Relances précédées par " vous disiez " : leur fonction dans le processus d'élicitation

Valérie Saint-Dizier de Almeida

▶ **To cite this version:**

Valérie Saint-Dizier de Almeida. Relances précédées par " vous disiez " : leur fonction dans le processus d'élicitation. 2009. halshs-00684766

HAL Id: halshs-00684766
https://shs.hal.science/halshs-00684766

Preprint submitted on 3 Apr 2012

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.

Relances précédées par « vous disiez » : leur fonction dans le processus d'élicitation

Valérie Saint-Dizier de Almeida

Laboratoire InterPsy - GRC (E.A. 4432)
MSH Lorraine (USR 3261 CNRS)
Université de Lorraine
valerie.saint-dizier@univ-lorraine.fr

ABSTRACT

Interviewer's utterances preceded by "you said": their function in the elicitation process. In "Words motion in work's analysis" 2008 (@ctivités, 5/2, 25-38), Henry and Bournel Bosso study the effect of the interviewer's utterances on the discourse of the interviewed professional in self confrontation. More particularly, they analyze the utterances in which the interviewer repeats the professional's words. Among these, some have the distinctive feature of being preceded by the words "when you say", "you say", "You said". In this paper, we analyze sequences containing these utterances. Our purpose is to identify their function as one of expertise elicitation. We show that these utterances are capable of revealing excessive rationalization.

KEYWORDS : activity – elicitation – work's analysis – interviewer's utterances

RESUME

Dans « La vie des mots en analyse du travail » 2008 (@ctivités, 5/2, 25-38), Henry et Bournel Bosso étudient l'effet des énoncés des interviewers produit en situation d'autoconfrontation sur le discours des professionnels. Plus particulièrement, elles étudient les énoncés dans lesquels l'interviewer répète les mots du professionnel. Parmi celles-ci, certaines ont pour singularité d'être précédées par « quand vous dites » , « vous dites » , « vous disiez » . Nous proposons d'analyser les séquences comportant ces relances. Notre objectif est d'identifier leur fonction dans une perspective d'élicitation d'expertise. Nous montrons que ces relances sont capables de révéler des excès de rationalisation.

MOTS CLEFS : activité – élicitation – analyse du travail – relances

1.-Introduction/ problématique

Dans leur article, Henry et Bournel Bosso (2008) abordent des relances produites en entretien d'autoconfrontation simple, en l'occurrence des réitérations qui sont analysées à la lumière du dialogisme bakhtinien. La réaction ne porte pas sur la forme d'analyse opérée mais a été suscitée par la nature des relances étudiées.
Les relances analysées par Henry et Bournel Bosso (2008, op.cit.) comportent, au niveau de leur contenu, des réitérations. En sciences sociales, on qualifie ces interventions, de relances en écho. Certaines de ces relances sont précédées d'une formule du type « vous dites… », « vous disiez… » . Ce sont ces relances que nous allons plus particulièrement étudier, car, si les relances en écho classiques ont fait l'objet de recherches (par exemple, Blanchet, & Bromberg (1986), Blanchet, Bromberg, & Urdapilleta (1991)), celles précédées d'une formule du type « vous dites » n'ont pas été l'objet d'investigation approfondie, mis à part dans l'article auquel nous réagissons. Ces relances sont à notre avis typique de la méthodologie développée par Clot et son équipe (Clot, & Kostulski, 2007) qui vise à promouvoir le « travail de mise en mots » (Faïta, 2007, 5). En effet, par l'utilisation de la formule préambule « vous disiez », elles induisent une focalisation sur le dire (la façon dont l'activité est rapportée) et moins sur l'activité rapportée en elle-même. Dès lors, une question se pose : **si le projet est d'instruire l'activité professionnelle telle qu'elle opère *in situ*, est-il judicieux d'avoir recours à ce type de relances qui semble conduire le professionnel à s'éloigner de l'activité pour opérer une réflexion sur ses propres mots ?** Notre objectif est de fournir, à partir de l'analyse de quatre séquences utilisées par les auteurs, une esquisse de réponse à cette question.

