



HAL
open science

Le stylo, le panneau, l'ordinateur et les clés : Introduction d'un outil informationnel, formation et circulation du discours

Séverine Equoy Hutin

► **To cite this version:**

Séverine Equoy Hutin. Le stylo, le panneau, l'ordinateur et les clés : Introduction d'un outil informationnel, formation et circulation du discours. Synergies Pays Riverains de la Baltique, 2012, 9, pp.119-131. <halshs-00808342>

HAL Id: halshs-00808342

<https://shs.hal.science/halshs-00808342v1>

Submitted on 5 Apr 2013

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.



HAL Authorization

**Le stylo, le panneau, l'ordinateur et les clés :
Introduction d'un outil informationnel, formation et circulation du discours**

Séverine Equoy Hutin,
Maître de Conférences en 71^{ème} section
Université de Franche Comté
LLC-ELLIADD EA4661

Résumé :

Le langage dans les situations de travail n'est que « rarement indépendant d'un univers technique, fait de machines, d'outillage, d'objets. » (Boutet et Gardin 2001 : 97). Ainsi, l'introduction d'un nouvel outil technologique engendre souvent un bouleversement qui affecte l'organisation du travail à différents niveaux interdépendants : utilisation des objets du quotidien, formation et circulation des discours, construction des identités professionnelles... Elle génère une zone temporelle d'adaptation des ressources matérielles, humaines et discursives à ce nouvel outil. Face à ce type de bouleversement, la question du statut du discours, de la cognition et des rapports sociaux se pose alors d'autant plus que ceux-ci sont mis à mal.

Cette contribution prend pour cadre l'analyse du discours et s'inspire également des travaux menés par le réseau pluridisciplinaire Langage et Travail. Elle se propose d'observer les interrelations entre objets et discours dans le cas de l'introduction d'un outil informatique de gestion des emplois du temps (ADE Campus) au sein d'un département en IUT (Institut Universitaire et Technologique). Celui-ci a généré un ajustement des pratiques, des productions langagières de différentes natures de la part des acteurs directement ou indirectement concernés et de nouvelles modalités de circulation du discours et de l'information au quotidien.

On observe notamment les incidences de l'introduction de cet outil sur la création, la gestion et le partage de l'information, sur les ressources humaines, sur l'organisation spatiale et la manipulation des objets. On s'intéresse également aux conséquences de cette introduction sur les postures adoptées par les acteurs du système et sur les relations quotidiennes entretenues en termes de rapport de places.

Abstract :

The language in the working situations is only " rarely independent from a technical universe, made by machines, by equipment, by objects. " (Boutet and Gardin on 2001: 97). So, the introduction of a new technological tool often generates disruptions effecting work organisation at different levels: use of the objects of the everyday life (daily paper), the formation and the traffic of the discourses, the construction of the professional identities ... It brings about a temporal zone of adaptation of the material, human and discursive resources to this new tool. Facing this type of upheaval, the question of discourse status, cognition and social interactions arises then especially since these are worsened.

This contribution focuses on the French discourse analysis and is also inspired by research done by the multidisciplinary network 'Language and Work'. It offers to observe the interrelations between objects and talk in the case of the introduction of a new informatics timetable management tool (ADE CAMPUS) within a UIT department (UNIVERSITY INSTITUTE OF TECHNOLOGY). It has generated an adjustment of the practices, the language production of different natures on the part of actors directly or indirectly affected by this tool and new modalities of daily speech and information circulation.

We observe in particular the incidences of the introduction of this tool on the creation, the management and the sharing of the information, on the human resources, on the spatial

organization and the manipulation of objects. We are also interested in the consequences of this introduction on the postures adopted by the actors of the system and on the daily reports of places.

Mots-clés : analyse du discours, formation et circulation du discours, objets, pratiques, identités professionnelles, cognition, logiciel ADE

Keywords : Discourse Analysis, the formation and the circulation of the discourse, objects, discursive practices, professional identities, cognition, software ADE

Dans les situations de travail, le langage ne peut être conçu indépendamment de l'univers technique, matériel et humain au sein duquel il s'insère et avec lequel il entre en interaction. La question des objets et de leurs relations au discours est donc centrale pour le chercheur en sciences du langage qui s'intéresse à la part langagière du travail.

