



HAL
open science

Réunions décisionnelles médiatisées par ordinateur en entreprise Approche interactionnelle

Fabienne Martin-Juchat

► **To cite this version:**

Fabienne Martin-Juchat. Réunions décisionnelles médiatisées par ordinateur en entreprise Approche interactionnelle. Linguistique. Université Lyon 2 Lumière, 2017. Français. NNT: . tel-01861809

HAL Id: tel-01861809

<https://shs.hal.science/tel-01861809v1>

Submitted on 25 Aug 2018

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.

Réunions décisionnelles médiatisées par ordinateur en entreprise

Approche interactionnelle

Thèse de doctorat ès Sciences du Langage
présentée et soutenue publiquement par

Fabienne Martin

le 13 décembre 1997

sous la direction de Madame Catherine Kerbrat-Orecchioni
de l'Université Lumière Lyon II

devant un jury composé de :

Madame Catherine Kerbrat-Orecchioni
Université Lumière Lyon II

Monsieur Jean-Luc Grolleau
Algoe Management

Madame Michèle Lacoste
Université de Paris XIII

Monsieur Jean-Paul Metzger
Université Jean Moulin - Lyon III

Monsieur Christian Le Moenne
Université de Rennes II Haute Bretagne

Monsieur Christian Plantin
CNRS - UMR 5612

Université Lumière Lyon II
Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts

INTRODUCTION**7**

Problématique et Méthodologie 23

1.	Problématique	24	
1.1	L'interactionnisme	25	
1.2	L'approche interactionnelle	27	
1.2.1	L'interaction : un processus sémiotique et un système composite		28
1.2.2	L'interaction régie par des règles		30
1.2.3	L'interaction facilitée par le face-à-face		32
1.3	Le questionnement de départ	33	
2.	Méthodologie	35	
2.1	L'analyse des traces dans le matériau sémiotique	35	
2.1.1	L'objet d'étude		36
2.1.2	Le corpus		39
2.1.3	Conventions		40
2.1.4	L'observation participante		44
2.2	Le plan et les outils de l'analyse	45	
2.2.1	Première partie : niveau discursif		46
2.2.2	Deuxième partie : niveau interactif		48

PREMIERE PARTIE : NIVEAU DISCURSIF**51**

Chapitre I : spécificités d'un discours produit sur un support pré-structuré 53

1.	Le formulaire vide	54	
1.1	L'énonciateur : le couple logiciel-concepteurs	55	
1.2	L'énoncé implicite : un scénario issu du processus d'action commerciale		57
1.3	La procédure rédactionnelle	60	
1.4	Les cadres spatio-temporels et sociaux imposés par la procédure		63
1.4.1	Les types discursifs		63
1.4.2	Apports de la théorie des actes de langage		69
1.5	Grille d'analyse	69	
2.	Analyse du corpus	74	
2.1	Analyse de la manière dont les locuteurs ont saisi les champs	75	
2.1.1	Procédés discursifs de saisie des champs		75
2.1.2	Utilisation de procédés de référencement co-textuels entre champs		77
2.2	Description de l'adéquation entre intitulés et contenus saisis	87	
2.2.1	Méthodologie		87
2.2.2	Saisie de champs correspondant à la procédure		88
2.2.3	Saisie de champs ne correspondant pas à la procédure		96
3.	Conclusion	110	

CHAPITRE II : SPECIFICITES D'UN DISCOURS PRODUIT SUR UN SUPPORT INFORMATIQUE

119

1.	Apports théoriques	122	
1.1	Le français parlé	122	
1.1.1	Niveaux d'analyse		123
1.1.2	La syntaxe de l'oral		124
1.1.3	La macro-syntaxe de l'oral		127
1.2	Le style oralisé	131	
1.3	Les écrits médiatisés par ordinateur	133	
1.3.1	Le style oralisé		135
1.3.2	Le style télégraphique		137
1.3.3	Vers un nouveau type de discours ?		139
1.4	Grille d'analyse du corpus	144	
2.	Analyse du corpus	145	
2.1	Le style oralisé	146	
2.1.1	Les procédés de mise en valeur du thème et du rhème		147
2.1.2	Les répétitions		149
2.1.3	Le phénomène de listing		152
2.1.4	Les parenthèses		156
2.1.5	Les fautes d'orthographe et de grammaire		160
2.2	Le style télégraphique	161	
2.2.1	Les abréviations		161
2.2.2	Emploi de marques graphiques...		162
2.2.3	Les élisions de mots		165
2.2.4	Les fautes...		167
2.3	Le type de discours	170	
2.3.1	La distribution des pronoms personnels		171
2.3.2	Les temps, modes et formes des actes de langage		172
3.	Conclusion	176	

CHAPITRE III : SPECIFICITES D'UN TYPE DE DISCOURS PROFESSIONNEL 181

1.	Spécificités du cadre communicatif	183	
1.1	L'activité	183	
1.2	Les interactants	185	
2.	Apports théoriques	188	
2.1	Les néologismes	188	
2.1.1	La néologie sémantique		188
2.1.2	La néologie par emprunts		189
2.1.3	La néologie syntagmatique		189
2.2	Les discours spécialisés	190	
2.3	Les discours opératifs	192	
2.3.1	Niveau lexical		194
2.3.2	Niveaux syntaxique et macro-syntaxique		194
2.4	Les discours prescriptifs	196	
2.4.1	Niveau lexical		196
2.4.2	Niveaux syntaxique et macro-syntaxique		197
2.5	Grille d'analyse	197	
3.	Analyse du corpus	199	

3.1	Les discours spécialisés	200	
3.1.1	Des discours par domaines d'activité ?		200
3.1.2	Des discours par secteurs d'activité ?		208
3.2	Un discours opératif	211	
3.2.1	Niveau lexical		211
3.2.2	Niveaux syntaxique et macro-syntaxique		212
3.3	Un discours prescriptif	221	
3.3.1	Niveau lexical		221
3.3.2	Niveaux syntaxique et macro-syntaxique		221
4	Conclusion	225	

CONCLUSION DE LA PREMIERE PARTIE			231
1.	Analyses complémentaires	233	
1.1	Présentation des corpus	234	
1.2.	Grille d'analyse des corpus	235	
1.2.1	Analyse du premier corpus		235
1.2.2	Analyse du second corpus		244
2.	Conclusion	248	

DEUXIEME PARTIE : NIVEAU INTERACTIF **251**

Chapitre I : spécificités des échanges 253

1.	Spécificités du cadre communicatif	255	
1.1	Le schéma participatif	255	
1.2	Spécificités du système des tours de parole	257	
1.2.1	Système de succession		258
1.2.2	Système d'allocation		259
1.3	Le schéma fonctionnel et structural des échanges	261	
1.3.1	Le modèle hiérarchique		262
1.3.2	Le modèle fonctionnel		264
1.3.3	Le schéma fonctionnel des échanges		270
1.4	L'organisation structurale des échanges	275	
1.4.1	Le modèle structural		275
1.4.2	Le schéma structural des échanges		277
2.	Analyse du corpus	279	
2.1	Cohérence pragmatique interne des interventions	280	
2.2	Analyse fonctionnelle et structurale des échanges	282	
2.2.1	Echange entre L ₁ et les DI en DA		285
2.2.2	Echange entre L ₁ et les DNI		304
2.2.3	Echange entre L ₁ et les RD		310
3.	Conclusion	312	

CHAPITRE II : SPECIFICITES DES RELATIONS INTERPERSONNELLES **317**

1.	Apports théoriques et outils d'analyse	319	
1.1	La relation horizontale	320	

1.2 La relation verticale	321	
1.2.1 Taxèmes verbaux de position haute		321
1.2.2 Taxèmes verbaux de position basse		323
1.3 Coopération ou conflit ?	326	

2.	Rapports de places donnés par le cadre communicatif	328	
2.1	Les rapports de places d'une société de services	329	
2.2	Les rapports de places d'une activité commerciale	330	
2.3	La procédure relationnelle	332	
	2.3.1 Rôle du locuteur de l'intervention initiale		332
	2.3.2 Rôle du responsable de développement		333
	2.3.3 Rôle de l'allocutaire		334
	2.3.4 Rôle du lecteur ou de l'informé		334
3.	Analyse du corpus	335	
3.1	Interventions initiales des locuteurs	335	
	3.1.1 Axe horizontal		335
	3.1.2 Axe vertical		339
3.2	Interventions des responsables de développement	340	
	3.2.1 Axe horizontal		341
	3.2.2 Axe vertical		342
3.3	Interventions réactives des destinataires en DA	348	
	3.3.1 Axe horizontal		348
	3.3.2 Axe vertical		349
3.4	Interventions réactives des destinataires en DI et des lecteurs	352	
	3.4.1 Axe horizontal		352
	3.4.2 Axe vertical		353
3.5	Coopération ou conflit ?	359	
4.	Le modèle explicatif des relations interpersonnelles	361	
4.1	Un système qui symbolise le pouvoir de la norme	362	
	4.1.1 La symbolique de la procédure rédactionnelle		363
	4.1.2 Le système informatisé en position haute dans l'interaction		364
	4.1.3 La transgression des règles comme signe de coopération		366
	4.1.4 L'écrit hyperspécialisé comme réaction identitaire		369
4.2	L'absence de <i>selfconsciousness</i>	371	
5	Conclusion	372	

CHAPITRE III : INTERACTIONS ET PRISE DE DECISION COLLECTIVE 375

1.	Apports théoriques	377	
1.1	Les débats	377	
1.2	Le modèle du dialogue argumentatif	380	
	1.2.1 Un modèle à plusieurs niveaux		381
	1.2.2 Les types d'argumentation		384
2.	Le schéma normatif de l'échange argumentatif	388	
2.1	Le rôle du proposant	390	
	2.1.1 Le récit d'inter-actions		392
	2.1.2 La parole de l'action comme annonce		395
2.2	Le rôle d'opposant	396	
2.3	Le rôle d'allié	397	
2.4	Le rôle du modérateur	398	
2.5	Le rôle des tiers	398	
3.	Analyse du corpus	400	
3.1	Les propositions	400	
3.2	L'échange argumentatif	410	

	3.2.1 Les modérateurs	413
	3.2.2 Les alliés	417
	3.2.3 Les tiers	419
4	Conclusion	428

	CONCLUSION	437
--	-------------------	------------

	BIBLIOGRAPHIE	447
--	----------------------	------------

	ANNEXES	465
--	---------	-----

- Annexe 1 : cahier des charges du système
 - Annexe 2 : articles de presse sur le groupware
 - Annexe 3 : processus d'action commerciale
 - Annexe 4 : écrans du système
 - Annexe 5 : corpus principal
 - Annexe 6 : tableaux des analyses
 - Annexe 7 : sous-corpus 1
 - Annexe 8 : sous-corpus 2
-

Introduction

« *The business has finally matured into nothing more than a marketing war game and innovation is the first casualty... The worst aspect of all this was a new software buzz word floating around the show : Groupware - software for groupworkers. This is turning into the biggest pile of baloney I've ever seen in this industry* » (Winograd 1989, cité par Lubich, 1995, p. 37).

Cette étude prend sa source dans l'observation des difficultés de conception et d'expérimentation d'un progiciel¹, développé par une société de conseil en management dont la finalité affichée était de soutenir *l'action commerciale*² de l'entreprise : or ces difficultés ont entraîné un désintérêt progressif vis-à-vis de l'outil.

En tant qu'acteur et observateur de cette *situation*³ qui posait problème, nous avons commencé par nous demander quels pouvaient être les éléments ou relations entre éléments de cette situation susceptibles d'être problématiques. En d'autres termes, nous devons essayer de trouver des indicateurs, des points de repères qui nous éclaireraient. Cela ne pouvait se faire avant d'avoir défini plus précisément la situation observée.

¹ Un progiciel est une application informatique qui est développée pour une société donnée, alors qu'un logiciel est une application standard, c'est-à-dire non personnalisée.

² Cette société définit *l'action commerciale* comme l'ensemble des actions commerciales élémentaires de l'activité commerciale des consultants, exemples : rédiger et envoyer un courrier, prendre un rendez-vous, organiser un rendez-vous, aller à un rendez-vous... (voir en annexe 1 le cahier des charges du système).

³ Nous employons pour l'instant le mot *situation* qui deviendra la *situation expérimentale*. Nous sommes face à un phénomène observé que nous n'avons pas encore défini. Notre positionnement est donc fondamentalement empirique. Plus précisément, par notre position d'acteur dans cette société, notre démarche est dite *d'observation participante* (méthodologie issue de l'ethnométhodologie, Voir Goffman, 1975, et Becker, 1985). Nous développerons les intérêts et limites de cette démarche dans la problématique de cette étude.

Nous étions en présence de consultants d'une entreprise qui devaient utiliser un outil informatique dans l'objectif (défini par l'organisation) de transmettre, entre eux, des informations, afin de réagir plus rapidement aux opportunités commerciales.

Nous commencerons par résumer l'origine du projet de la société, ce qui nous permettra de mettre en évidence le fait qu'il reposait sur un présupposé inhérent à l'histoire même de l'outil informatisé utilisé : un *collecticiel*. Puis l'examen rapide des *collecticiels* alors existants nous conduira à préciser les caractéristiques du système d'action commerciale retenu par la société, à partir d'une modélisation de son activité commerciale, nommée *processus d'action commerciale*⁴.

- **Origine du projet de la société**

Cette société de Conseil en Management rassemble aujourd'hui une centaine d'ingénieurs conseil (nommés *consultants*) répartie sur trois sites. Or, ces consultants appartiennent à des équipes composées d'une quinzaine de personnes. De plus, les consultants sont très souvent chez des clients. En d'autres termes, ils ont peu de temps pour échanger avec les membres de leurs équipes respectives. Ces espaces d'échanges oraux sont pourtant primordiaux pour l'efficacité commerciale de l'entreprise : un consultant améliorera sensiblement la qualité de ses actions commerciales et augmentera ses chances de remporter un contrat, s'il peut, avant d'agir, interpellé d'autres consultants, au sein de la société, susceptibles de lui apporter des compétences et des informations complémentaires aux siennes. De plus, selon cette société, si les consultants sont au courant de toutes les opportunités commerciales, ils réagiront collectivement plus vite et plus efficacement. Ainsi, un système informatisé devait leur permettre, à distance, d'échanger et de débattre sur les opportunités commerciales pour améliorer certes, la rapidité de réaction face à une opportunité, mais également la qualité de l'action grâce à un enrichissement mutuel avant le déclenchement de cette dernière.