2.- Analyse des séquences

L'analyse que nous allons opérer se fonde sur la théorie de l'enchaînement conversationnel (Trognon, & Brassac, 1992). Selon cette théorie qui repose sur une approche dialogique du discours, le sens d'un énoncé, sa fonction interlocutoire, va dépendre de la façon dont l'interlocuteur va y réagir. Ainsi, l'intervention de l'interlocuteur produite en réaction à une autre intervention va constituer une interprétation en acte de l'intervention auquel il réagit.
Ainsi nous déterminerons la fonction effective des relances à partir de l'étude de l'intervention faisant suite à la relance, mais également à partir d'une analyse fine de ce qui a précédé la relance, car l'interprétation d'un énoncé se fait aussi en référence à ce qui a été produit antérieurement. L'analyse du contenu des séquences sera conduite de façon à mettre en évidence les aspects de l'activité abordés.

2.1.- Analyse de la 1ère séquence

Ch	7	c'est important que les candidats soient à l'aise pour …/
JF	8	/ oui oui
Ch	9	pour la suite ?
JF	10	je pense oui c'est important… en tout cas dans toutes les conditions que ce soit VAE ou une autre condition d'examen …des oraux // on essaie de mettre … le candidat à l'aise // et aussi chose qu'on fait toujours c'est se présenter // dire… à quel titre … on parle // donc… donc….quand on est membre du jury //c'est pour les candidats c'est important de savoir… aussi… quel est le statut quoi la position dans le jury… si c'est …je dirais un représentant des syndicats employeurs des syndicats employés là c'était une une… formatrice mais ça aurait pu aussi // les candidats je pense quelque part derrière ça // ils ont… ça les …**ça peut aussi les guider** (*sourire*) ça les aide et puis c'est pas c'est pas un entretien anonyme (*inaudible*)
Ch	11	quand vous dites que **ça peut les guider** ?
JF	12	alors je sais pas si c'est guider mais enfin c'est nous c'est// bon // je sais pas j'ai pas trop analysé //(*2s*) en tout cas on a l'habitude de le faire (*rire*) c'est pour ça et …on se pose rarement la question de savoir //(*2s*) non c'est d'où t'on d'où on parle je crois je veux dire on est aussi …c'est un acte qu'on fait en pédagogie aussi on s'exprime toujours … de … de quelque… enfin on dit toujours de … // qui on est quand on …donc on n'est pas dans une attitude vraiment pédagogique puisque là on est dans la certification on n'est pas en formation mais// ou dans l'évaluation mais… je pense ça a une importance pour les personnes de savoir …ben qui on est aussi ça fait partie des // de ce qu'on peut enseigner aussi (*rire*) le savoir être a tellement d'importance dans nos… dans nos métiers et dans les métiers qu'ils… que font aussi les candidats les animateurs que c'est important de savoir qui ils ont en face

Tableau 1 : Extrait d'autoconfrontation simple n°1(Ch: Chercheur, JF : professionnel)