Cette contribution propose de décrire les interrelations entre objets et discours dans le cas de l'introduction d'un nouvel outil informatique de gestion des emplois du temps (ADE Campus) au sein d'un département d'IUT (Institut Universitaire et Technologique). Il s'agit ici de mettre en relation les objets d'un environnement donné et les énoncés produits en considérant notamment la circulation et la transformation des discours. Dans le sillage de Paveau et Rosier, circulation est ici entendue dans un sens concret : « des discours qui se déplacent spatialement (circulation proprement dite) ou temporellement (transmission) grâce à des supports matériels, corps, objets, artefacts. » (Paveau et Rosier, 2010 : 179). L'objectif est de montrer que l'introduction d'un nouvel outil technologique engendre des bouleversements qui affectent l'organisation du travail à différents niveaux : utilisation des objets du quotidien, formation et circulation des discours, construction et maintien des identités professionnelles... Après un balisage théorique qui permet de situer la présente contribution, l'étude de cas qui est proposée dans la seconde partie prend la forme d'un carnet de bord enrichi d'une analyse d'énoncés rapportés à leurs contextes concrets. Elle s'attache notamment à décrire le contexte de l'introduction de cet outil, à pointer les types de discours qu'engendre cette introduction et à analyser l'ajustement des pratiques, la négociation des productions langagières, les nouvelles modalités de circulation de l'information au quotidien ainsi que les enjeux identitaires que celle-ci recouvre.

I. Balisage théorique : L'analyse du discours et la question des objets au travail

L'analyse du discours (AD) propose aujourd'hui de nouvelles orientations qui engagent « de plus en plus les analystes du discours à explorer une pluralité en prise directe sur le monde des pratiques communes » (Sarfati, 2009 [1997] : 113). Si elle met au centre le langage en raison de son héritage linguistique, l'AD appréhende celui-ci « là où il fait sens pour des sujets inscrits dans des stratégies d'interlocution, des positions sociales, des conjonctures historiques » (Maingueneau, 1987 : 7). Un des objectifs de l'AD est donc de « mettre au jour des phénomènes de société qui dépassent les cadres de son objet d'analyse, de voir comment discours et société interagissent ou se co-construisent, voire de mieux comprendre la société » (Cislaru et al., 2008 : 12). Ce souci d'ouverture a conduit les analystes du discours à investir des contrées jusqu'alors inexplorées. C'est ainsi que le monde du travail est devenu un terrain de recherche privilégié pour un groupe de chercheurs désireux de prendre pour objet « la part langagière du travail » (Boutet, 2008 : 94) : le réseau Langage et Travail réunit des

spécialistes du langage, de la communication mais également des sociologues, ergonomes, psychologues du travail ou chercheurs en sciences de la gestion autour d'une idée commune selon laquelle « le travail [...] se fait certes avec des gestes, des savoir-faire, des connaissances, des procédures et des règles, des outils et des technologies, mais avec des mots *aussi* » (Borzeix, Boutet, Gardin, 2005 : 10). Partant du constat que « dans le quotidien du travail se présentent de façon intriquée des activités matérielles, des pratiques sociales non langagières, des manifestations langagières plurisémiotiques (geste, parole, écriture) » (Boutet et Gardin, 2005 : 97), J. Boutet et B. Gardin insistent notamment sur la nécessité de prendre en compte l'environnement technique et matériel en menant une approche intégrée des phénomènes linguistiques qui rend caduque la partition traditionnelle entre le contexte et les données langagières. Comme le rappelle M. Lacoste, « pas de travail sans manipulation d'objets, sans consultation d'outils informatifs, sans interventions sur des machines, sans recours à des supports de formalisation » (Lacoste, 2005 : 34).

L'AD revendique une « transdisciplinarité raisonnée » (Sarfati 2009 [1997] : 91) et des « points de contact » (Ibid. : 90) avec « un ensemble de disciplines connexes » (Ibid.) en fonction des objets de recherche, des problématiques dégagées et de la sensibilité du chercheur. En outre, cette prise en compte des objets conduit nécessairement les chercheurs à s'intéresser à des travaux pour lesquels cette question a déjà été posée. Ainsi, les acquis de la sociologie dans le domaine du statut des objets et de leur participation à l'interaction et au social apparaissent fondamentaux : B. Latour, sociologue fondateur de la théorie de l'acteur-réseau, s'est attaché à considérer les acteurs humains et non-humains – dont les objets – à égale importance dans la composition du collectif. Défendant l'idée qu' « il faut traiter les choses comme des faits sociaux » (2007 [1994] : 56), Latour a ainsi rompu avec la sociologie traditionnelle qui mettait jusqu'alors de côté le « travail social des objets » (Ibid. : 52). Les sciences cognitives, par le biais des théories de l'action et de la cognition située, se sont également intéressées à la question du statut des objets en développant l'idée d'une codétermination de l'action et de la situation. En observant les interactions sujets-environnement, certaines études ont permis de considérer les objets comme des artefacts cognitifs assumant des fonctions de guidage, de contrôle de l'action ou encore de mémorisation. On doit notamment à J. Girin la notion d'agencement organisationnel considérée comme « une combinaison de ressources hétérogènes » (Girin, 2005 : 173) : ressources humaines, ressources matérielles (dont les objets) et ressources symboliques (dont le langage).