Parallèlement, l'évolution des techniques informatiques et de télécommunication a favorisé le développement d'un *réseau*⁵ local au sein de l'entreprise dont les

⁴ Selon le cahier des charges, « les *actions commerciales élémentaires*... constituent des *processus* ayant pour origine la saisie d'une information initiale et l'expression d'une volonté de l'exploiter commercialement et pour finalité, d'aboutir... à la décision soit de définir une opportunité d'offre et d'engager le processus affaire soit de mettre un terme à l'exploitation commerciale de cette information initiale ».

⁵ « Ensemble d'éléments interconnectés (infrastructures techniques de supports et d'équipements matériels) qui permettent de relier des ordinateurs ou des périphériques les uns aux autres, de transmettre les communications et de les acheminer vers des destinataires » (définition du Glossaire de Formation et Technologies du ERFET, cahier n°1, mars 1995).

membres utilisent les outils *Bureautique*⁶ depuis la généralisation de la micro-informatique (années 80). Une des manifestations de ce phénomène est l'apparition de l'ordinateur individuel fixe ou portable sur tous les espaces de travail.

Cet acquis informatique a été le point de départ, dans le milieu des années quatre-vingts, d'une réflexion menée sur les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication, par des membres de cette société. En effet, ils pensaient que celles-ci pourraient remédier à cette insuffisance d'échanges directs entre les consultants, issue du caractère nomade de la profession. Cependant les produits alors existants ne s'avèrent pas satisfaisants par ceux chargés de réfléchir sur le sujet.

L'apparition des *Collectiels*⁷ (*Groupware* en anglais), sur le marché et dans la presse informatique grand public française (années 90), définis comme un ensemble d'applications électroniques qui permettent à un groupe d'individus de travailler ensemble sans contrainte de lieu ni de temps⁸, a semblé être une réponse technologique aux besoins d'information et de communication des consultants dans leur activité commerciale.

Ce projet correspondait bien au postulat véhiculé par la presse grand public⁹ : ces outils seraient des soutiens du travail de groupes d'individus distants engagés dans une tâche commune. Ainsi, l'objectif de cette société correspondait parfaitement au descriptif affiché de ces outils : *échanger et débattre collectivement et à distance sur des informations dans l'objectif d'améliorer l'action qui suivra et gérer collectivement l'action commerciale.*

⁶ Nous entendons par outils *Bureautique*, l'ensemble des applications informatiques utilisées dans les organisations (les entreprises publiques ou privées, les foyers...) : les traitements de texte, les tableurs, les systèmes de gestion de bases de données, les outils de dessin...

⁷ Nous choisissons le terme *collecticiel* (en consonance avec les termes *logiciel*, *didacticiel*...) proposé pour la première fois par Levy (1990) et utilisé également par Duby (1993), Karsenty (1994), Rabardel (1995) et par l'AF CET (Association Française des Sciences et Technologies de l'information et des Systèmes qui a publié une enquête sur l'utilisation des *groupwares*, voir Collectif, 1994), car il correspond à la construction du terme anglais *Groupware* choisi pour sa consonance avec *Hardware* et *Software*.

⁸ Cette définition est issue des nombreux articles parus dans les revues depuis 1991, telles que le *O1 Informatique*, *Le Monde Informatique*, *European Computer Sources*, *Logiciels et Services* (articles présents en annexe 2). Des Sociétés de Conseil en Informatique, Corporate Software, Apsylog, Eutelis, Lotus Consulting ont commencé également à éditer des articles dès 1991. Des livres de vulgarisation sont également apparus (Levan et Liebman, 1994, Lloyd, 1994 dans lequel se trouve un article de Bill Gate sur le *Groupware*).

⁹ Tel que celui du *O1 Informatique* (11 juin 1993) qui définit les *collecticiels* comme un « ensemble de logiciels et matériels en réseau qui permettent une collaboration synchrone et asynchrone en vue « d'accroître la productivité de groupe ».

- **Un présupposé**

Une ambition intellectuelle est à la source du *groupware*, celle de Douglas Engelbart et de son équipe de l'Institut de Recherche de Stanford qui voulait augmenter l'intelligence collective grâce à l'informatique¹⁰. L'objectif de sa recherche a été de concevoir des équipements informatiques, utilisables par des individus dispersés géographiquement pour pouvoir travailler ensemble à distance. Dès 1968, Engelbart et son équipe développèrent un système appelé *Augment*¹¹, application informatique de partage d'images vidéo et de textes entre utilisateurs répartis sur différents sites. Ses recherches étaient financées par l'armée nord-américaine, cependant la guerre du Vietnam ainsi que le succès relatif de ses autres inventions (la souris, l'hypertexte) les ont considérablement ralenties. Ce seront le développement de l'éducation à distance et la baisse des prix des gros systèmes informatiques qui relancèrent ce type de recherche dans les années 70. Deux systèmes furent alors développés, ancêtres des *collecticiels* : l'*Electronic Inform System de l'Université de Jersey* (EIES : Système d'échange d'informations électroniques) et le *Programm Logic For Automated Teaching Operations* de l'Université de l'Illinois aux Etats-Unis (PLATO : Programme logique pour des opérations automatiques d'enseignement).

L'EIES, la première *messagerie électronique*¹² (traduction de *Electronic mail* ou *E-Mail* en anglais), était un système d'échanges de messages écrits entre deux utilisateurs dont les terminaux étaient connectés à un système central via un réseau local.

PLATO¹³ se composait de trois éléments : une messagerie électronique, un *bulletin électronique* (traduction de *Bulletin Board*) système d'échanges de messages écrits entre des membres d'un groupe, un *système de conférence électronique* (traduction de *real time conferencing*) à partir duquel plusieurs individus peuvent échanger, comme s'ils étaient en face-à-face à travers un écran partagé (Holtham, 1994, p. 4). PLATO fonctionnait sur plusieurs sites connectés par une ligne privée.

Avec l'arrivée d'UNIX (système d'exploitation) puis de la mini-informatique, toutes les fonctionnalités d'un système qui sera appelé dix ans plus tard *collecticiel* sont alors réunies, c'est-à-dire :

- la possibilité de créer des groupes d'utilisateurs,
- des fonctionnalités de messagerie et un agenda électronique (gestionnaire de temps),

¹⁰ Cet historique du *Groupware* s'inspire de celui de Holtham (1994, pp. 3-14).

¹¹ Il présentera ce système dans un article datant de 1988.

¹² En 1997, l'Académie Française a proposé *Mel.* comme traduction à *E-mail*.

¹³ Lire Wooley (1994) pour une présentation plus détaillée de cet outil.

- la connexion de plusieurs sites, les utilisateurs pouvant donc s'envoyer des fichiers via APARNET¹⁴ (ancêtre de l'INTERNET¹⁵).

Historiquement cette notion de *groupware* correspond à des outils informatiques. Pourtant Peter et Trudy Johnson-Lenz, en 1980, employèrent pour la première fois le terme *Groupware* en le définissant comme « un système global de processus intentionnels de groupe plus des logiciels pour les assister »¹⁶ dans un article pour le *World Futur Society's First Global Conference on the futur*, et non uniquement comme des applications informatiques.

Puis l'arrivée de la micro-informatique et des interfaces de type Windows, celle des systèmes clients-serveurs, la baisse des prix des équipements informatiques et des temps de programmation des logiciels sont autant de facteurs qui ont favorisé le passage vers le privé d'une informatique jusqu'ici réservée au secteur public. Ainsi, lorsque *Notes* du constructeur *Lotus*¹⁷, logiciel fonctionnant sur micro-ordinateur avec une interface de type Windows, sera commercialisé en 1989 et présenté comme le premier outil *groupware*, ses fonctionnalités existaient déjà séparément sur gros, mini ou micro système. De plus, Ozzie, le créateur de cet outil, avait travaillé sur PLATO dans les années 70 et s'en était directement inspiré pour concevoir le logiciel *Notes*.

Le grand public prendra ainsi connaissance du *groupware*¹⁸ grâce à la commercialisation par une SSII¹⁹ de l'outil *Lotus Notes*, fruit de recherches en informatique datant d'une trentaine d'années. Très rapidement la concurrence propose de multiples produits dits *Groupware*. En 1994, Briggs et Nunamaker de l'Université d'Arizona (1994, p. 61) recensent treize termes ou expressions employés comme synonyme de *Groupware*²⁰ et correspondant à différents types d'outils commercialisés.

Ce suremploi du terme *Groupware* entraîne d'ailleurs un phénomène de rejet de la part de certains. Un article du *Monde informatique* (21 décembre 1992) dénonçant l'utilisation abusive du terme *Groupware* par les fournisseurs informatiques, parle de néologisme, de concept « fourre tout ».

14 Abréviation de Advanced Research Projects Agency on NETwork, réseau créé en 1969 pour des recherches militaires.

15 *Réseau international* (traduction de *International Network*) reliant des milliers de serveurs d'information.

16 Traduction de « A whole system of intentional group processes plus software to support them ».

17 Le lecteur trouvera en annexe 2 des articles de presse sur cet outil.

18 Nous employons le terme anglais, car c'est ce dernier qui était utilisé par les SSII.

19 Abréviation de Société de Services en Ingénierie Informatique.

20 Electronic conferencing, Team DataBase, Computer Supported Cooperation, Video Teleconferencing, Workflow automation, Groupe decision support systems...

Ainsi l'idée ambitieuse de Engelbart, bien reprise dans la définition de Peter et Trudy Johnson-Lenz, a été complètement investie commercialement par des concepteurs de logiciels. Et depuis presque trente ans, une définition de l'usage de ces outils informatiques repose sur une idée qui n'a jamais été vraiment validée dans des utilisations concrètes.

Cet abus médiatique et cet appauvrissement terminologique sont la traduction d'une faiblesse théorique et d'un manque d'expérimentations. Car le débat s'ouvre tout juste autour de la question suivante : de quelles applications électroniques, ou plus précisément, de quelles fonctionnalités le travail de groupe a-t-il besoin ?

A partir de 1994, les premières utilisations de ces outils sont confrontées à des difficultés non anticipées²¹. Le présupposé associé à ces outils est alors remis en cause. Ces échecs se manifestent dans la presse par un accroissement de scepticisme. Est-ce que ces outils favorisent vraiment le travail de groupe ? Est-ce qu'ils accroissent réellement la productivité ?²²

L'objectif du champ de recherche *Computer Supported Cooperative Work*²³ (CSCW), créé en réaction à ce phénomène *groupware*²⁴, est de rassembler des chercheurs de

21 « Why early cooperative applications failed » est le titre d'un paragraphe de Lubich (1995, p. 8) qui en dit long. De même Ellis, Gibbs et Rein (1991) dans leurs premiers rapports d'expériences soulignent ses difficultés non anticipées.

De même Winograd souligne son scepticisme dans la presse « The business has finally matured into nothing more than a marketing war game and innovation is the first casualty... The worst aspect of all this was a new software buzz word floating around the show : *Groupware* - software for group workers. This is turning into the biggest pile of baloney I've ever seen in this industry » (Winograd 1989, cité par Lubich, 1995, p. 37).

22 John et Tilliette « L'informatique de groupe : outil efficace ou gadget » (MCS n°472, 1995, pp. 29-39).

23 *Computer Supported Cooperative Work*, traduit par *Travail Coopératif Assisté par Ordinateur* (Karsenty, 1994, inspiré par Bannon et Schmidt, 1991) ou par *collectique* (AFCET), est l'intitulé qui a été choisi par la communauté anglo-saxonne pour définir le champ de recherche qui s'est créé au moment de l'apparition de ces outils. Pour l'instant, il n'y a pas vraiment de groupes de recherche français. En effet, les ouvrages récents sont anglo-saxons (une édition Springer-Verlag sur CSCW a édité neuf livres sur des problématiques essentiellement informatiques).

Les écrits français sont issus de chercheurs en systèmes d'information (Karsenty, 1994, Lucas, 1993, Duby, 1993). En effet, les études faites en sciences humaines sur l'utilisation des *collecticiels* sont beaucoup moins nombreuses. Il y en a quelques unes en psychologie cognitive (voir certains articles dans l'ouvrage édité par Pavard, *Système coopératifs : de la modélisation à la conception*, 1994 qui est cependant issu d'un laboratoire d'informatique, le PRESCOT de Toulouse) et en linguistique (Murray, 1991, Connolly et Pemberton, 1996, Herring, 1996b).

Parallèlement, s'est développé, aux Etats-Unis, un autre champ de recherche intitulé *Computer Mediated Communication* (CMC) dont l'objet d'étude est la *Communication Médiatisée par Ordinateur* (traduction de CMC) dans une acception plus large que CSCW (Lea, 1992, Herring, 1996b).

disciplines diverses pour essayer de comprendre la raison des échecs d'utilisation et favoriser la création de logiciels qui soient plus adaptés au travail coopératif²⁵. Le programme est vaste. Ainsi, le psychologue Norman en 1988, lors du premier symposium CSCW, notait déjà son pessimisme du fait d'une connaissance insuffisante des processus de groupe, mettant en doute par là même la conception d'applications qui assisteraient avec succès le travail coopératif²⁶.

De plus, les produits sont nombreux, les fonctionnalités multiples, amenant chaque auteur à faire sa propre typologie des *collecticiels*²⁷.

- **Les collecticiels**

Afin, de présenter ces outils, nous nous sommes inspirée principalement de Holtham (1994, p. 12) qui classe les *collecticiels* par familles de produits et par type d'interaction, selon qu'elle est simultanée (dite *synchrone*) ou bien différée dans le temps (dite *asynchrone*).