Table 1: Self confrontation's extract 1

La relance qui nous occupe est celle produite en CH11.
Nous allons donc tout d'abord opérer une analyse de ce qui précède.
Par l'intervention JF8, le professionnel ratifie l'évaluation d'un état de chose soumis par le chercheur : évaluation [c'est important] de l'état de choses [le jury mettant les candidats à l'aise].
CH9 est une demande d'information complémentaire à propos de la finalité (pour quoi) de l'activité [mettre les candidats à l'aise], sachant qu'elle est évaluée comme étant importante.
En FB10, le professionnel par l'opérateur modal « je pense » relativise l'évaluation. Par ce procédé, il communique que lorsqu'il ratifie qu'il est important que les candidats soient à l'aise, il fait part de sa propre opinion ; il ne peut pas affirmer qu'elle soit partagée par le collectif des membres des jurys de VAE. Toutefois, à la suite, il mentionne, par l'utilisation du pronom personnel « on » , que, pour le collectif, [mettre à l'aise] est une pratique courante, qui d'ailleurs est mise en œuvre dans d'autres contextes de travail.
Par cette intervention, il cherche également à donner les raisons qui animent, qui expliquent l'accomplissement de cette activité estimée importante. La raison invoquée n'est pas une finalité de l'activité (qui serait une réponse à un "pour quoi" suggéré via la formule « pour la suite »), mais une explication (une réponse à un "pourquoi "). L'explication est la suivante : si on réalise cette activité, c'est parce que c'est une pratique courante. Le raisonnement qu'il déploie pour justifier l'importance de cette activité est le suivant : comme cette pratique est couramment utilisée, cela suppose qu'elle est importante. Bref, la récurrence justifie l'importance.
Au sein de cette même intervention, il va passer à une autre activité [se présenter], en appliquant le même raisonnement : « chose qu'on fait toujours, c'est se présenter », donc [se présenter], puisqu'on le fait toujours, c'est que c'est important.
A la suite, il informe sur la procédure déployée (la façon dont se réalise une présentation) «dire… à quel titre … on parle » et poursuit par des exemples « un représentant des syndicats employeurs des syndicats employés (…) une… formatrice ».
Il va ensuite soumettre une finalité de l'activité [se présenter] : « ça peut aussi les guider ». Cela répond cette fois au "pour quoi" suggéré via CH9 mais pour une autre activité ([se présenter] et non plus [mettre à l'aise]).

La question qui se pose alors est de savoir si la mention de la finalité a été inventée, redécouverte pour satisfaire le type de demande produite via CH9, ou si, sans cette demande, le professionnel aurait produit spontanément cette finalité car elle est conscientisée au cours du processus de présentation

et de fait participe à la dynamique de l'activité. En d'autres termes, la finalité mentionnée relève-t-elle ou non d'une rationalisation excessive ?

C'est grâce à la relance Ch11, que nous allons recueillir des informations à ce sujet. CH11 est une réitération de « ça peut les guider » précédée de « quand vous dites que ».

Le professionnel enchaîne à cette relance par « je sais pas si c'est "guider" », on note qu'il focalise sur "guider". A la suite, il précise qu'il ne sait pas si ça les guide car il n'a jamais analysé. Ce non intérêt à l'égard de la réalisation de cette finalité serait d'ailleurs généralisé dans la profession « …on se pose rarement la question de savoir… » . Il poursuit en reprenant et en développant les propos tenus antérieurement que l'on peut résumer comme suit : on se présente car c'est une pratique courante que l'on retrouve dans différents milieux.

Le non approfondissement de la finalité mentionnée et ce qui en est dit nous conduisent à envisager que l'activité de présentation relèverait davantage de l'habitude, de la routine que de la volonté de guider les candidats. Les activités [mettre à l'aise] et [présenter les membres du jury] relèveraient de l'application d'une procédure courante. Il est peu probable que la finalité « guider les candidats » soit moteur du processus de présentation.

Il est intéressant de noter que **ce type de relance permet de révéler ce sur quoi finalement le professionnel n'est pas certain, sur ses extrapolations. Il traite la relance comme une suspicion. De son point de vue, c'est la véridicité de l'état de choses décrit qui est questionnée.** La requête auquel il enchaîne pourrait se formuler comme suit : « êtes-vous certain que la présentation constitue, pour les candidats, une ressource qui les guide ? »

2.2.- Analyse de la 2ème séquence

JF s'adresse à la candidate

// (3sec) donc …alors c'est document très riche hein donc on… bien sûr on va pas tout retracer// hein là est bien sur une demande un peu plus d'explications sur certains points qui nous a semblé …demander p… un peu plus d'informations // ... je rappelle quand même que votre dossier a été vu par quatre personnes c'est-à-dire que nous sommes là délégués un peu en quelque sorte par une commission … qui a… … de différentes personnes qui ont lu votre dossier sachant que la commission était… composée était plus importante et que tout ça était soumis à au moins .. au regard de huit personnes au final voilà// voilà (grand sourire) // donc ….on voudrait que

Commentaire en autoconfrontation simple

Ch	33	vous reprécisez que vous n'êtes pas les deux seules personnes impliquées c'est ….important ?