Christian Brassac propose quant à lui de dépasser l'égocephalocentrisme qui habite l'analyse du discours en utilisant « les propositions du paradigme de la cognition située et distribuée » (2004 : 261). Partant d'une définition de la cognition située qui considère que « l'action humaine, qu'elle soit incluse dans une activité finalisée ou non, qu'elle s'effectue en situation individuelle ou collective, est incorporée et ne se déploie pas sans recours à un *dispositif technique d'inscription sur le monde*. » (Ibid.), Brassac adopte une approche constructiviste de la cognition. Il opte pour une vision praxéologique de l'interaction communicative : « Production cognitive conjointe, la construction de significations qui trame l'interaction entre sujets humains est une dynamique de modelage de formes langagières, corporelles et artefactuelles. (Ibid. : 252).

Ce terrain si particulier du travail impose également aux chercheurs de réinterroger les notions et acquis de leurs disciplines respectives. Pour ce qui relève des sciences du langage, on constate une absence de « tradition dans l'étude des situations de travail » (Boutet, 2005 : 94). Et face à la spécificité du terrain et de l'objet d'analyse - la part langagière du travail -, l'AD est amenée à retravailler et à réinterroger certains concepts fondateurs des sciences du

langage. De nouvelles questions théoriques émergent et participent ainsi d'une redynamisation de la discipline : J. Boutet et B. Gardin décrivent notamment « les déplacements théoriques et méthodologiques » (2005 : 90) que les linguistes ont été conduits à opérer. Des déplacements relatifs notamment à la question des corpus, à leur homogénéité, à l'autonomie des données par rapport au contexte ont été nécessaires dans la mesure où, en situation de travail, le langage est toujours « tendu vers une finalité, vers une action à accomplir » (Boutet et Gardin, 2005 : 97) et où les univers techniques et sémiotiques n'ont de cesse de s'entremêler. Comme le remarquent Paveau et Rosier,

« la *discursivité* ainsi étendue à ses ancrages matériels et environnementaux, et qui reste l'assise nécessaire de notre ancrage d'analyses du discours, oblige cependant à quitter les corpus canoniques, c'est-à-dire fondés sur la seule matérialité langagière, pour explorer des corpus moins convenus, objets, techniques, artefacts, qui possèdent une dimension discursive non canonique » (Paveau et Rosier, 2010 : 183).

Dans cette perspective, les objets ne constituent donc pas le « décor » d'une situation donnée, ils contribuent aux conditions de production et de réception du discours et l'objectif de cette contribution est de mettre au centre la participation des objets aux conditions de production et de circulation des discours à travers l'étude de cas qui va suivre.

II. « ADE » : circulation de l'information, réorganisation des discours et construction des identités

II.1. Contexte de l'étude et conditions d'observations

Les observations se sont déroulées entre mai 2010 et mars 2011. L'équipe de Direction du département qui constitue le terrain de l'analyse est composée du Chef de Département élu et de deux « Directeurs d'Études » (DE) nommés qui assurent respectivement l'organisation de la première (DE1) et de la deuxième année (DE2) du DUT. Tous trois font partie de l'équipe pédagogique des enseignants « permanents ». À l'époque de l'introduction de l'outil, une nouvelle équipe de Direction est en constitution. Le futur chef de département rencontre d'ailleurs des difficultés à constituer son équipe : la lourdeur des tâches et le désinvestissement plus ou moins motivé de certains enseignants rendent difficile le recrutement des Directeurs d'Études.

La gestion administrative du département, l'accueil et la diffusion de l'information auprès des étudiants relèvent du secrétariat qui est situé au rez-de-chaussée. Ce secrétariat est composé de deux personnels IATOS¹, (AG et CG), dont l'ancienneté est supérieure aux personnels de l'équipe de Direction. Au moment où débutent les observations, le chercheur est en passe d'occuper la fonction de Directeur d'Études. On peut même avouer ici que c'est l'annonce de l'introduction de cet outil d'aide à la planification qui a motivé le chercheur à accepter cette fonction pour une période d'un an... Il faut ajouter qu'aucun personnel dont les propos sont rapportés, excepté bien évidemment l'analyste, n'a été mis au courant du projet de recherches.

Si la question des corpus soulevée précédemment interroge dans son sillage les capacités du chercheur à confronter faits sociaux et théorie du discours, à mobiliser les outils dont il dispose, à circonscrire son objet de recherche ou encore à tenir compte « des dispositifs techniques, de l'organisation du travail ou des relations sociales dans l'entreprise où il enquête » (Boutet et Gardin, 2005 : 99), elle pose également la question de sa position et de sa relation au terrain d'observation : les éléments d'analyse restitués ici résultent d'observations menées par le chercheur dans son propre univers de travail.