Trois familles de produits *groupwares asynchrones* peuvent être définies dont les intitulés sont des choix commerciaux des SSII :

- *l'Agenda électronique*, ou outil de gestion du temps (planification de réunions et de tâches),
- le *Courrier ou Messagerie Electronique*, support de transmission de documents ou de messages composites (dans lesquels sont associées des images avec ou sans le son...) à un ou plusieurs destinataires (dont l'utilisation s'est généralisée grâce au développement de l'Internet),
- la *Gestion Electronique de Processus (GEP, les workflows en anglais)* qui permet une définition des tâches du processus associées à des responsables, celle de leur enchaînement et le suivi de l'avancement du travail...

²⁴ En effet, ce champ de recherche et le choix de cette appellation a été créé en réaction à la connotation technologique de *groupware* (à cause de sa consonance avec *hardware, software...*). « The term *groupware* is at least in its popular usage, closely associated with technology. CSCW, on the other hand, is associated with a broad range of issues and concepts. The technological connotation of « *groupware* » is worth preserving since the « ware » part of *groupware* suggests some analogy with hardware/software, both of which deal with technologies » (Article 488 of Usenet newsgroup comp.*groupware* by S. Gibbs). « To summarize we reject the equation of *Groupware* with CSCW because of its technological focus and its narrowness in the face of the multiplicity of social forms of cooperative work manifested in the world » (Bannon et Schmidt, 1991, p. 8). Le choix de CSCW est également justifié par Howard (1988), Lyytinen de l'université de Jyväskylä (1990).

²⁵ Pour plus de détail, lire Bannon and Schmidt (1991, pp. 3-16).

²⁶ « Norman then amusingly noted the lack of knowledge that existed currently with respect to group processes and cooperative cognition, and cautioned against excessive optimism in designing successful computer systems to support cooperative working » (Bannon and Schmidt, 1991, p. 13).

²⁷ Opper et Fersko-Weiss (1992), Briggs et Nunamaker (1994), Connolly et Pemberton (1996), etc...

- la *Conférence ou Forum Electronique* où le participant au forum voit sur l'écran les multiples échanges des usagers qui discutent autour d'un thème. Le nombre de participants est illimité et les échanges sont publics. La présentation à l'écran des échanges met en évidence la structure du débat (les interventions pouvant se situer à différents niveaux : intervention initiale, réaction à une intervention, réaction à une réaction). Les forums les plus couramment utilisés sont les *NewsGroups* ou encore les *Bulletin Board Systems* (forums d'échanges sur des thèmes variés) sur l'Internet...

Il existe également des produits synchrones :

- la *Rédaction en commun* : les individus travaillent sur le même document, font des modifications et communiquent ensemble grâce à une fenêtre de dialogue à l'écran.
- la *Visioconférence ou Téléconférence*, appelées aussi *outils de réunions à distance*. Ils nécessitent souvent à la fois un téléphone et une caméra vidéo. Une salle entière peut ainsi communiquer à distance avec une autre. Sur l'Internet, existent également les *Internet Relay Chats* (IRC : Boîtes de dialogue multi-participants) qui sont des lieux d'échanges uniquement textuels.

Ces outils ont connu beaucoup de succès auprès des entreprises telles que la société étudiée car ils sembleraient pouvoir résoudre des problèmes de temps, de coûts (moins de réunions et de déplacements) et de lieux (chacun peut travailler où il le désire). C'est l'idée de l'entreprise virtuelle (salariés délocalisés, reliés à distance par les outils informatiques). Leur présentation reprend d'ailleurs, comme nous l'avons vu plus haut, les présupposés habituels en la matière : *ces outils possèdent les fonctionnalités requises pour assister des activités connues : la réunion, la rédaction à plusieurs..., c'est-à-dire les activités de groupe*. Les concepteurs ont une connaissance suffisante de la structure et du fonctionnement des activités de groupe... ils peuvent donc créer des outils qui les assisteront. C'est d'ailleurs dans cet esprit que la société étudiée a choisi un collecticiel comme outil capable de soutenir son *processus dit d'action commerciale*.

- **Objectif du projet système d'action commerciale**

En 1993, un projet de conception du dit *Système d'Action Commerciale*²⁸ a été initié, dont l'objectif affiché était d'informatiser le processus d'action commerciale de la société qui avait été préalablement modélisé par un groupe de consultants, aidé d'une

²⁸ Intitulé du cahier des charges (voir annexe 1).

personne embauchée pour ce travail (voir en annexe 3, le schéma de modélisation du processus). Pour ce faire, un groupe de conception a été créé auquel ont participé les membres de la direction²⁹.

Un cahier des charges (voir en annexe 1) a donc été établi conformément aux présupposés associés à ce type d'outil, fixant les fonctionnalités du collecticiel qui devaient permettre :

aux consultants ayant une information commerciale :

- de saisir sur un formulaire de saisie conçu en interne leur information dite *information initiale*,
- de transmettre à distance et automatiquement l'information dans toute la société (par un système de messagerie intégrée), aux consultants qu'ils ont désignés comme destinataires.

aux responsables commerciaux/développement³⁰ :

- d'être automatiquement mis au courant des informations saisies dans la société³¹ (par la messagerie électronique),
- de vérifier la pertinence de l'information et des actions commerciales à entreprendre.

aux consultants destinataires, aux responsables commerciaux, et aux lecteurs éventuels intéressés par l'information :

- d'apporter des commentaires, des remarques, des suggestions relatifs soit à l'information initiale soit à une réponse déjà faite par un autre consultant, sur un formulaire de saisie dit *renseignements complémentaires*.

Le système permettait de visualiser les différentes informations commerciales et les réponses automatiquement rattachées à ces dernières. Tout lecteur pouvait donc intervenir et apporter ses remarques à l'échange en cours. La structuration des échanges était donc **pré-structurée** par le système (voir l'écran qui permettait de visualiser la structuration des échanges en annexe 4).

²⁹ Neuf personnes composaient le groupe de conception (4 membres de la direction et 5 consultants). Nous avons également participé à ce groupe alors que nous venions tout juste de rejoindre la société. Mais n'ayant alors pas reçu de définition précise à notre mission, il ne nous a pas été, bien sûr, possible d'y jouer un rôle actif.

³⁰ Durant l'expérimentation, les deux appellations *responsable commercial* et *responsable de développement* ont été utilisées indifféremment.

³¹ Pour chaque nouvel envoi d'une information commerciale, un responsable commercial et l'assistance commerciale étaient automatiquement informés par messagerie.

Ainsi, les consultants pouvaient utiliser ce système d'échanges rendus publics à distance. En effet, il leur était possible de produire, de lire et d'enrichir des informations dans n'importe quel contexte spatio-temporel (dans le train, à l'hôtel, chez un client...).

Le système devait permettre également aux consultants, qui s'étaient déclarés comme intéressés, de débattre en asynchrone autour de ces informations afin de prendre collectivement la prise de décision concernant la pertinence de l'information et le type d'action commerciale à entreprendre : ces débats étaient donc **pluri-locuteurs**³² et rendus **publics** par le système.

Les consultants devaient alors répondre aux questions suivantes : est-ce que cette information est pertinente, doit-on entreprendre des actions commerciales pour obtenir le contrat ? Si la réponse était non, l'information était automatiquement archivée par l'assistante commerciale. Si la réponse était oui, un dossier commercial était ouvert, dit ACTCOM (abréviation de ACTion COMmerciale) qui permettait au responsable du dossier désigné par le responsable commercial de gérer les actions élémentaires à entreprendre jusqu'à l'acceptation par le client d'une offre à rédiger.

Le logiciel permettait aussi, à tout consultant, d'accéder aux différents dossiers et de visualiser pour un dossier, les différentes actions à entreprendre, leur état d'avancement, et leur responsable (voir en annexe 4, les différents écrans de ce dossier).

Le système d'action commerciale a été développé sur le progiciel *Notes* du constructeur *Lotus* défini comme « une plate-forme de développement de *collecticiels*, c'est-à-dire d'applications informatiques capables de soutenir, à distance, le travail de groupe. » *Notes* permet un stockage, un partage et un échange d'informations **textuelles**, entre plusieurs participants distants, par un mode de communication **asynchrone**.

A partir d'une modélisation du processus commercial (voir annexe 1, le cahier des charges) ont été créés par le groupe de conception, différents formulaires de saisie des informations commerciales et un formulaire de saisie de remarques, de suggestions ou encore de commentaires (voir en annexe 4, les différents écrans de saisie des informations initiales et celui des enrichissements).

Ainsi, le premier formulaire, intitulé *Demande Spontanée* correspondait aux situations où un prospect avait fourni spontanément une information commercialement pertinente à un consultant. Le second, intitulé *Dossier*, correspondait aux situations où le consultant, au cours de son activité professionnelle, avait obtenu une information commerciale. Le troisième, *Média*, était utilisé par le consultant, suite à une

³² Terme employé par Plantin, 1995, p. 108 et par Witko-Commeau, 1995, p. 285 pour désigner une interaction pluri-participants.

information lue dans la presse, entendue à la radio. La quatrième, *Appel d'Offre/Appel de Candidature* était utilisée par le consultant lorsqu'il avait eu connaissance d'une opportunité commerciale dans un journal officiel (type BOAMP). Enfin, le cinquième, *Rencontre*, permettait de saisir des informations recueillies à la suite d'un entretien, professionnel ou non. Le formulaire de remarques, de suggestions... était intitulé *Enrichissement/Qualification*.

Les formulaires imposaient globalement une saisie de l'information sous forme d'une procédure prédéfinie par les concepteurs afin de rendre l'information la plus exhaustive possible. Le support de saisie de l'information était donc pré-structuré sous forme de champs à remplir. De plus, la saisie de ces champs était facilitée par un système de mots-clés et d'inscription automatique de certaines informations.

La procédure-type des différents formulaires était la suivante :

- décrire le contexte de l'information (parties intitulées en fonction des formulaires, *Détail de la Demande, Contexte, Détail du Média, Détail de l'Appel d'Offre ou de Candidature, Détail de la Rencontre*),
- résumer cette information (parties intitulées *Compte-Rendu de l'entretien, Contenu de l'information, Objet de l'Appel*),
- faire une analyse et des hypothèses d'interventions, (partie intitulée *Motivations/Hypothèses d'Intervention*),
- faire une description des engagements pris pour les cas *Demande Spontanée et Rencontre* (partie intitulée *Engagements à court terme*),
- désigner les destinataires de l'information (partie intitulée *Diffusion*), c'est-à-dire :
 - * un ou plusieurs responsables commerciaux,
 - * un ou plusieurs consultants devant réagir (champ *Diffusion pour Action*),
 - * un ou plusieurs consultants susceptibles d'être intéressés (champ *Diffusion pour Information*).

Le système diffusait automatiquement l'information **pré-structurée** aux destinataires directs (le responsable commercial et les consultants directement interpellés) et aux destinataires indirects (les intéressés éventuels). Ces derniers recevaient l'information par l'intermédiaire de leur messagerie personnelle. Cependant, tout consultant connecté au système (destinataire imprévu) pouvait également lire ces informations qui étaient donc rendues publiques (voir en annexe 4, l'écran qui permettait à tout consultant de lire l'ensemble des informations saisies sur le système).

Par contre, celui qui décidait d'intervenir dans l'échange (en saisissant une remarque) devait manifester clairement son intérêt à vouloir participer à cette action commerciale. Il devait ainsi cocher une case qui lui posait la question suivante : *voulez-vous être impliqué dans cette occurrence du processus d'action commerciale oui/non ?* (voir en annexe 4, le formulaire *Enrichissement*).

Le système devait permettre aux consultants et aux responsables, déclarés comme intéressés, de débattre à distance, et de décider collectivement de la pertinence de l'information. S'il était décidé de poursuivre, une autre partie de système permettait au consultant désigné de gérer le dossier commercial. Cette partie était composée d'un formulaire de saisie des informations du dossier et d'un formulaire de saisie des actions à entreprendre. Elle prévoyait un système de gestion des actions à accomplir avec des possibilités de visualisation collective de l'état d'avancement des actions (voir les formulaires et les visualisations d'écran en annexe 4).

Ainsi, le projet d'expérimentation de l'outil a été mis en place en présupposant, d'une manière quelque peu ambitieuse (comme le notait déjà Norman, cité ci-dessus), que les outils existants pouvaient soutenir le *travail de groupe*.

Le progiciel a été expérimenté pendant une période de six mois³³ (du 09/11/1994 au 04/05/1995). 21 consultants l'ont utilisé pour échanger leurs opportunités commerciales et gérer les dossiers commerciaux. Très rapidement, ont été observées des difficultés d'utilisation qui se sont traduites, soit par des remarques orales des utilisateurs, soit par un désintérêt progressif pour l'outil, et, parallèlement, par des frustrations et des tensions relationnelles. En particulier, seule la première partie du logiciel, le système d'échanges finalisés autour des informations commerciales a été utilisée. La deuxième partie, le système de gestion collective du dossier commercial, a été rapidement abandonnée.

Durant cette période, une demande d'évaluation du système nous a été faite par l'entreprise, marquant l'arrêt de cette forme d'expérimentation³⁴. C'est alors que nous nous sommes demandée si les hypothèses sur lesquelles reposait le projet, étaient réellement fondées. Cela nous a amené à constater qu'il reposait historiquement sur le présupposé énoncé précédemment.

L'objectif de notre travail sera de vérifier dans quelle mesure il est valide de postuler que le système informatique mis en place par cette société soutient son activité intitulée *Processus d'Action Commerciale*.

³³ Durant l'expérimentation avait été également mis à la disposition des utilisateurs un *forum électronique* intitulé *Remarques sur le Système* dans lequel ces derniers pouvaient échanger afin d'améliorer le système.

³⁴ D'autres expérimentations ont suivi afin de poursuivre la réflexion. Nous n'avons pas pu les prendre en considération du fait des contraintes temporelles inhérentes à notre type d'étude.

