent de mettre en place une forme de contestation des normes établies, une contestation par le rire, par la dérision.

Un remarquable travail de recherche de terrain est présenté par A. Borzeix sur l'information des voyageurs en Gare du Nord. Ce travail décrit avec précision les situations d'urgence ordinaire auxquelles sont confrontés quotidiennement les voyageurs. L'auteure constate cependant que « deux ans après l'enquête, rien n'a vraiment changé » tant il

est difficile de modifier le regard porté de façon essentiellement hiérarchique sur l'information des usagers.

Pour tout chercheur, le chapitre suivant est essentiel. B. Fraenkel répond à la question du *Comment enquêter ?* Un travail très riche sur les corpus, les terrains et l'observation des pratiques. L'analyse des cas proposés nous ouvre les portes des écrits de travail dans un service hospitalier. La notion de *chaines d'écriture* paraît alors très pertinente d'un point de vue méthodologique ainsi que la notion d'*énonciation plurielle* pour les écrits liés à la production et qui ont un statut collectif.

En revenant sur le transport ferroviaire et la dimension humaine de la conduite des trains, Daniel Faïta pose les jalons d'une activité de recherche qui a pour objet la transformation d'activités de travail spécifiques ou l'accompagnement de ces transformations. Le choix ici a été de solliciter la parole des acteurs dans des échanges lors de tâches individuelles. Chaque énoncé est pris dans un débit que l'auteur appelle « tissu verbal de l'action ».

Le sixième chapitre dû à J. Girin, présente les extraits d'une étude sur la relation de service à EDF. C'est un exemple d'échec car rien n'a pu être mis en place. C'est la notion de « cadre » (au sens de Goffman) qui est ici abordée : comment le désigner, le déterminer, comment passer d'un cadre à l'autre et comment « recadrer » au cours de l'action.

La mise en place des systèmes « qualité » (normes ISO) dans l'industrie et les services est une transformation récente. L'étude proposée par Sophie Pène porte sur l'observation de l'activité pendant quatre mois dans une agence commercialisant l'acier. « La certification ISO s'appuie sur des manuels de procédure et des constats de non-qualité... ». Les mots liés au système « qualité » comportent un régime de contrainte et d'évaluation qui impose des accords, des collaborations, des dépendances. « L'intérêt de la démarche qualité résiderait dans la gestion des connaissances ; l'écriture de la pratique constituerait une forme de recensement des savoirs. Mais, la mise en conformité du faire et du dire sur le faire n'est-elle pas une illusion des entreprises », pouvant masquer d'autres rapports sociaux ?

Le dernier chapitre est consacré à l'hôpital. Dans ses services, se croisent diverses personnes travaillant pour un même soin. Comment alors établir le lien entre elles ? M. Lacoste nous entraîne de questionnement en questionnement : « Qui fait réellement partie du collectif » ? La confrontation entre le point de vue du chercheur et la perception des acteurs impliqués, dessine le cadre coopératif. La coordination s'inscrit dans un double engagement, l'un informel et l'autre autour de réunions.

Comment l'oral et l'écrit deviennent-ils complémentaires ? Quand tout est autant disséminé qu'est ce qui fait lien ?

Une grande partie des travaux de ce livre passionnant porte sur des questions cognitives et entre, pour cela, dans le grand débat actuel des sciences cognitives. Peut-on cependant parler d'« intellectualisation du travail » ? Les auteurs, dans leur conclusion, rappellent qu'il faut avoir conscience des formatages, des routines, des contrôles qui naissent dans la communication sociale. « L'émergence dans les activités peu qualifiées d'une dimension langagière [...] n'implique pas pour autant qu'on soit toujours en présence d'un enrichissement de l'activité, ni que celle-ci ait une dominante cognitive véritable ».

Marie Leyreloup