Il n'est pas ici question de s'interroger sur la neutralité du chercheur ni sur le droit qu'il peut s'octroyer à prendre son univers professionnel comme objet d'étude. S. Pène observe d'ailleurs que l'on « peut prendre - pourquoi pas ? - son propre univers d'enseignant comme objet. On peut aussi s'appuyer sur les amitiés de métier. De toute façon rendre légitime son intervention ne posera pas de problème » (Pène, 1995 : 24). Concédonsons toutefois que la position de l'analyste qui prend son lieu de travail comme terrain de recherches implique certaines précautions méthodologiques. Mais incontestablement, la connaissance du milieu constitue un gain de temps considérable puisque le chercheur possède déjà la « carte mentale » (Ibid. : 25) de son terrain d'observation. De plus, observer de l'intérieur c'est-à-dire au plus près des membres de l'équipe concernée par l'introduction de cet outil tout en étant partie prenante permet de dépasser les frontières qu'une position d'extériorité affirmée peut susciter. Un découpage temporel planifié des interventions et une formalisation affichée des observations peuvent en outre influencer les conduites des acteurs, les discours produits et leurs interprétations. Si, dans un cas comme celui de cette étude, l'éthique du chercheur peut ne pas être considérée comme suffisante au regard de son appartenance au système, la légitimation de la recherche s'opère nécessairement par la définition d'un cadre scientifiquement rigoureux qui garantit l'objectivité de l'analyse et de ses conclusions.

II.2. Carnet de Bord

L'analyse qui va suivre a pour but d'observer l'évolution du discours et de pointer les interactions entre le discours et l'univers technique de ce terrain d'études ainsi que leurs conséquences concrètes d'un point de vue cognitif et identitaire.

II.2.1 Mai 2010

La direction de cet IUT a fortement incité l'ensemble des départements à adopter, en septembre 2010, le logiciel ADE Campus destiné à fournir une aide à la planification et à la gestion des emplois du temps. L'utilisation du logiciel requiert des droits attribués après installation du logiciel sur les ordinateurs professionnels des deux secrétaires et de l'équipe de Direction. Il est consultable par les étudiants et les enseignants permanents sous une forme simplifiée dans l'Espace Numérique de Travail (ENT) du site de l'Université.

Différentes sessions de formation d'une journée sur machine ont été organisées en mai et juin 2010. La future équipe de Direction puis les deux secrétaires ont participé à cette formation, sur deux sessions différentes. Lors de la formation, le discours tenu par le formateur est destiné à valoriser l'outil et ses potentialités tandis que les personnels tendent au contraire à pointer la complexité de l'outil, la lourdeur de la tâche à accomplir et son inadéquation avec la spécificité des diplômes et des emplois du temps. En effet, dans ce département, des emplois du temps « génériques » sont saisis au moyen du logiciel Excel par une des deux secrétaires (CG) en juillet et en décembre. Il s'agit de retranscrire la « version papier » de l'emploi du temps conçue et fournie par les DE. Les emplois du temps sont enregistrés et consignés dans un espace virtuel, « le commun secrétariat », accessible au secrétariat et aux trois membres de l'équipe de Direction. Le « commun » constitue un espace de partage d'informations dont le secrétariat possède une parfaite maîtrise. L'emploi du temps « standard » est ensuite modifié chaque semaine directement dans le « commun » par les DE. Il est ensuite imprimé en couleur depuis l'imprimante située au secrétariat et affiché par CG le jeudi matin pour la semaine suivante, aux alentours de 10 heures du matin. CG ne procède concrètement à l'impression qu'après accord des DE.

L'introduction de ce logiciel remet considérablement en cause cette procédure acquise par CG et pose donc à ce stade la question des modalités de saisie des emplois du temps. Un même

discours de rejet est alors tenu par les secrétaires d'un côté et l'équipe de Direction de l'autre, qui se traduit par des interactions de ce type :

- « *De toute façon c'est pas nous qui allons faire les emplois du temps sur ADE* » (secrétaire)
- « *nous non plus. Vous le faisiez avant. Pourquoi ça changerait ?* » (DE2)
- « *parce que c'est pas not' boulot de faire les emplois du temps* » (secrétaire)

Comme le souligne M. Lacoste, « *le langage est partie prenante dans la structuration des identités professionnelles* » (Lacoste, 2005 : 48) et le syntagme verbal « *faire les emplois du temps* » est sur ce point révélateur d'un possible malentendu : « *faire* » peut ici signifier « *saisir* » (pour le Directeur d'Études) comme il peut signifier « *concevoir* » (pour la secrétaire). Le logiciel a en effet été présenté lors de la formation comme un outil d'aide à la conception des emplois du temps. Dans les faits, l'introduction d'ADE Campus requiert certes un temps d'appropriation et d'adaptation assez conséquent mais il ne justifie pas a priori de modifications dans l'organisation actuelle. Il faut également insister sur le fait qu'il s'agit là d'une période charnière pour ce département car une nouvelle équipe de direction est en constitution. Statutairement, les DE n'occupent pas de position hiérarchique par rapport au secrétariat. C'est notamment ce paramètre qui rend possible le discours de rejet du secrétariat comme si la situation de changement créait l'occasion d'une redéfinition positive des tâches relatives au poste occupé par chacun et d'une renégociation des identités professionnelles. Courant juin 2010, le Directeur de l'IUT évoque l'éventualité de l'arrivée d'une nouvelle secrétaire dont une partie du temps de travail serait consacrée à la gestion des emplois du temps dans ADE. Considérant cette possibilité et face à la réticence des secrétaires et des futurs DE marquée par ce discours de rejet mutuel, le futur chef de département opte pour une période de transition et reconduit la procédure habituelle de saisie, de distribution et de modification hebdomadaire des emplois du temps.