Problématique et Méthodologie

« L'interaction est partiellement déterminée par l'existence de sujets déjà socialisés et d'un social déjà structuré. Mais dans la mesure où sujets et social résultent de l'interaction, ces catégories préformées se réactualisent et se modifient dans et par son fonctionnement. L'interaction est donc le lieu où se construisent et se reconstruisent indéfiniment les sujets et le social » (Vion, 1995, p. 93).

Le *processus d'action commerciale* informatisé, tel qu'il est défini par le cahier des charges de cette société, doit donc se substituer à une pratique traditionnelle largement oralisée. Cette définition repose sur un présupposé véhiculé autour de ces nouveaux outils selon lequel les fonctionnalités de ces systèmes seraient des substituts satisfaisants du face-à-face.

Dans une première phase, il génère, entre les consultants, des échanges d'écrits asynchrones orientés vers des prises de décision collective, des informations pertinentes à retenir et des *actions commerciales élémentaires* à entreprendre. Il permet également une deuxième phase de gestion de ces actions. La rédaction collective d'une offre par un ou plusieurs consultants marque la fin du processus.

De plus, le système informatique est *procédural* car il soutient une activité qui a été scénarisée sous forme d'une procédure (cf. cahier des charges en annexe 1).

En fait, comme nous l'avons souligné dans l'introduction, l'utilisation effective du système s'est limitée à la première phase, définie par la société elle-même comme un processus orienté vers la construction d'un but commun : une prise de décision collective³⁵.

³⁵ C'est cette utilisation qui a posé des problèmes d'intercompréhension ainsi que des difficultés relationnelles, et qui peut justifier, comme nous le verrons dans cette étude, l'abandon de la seconde.

1. Problématique

Le processus de prise de décision collective est un type d'interaction. En d'autres termes, il nous semble légitime de dire que le présupposé postulé par la société est que ce système support de communication monocanale et asynchrone est capable de soutenir un type d'interaction : la prise de décision collective.

Pour mettre en relief les implications relatives à cette reformulation, nous nous référerons donc au paradigme qui s'est intéressé aux interactions. Deux courants de recherche en sciences humaines à la fois parallèles et mutuellement co-influencés s'y sont intéressés, l'un aux Etats-Unis, l'autre en France.

Pour un courant de la sociologie de l'école de Chicago des années trente, l'Interactionnisme Symbolique, l'interaction est devenue l'objet d'étude central des phénomènes sociaux. Ses arguments théoriques vont nous permettre de justifier les raisons pour lesquelles nous nous focaliserons dans cette étude sur cette question de l'interaction. Parallèlement, en France, un courant de la linguistique interactionniste³⁶, l'approche interactionnelle, enrichie par ces recherches nord-américaines, a également défini l'interaction comme son objet d'étude. Cette approche nous fournira des définitions, un cadre et des outils d'analyse des interactions.

Alors, au regard des spécificités des interactions, et en particulier de leurs *rôles*³⁷ dans la construction d'un but commun, nous pourrions affiner notre questionnement de départ, en l'ajustant de manière précise aux problèmes relatifs à l'énonciation du présupposé initial.

³⁶ En effet, il existe différents courants de l'approche interactionniste : l'ethnographie de la communication (Hymes 1972, 1984, Gumperz, 1982...), l'approche en psychologie (Bateson, 1977...), l'éthnométhodologie (Garfinkel, 1967, 1975, Goffman, 1973a, 1973b, Labov, 1976...).

³⁷ Nous utiliserons la notion de *rôle* reprise par les tenants de l'approche interactionnelle, issue des travaux de Goffman (1973a). Ce dernier la définit de la façon suivante . « En définissant le *social role* comme l'actualisation de droits et de devoirs attachés à un statut donné, on peut dire qu'un *social role* recouvre un ou plusieurs rôles (parts) et que l'acteur peut présenter chacun de ces rôles, dans toute une série d'occasions, à des publics du même type ou bien à un seul public constitué par les mêmes personnes » (1973a, p. 24).

Cette notion est à la base de sa conception de la théâtralité de la vie quotidienne. En effet chaque acteur va devoir jouer un rôle, se mettre en scène dans les multiples situations d'interaction auxquelles il sera confronté : le rôle du médecin, du patient, du buraliste, du PDG, du technicien... et chaque rôle correspond à une bonne utilisation des règles de l'interaction qui lui correspondent.

1.1 L'interactionnisme

Selon la macro-sociologie structuraliste des années trente, les *faits sociaux*³⁸ sont structurés, ordonnés et stables et constituent un *ordre social*³⁹. Cet ordre, cette structure figée, contraint de l'extérieur les acteurs sociaux, en leur imposant des *règles*⁴⁰, et en ne leur laissant donc que peu de marge de liberté.

Les interactionnistes s'opposent à cette vision déterministe, sur-organisée de la société, en observant que les acteurs ont une marge d'improvisation ou de liberté, une possibilité de négociation des règles imposées par la structure sociale (Bachmann et al., 1981, p. 119). C'est « l'idée que la société n'est pas toute donnée mais se construit sans cesse à travers la dynamique des actes sociaux » (Durand, Weil, 1989, p. 168).

Les structures sociales (ensemble des règles) ne sont donc pas seulement imposées aux acteurs de l'extérieur d'une manière déterministe (vision fonctionnaliste). *L'ordre social* est aussi la résultante d'un processus de construction réalisé par les acteurs : il est à la fois donné mais aussi négocié dans ce processus.

L'interactionnisme symbolique insiste sur le rôle fondamental de l'interaction symbolique dans la négociation de cet ordre social. En effet, le *sémiotique*⁴¹ est le lieu de coordination et de régulation des acteurs entre eux et par là même le lieu de construction d'un ordre social ou génériquement, selon Mead d'une *organisation sociale*. Ainsi dans son recueil de 1934, *L'esprit, le soi et la société*, Mead justifie le rôle fondamental de l'interaction :

« le principe que j'ai posé comme fondamental dans l'organisation sociale humaine est celui de la communication qui implique la participation avec autrui » (Mead, traduction française de 1963, p. 215, première éd. 1934).

38 Selon cette approche traditionnelle, les faits sociaux « consistent en des manières d'agir, de penser et de sentir, extérieures à l'individu, et qui douées d'un pouvoir de coercition en vertu duquel ils s'imposent à lui » (Durkheim 1937, p. 10 et 5 cité par Vion, 1992, p. 66).

39 Le structuralisme définit l'ordre social comme un système de règles (une structure) qui s'impose aux acteurs. « Le système impose mécaniquement les normes de comportements aux individus et que ceux-ci ne font que les reproduire (« par surcroît ») » (Ansart, 1990, pp. 40-41).

40 Selon cette approche, « exprimer le social en terme de règles et normes revient à se situer dans le cadre d'un déterminisme unilatéral : le social détermine l'action des sujets » (Vion, 1995, pp. 69-70).

41 Nous préférons le terme sémiotique car la notion de symbole peut paraître ici ambiguë. En effet, Mead entend par symbolique l'ensemble des systèmes de signes qu'ils soient verbaux ou non verbaux. Or le sémiotique englobe tous les systèmes de signes (Ducrot, Todorov, 1972, *Dictionnaire encyclopédique des sciences du langage*, chapitre sur la Sémiotique).

En résumé, les comportements sociaux sont ordonnés et observables, mais ils sont aussi le fruit d'une adaptation, voire d'une négociation par les acteurs des règles qui les régissent. Ce processus de construction se réalise dans et par l'interaction. Ainsi, « l'interaction est partiellement déterminée par l'existence de sujets déjà socialisés et d'un social déjà structuré. Mais dans la mesure où sujets et social résultent de l'interaction, ces catégories préformées se réactualisent et se modifient dans et par son fonctionnement. L'interaction est donc le lieu où se construisent et se reconstruisent indéfiniment les sujets et le social » (Vion, 1995, p. 93).

Les interactions quotidiennes deviennent donc, pour les courants de recherche issus de l'interactionnisme symbolique, le lieu d'observation de la manière dont se construit le social.

Au regard de ces apports théoriques, nous pouvons maintenant préciser notre niveau d'investigation et justifier le choix de prendre l'interaction comme objet d'étude.

Si à un niveau théorique, l'interaction quotidienne est posée comme ayant un rôle fondamental dans la construction du social, alors d'une manière beaucoup moins ambitieuse, une micro-analyse de notre situation d'interactions devra nous permettre d'appréhender les sources de difficultés des acteurs de la construction du but qui leur est assigné. Ce positionnement signifie d'ailleurs que nous n'essayerons pas de remonter nos conclusions à un niveau macro comme pourraient peut-être le tenter les auteurs cités précédemment⁴².

Ainsi, la première phase du processus d'action commerciale, est un processus d'interactions qui a pour finalité la construction collective d'un but commun. Il s'agit bien de devoir négocier à plusieurs un fait social ordonné pour en construire un nouveau, issu de la prise de décision. Or, c'est ce processus de construction qui a posé problème aux acteurs.

L'approche interactionnelle qui met à notre disposition des définitions, un cadre et des outils de micro-analyse des interactions, nous permettra de mieux appréhender la manière dont se construit un but commun dans l'interaction.

1.2 L'approche interactionnelle

L'approche interactionnelle, dont nous présenterons progressivement les détails tout au long de cette étude, est, selon Kerbrat-Orecchioni (1990) le point d'aboutissement

⁴² Nous parlerons d'ailleurs plus volontiers durant cette étude, d'ordre, de règles, de normes et de structure de l'*interaction* plutôt que du *social*.

en France⁴³ d'une évolution de la linguistique⁴⁴. Cette approche se démarque du structuralisme issu de Saussure qui, opposant Langue et Parole, se propose d'étudier la langue hors de son contexte de production (Saussure 1985, première éd. 1972). Elle privilégie au contraire les études de terrain pour saisir des situations concrètes d'interactions.

En effet, son principe fondamental souligne que tout discours est « une réalisation interactive »⁴⁵, son objet d'étude devient donc l'interaction.

Selon cette approche, l'interaction est un lieu de construction car c'est « un processus par lequel deux ou plusieurs acteurs co-orientés, suivant des séquences de comportements orientés vers un but, se transmettent de l'information d'une manière mutuellement contingente, grâce à des configurations multicanales »⁴⁶ (Scherer, 1984, pp. 73-74).

Dans le sillage de cette définition, nous insisterons sur trois spécificités essentielles de l'interaction :

- elle est à la fois processus et système,
- elle est régie par des règles,
- elle est facilitée par le face-à-face.

1.2.1 L'interaction : un processus sémiotique et un système composite

L'interaction est un **processus** car c'est une suite de comportements co-orientés vers un but commun. Le but de l'interaction peut aller du simple maintien d'une relation à une interaction dont la finalité est d'obtenir une information ou encore une prise de décision (c'est le cas dans notre situation). Ainsi, pas à pas, quotidiennement, la réalisation de ces buts intermédiaires dans et par l'interaction fait que se co-construit progressivement une nouvelle configuration du social.

⁴³ Cette évolution française en analyse du discours s'est faite suite au développement de l'interactionnisme aux Etats-Unis qui, comme nous l'avons souligné, est issu de la sociologie.

⁴⁴ Cette linguistique est passée d'un objet d'étude monologal (analyse de discours hors de leurs contextes de production) à un objet d'étude dialogal (analyse des interactions).

⁴⁵ Ce principe aujourd'hui repris par les différents représentants de l'approche interactionnelle, apparaissait déjà dans les écrits de Bakhtine (1977, première éd. 1929) de Jakobson (1952), Schegloff (1982), Kerbrat-Orecchioni (1990), etc...

⁴⁶ Nous précisons que les différents auteurs qui seront cités dans ce chapitre, appartiennent tous à des courants de recherche issus de ce même paradigme interactionnel.

De plus, l'interaction est une suite de comportements qui ont pour particularité d'être **pluri-sémiotiques**. Pluri-sémiotiques, car ces comportements signifiants pourront être soit verbaux, soit para-verbaux (les intonations, les pauses, l'intensité, ...) soit encore non-verbaux (les gestes, les regards, ...).

En outre, l'interaction est non seulement un processus mais aussi un **système composite** car les caractéristiques des manifestations langagières observables dans les échanges sont étroitement dépendantes des composantes du cadre communicatif dans lequel elles ont été produites.

En effet, le cadre communicatif va fortement influencer et même contraindre les caractéristiques de l'interaction. D'ailleurs Bakhtine disait déjà « que la situation la plus immédiate et le milieu social plus large déterminent entièrement et cela de l'intérieur, pour ainsi dire, la structure de l'énonciation » (1977, p. 124, première éd. 1929).

C'est pourquoi, l'approche interactionnelle découpe le système qu'est l'interaction en distinguant le cadre communicatif du matériau sémiotique.

Le cadre communicatif comprend selon le modèle de Kerbrat-Orecchioni (1990) :

- les ingrédients du contexte qui sont :
 - * le cadre spatio-temporel et social de l'interaction, c'est-à-dire le lieu physique, le temps où elle se déroule et le contexte social qui lui correspond,
 - * le but de l'interaction qui est à la fois donné et construit dans l'interaction,
 - * les caractéristiques individuelles et sociales des interactants,
- le *cadre participatif*⁴⁷, c'est-à-dire, le nombre et le rôle des interactants dans l'interaction. Ces derniers peuvent être :
 - * le locuteur : celui qui parle,
 - * les destinataires directs de l'émission du locuteur : les allocutaires,
 - * des destinataires indirects de l'émission du locuteur⁴⁸,
 - * des auditeurs perçus ou non perçus par le locuteur qui ne sont pas destinataires de son message.

⁴⁷ Cette notion, issue de Goffman (1973a et b, 1987) est définie de la façon suivante : « Chaque fois qu'un mot est prononcé, tous ceux qui se trouvent à portée de l'événement, possèdent par rapport à lui, un certain statut de participation » (trad. française, 1987, p. 9).