JF	34	oui pour le candidat je pense que// … ça c'est ….c'est c'est… c'est… pour … lui montrer qu'il y a eu des regards croisés quoi je veux dire sur son // sur son dossier qu'il a été lu par… attentivement par des personnes différentes et que….. bon c'est pas…… c'est c'est c'// que ça fait l'objet de discussions bon on le dit pas mais j'espère que… c'est implicite pour tout le monde mais enfin… on espère j' espère que c'est implicite vi… implicite aussi pour la candidate que son dossier a été…// rappeler quoi je veux dire l'intérêt qu'on a pu porter// voilà je veux dire je crois que c'est important …quand on voit ben l'épaisseur… bon le travail qu'elle a pu réaliser// sur ce dossier là moi je crois que c'est c'est déjà bon **c'est une forme de reconnaissance** quoi je veux dire en disant ben le dossier n'a pas été lu par une personne sur un coin de table et puis voilà on a préparé un questionnement… rapidement non// y'a…. une commission et cette commission en plus… a soumis ça… a soumis son avis à une autre… parce qu'il y a deux commissions en parallèle …parce qu'on avait beaucoup de… dossiers donc… et donc… pour aussi…. des questions d'équité entre tous les candidats/…/
Ch	35	et le dire à la candidate vous disiez **c'est une forme de reconnaissance** par rapport à elle ?
JF	36	ben oui du… je veux dire du travail qu'elle a (amorce de rire) pu accomp accomplir quoi alors reconnaissance…. je sais pas si c'est le mot mais enfin en tout cas // dire que… son dossier a été… lu avec intérêt (rire) et que… on y a porté cas et que… c'est c'est important qu'il y ait plusieurs lecteurs quoi // (2 sec) je sais p// c'est aussi pour…// (2sec) comment je vais dire… éviter.. oui que… que… la subjectivité quoi je veux pas dire qu'on est objectif (rire) mais on essaie d'avoir d'aller vers le plus d'objectivité possible donc// en disant que le… le nombre de lecteurs est plus important c'est…// je pense//… pour…// pour le candidat ça doit le …le… comment je vais dire… ça doit être plus im c'est important pour qu'il comprenne que c'est plus objectif…// c'est pas sûr hein … (rire) là j'ai aucun moyen de vérifier si elle a bien compris ça mais enfin bon c'est… c'est dit dans cet inter… dans ce cadre là

Tableau 2 : Extrait d'autoconfrontation simple n°2

Table 2: Self confrontation 's extract 2

La relance qui nous occupe est Ch35.