II.2.2. Septembre 2010

À la veille de la réunion de rentrée des enseignants, le directeur de l'IUT confirme l'arrivée imminente d'une secrétaire (AM) nommée pour un an et dont la fiche de poste distingue deux tâches principales : la gestion d'ADE et le secrétariat des deux Licences Professionnelles délivrées par le Département. Le secrétariat se voit ainsi déchargé de tout un pan de son activité. Toutefois, à ce stade, c'est la saisie des modifications via le logiciel Excel qui perdure.

Le manuel ADE

L'arrivée de ce nouveau personnel génère alors un discours de soulagement partagé par l'équipe de Direction et le personnel administratif, ce qui tend à refédérer les deux pôles. Or, la secrétaire nouvellement nommée n'a pas participé à la session de formation ce qui va considérablement freiner la saisie et générer un nouveau discours de rejet par anticipation :

- « *qui c'est qui va la former ? nous on a pas l'temps de s'en occuper, on a du boulot avec la rentrée. En plus on n'a eu qu'une journée de formation et on a tout oublié.* » (AG)
- « *on va voir ça avec le PIAM.² C'est JB le correspondant ADE de l'IUT* » (Chef de département)
- « *j'peux lui prêter le doc qu'on a eu en formation et regarder avec elle si ça prend pas trop de temps* » (DE2)

AG anticipe sur une éventuelle demande de la part du Chef de département. Elle argumente de façon à ne pas avoir à entrer dans une forme de relation à l'objet virtuel que représente le

logiciel. D'un point de vue cognitif, accepter de participer à la formation de AM revient à admettre qu'elle dispose d'une compétence suffisante ce qui entre en contradiction avec le discours de rejet du nouvel objet. Dans cette interaction, DE2 n'adopte pas la même position : il formule une proposition qui fait intervenir un objet concret, le manuel d'utilisation du logiciel, ce qui représente une position médiane entre le rejet et la prise en charge de la formation de AM. Si DE2 utilise l'argument du manque de temps comme AG, contrairement à celle-ci, il concède un certain niveau de compétence.

La p'tite salle

L'arrivée du nouveau personnel pose également la question de son installation dans les locaux et un nouveau discours de rejet de la part du secrétariat fait son apparition :

- « *dans notre bureau y a pas d' place. Y faut la mettre au premier, dans la p'tite salle, près des Licences. On l'utilise pas. En plus y paraît qu'elle est un peu bordélique alors euh...* » (AG)
- « *au premier, pour son intégration, c'est pas la meilleure solution. Je peux lui faire de la place dans mon bureau* » (DE2).
- « *ou dans le mien. On peut aussi lui laisser un bureau et se mettre ensemble. C'est pas gênant* » (DE1)
- « *c'est sûr mais c'est mieux si elle est près des Licences* » (AG)

La configuration de l'espace, la nature des tâches dévolues à la nouvelle secrétaire, l'ethos prédiscursif dont elle bénéficie et la proposition formulée par le secrétariat justifient un nouveau discours de rejet. L'utilisation du logiciel ADE étant imposée, le discours de rejet se déplace. Il prend un nouvel « objet » : la nouvelle secrétaire. La période qui précède l'utilisation du logiciel se caractérise donc par un discours de rejet : ce discours va conditionner les dispositifs matériels et techniques qui vont être mis en œuvre et les relations au sein de l'équipe de direction et le personnel administratif.

II.2.3. Janvier 2011

La saisie des emplois du temps s'opère progressivement jusqu'à remplacer la saisie sous excel. Cette situation génère alors des modifications dans la circulation de l'information et du discours.

La fiche de « Modification / Annulation de cours »

Toutes les modifications hebdomadaires de l'emploi du temps sont communiquées directement à AM par mail, par écrit sur post-it, « petits papiers » informels ou par le biais de la fiche de « Modification / Annulation de cours ». Cette fiche est renseignée par les enseignants qui souhaitent, par exemple, rattraper un cours pour cause d'absence : l'enseignant propose alors un jour et un créneau de rattrapage après avoir consulté l'emploi du temps « générique ». Les modalités de circulation de cette fiche s'en trouvent altérées : c'est la nouvelle secrétaire qui opère la saisie dans le logiciel ADE et non plus le Directeur d'Études. La fiche est donc remise au DE qui valide ou non la proposition faite par l'enseignant et transmet à AM. Certains enseignants s'adressent directement à la nouvelle secrétaire et vérifient l'emploi du temps avec elle avant de faire une proposition de rattrapage. La fonction de validation de la proposition qui incombe au DE s'en trouve ainsi remise en question : le savoir-faire de la nouvelle secrétaire court-circuite le pouvoir de faire du DE qui est mis devant le fait accompli.