⁴⁸ D'ailleurs, dans certaines situations d'interaction, ce destinataire qui est en apparence le destinataire indirect peut se révéler être l'allocutaire. C'est ce que Kerbrat-Orecchioni nomme « trope conversationnel » ou renversement dans la hiérarchie des destinataires (1990, p. 92).

Le matériau sémiotique est le matériau, porteur de signification, utilisé dans l'interaction. Il peut être de nature verbale, para-verbale ou non-verbale (souvent les trois à la fois).

Ainsi les différentes composantes du cadre communicatif sont susceptibles de contraindre les caractéristiques du matériau sémiotique et plus précisément les règles de l'interaction.

En effet, les interactions sont régies par des règles. Il est nécessaire pour que les acteurs se comprennent que l'interaction soit régulée. Car, comme le souligne Kerbrat-Orecchioni, « les interactions sont construites et interprétées à l'aide d'un ensemble de règles » (1990, p 75). De plus ces règles doivent être partagées car il est nécessaire que les interactants possèdent un savoir commun d'interprétation de ces règles pour se comprendre.

1.2.2 L'interaction régie par des règles

Outre les règles qui régissent les systèmes de signes non-verbaux et para-verbaux, les règles qui appartiennent au système linguistique sont les règles sémantiques, morphologiques, syntaxiques, pragmatiques... qui assurent un premier niveau d'intercompréhension des manifestations langagières produites par les acteurs. C'est *l'ordre du discours*.

A cela s'ajoutent les règles qui régissent *l'ordre de l'interaction*⁴⁹. Ces règles, selon Kerbrat-Orecchioni sont catégorisables en (1990, p. 157) :

« règles qui permettent la gestion de l'alternance des prises de parole » (durant les échanges de l'interaction),

« règles qui régissent l'organisation structurale des interactions»,

« règles qui déterminent la construction de la relation interpersonnelle » (au niveau des relations sociales).

Ce partage de règles à la fois discursives, interactives et sociales est la base de l'intercompréhension et de l'ajustement des actions réciproques de chacun, c'est-à-dire de la coordination dans l'interaction afin que puisse être réalisé le but commun.

⁴⁹ Cette notion est issue de Goffman dont la « préoccupation pendant des années a été de promouvoir l'acceptation de ce domaine de face-à-face comme un domaine analytiquement viable - un domaine qui pourrait être nommé par défaut d'un nom plus heureux *l'ordre de l'interaction* - un domaine dont la méthode d'analyse préférée est la micro-analyse » (1988, p. 191 voir également 1987b).

En particulier, les règles de construction des relations sociales seront également celles qui permettront aux acteurs, au sein de l'interaction, de poser, d'imposer ou de négocier leurs rôles respectifs dans la construction du but commun. Par exemple, dans une situation de prise de décision, en fonction des situations, chacun va devoir avoir, prendre ou négocier un rôle vis-à-vis de cette prise de décision. Ainsi, parallèlement à la construction d'un but commun, s'opère une construction des relations sociales.

De plus, ces règles de l'interaction sont souvent totalement *implicites*⁵⁰. C'est le cas en particulier des règles qui régissent les relations sociales, aussi nommées *rituels*⁵¹.

Il nous faut également ajouter que tout cadre communicatif est unique et que chaque composante de ce cadre impose ses règles. En effet, les cadres communicatifs ne sont jamais strictement identiques, les interactants devront à chaque fois appliquer les règles qui lui correspondent. Les rituels sociaux, en particulier, différeront sensiblement d'un contexte social à un autre.

Ces règles sont multiples, très souvent implicites, et elles sont spécifiques à chaque cadre communicatif. C'est pourquoi, il sera d'autant plus facile pour les interactants dans des situations pluri-locuteurs de construction d'un but commun de s'ajuster et de se réguler s'ils disposent de moyens d'expression sémiotiquement divers et de délais de réaction en temps réel comme le permet une situation de face-à-face.

1.2.3 L'interaction facilitée par le face-à-face

L'interaction sous-entend qu'« au cours d'un échange communicatif quelconque, les différents participants que l'on dira donc des *interactants*, exercent les uns sur les autres un réseau d'influences mutuelles » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 17).

⁵⁰ La notion d'*implication* qui se distingue de la *présupposition*, a été développée par Ducrot (1991), par Flahault (1976), par Kerbrat-Orecchioni (1986)... Ainsi selon Kerbrat-Orecchioni *l'implication* « englobe toutes les informations qui sont susceptibles d'être véhiculées par un énoncé donné, mais dont l'actualisation reste tributaire de certaines particularités du contexte énonciatif » (1986, p. 39). *A contrario*, le *présupposé* « est l'élément sémantique commun à un énoncé A et à sa transformation interrogative » (Ducrot, cité par Flahault, 1976, p. 113). Le présupposé type de *Pierre a cessé de fumer* est l'affirmation implicite *Pierre fumait* qui apparaît à la fois dans la forme interrogative et négative (*Pierre a-t-il cessé de fumer ?*, et *Pierre n'a pas cessé de fumer*).

⁵¹ Ainsi Goffman distingue les *contraintes systémiques* imposées par les règles de niveau linguistique de l'interaction et les *contraintes rituelles* imposées par les règles de niveau social (1987a, pp. 20-26).

L'interaction sera donc facilitée par le face-à-face car la co-présence favorise la co-interprétation des différents comportements sémiotiques de chacun en temps réel et donc cet ajustement permanent, cette influence mutuelle.

Ainsi la construction du but commun est-elle facilitée par le face-à-face, situation où la communication est multicanale et synchrone. Situation dans laquelle les interactants peuvent vérifier qu'ils partagent bien les mêmes règles, s'ajuster en permanence, s'influencer mutuellement, coordonner leurs comportements et augmenter, par là-même, leurs chances de construire le but qu'ils se sont plus ou moins explicitement assignés.

Or la prise de décision collective est un processus de construction d'un but commun, il sera donc facilité par une situation de communication multicanale et synchrone.

1.3 Le questionnement de départ

L'approche interactionnelle nous montre ainsi :

- que l'interaction est le lieu par excellence de la construction d'un but commun et qu'elle est facilitée par le face-à-face.
- que les différents composants du cadre communicatif sont susceptibles d'influencer les règles de l'interaction.

Afin d'affiner et d'assurer notre problématique, nous pouvons maintenant projeter ces caractéristiques de l'interaction sur les spécificités de notre situation.

Au regard de ce que nous avons présenté en introduction, nous pouvons avancer que le cadre communicatif et que le matériau sémiotique se caractérisent par l'introduction d'un système informatique qui est un support de communication monocanale et asynchrone.

Plus précisément, ce système est à la fois :

- le support de la production et de la réception d'un discours écrit qui est :
 - * pré-structuré par des formulaires de saisie,
 - * émis dans un cadre participatif ouvert (destinataires directs, indirects et imprévus) et professionnel.
- l'intermédiaire d'échanges qui sont,
 - * pré-structurés, asynchrones,
 - * pluri-locuteurs et publics,
 - * orientés vers une prise de décision collective.

Ainsi, est-ce que dans ce cadre, les acteurs vont pouvoir se comprendre, s'ajuster, se coordonner afin de réaliser le but commun qui leur est assigné : la prise de décision collective ?

Nous rechercherons si les spécificités énumérées de cette situation ont modifié certaines règles de l'interaction et si les interactants, malgré l'absence de face-à-face, ont pu s'y adapter afin de réaliser le but qui leur ait assigné⁵².

Cette recherche n'est pas simple car ces règles susceptibles d'être modifiées relèvent de différents niveaux : règles de structure, règles de fonctionnement au niveau discursif, au niveau interactif, au niveau social.

Cependant, face à la complexité du cadre communicatif, à la spécificité du matériau sémiotique, et donc à la multiplicité des paramètres à prendre en ligne de compte, nous disposons d'un postulat méthodologique qui nous permet de supposer qu'une analyse de corpus (les productions langagières) élucidera ce questionnement de départ.

En effet, nous savons depuis Bakhtine (1929, trad. Française, 1977) et plus récemment, depuis le développement de la linguistique de l'énonciation, que les manifestations langagières produites dans une situation d'interaction sont porteuses des traces des *contraintes* du cadre dans lequel elles ont été produites.

Nous pouvons donc formuler notre positionnement méthodologique de la façon suivante : afin de vérifier si des composantes du cadre sont contraignantes pour les interactants, nous devons analyser dans leurs échanges les traces de leurs adaptations aux règles de l'interaction. Nous pourrions alors vérifier si ces adaptations ne perturbent pas l'intercompréhension, l'ajustement et la coordination de l'action et donc la construction du but qui leur est assigné : la prise de décision collective.

⁵² Notre objectif est très proche de celui de De Fornel qui se propose dans ses recherches sur ces nouveaux outils de communication d'analyser les adaptations des utilisateurs au système. Il décrit ainsi « les différentes stratégies mises en oeuvre par les interactants pour faire face et adapter leur communication au dispositif technique afin de créer un cadre interactionnel 'adéquat' à toutes fins utiles » et surtout « pour parvenir à créer un arrangement écologique proche de la situation de face-à-face » (1994, p. 109). Dans cette citation, nous retrouvons le présupposé de l'entreprise « faire comme si on était en face-à-face ».

2. Méthodologie

L'approche interactionnelle, en nous fournissant un modèle de description des composantes d'une interaction, nous a permis de formuler notre questionnement de départ. Ce faisant, elle nous procure également un cadre d'analyse et une terminologie qui lui est associée.

Ce cadre d'analyse, non seulement décrit les composantes de base de l'interaction, mais aussi découpe le matériau sémiotique selon différents rangs en nous fournissant les outils d'analyse correspondants. Au regard de notre positionnement méthodologique, nous disposons donc d'un modèle d'analyse que nous allons appliquer à notre situation⁵³.

Le plan de notre étude découlera directement de cette application.

2.1 L'analyse des traces dans le matériau sémiotique

Les traces sont la manifestation d'un ajustement des interactants au cadre communicatif par l'intermédiaire de règles modifiées.

Cependant, ces traces d'adaptation des interactants peuvent l'être, nous l'avons souligné ci-dessus, par rapport à différents composants du cadre et à différents types de règles. Il nous faudra donc bien repérer les modifications mettant en jeu des influences d'adaptations mutuelles.

Pour démêler ce jeu complexe de modifications, une analyse des traces de notre matériau sémiotique doit s'appuyer :

- sur un découpage de ce matériau comme le propose l'approche interactionnelle,
- sur la délimitation d'un corpus, à partir de ce découpage,
- sur une démarche qui nécessite une observation participante.

⁵³ Notre positionnement est donc le suivant. En prenant comme référence un cadre d'analyse de l'interaction en face-à-face, nous pourrions repérer, par comparaison, les sources de difficultés posées par l'introduction d'un outil informatisé dans le processus d'interaction.

2.1.1 L'objet d'étude

L'approche interactionnelle, et plus précisément le modèle de Kerbrat-Orecchioni (1990) que nous choisissons pour son aspect synthétique⁵⁴, propose un découpage de l'interaction en plusieurs rangs : l'interaction, la séquence, l'échange, l'intervention et l'acte de langage (1990). C'est à partir de cette proposition, que nous allons délimiter notre objet d'étude et le décomposer pour l'analyse.

2.1.1.1 L'interaction

L'interaction en tant que processus et système composite est l'unité de rang supérieur. Les critères qui permettent de délimiter ce niveau sont assez délicats, car les frontières d'une interaction ne sont pas toujours très évidentes. Kerbrat-Orecchioni fournit les critères suivants : « Pour qu'on ait affaire à une seule et même interaction, il faut et il suffit que l'on ait un groupe de participants modifiable mais sans rupture, qui dans un cadre spatio-temporel et social modifiable mais sans rupture, parlent d'un objet modifiable mais sans rupture » (1990, p. 216).

Or, dans notre situation, chaque nouvelle occurrence du *processus d'action commerciale* va porter sur une information commerciale qui sera chaque fois différente tout en étant à la fois issue du même scénario.

Ainsi, si nous appliquons les critères qui permettent de délimiter une interaction nous dirons que chaque nouvelle occurrence du processus d'action commerciale est une interaction. Car, bien que la situation soit asynchrone (le lieu et le temps sont modifiables et avec rupture), dans chaque nouvelle occurrence du processus :

- les interactants parlent d'un objet modifiable mais sans rupture, une information commerciale,
- le cadre participatif est modifiable mais sans rupture ; il s'agit des interactants impliqués par la prise de décision concernant cette information.

Cependant, si nous voulions étudier une seule interaction, le corpus serait très petit car les échanges autour d'une seule information commerciale sont peu nombreux. De plus, chaque occurrence du processus, chaque interaction suit le même scénario et sa structure est donc globalement répétitive.

⁵⁴ En effet, dans son modèle d'analyse en rangs, elle fait une synthèse des différents travaux faits par les linguistes interactionnistes français et anglo-saxons. En particulier, elle intègre les études de Sinclair et Coulthard (1975), le modèle de Genève (Roulet, 1985), etc.... Nous y reviendrons progressivement tout au long de cette étude et en particulier dans sa seconde partie.

Ainsi par extension, notre objet d'étude, bien que composé de plusieurs interactions, sera la situation de production de l'ensemble des manifestations langagières saisies sur le système informatisé par les 21 acteurs qui ont participé aux six mois d'expérimentation (jusqu'à la demande d'évaluation de l'organisation).

2.1.1.2 La séquence

Selon Kerbrat-Orecchioni, « la séquence peut être définie comme un bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique et/ou pragmatique » (p. 218). Ainsi dans une interaction, il y a souvent plusieurs séquences d'échanges qui ont des buts intermédiaires orientés vers la réalisation du but global de l'interaction.