En Ch33, le chercheur interroge le professionnel sur l'importance de l'activité [préciser au candidat que plusieurs sont impliqués].
Le professionnel précise tout d'abord pour qui l'activité est importante ; en l'occurrence, pour le candidat. A la suite il mentionne la finalité de cette activité qui se décline en plusieurs points : tenter de communiquer à la candidate qu'il y a eu des regards croisés, que le document a été lu entièrement et sérieusement, que le jury s'y est intéressé ; il semble vouloir ensuite synthétiser ses propos par la formule : « c'est une forme de reconnaissance ». Il poursuit en précisant ce que le jury cherche à éviter : que la candidate croit que son dossier n'a été que survolé et que l'évaluation sera de fait inéquitable.
La relance Ch35 débute par « le dire à la candidate vous disiez », se poursuit par une réitération « c'est une forme de reconnaissance » et finit par une interrogation « par rapport à elle ? ».
Le professionnel débute en satisfaisant l'interrogation : il ne s'agit pas de la reconnaissance de la candidate mais du travail qu'elle a fourni. A la suite, le professionnel se questionne sur le choix du mot [reconnaissance] : « je sais pas si c'est le mot » . Il poursuit alors en décrivant ce à quoi renvoie le mot, comme il l'avait d'ailleurs déjà fait auparavant puisque ce mot visait, semble-t-il, à synthétiser ces propos antérieurs ; ce développement discursif lui permettra d'ajouter un nouvel élément de finalité : montrer que le jury est objectif.
Comparée à la séquence précédente, on voit bien qu'ici l'activité qui vise à présenter le fonctionnement du jury est davantage animée par la finalité (faire comprendre des choses à la candidate). Notons également que le professionnel n'avance à aucun moment l'argument de la récurrence pour justifier l'importance de cette activité. Aussi et cela corrobore notre analyse, la bande transcrite restituant les propos tenus en situation de travail révèle que les moyens discursifs employés devraient effectivement permettre – si la candidate est réceptive – la réalisation de ces finalités. En effet en disant en situation professionnelle : « alors c'est document très riche hein donc on… bien sûr on va pas tout retracer// hein là est bien sur une demande un peu plus d'explications sur certains points qui nous a semblé » , le professionnel VAE laisse entendre que le document a été lu entièrement et attentivement puisque ont pu être déterminés des points nécessitant des explications. Quand à la suite, elle restitue clairement l'existence de plusieurs membres ayant traité le dossier.
A partir de ces éléments, la candidate devrait pouvoir en déduire que son dossier a été traité attentivement, sérieusement avec équité et objectivité.
Ainsi dans cette séquence, la requête que le professionnel satisfait peut se formuler comme suit : « êtes-vous certain que "reconnaissance" soit le bon mot ? » . **Ici ce n'est pas la véridicité des propos qui est mise en question ; mais le choix du mot pour rendre compte symboliquement de la finalité de l'activité.**

2.3.- Analyse des 3ème et 4ème séquences

Concernant les deux séquences qui suivent, les auteurs signalent que « la mobilisation de la reprise dans le fil du dialogue n'est pas suivie systématiquement d'un effet de problématisation de la parole par celui qui s'entend répéter ses propres mots. D'autres voies sont parfois empruntées. C'est le cas dans les extraits ci-après, issus d'une situation comparable : la même tâche, sur la même activité, celle de l'entretien avec le candidat en VAE, avec le même intervenant. Un autre professionnel en revanche commente alors le film de son activité. » (Henry, & Bournel Bosso, 2008, op.cit. p. 34)

Pro 43 /…/ la voit pas /…/
Ch 44 vous dites on la voit pas ?
Pro 45 non on la voit pas donc je cherche /…/

Pro 117 /…/là je reprends la main /…/
Ch 118 vous dites je reprends la main ?
Pro 119 oui je reprends la main parce que j'avais d'autres questions et je me suis dit…

Tableau 3 : Extrait d'autoconfrontation simple n°3

Table 3 : Self confrontation's extract 3

Dans les deux séquences, les relances Ch44 et Ch118 ne pas sont traitées comme des remises en question (de la véridicité du monde représenté ou du mot choisi) mais comme des demandes de confirmation. Via Pro 45, le professionnel confirme le contenu réitéré et il l'utilise comme prémisse pour la production de la déduction « donc je cherche ». Via Pro 119, il va poursuivre la confirmation en justifiant l'action décrite dans les propos réitérés (en donnant les raisons pour lesquelles, il reprend la main).

Au regard des informations données par les auteurs (dans ces deux dernières séquences, les acteurs sont les mêmes que précédemment, à l'exception du professionnel), nous pourrions avancer une première explication. Elle tiendrait au contrat de communication tel que se le représente le professionnel. Dans ce contrat qui n'aurait pas fait l'objet d'une transformation dans le cours de l'entretien, le professionnel penserait que les réitérations focalisées sur le dire sont des demandes de confirmation. Nous avons une autre explication qui nous semble plus tenable, mais qui mériterait une analyse d'autres séquences produites au