Le nouveau personnel détient donc l'information avant le secrétariat et parfois avant le DE, ce qui génère des plaintes de la part des anciennes secrétaires. En effet, la nouvelle circulation du

discours et de l'information nuit à la mission de renseignement du secrétariat et donc à l'identité professionnelle des personnels qui l'assurent.

L'ordinateur

Face aux demandes quotidiennes des étudiants, se multiplient, de la part du secrétariat, les réponses de ce type :

- « (agacée) *oh ben moi j'sais pas, j'suis désolée mais j'suis pas au courant* ». (CG)

Les secrétaires ont accès au logiciel depuis leur propre poste de travail : elles ont donc les moyens de renseigner les étudiants. ADE modifie une partie de l'organisation de l'objet discursif virtuel « commun secrétariat » puisque celui-ci ne contient plus les emplois du temps. Les secrétaires qui maîtrisent cet espace voient donc leur principale compétence soumise au nouvel objet : cette modification du lieu de stockage de l'information génère une nouvelle circulation, moins familière et donc plus contraignante, qui explique notamment la réponse formulée par CG. Les enseignants et les étudiants à la recherche d'informations concernant les emplois du temps construisent alors un nouveau circuit de communication et se dirigent plus volontiers vers la nouvelle secrétaire. Progressivement, CG, dont la table de travail se situe près de la porte du secrétariat et qui est donc interlocutrice naturelle des étudiants, va modifier son discours face à leurs sollicitations :

- « (soupir) *j'sais pas mais ... bon ... attendez, j'veis regarder.* (CG consulte le logiciel) *Euh ! oui apparemment c'est bien ça. En tout cas c'est c'qui est indiqué dans ADE. Moi, J'en sais pas plus* »

Pour éviter de mettre en jeu ses compétences et pour accomplir la mission de renseignement du secrétariat, CG est donc contrainte de se « plier » à ce nouvel objet. L'ordinateur reste le garant des compétences de renseignements de CG. L'énoncé est marqué par une sorte de négociation interne de l'identité professionnelle de CG. L'objet (l'ordinateur) et la consultation du logiciel permettent en effet l'évolution progressive de l'énoncé : « *j'sais pas* » devient « *j'en sais pas plus* ». La négation est complétée par l'opérateur « plus » et prend une signification restrictive mais positive : « *je sais mais je ne sais que cela* ».

Le tableau d'affichage et la boîte à clé

La participation du secrétariat à la circulation de l'information n'intervient plus qu'en bout de chaîne et passe en outre par le recours à la boîte à clés. En effet, le secrétariat dispose d'une boîte à clé suspendue et située au fond du secrétariat derrière le bureau d'AG qui fait symboliquement « barrage ». Cette boîte contient notamment les clés du tableau d'affichage : le secrétariat maîtrise son organisation et gère le prêt de certaines clés qui est consigné dans un registre. La position de l'objet « boîte à clé » dans le bureau du secrétariat pré-dit du sens : la boîte et surtout son contenu sont pré-interprétés comme étant la propriété des secrétaires. Ce titre virtuel de propriété est d'ailleurs marqué dans les énoncés pour lesquels les clés constituent l'objet de l'interaction :

- « *j'aurais besoin d'afficher une info, j'peux avoir la clé du tableau ?* » (AM pointe la boîte à clé du doigt et d'un mouvement de tête.)

- « (soupir et agacement) *ben oui mais ... les clés c'est nous ... c'est moi qui... attends, j'veis prendre la clé et j'veis afficher* » (CG)

La propriété de l'objet ou plus exactement l'équivalence sémantique est linguistiquement marquée et elle justifie l'action. L'objet permet ainsi à CG de maintenir son identité professionnelle en conservant le bénéfice de l'action. Les objets offrent des possibilités que l'on nomme en psychologie des « affordances » : « une affordance est une possibilité offerte par l'objet lui-même, sa forme, sa couleur, sa matière, sa taille, etc. » (Paveau et Rosier, 2010 : 185). Dans une conception socio-cognitive du discours, on considère que « les objets proposent des affordances discursives, c'est-à-dire qu'ils instruisent, prescrivent ou contraignent certaines activités langagières ou discursives. » (Ibid. : 186). Ainsi, le tableau d'affichage et les clés proposent respectivement les affordances « afficher/désafficher de l'information » et « ouvrir/fermer » : or l'ouverture, la fermeture du tableau et l'affichage de l'information font partie des tâches quotidiennes ritualisées des anciennes secrétaires. L'objet, sa position et la pratique ritualisée de l'affichage contraignent l'énoncé prononcé par CG et garantissent une part de son identité professionnelle.