Dans notre situation, il sera difficile de garder ce niveau d'analyse. En effet, dans une situation de conversation en face-à-face, nous pouvons distinguer une séquence dite d'ouverture (les salutations), une séquence qui est le corps de l'interaction et une séquence de clôture (à nouveau des salutations). Ici, chaque interaction est aussi une séquence qui correspond au corps de l'interaction. Lorsque les locuteurs saisissent une information sur le système, ils rentrent directement dans le processus, ils ne commencent pas par se faire des salutations. En d'autres termes, nous passerons directement à l'échange, puisque dans notre situation, le niveau de la séquence et de l'interaction est le même.

2.1.1.3 L'échange, l'intervention et l'acte de langage

L'échange est « la plus petite unité dialogale » (Moeschler 1982, p. 153). Il est constitué d'interventions qui seront nommées soit *interventions initiatives* soit *interventions réactives*. Ainsi selon Kerbrat-Orecchioni « l'existence des échanges repose donc sur une relation de détermination unilatérale entre les constituants : le premier est conditionnant, le second conditionné ; il crée des obligations pour le second, qui doit les satisfaire » (1990, p. 252).

Les interventions sont les plus grandes unités monogales et correspondent (généralement) à l'émission d'un locuteur. Ces interventions seront constituées *d'actes de langage*.

La notion d'*acte de langage*, tout en étant une des notions fondamentales de la linguistique interactionniste, n'est toujours pas conceptualisée car les frontières entre les différents actes de langage ne sont pas très claires et les typologies sont multiples (voir une présentation de ces dernières par Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 231). Pour notre part, nous dirons qu'un acte de langage correspond à une valeur pragmatique, nommée *valeur illocutoire* (Kerbrat-Orecchioni, 1980, p. 186) c'est-à-dire à un type de rapport aux autres et au monde (par exemple : un constat, une déclaration, un ordre, une promesse, une expression d'opinion). Un acte de langage peut avoir plusieurs

valeurs illocutoires, une *directe* (qui correspond à son *sens littéral* et une ou plusieurs *indirectes*, qui correspondent à son ou ses *sens dérivés* et qui ne seront interprétables qu'en fonction de leurs contextes de production (Kerbrat-Orecchioni, 1980, paragraphe 3.3). Ainsi l'énoncé *il fait chaud* (sens littéral de constat) peut, en contexte, être un acte indirect d'ordre (sens dérivé) de type : *ouvre la fenêtre*.

Au regard de notre situation, nous ne retiendrons pour l'instant que deux de ces trois niveaux : *l'interaction et l'intervention*.

Ce découpage de base nous convient car il correspond pour nous à des unités facilement identifiables dans notre situation. L'intervention correspondra à un formulaire de saisie rempli. Notre second niveau, un interaction, correspondra à l'ensemble des interventions qui auront été produites au sujet d'une seule et même information commerciale. Ces deux niveaux seront les unités d'analyse de notre corpus.

2.1.2 Le corpus

Le corpus (voir en annexe 5) correspond à l'utilisation intégrale du système par 21 consultants⁵⁵ durant les six mois d'expérimentation. Le corpus est donc composé de 61 interactions qui sont autant d'échanges autour d'une information commerciale. Ces échanges sont composés de 140 interventions qui ont été saisies soit sur un des formulaires de saisie de l'information initiale, soit sur le formulaire intitulé *Enrichissement/Qualification*.

Nous comptabilisons 61 interventions saisies sur un des formulaires de saisie de l'information initiale et plus précisément :

- 16 saisies sur le formulaire intitulé *Demande spontanée*,
- 1 saisie sur le formulaire intitulé *Dossier*,
- 1 saisie sur le formulaire *Média*,
- 3 saisies sur le formulaire *Appel d'Offre/de Candidature*,
- 40 saisies sur le formulaire *Rencontre*.

⁵⁵ Ces 21 consultants sont intervenus directement dans les échanges. Parmi les autres consultants qui n'ont pas participé directement aux échanges, certains, tout en n'étant pas connectés, pouvaient cependant intervenir par l'intermédiaire de postes fixes mis à leur disposition. Ils recevaient les impressions des informations sur papier. C'est pourquoi, leurs initiales apparaissent dans les listes de diffusion (champ *Diffusion Papier*).

Les 79 autres interventions ont été saisies sur le formulaire *Enrichissement/Qualification*.

Ces 140 interventions constituent les échanges des interactions.

Nous nous limiterons volontairement à l'étude de ce corpus, puisque le présupposé de l'entreprise est que les acteurs vont pouvoir échanger, débattre et prendre une décision collective, exclusivement à distance, à partir de cet outil. Ils ne disposent ainsi que des informations disponibles sur le système. En d'autres termes, nous nous mettrons dans la situation d'un acteur qui doit se déterminer et agir uniquement à partir de ce qui se dit sur le système.

A la fin de la première partie, afin de confirmer nos hypothèses, nous aurons aussi recours à deux petits corpus complémentaires. Le premier corpus (voir en annexe 7) se compose d'écrits produits sur le formulaire papier intitulé *Compte Rendu de contact* qui existait avant l'informatisation du processus et le second (voir en annexe 8), d'échanges libres qui ont eu lieu dans un forum électronique mis en place pendant l'expérimentation du système.

En ce qui concerne ces corpus, nous avons dû choisir des conventions de retranscription de certaines informations, soit pour des questions de confidentialité, soit pour des questions de méthodes.

2.1.3 Conventions

Nous distinguons deux types de conventions, terminologiques et de retranscription du corpus.

2.1.3.1 Conventions terminologiques

Durant cette étude nous emploierons le plus souvent les termes de l'approche interactionnelle. Cependant ponctuellement, nous parlerons aussi *d'auteur* et de *lecteur* (en particulier dans la première partie traitant du niveau discursif) ainsi que *d'acteur* lorsqu'il s'agira d'aborder les questions de *rôles* dans les échanges (seconde partie).

2.1.3.2 Conventions de retranscription

Pour l'ensemble des interventions, nous avons remplacé par les abréviations suivantes :

- AM, A, T, AL, AF, AB, les noms de la société observée et de ses filiales,
- MDA, MDB, MDC, les noms des consultants qui sont aussi les Membres de la Direction,
- RDA, RDB, RDC, RDD, RDE, RDF, RDG, RDH, RDI, les 9 consultants, Responsables de Développement (ou responsables commerciaux),
- COA, COB, COC, COD, COE, COF, COG, COH, COI, les 9 autres Consultants.

Dans chaque interaction (les différentes interventions autour d'une même information commerciale), nous utiliserons les abréviations suivantes :

- S1, S2, S3, ..., SN, pour les noms des prospects et clients (personnes morales) cités,
- X, Y, Z, pour les noms des interlocuteurs ou contacts commerciaux (personnes physiques) cités,
- M1, M2, M3, ..., MN, pour les noms des Missions (contrats),
- C1, C2, C3, ..., CN, pour les noms des Concurrents (personnes morales),
- Tel..., Fax..., Adr..., pour les coordonnées citées.

Ces différentes interactions sont classées par ordre chronologique et numérotées de 1 à 61. Pour chaque interaction, nous avons retranscrit sur papier les échanges.

Par exemple, pour l'interaction n°12 (voir corpus en annexe 5) nous avons imprimé à la suite le formulaire de saisie de *l'information initiale*⁵⁶,

Auteur : MTH créé le :07/12/94 14:03

-----**Détail de la rencontre**-----

Date de la rencontre : 07/12/94	Nom de la structure : S1
Origine/Contexte : Ancien client	Secteur d'activité : Ministère
Interlocuteur(s) présent(s)	Autres intervenant(s)
titre(s) et téléphone(s) : X	d'ALGOE présents: MTH

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Analyse qualitative du Crédit Impôt Recherche (CIR)

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

opportunité = PME et PMI / champ de compétence AM en association externe, technologies, aides de l'Etat risque = BAOMP national

Nature de la prestation: Evaluation de marchés, Stratégie / Politique

Nom(s) du/des Client(s) potentiel(s) : S1

proposition d'action(s): Identifier les concurrents, Répondre à l'appel de candidature BAOMP

-----**Engagements à court terme**-----

<i>Nom(s) de la/des personne (s) à contacter</i>	<i>Engagement pris :</i>
<i>titre(s), téléphone(s) :</i>	

-----**Diffusion**-----

⁵⁶ Lors des retranscriptions des formulaires dans le corps de l'étude, nous enlèverons les différents boutons correspondant aux fonctionnalités du logiciel (fonction d'impression, d'enregistrement...).

Responsable(s) de dvlpt :
Diffusion pour action : MTH

Diffusion pour information :
Diffusion papier: GDR, FKU, JGR, PGU, MFA

et par ordre chronologique, les trois réponses saisies sur le formulaire *Enrichissement* :

Auteur : **PGU**
Créé le : **13/12/94 18:04**

Nom du Prospect : **S1**

Bravo Michèle, c'est un contact très intéressant

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Non**

Auteur : **CKR**
Créé le : **26/12/94 13:02**

Nom du Prospect : **S1**

MTH a t-elle bien reçu les références A/AL que je lui avais préparé ?

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Oui**

Auteur : **MTH**
Créé le : **26/12/94 16:45**

Nom du Prospect : **S1**

Oui, MTH a bien reçu les références AL, merci

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Oui**

Pour éviter de répéter toujours la même formulation, nous remplacerons les noms des champs des formulaires souvent cités durant l'étude, par des abréviations⁵⁷ :

- Détail de la rencontre, Détail de la demande, ... , DR/DD,
- Compte Rendu d'entretien, ..., CR,
- Motivations/Hypothèses d'Intervention, MHI,
- Propositions d'Action, PA,
- Engagements Pris, EP,
- Responsable de Développement, RD,
- Diffusion pour Action(s), DA,
- Diffusion pour Information, DI,
- Diffusion Papier, DP.

Les extraits de corpus sont retranscrits textuellement dans un format autre que celui du corps du texte (Time New Roman, 8 points). Le texte se détache donc facilement du reste, ce qui nous permettra d'omettre les guillemets et les points de suspension traditionnels. Les reformulations des discours des locuteurs seront également sans guillemet, dans le même format que le corps du texte et en italique. Le numéro d'occurrence dans le corpus sera indiqué, le lecteur pourra ainsi se référer au corpus

⁵⁷ Nous avons choisi les abréviations correspondant aux types de formulaires les plus utilisés à savoir : le formulaire « Rencontre » et « Demande spontanée ».

qui se trouve en annexe 5. Lorsque les portions de discours sont extraites de *l'information initiale*, nous noterons le numéro de l'extrait suivi de l'abréviation II, puis si cela est nécessaire, l'abréviation correspondant au champ de ce formulaire (CR, MHI, PA, EP).

Exemple, Interaction n°16, extrait de discours du champ *Compte Rendu de l'Entretien* (CR) du formulaire *Information Initiale* (II) :

je crois qu'il est prêt à jouer le jeu et même à jouer à nous aider à convaincre le CIC que Convergence c'est mieux; ses deux adjoints ont été prévenus de cette intention. Alors ELH et BGA à vous de jouer et de créer une connivence avec lui sur ce sujet.

Pour les différentes interventions écrites sur le formulaire *Enrichissement*, nous noterons en fonction de leur apparition chronologique dans l'échange, Ea, Eb, Ec, ..., En .

Exemple 10 (Ea) :

J'ai rencontré X avec BPO. Avec son nouveau poste il devient intéressant de la suivre. Je suis prêt à aller à ce rendez-vous.

Enfin, nous avons supprimé, lors des retranscriptions dans le corps du texte, les différents boutons informatiques correspondant aux fonctionnalités du système (enregistrer, imprimer, ...).

2.1.4 L'observation participante

Comment étudier une situation d'interaction *in situ* en dehors de toute connaissance contextuelle pertinente pour l'analyse ? L'éthnométhodologie ⁵⁸, issue de l'interactionnisme symbolique, a été un des premiers courants de recherche à se poser la question de la méthode d'observation des interactions quotidiennes. Elle y répond par *l'observation participante des interactions in situ*.

L'observation traditionnelle ne permet pas à l'observateur d'appréhender de l'intérieur les phénomènes sociaux. Or, une simple connaissance extérieure du cadre social et des règles qui lui sont rattachées est une barrière à l'analyse.

C'est pour cela que l'éthnométhodologie privilégie l'observation dite *participante*. En effet, pour mieux appréhender et interpréter l'ensemble des règles sociales implicites, il est préférable que le chercheur soit également acteur de la communauté afin de saisir, et cela de l'intérieur, les phénomènes qu'il observe. Ainsi, « cette immersion est

58 Cette méthode est issue des travaux de Garfinkel commencés dès 1946. Mais le terme éthnométhodologie ne sera utilisé la première fois qu'en 1967 (Garfinkel, 1967, 1975).

nécessaire pour qui veut comprendre de l'intérieur l'univers social d'un individu ou d'un groupe » (Bachmann et al., 1981, p. 123).

Ce positionnement, repris par l'approche interactionnelle, nous convient particulièrement (et justifie d'un point de vue méthodologique le choix de cette approche). En effet, nous étions à la fois acteur et observateur d'une situation d'interaction *in situ*, dans une entreprise. Ainsi, nous avons pu à la fois participer à cette situation d'interaction⁵⁹ et acquérir une connaissance du cadre social et surtout de ses règles sociales implicites.

Signalons surtout que durant toute la durée de l'expérimentation, les consultants ne savaient pas que nous analyserions leurs écrits. Nous avons pu ainsi, dans une certaine mesure, éviter le paradoxe de l'observateur (qui modifie l'objet qu'il observe⁶⁰).

Enfin, notre objet d'étude se limitera à ce corpus d'interaction afin de nous mettre dans la situation de tout acteur de l'entreprise, qui conformément au présumé, devait à partir des seules informations saisies sur le système interagir, afin de réaliser le but assigné.

2.2 Le plan et les outils de l'analyse

Le découpage en deux rangs de base, interventions et échanges, nous permet de structurer notre étude en deux grandes parties ; la première analysera le niveau des interventions et la seconde partie le niveau des échanges. Les outils spécifiques d'analyse de ces deux niveaux sont tous issus du même paradigme de recherche que celui de l'approche interactionnelle. En particulier, lorsque nous étudierons le niveau discursif (cohérence interne des interventions) notre perspective d'arrière plan restera dialogale. Aussi les outils de la première partie, parce que spécifiques, seront présentés dans leur détail au sein des différents chapitres.