cours de ce même entretien. On peut en effet avancer que dans ce contexte, le professionnel est certain de la véridicité des faits qu'il rapporte et qu'il estime que le mot qu'il utilise renvoie sans équivocité au monde qu'il veut décrire. Dans ce cas, il n'y aurait pas à tergiverser et donc une confirmation suffirait. Toutefois, la littérature (par exemple Blanchet, & Bromberg, 1986) révèlent qu'en entretien de recherche, lorsque un interviewé est certain de la véridicité des faits qu'il rapporte et de l'adéquation mot-monde, celui-ci traite souvent les réitérations, non pas comme des demandes de confirmation mais comme des demandes d'explicitation. Ceci nous conduit à introduire un nouvel élément. Le choix de la modalité de réponse (confirmer versus expliciter) serait fonction de ce que le professionnel estime être partagé ou non, relativement à ce qu'il pense être le savoir culturel supposé être mutuel.

« on la voit pas » , « je reprends la main » seraient alors considérés par le professionnel comme non équivoques et ne susciteraient pas de fait, de sa part, de développements discursifs supplémentaires. Lorsqu'un professionnel estimerait que l'interviewer n'a pas accès précisément au contenu de sa pensée, il enchaînerait davantage en explicitant ses propos.

3.- Conclusion

De l'analyse, il ressort que la fonction de la relance réitérative focalisée sur le dire dépend certes de sa forme et du contenu réitéré, mais surtout de l'interprétation que l'interviewé va en faire relativement à ses états mentaux dans le ici et maintenant.

Lorsque le professionnel extrapole, va trop loin de manière consciente ou non, il traiterait ces relances comme des suspicions de non véracité. Deux cas de figure se sont présentés à nous : soit le monde représenté n'est peut-être pas véridique (le cas du guidage), soit le mot choisi n'est peut-être pas adéquat pour rendre compte du monde (le cas de la reconnaissance). Dans la situation où le professionnel n'a rien à se reprocher, il interpréterait la relance comme une demande de confirmation (lorsqu'il pense que l'intercompréhension est fixée) ou d'explicitation (si il estime qu'un approfondissement est requis pour partager davantage le contenu de sa pensée).

Les relances réitératives focalisées sur le dire pourraient alors fonctionner comme des révélateurs d'excès de rationalisation ; elles pourraient ainsi être en mesure de discerner les composants qui sont au cœur de la dynamique de l'activité, de ceux invoqués davantage dans le cadre d'une rationalisation excessive. Utilisées en situation d'entretien classique ou en autoconfrontation, en complément d'autres techniques d'élicitation (analyse des productions émises en situation de travail, analyse documentaire, observation participante, etc.), ces relances conçues pour susciter une réflexivité focalisée sur le dire permettraient alors au chercheur de

disposer de données susceptibles d'instruire plus justement les activités qui se déploient en situation.

BIBLIOGRAPHIE

Blanchet, A., & Bromberg, M. (1986). Effet des interventions d'un interviewer sur les processus de rétroréférence et de coréférence dans une situation d'interlocution. *Psychologie française, 31, 2*, 172-179.

Blanchet, A., Bromberg, M., & Urdapilleta, I. (1991) L'influence non directive. *Psychologie françai,. 35, 3,* 217-226.

Clot, Y., & Kostulski, K. (2007). Dialogue, activité, développement. *Psychologie de l'interaction, 23-24.* Paris : L'Harmattan.

Faïta, D. (2007). L'image animée comme artefact dans le cadre méthodologique d'une analyse clinique de l'activité. *@ctivité, 4, 2*, 3-15.
http://www.activites.org/v4n2/v4n2.pdf

Henry, M., & Bournel Bosso, M. (2008). La vie des mots en analyse du travail, *@ctivité. 5/2*, 25-38.
http://www.activites.org/v5n2/v5n2.pdf

Henry, M., & Bournel Bosso, M. (2008). La vie des mots en analyse du travail. *@ctivités, 5/2*, 25-38.

Trognon, A., & Brassac, C. (1992). L'enchaînement conversationnel. *Cahiers de Linguistique Française, 13*, 76-107.