Les interactions entre les « anciennes » et la nouvelle secrétaire se font le plus souvent sur le mode dominant/dominé et l'objet (les clés) devient en quelque sorte le garant d'une partie de l'identité professionnelle de CG. La nouvelle secrétaire ne peut diffuser l'information sans en formuler la demande. L'acte illocutoire met celle-ci en position de dominée. Comme le souligne Flahault, « un acte illocutoire peut s'effectuer aussi bien à partir de la place que réellement nous occupons, qu'à partir d'une place à laquelle nous prétendons, à partir d'une identité que nous nous reconnaissons mais que l'autre ne nous reconnaît pas nécessairement. » (Flahault, 1977 : 49). Le rapport de places instauré met CG en position d'accéder ou non à la demande de AM. La réponse ici est formulée par CG constitue une troisième option par laquelle il s'agit plutôt d'imposer ses conditions.

Globalement, cette situation génère des plaintes de la part du secrétariat et une insatisfaction générale de l'équipe de Direction. Chacun demande une clarification de la distribution des tâches :

- « *Ca va pas, j'veins péter les plombs. C'est pas clair, on sait plus qui fait quoi. Faut qu'on fasse une réunion* ». (CG est seule dans le bureau. Elle se déplace vers la fenêtre située juste à côté du bureau d'un des Directeurs des Études dont la porte communicante est semi-ouverte. Elle regarde au dehors)

Il semble que le DE ne constitue pas la cible officielle de cet énoncé. Dans un article consacré à la double adresse et aux marqueurs d'adressage, Kerbrat-Orecchioni remarque qu'« on a rarement affaire à des signaux explicites (...) mais le plus souvent à des indices subtils et graduels » (Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 22) et propose un « continuum hiérarchique entre des adresses principaux vs secondaires » (Ibid.). Si cet énoncé recourt au « on » dont le référent est ambigu, la situation et notamment les indices matériels permettent de considérer qu'il s'agit là d'un semi-aparté. Le DE occupe donc un statut « intermédiaire » (Ibid. : 23) entre le récepteur adressé et le récepteur non adressé et c'est l'entrebâillement de la porte qui permet de lui attribuer ce statut. Le DE, adjoint au Chef de département, est à même de rapporter les propos de CG et d'impulser une réunion de l'équipe de direction et du secrétariat sans que CG ait à en formuler la demande. Le caractère réservé de CG permet de corroborer cette interprétation.

Après concertation, il est convenu que AM effectue les modifications hebdomadaires et fournit à CG les emplois du temps imprimés de façon à ce que l'affichage puisse avoir lieu le jeudi à 10H00. L'impression requiert en effet un paramétrage du logiciel que maîtrise AM. Les modifications qui interviennent après l'affichage font l'objet de mentions manuscrites au

feutre rouge sur les documents affichés par les anciennes secrétaires. Il est précisé aux étudiants que c'est l'information affichée et modifiée sur le tableau situé dans le hall du département qui fait foi. Les secrétaires conservent ainsi une forme de pouvoir par l'ouverture du tableau d'affichage et par l'acte ultime modification manuscrite sur l'emploi du temps. Comme le note Fraenkel,

« le simple fait d'écrire au travail, de lire, d'avoir à disposition des référentiels écrits, des guides, permet à des groupes d'agents de "sortir de l'invisibilité", de mettre en évidence la part intellectuelle de pratiques souvent considérées comme la simple mise en œuvre de savoir-faire. » (Fraenkel, 2005 : 131).

Le document affiché résulte donc d'une « énonciation plurielle » (Ibid., 2005 : 128) et chaque main « correspond à une personne dotée d'un statut et d'un rôle » (Ibid. : 131). La construction, le maintien et les ajustements relatifs à l'identité professionnelle des énonciateurs passent notamment par les modalités de participation des individus à la conception du document. Il n'est pas toujours aisé de distinguer les différents « tours d'écriture » qui sont intervenus dans la conception d'un document : c'est le cas ici puisqu'il s'agit d'un document « formalisé ».

L'emploi du temps joue un rôle considérable dans cette organisation : sa réalisation implique nécessairement une coordination et une articulation des tâches. Enseignants, Directeurs d'Études, Chef de département, secrétariat ont plus ou moins directement pris part à sa réalisation. La question du support est également fondamentale car le tableau d'affichage rend visible la notion de temps et si on considère la fonction prescriptive (Ibid. : 135) du document final, l'emploi du temps occupe une fonction charnière dans la mesure où il détermine la structuration d'un temps donné pour les différents groupes d'étudiants. Au final, seules les mentions manuscrites des anciennes secrétaires apparaissent et font saillance. Cela est primordial pour leur identité professionnelle : en effet, l'emploi du temps, en tant qu'écrit de travail à destination des étudiants, et le tableau d'affichage, en tant que support de l'information, sont consultés plusieurs fois par jour. Les enseignants le consultent également. Les mentions manuscrites successives montrent que le secrétariat détient et véhicule les informations les plus récentes et d'une certaine manière, la vérité.