Dans la seconde partie, nous utiliserons plus précisément le modèle d'analyse de l'approche interactionnelle. Nous pourrions alors reprendre en la détaillant la notion de *cadre participatif* introduite ci-dessus.

59 Nous apparaissions donc de manière anonyme dans la liste des participants.

60 D'ailleurs, Herring souligne qu'un des intérêts méthodologiques de ces nouvelles situations d'étude (son objet est la Communication Médiatisée par Ordinateur) est que « les observateurs peuvent observer sans que leur présence soit connue et, ainsi, éviter le paradoxe de l'observateur qui a traditionnellement nuit à la recherche en sciences sociales » (traduction de « observers can observe without their presence being known, thus avoiding the Observer's Paradox that has traditionally plagued research in the social sciences » (1995, p. 5).

2.2.1 Première partie : niveau des interventions

A ce niveau, nous allons donc étudier la structure interne des interventions, c'est-à-dire leurs caractéristiques discursives. Or ces interventions sont produites :

- sur un outil informatique qui est aussi un support pré-structuré (sous forme de formulaire),
- dans un type de contexte professionnel finalisé.

Certes, pour des raisons de méthodes, nous devons procéder par étapes successives en étudiant séparément ces différents aspects. Ce qui nous permettra d'ailleurs d'utiliser des outils d'analyse existants et de nous référer, pour les deux derniers chapitres, à des situations-types déjà explorées. Mais notre objectif reste bien de mettre en évidence comment ces différents aspects se combinent et se complexifient afin d'émettre des hypothèses relatives à l'interprétation des interventions produites dans ce cadre.

Ainsi tenterons-nous progressivement au cours de ces étapes, qui constitueront nos chapitres, de consolider au fur et à mesure les résultats obtenus pour aboutir à une vision globale des contraintes produites par l'articulation des différentes composantes sur les interventions.

Dans le **chapitre 1**, intitulé : **spécificités d'un discours produit sur un support pré-structuré**, nous étudierons les conséquences de l'introduction d'un support de production discursif, pré-structuré sous forme de formulaire de saisie, sur les caractéristiques discursives. Nous ferons des hypothèses quant à l'interprétation des interventions au regard de ces spécificités.

Nos outils d'analyse seront adaptés du modèle de Bronckart (1985, 1987), directement inspiré des recherches de la linguistique de l'énonciation. Nous le compléterons par des apports de la théorie des actes de langage. Son modèle nous intéresse à deux niveaux. D'une part, parce qu'il fait un parallélisme entre types de cadre communicatif et types de discours, et d'autre part parce qu'il mesure le degré de lisibilité de ces types de discours.

Ce modèle nous permettra également d'analyser la manière dont les interactants se sont ajustés, par leurs discours, à un support de communication pré-structuré sous forme de formulaire de saisie.

Dans le **chapitre 2**, intitulé : **spécificités d'un discours produit sur un support de communication informatique**, nous analyserons les conséquences de l'introduction

d'un support de communication informatique sur la production discursive, c'est-à-dire les spécificités d'un écrit médiatisé par ordinateur. Nous ferons alors des hypothèses quant à l'interprétation de ce type de discours. Ces dernières seront à articuler avec celles du chapitre précédent afin de mesurer les conséquences d'un support, à la fois pré-structuré et informatisé.

Nos outils d'analyse seront ici moins systématiques. Nous aurons recours aux recherches sur les caractéristiques discursives des écrits produits sur des outils de communication informatiques similaires au système conçu par cette entreprise (il s'agit, en particulier, des recherches linguistiques récentes sur la *Communication Médiatisée par Ordinateur*, traduction de *Computer Mediated Communication*).

Dans le **chapitre 3**, intitulé : **spécificités d'un type de discours professionnel**, nous étudierons les caractéristiques discursives d'interventions produites dans ce type de contexte professionnel et plus précisément dans son activité commerciale. Nous ferons également des hypothèses quant à l'interprétation d'écrits produits dans ce type de contexte, hypothèses qui seront à articuler avec celles des précédents chapitres.

Nous utiliserons des outils d'analyse mis au point à l'occasion de recherches faites sur les caractéristiques linguistiques des écrits produits dans des situations professionnelles proches de la nôtre.

Ainsi, à la fin de cette première partie, après avoir articulé les différentes analyses issues de ces trois chapitres, nous pourrions appréhender les difficultés relatives à la production d'un discours dans un contexte à la fois, procédural, décontextualisé, ouvert, professionnel et finalisé, et en particulier, comment les acteurs se sont adaptés à ces spécificités du cadre. Nous pourrions ainsi apprécier le degré de lisibilité des discours et faire des hypothèses sur les risques possibles de malentendus entre les interactants. En d'autres termes, nous évaluerons si les acteurs ont pu s'adapter aux spécificités du cadre communicatif en modifiant les règles du discours.

Les hypothèses émises quant à ce premier degré d'intercompréhension seront ensuite à compléter et à valider dans la seconde partie de cette étude avec l'analyse des échanges.

A la fin de la première partie, nous aurons également recours aux deux petits corpus complémentaires (présentés ci-dessus) qui nous permettront de valider nos

hypothèses émises dans la première partie quant à l'origine de certaines manifestations discursives.

2.2.2 Deuxième partie : niveau interactif

A ce niveau, nous étudierons les échanges. Or, l'outil informatique est le support d'échanges qui se révèlent à la fois :

- pré-structurés et asynchrones,
- pluri-locuteurs, professionnels et publics,
- finalisés vers une prise de décision collective.

Dans les trois chapitres de notre seconde partie, nous étudierons successivement ces différentes caractéristiques.

Dans le **chapitre 1**, intitulé : **spécificités des échanges**, nous étudierons les caractéristiques dialogales des interventions mises en évidence dans la partie précédente. Nous analyserons donc l'organisation et la succession des tours de parole ainsi que l'articulation structurale et fonctionnelle des échanges.

Nous utiliserons le modèle synthétique de Kerbrat-Orecchioni (1990) qui s'inspire entre autres du modèle hiérarchique et fonctionnel de l'École de Genève et des travaux anglo-saxons sur l'allocation et l'organisation des tours de parole.

Cependant, la construction, la compréhension et l'ajustement des actions réciproques s'accompagnent nécessairement d'une gestion des relations sociales entre acteurs et plus précisément de leurs rôles sociaux. En effet, les actions seront co-orientées vers le but commun, non seulement si les acteurs se comprennent et s'ajustent linguistiquement mais aussi s'ils veulent et arrivent à jouer le rôle qui leur est assigné. Il s'agira ainsi dans le **chapitre 2**, intitulé : **spécificités des relations interpersonnelles**, d'appréhender la manière dont s'est faite la gestion des rôles sociaux dans cette situation d'interaction médiatisée par ordinateur pluri-locuteurs professionnelle et publique.

Nous utiliserons le modèle d'analyse des traces des relations interpersonnelles dans le discours de Kerbrat-Orecchioni (1992). Ce modèle est une synthèse des différentes recherches faites dans ce domaine.

Enfin, dans le **chapitre 3**, intitulé : **interactions et prise de décision collective**, nous ferons la synthèse de l'ensemble de ces analyses au regard de l'objectif affiché de la société : la prise de décision collective.

A ce niveau pour pourrons apprécier s'il y a eu intercompréhension, ajustement des actions langagières, et gestion des rôles sociaux correspondant à ces actions, afin que ces dernières soient co-orientées vers le but commun : la prise de décision collective.

Nous nous référerons ici aux études linguistiques réalisées sur la prise de décision, et en particulier dans des situations pluri-locuteurs, médiatisées par ordinateur et professionnelles. Nous aurons également recours aux recherches faites sur l'argumentation selon l'approche interactionnelle et plus précisément, au modèle du dialogue argumentatif de Plantin (1991, 1995, 1996).

Niveau discursif

Première partie

Chapitre I : spécificités d'un discours produit sur un support pré-structuré

« La règle au sens de la régularité observée, c'est la transgression des règles » (Girin, Grosjean 1996, p.5).

Nous allons étudier dans ce chapitre l'incidence de l'introduction d'un formulaire électronique de saisie en tant que support de la production discursive des interventions initiales. Ces interventions initiales correspondent, rappelons-le, à la saisie des informations initiales sur un formulaire élaboré, qui a été conçu par l'entreprise. Les autres interventions étaient par contre saisies sur le formulaire intitulé *Enrichissement*, peu structuré et donc peu contraignant.

Notre hypothèse de départ est donc que le formulaire de saisie (en tant qu'élément du cadre communicatif) influence et plus précisément contraint la production discursive⁶¹. Notre objectif est d'apprécier si, malgré ces contraintes, les acteurs ont pu s'adapter et produire par là même un discours permettant l'intercompréhension.

Ainsi, grâce aux apports théoriques de la linguistique de l'énonciation, nous montrerons que le formulaire de saisie des informations initiales, même vide, en tant que support de communication, est porteur d'une signification, et plus précisément d'une énonciation et d'un énoncé implicite, que nous nommerons *procédure rédactionnelle*. L'énonciateur de cette procédure sera nommé le couple *logiciel-concepteurs*.

Les recherches de Bronckart (1985, 1987) fortement inspirées par la linguistique de l'énonciation, associées aux apports de la théorie des Actes de Langage (Austin, 1970, Searle, 1972), nous permettront de constituer une grille d'analyse de notre corpus afin de repérer la manière dont les locuteurs ont géré les contraintes de ce support de saisie. Nous montrerons qu'ils ont eu recours à des procédés de référencement co-textuelle entre champs et qu'ils n'ont pas toujours respecté les

⁶¹ Nous considérons ainsi deux notions de l'interface dans les termes de Pouteau, Romary, Pierrel « celle d'un support de représentation et d'action sur le monde et celle d'un médiateur de l'opérateur dans sa relation au monde » (1994, p. 491). Ainsi la première notion est *plutôt* abordée dans ce chapitre et la seconde dans le chapitre 2 de la seconde partie de cette étude. *Plutôt* car, bien entendu, ces deux notions sont étroitement interdépendantes.

règles de la procédure que nous nommerons *réductionnelle*. Ce modèle nous permettra surtout de mesurer le degré de lisibilité des discours produits.

Nous ferons alors des hypothèses sur les conséquences de ces caractéristiques en matière d'interprétation discursive et donc sur les risques d'incompréhension. Ces hypothèses seront à consolider dans les deux autres chapitres de cette première partie et seront évaluées dans la seconde partie de ce travail. En effet, ce sera seulement dans l'analyse des échanges que nous pourrons en mesurer les conséquences sur l'interprétation des interventions et donc sur le niveau d'intercompréhension entre les acteurs.

3. Le formulaire vide

La *linguistique de l'énonciation* a pour objectif de décrire et d'étudier les traces de l'acte de production dans le produit. Il est vrai que, originellement, cette linguistique se proposait d'étudier l'*Enonciation* définie comme « la mise en fonctionnement de la langue par un acte individuel d'utilisation » (Benveniste, 1970, p. 12). Cependant comme il est difficile d'étudier l'acte de production, la problématique de cette linguistique est devenue la suivante :

« faute de pouvoir étudier directement l'acte de production, nous chercherons à identifier et à décrire les traces de l'acte dans le produit, c'est-à-dire les lieux d'inscription dans la trame énoncive des différents constituants du cadre énonciatif. » (Kerbrat-Orecchioni, 1980, p. 30).

Ce cadre nommé énonciatif, c'est le cadre communicatif que nous avons présenté dans notre problématique⁶². Ainsi, dans un premier temps, nous montrerons que le formulaire vide, en lui-même, fait sens. Il est porteur d'un énoncé formulé implicitement par les énonciateurs qui ont conçu le formulaire. Ce dernier constitue une véritable procédure rédactionnelle car il impose différents cadres communicatifs.

⁶² Nous reconnaissons ici le rôle historique de la linguistique de l'énonciation dans l'élaboration de la linguistique interactionniste. Ainsi, l'influence du cadre a d'abord été étudiée à un niveau discursif (linguistique de l'énonciation) pour s'étendre ensuite à l'interaction dans son ensemble (linguistique interactionniste).

3.1 L'énonciateur : le couple logiciel-concepteurs

Le papier en tant que canal et support de transmission est sémiotiquement non-signifiant, c'est-à-dire qu'il véhicule ce que les locuteurs disent ou font, mais n'a pas de sens qui lui est propre. En effet, lors de la lecture d'un écrit produit sur du papier ce dernier s'efface devant les signes qui y sont inscrits. *A contrario*, dans notre situation, le support est un formulaire avec des intitulés, une structuration qui est porteuse de signification. Comment fait-elle sens ?

L'énoncé que produira le locuteur après avoir rempli le formulaire vide peut être décrit formellement selon les étapes suivantes :

- Les concepteurs de la société *Lotus* ont conçu l'interface du logiciel *Notes* dans son ensemble, ils ont donc produit un énoncé que nous nommons **A**.