Conclusion

Face aux bouleversements dont fait état cette étude de cas, la question du statut du discours, de la cognition (Paveau 2006) et des rapports sociaux (Fillietaz, 2004 : 17) se pose donc d'autant plus que ceux-ci sont mis à mal.

L'introduction de ce nouvel outil technologique a des incidences sur la création, la gestion et le partage de l'information, sur les ressources humaines, l'organisation spatiale et la manipulation des objets : elle bouleverse la stabilité de l'organisation du travail et oblige à des réajustements qui mettent en jeu le langage, les objets du travail et leurs interrelations. Elle influe également sur les postures adoptées par les acteurs du système, sur les relations quotidiennes entretenues en termes de rapport de places et, en définitive, sur les identités professionnelles qu'elle renégocie. Un nouveau rapport de places se construit : les ressources matérielles et symboliques (Girin 2005) prennent part et conditionnent cette renégociation. L'environnement, dont les composants apparaissent comme de « véritables agents discursifs et cognitifs » (Paveau et Rosier, 2010 : 194), agit sur la circulation de l'information et du discours. Les objets apparaissent comme des organisateurs socio-cognitivo-discursifs en tant qu'ils conditionnent la circulation de l'information, la nature des discours, des genres de discours et des relations entre les acteurs.

L'analyse du discours permet ces connexions entre l'analyse du matériau linguistique et le contexte entendu dans sa matérialité. Elle permet également de mesurer leur interdépendance, loin d'une conception du sujet qui est à la source du sens et qui en maîtrise la circulation. Ce qui échappe au sujet n'échappe peut-être pas à l'objet...

Bibliographie :

- Borzeix, A., Fraenkel, B. 2001. *Langage et Travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Éditions.
- Boutet, J. 2008. *La vie verbale au travail : des manufactures aux centres d'appels*. Collection Travail & activité humaine, Toulouse : Octarès éd.
- Boutet, J., Gardin, B. 2001. « Une linguistique du travail » in Borzeix A. & Fraenkel B. *Langage et Travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Éditions, pp. 89-111.
- Brassac, C. 2004. « Action située et distribuée et analyse du discours : quelques interrogations » in *Les modèles du discours face au concept d'action*. Cahiers de Linguistique Française, n°26, Genève : Université de Genève, pp. 251-268.
- Cislaru G., Pugnère-Saavedra F. et Sitri F. (dir.). 2008. « Avant-propos » in *Analyse de discours et demande sociale. Le cas des écrits de signalement. Les carnets du CEDISCOR*, n°10, Paris : Presses Sorbonne Nouvelle, pp. 11-17.
- Fillietaz, L. (coord.). 2004. *Les modèles du discours face au concept d'action*. Cahiers de linguistique française, n° 26, Genève : Université de Genève.
- Flahault, F. 1978. *La parole intermédiaire*. Paris : Éditions du Seuil.
- Fraenkel, B. 2005. « La résistible ascension des écrits au travail » in Borzeix A. & Fraenkel B. 2001. *Langage et Travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Éditions, pp. 113-142.
- Girin, J. 2005. « La théorie des organisations et la question du langage » in Borzeix A. & Fraenkel B. 2001. *Langage et Travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Éditions, pp. 167-195.
- Kerbrat Orecchioni, C. 2002. « Double adresse et récepteur multiple » in *La double adresse*. Siess, J. et Valency, G. (dir.), Paris : L'Harmattan, pp 15-40.
- Lacoste, M. 2005. « Peut-on travailler sans communiquer ? » in Borzeix A., Fraenkel B. *Langage et Travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Éditions, pp. 21-53.
- Latour, B. 2007. « Une sociologie sans objet ? Remarques sur l'interobjectivité » in Debary, O. *Objets et mémoires*, Laval : MSH-Presses de l'Université Laval, pp. 38-57 [Republication de l'article paru dans *Sociologie du travail*, pp.587-607, 1994].
- Maingueneau, D. 1987. *Nouvelles tendances de l'analyse du discours*. Paris : Hachette.
- Paveau, M-A., Rosier, L. 2010. *Le discours des objets. Pratiques et techniques de circulation, entre clandestinité et exhibition discursive*. in Cédille, *Revista de estudios franceses*, <http://webpages.ull.es/users/cedille/M1/paveau-rosier.pdf>. consulté le 21 juillet 2011.
- Paveau, M-A. 2006. *Les prédiscours. Sens, mémoire, cognition*. Paris : Presses Sorbonne nouvelle.
- Pène, S. 1995. « Les écrits et les acteurs. Circulation des discours et empreinte des objets », *Études de communication*, n°16, [En ligne], mis en ligne le 04 décembre 2011. URL : <http://edc.revues.org/index2497.html>. Consulté le 31 janvier 2012.
- Sarfati, G É. 2009 [1997]. *Éléments d'analyse du discours*. Paris : Seuil.

¹ IATOS : Ingénieurs, Administratifs, Techniciens, Ouvriers, de Service et de santé.

² Il s'agit du Pôle Informatique de l'IUT.