$a \dashrightarrow b = \mathbf{A}$

- A partir de **A**, les concepteurs de la société observée ont conçu un formulaire électronique de saisie,

$a' \dashrightarrow b' = \mathbf{B}$

Ils ont conçu le formulaire à partir de ce qui a été créé par les concepteurs du logiciel, c'est pourquoi a' c'est **A**,

Nous avons donc déjà un énoncé que nous nommons *en abîme*, qui peut être formalisé de la façon suivante :

$a \dashrightarrow b$

|_____|

A

$a' \dashrightarrow b'$

|_____|

B

- Cependant ce n'est pas fini, car à partir de cela, le locuteur va construire son énoncé :

$a'' \dashrightarrow b'' = \mathbf{C}$

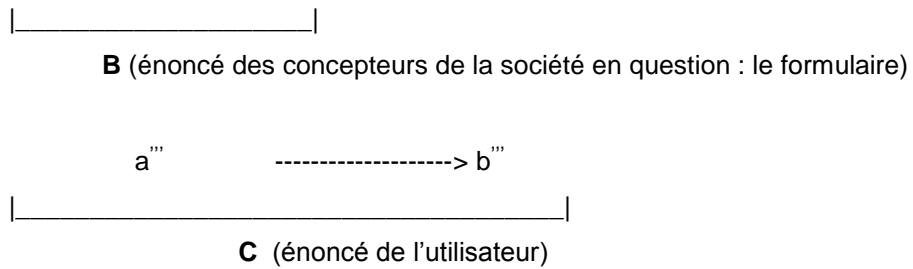
Celui-ci s'articule avec ce qui a été énoncé précédemment :

$a \dashrightarrow b$

|_____|

A (énoncé des concepteurs *Lotus* : l'interface du logiciel)

$a' \dashrightarrow b'$



Ainsi **C** est la résultante de trois énonciations dont les énonciateurs sont, les concepteurs *Lotus*, les concepteurs de la société observée et le locuteur, et de trois énoncés, **A**, **B**, **C**.

Notre problématique nous amène à étudier, plus particulièrement, les difficultés que peuvent rencontrer un locuteur à devoir construire un discours à partir de **A** et de **B**. Notre objectif est en effet d'appréhender l'influence du support de communication de type formulaire issu du travail des concepteurs de la société (ces derniers ayant eux-mêmes utilisé les outils de conception des constructeurs du logiciel). Le reste de l'interface n'est pas pertinent pour cette partie de l'analyse. D'une part, elle n'intervient pas dans la construction du discours des locuteurs, d'autre part, elle constitue, sur ce point, une source de signification relativement indépendante. Nous nous intéresserons donc à l'interface de saisie du discours, c'est-à-dire au formulaire conçu par la société à partir de ce dont elle disposait. Nous nous centrerons ainsi sur les deux derniers niveaux B et C.

Cependant, lorsque le locuteur saisit son discours, il interagit avec le logiciel par l'intermédiaire de l'interface et nous pouvons dire, par métaphore, que le logiciel parle au nom des concepteurs. C'est pourquoi nous nommons les deux énonciateurs des niveaux A et B, le couple *logiciel-concepteurs*.

3.2 L'énoncé implicite : un scénario issu du processus d'action commerciale

Pour expliquer comment fonctionne le niveau B et approfondir la réflexion, nous allons prendre comme exemple un des formulaires électroniques vides qui se présente de la façon suivante (formulaire de saisie intitulé *Rencontre*⁶³) :

Voici donc le formulaire vide , support de production discursif :

⁶³ Nous rappelons que les formulaires de saisie conçus par la société se nommaient respectivement : *Rencontre*, *Demande spontanée*, *Appel d'offre/de Candidature*, *Média*, *Dossiers*. De plus, nous avons enlevé les boutons informatiques qui n'ont pas de conséquences sur la production discursive ainsi que l'intitulé *insertion d'un fichier* qui, rappelons-le, permettait à l'utilisateur d'insérer dans le formulaire, l'icône d'un fichier conçu sous un autre formulaire.

Auteur :

créé le :

-----**Détail de la rencontre**-----

Date de la rencontre :

Nom de la structure :

Origine/Contexte :

Secteur d'activité :

Interlocuteur(s) présent(s)

Autres intervenant(s)

titre(s) et téléphone(s) :

d'ALGOE présents:

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

texte :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

texte :

Nature de la prestation:

Nom(s) du/des Client(s) potentiel(s) :

proposition d'action(s):

-----**Engagements à court terme**-----

Nom(s) de la/des personne (s) à contacter

Engagement pris :

titre(s), téléphone(s) :

-----**Diffusion**-----

Responsable(s) de dvlpt :

Diffusion pour information :

Diffusion pour action :

Diffusion papier:

Rappelons ⁶⁴ que pour éviter de répéter toujours la même formulation, nous remplacerons les noms des champs, par des abréviations :

- Détail de la rencontre, Détail de la demande DR/DD
- Compte rendu d'entretien, CR
- Motivations/Hypothèses d'intervention, MHI
- Propositions d'action, PA
- Engagements pris, EP
- Diffusion pour action, DA.

Le formulaire vide ci-dessus contient des unités linguistiques qui sont porteuses de sens et plus précisément, un énoncé implicite, porteur d'une énonciation. Pour décrire ce phénomène, nous allons reconstruire explicitement celui-ci.

⁶⁴ Lire le paragraphe sur les conventions dans la partie Méthodologie.

Cet énoncé est un des scénarios issu du processus d'actions commerciales à informatiser. Tel qu'il a été défini par le groupe de concepteurs, il peut être formulé de la façon suivante⁶⁵ :

Nous vous demandons de saisir votre information de la façon suivante :

- *choisissez un des contextes suivants : avez-vous obtenu cette information ? :*
 - * *en écoutant une émission à la radio, en lisant un article,*
 - * *à la suite d'une rencontre avec une personne dans une mission ou en dehors d'une mission,*
 - * *en lisant un appel d'offre, un appel de candidature,*
 - * *suite à un appel spontané.*

Supposons que le locuteur choisisse le formulaire intitulé *Rencontre*.

Nous inscrivons par défaut votre nom et la date de saisie de votre message. Commencez par donner ce que nous appelons le contexte de votre information, inscrivez :

- *la date de la rencontre,*
- *l'origine et le contexte dans lequel vous avez eu cette information,*
- *les noms et titres des interlocuteurs,*
- *leur structure d'appartenance (son secteur d'activité),*
- *les autres interlocuteurs appartenant à notre société.*

Faites ensuite le compte rendu de l'entretien dans le champ intitulé compte rendu de l'entretien, puis exposez vos Motivations concernant cette information, c'est-à-dire expliquez la raison pour laquelle vous l'avez choisie et formulez finalement vos Motivations (pourquoi estimez-vous que cette information est pertinente ?) et vos hypothèses d'intervention (quelles pourraient être les possibilités d'interventions ?) dans le champ intitulé Motivations et hypothèses d'interventions.

Dans le champ engagement à court terme, indiquez s'il y a lieu d'être :

- *les noms, prénoms, titres, et numéros de téléphone des personnes à contacter*
- *le type d'engagement en cours à savoir, vous êtes-vous engagé à le recontacter ?*

Enfin, dans le champ diffusion, choisissez dans la liste des soutiens potentiels les initiales d'un ou des soutiens commerciaux que vous devez obligatoirement informer,

⁶⁵ Voir le cahier des charges du système en annexe n°1, les différents formulaires en annexe 4, et la présentation du système dans l'introduction de cette étude.

puis choisissez dans la liste des consultants ceux à qui vous diffusez cette information, pour action ou pour information.

Ainsi ce scénario est un *énoncé implicite* car celui qui veut saisir une information doit le reconstruire. L'énonciateur de cet énoncé implicite est le couple logiciel-concepteurs. Enfin, cet énoncé implicite est une *procédure rédactionnelle* car, comme nous allons le montrer ci-dessous, elle impose un contenu et un ordre discursif.

3.3 La procédure rédactionnelle

Ce scénario « rencontre » tel qu'il a été présenté en guise d'exemple, a été, en fait, l'objet de nombreux débats autour des questions suivantes : quelles sont les informations nécessaires et suffisantes à donner, à remplir pour l'utilisateur ? dans quel ordre doit-il les donner ? quelle structure proposer ? comment nommer les différentes parties constitutives de la structure du formulaire ?

Les questions d'ergonomie ont d'abord été abordées, en particulier, la manière dont il fallait saisir l'information au niveau de l'interface. Au regard de l'objectif d'efficacité commerciale, il s'agissait de faire en sorte que les utilisateurs donnent toutes les *informations importantes*⁶⁶ tout en faisant en sorte que le formulaire de saisie tienne sur un seul écran.

Il fallait donc articuler des critères de qualité, de quantité et de lisibilité⁶⁷. Il a été finalement décidé, après divers essais (voir, en annexe 4, les formulaires intermédiaires), de structurer le formulaire en parties et en champs.

Les concepteurs ont ensuite longuement réfléchi sur le découpage en parties, sur l'ordre des informations et sur les intitulés à donner aux paragraphes et aux champs.

Après que de nombreuses options aient été envisagées, une décision a dû être prise :

- sur le type et la quantité d'informations à transmettre (certains membres du groupe de conception pensant que ce qui était demandé était suffisant, d'autres pas : par exemple doit-on transmettre ou ne pas transmettre l'adresse de la structure ?),
- sur l'ordre des informations (combien de parties et de champs faut-il faire, quel découpage ?),

⁶⁶ De nombreux débats ont eu lieu autour de la question suivante : quelles sont les informations importantes pour optimiser l'efficacité du processus ?

⁶⁷ Nous pouvons faire ici un parallélisme avec les maximes conversationnelles de Grice (1979) maximes de quantité, de qualité, de relation, de modalité (*donner la quantité et la qualité nécessaire d'informations à ce niveau du processus et clairement*).

- sur les intitulés (par exemple : doit-on nommer le premier champ *Contexte de la rencontre, Cadre de la rencontre...* ?, doit-on parler de *structure, d'organisation, d'entreprise, de société...*?).

En d'autres termes, le locuteur ne peut pas raconter ce qu'il veut dans l'ordre qu'il souhaite. Il doit connaître et accepter les intitulés, c'est-à-dire donner l'information demandée. Plus précisément, ce locuteur devra :

- connaître le/les scénarios de saisie contenus dans les différents formulaires,
- faire en sorte que son cas entre dans un des scénarios choisis comme exemple d'une catégorie de situations,
- accepter de ne donner que les informations qui lui sont demandées (certains champs ayant été d'ailleurs rendus obligatoires),
- accepter de construire son discours à partir de ce qui a été demandé,
- accepter de saisir les informations dans l'ordre demandé,
- comprendre et accepter les intitulés, c'est-à-dire la terminologie employée pour nommer les champs et les champs à remplir.

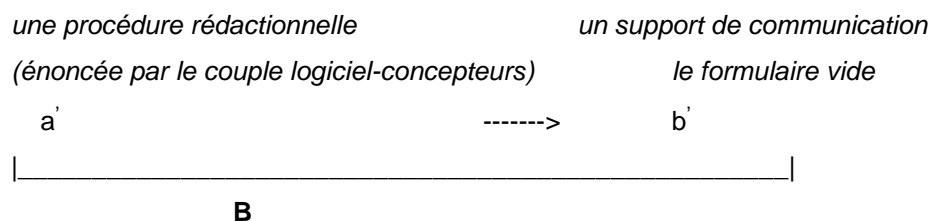
La quantité, la qualité et l'ordre de l'information demandée implicitement dans le formulaire ont été, ainsi, une fois pour toutes, décidés, constituant par là-même un système de règles de saisie imposé c'est-à-dire une *procédure rédactionnelle*.

Effectivement, la *procédure rédactionnelle* est bien portée *implicitement* par le formulaire car il est nécessaire pour le reconstruire de remplir les vides à partir des intitulés qu'il contient dans le formulaire. Chaque intitulé du champ suivi des deux points fait sens (par exemple : *structure* : signifie *saisissez le nom de la structure à laquelle appartient la personne rencontrée*).

Les énonciateurs de cet énoncé sont les concepteurs. Lorsque l'utilisateur se trouve devant le champ, *Origine/contexte*, il faut qu'il comprenne le message suivant, formulé implicitement par un énonciateur : *saisissez le contexte dans lequel vous avez obtenu cette information et l'origine de ce contexte*.

Le logiciel est porteur de ce message car il est l'énonciateur d'un message implicite construit par les concepteurs de l'organisation. Pour cette raison, nous parlerons du couple *logiciel-concepteurs* qui est l'énonciateur de cet énoncé.

Nous formalisons le phénomène de la façon suivante :



Grâce aux apports théoriques de Bronckart⁶⁸ (s'inspirant, en particulier, de la linguistique de l'énonciation et de la théorie des actes de langage), nous allons montrer que la procédure implique que le locuteur se projette dans plusieurs cadres spatio-temporels et sociaux, au sein desquels il va devoir produire différents types de discours correspondant à des actes de langage spécifiques.

3.4 Les cadres spatio-temporels et sociaux imposés par la procédure

Bronckart (1985) a en effet mis en évidence qu'à chaque situation spatio-temporelle et sociale correspond un certain type de discours que l'on peut reconnaître à partir d'un ensemble de traits linguistiques. Nous montrerons ainsi que la procédure rédactionnelle se manifeste par une projection des locuteurs dans plusieurs cadres spatio-temporels et sociaux, correspondant aux différentes parties du formulaire, au sein duquel ils devront produire un certain discours.

3.4.1 Les types discursifs

La *linguistique de l'énonciation*, nous l'avons souligné, met en évidence que chaque *cadre énonciatif* impose son ou ses types discursifs. Bronckart développe cette idée en posant comme hypothèse « qu'à des conditions de productions différentes suffisamment contrastées devraient correspondre des types de textes différents et qu'idéalement les caractéristiques des conditions de production devront permettre de prévoir les caractéristiques morpho-syntaxiques des textes » (1985, p. 67). Nous reconnaissons bien ici un des thèmes de réflexion de la linguistique de l'énonciation qui s'interroge ainsi sur les conséquences des caractéristiques des conditions de production sur le type de discours produit.

⁶⁸ Rappelons que son modèle nous intéresse à deux niveaux. D'une part, parce qu'il fait un parallélisme entre types de cadre communicatif et types de discours, et d'autre part parce qu'il mesure le degré de lisibilité de ces types de discours.

A partir de cette hypothèse, Bronckart définit quatre types discursifs fondamentaux (1985) correspondant à diverses conditions de production. Ces types sont différenciés en fonction de « leur mode d'ancrage à la situation de production..., c'est-à-dire par la nature des relations qui sont posées entre les paramètres de cette situation et, d'une part, les paramètres du référent (objets du discours), d'autre part, les paramètres de l'interaction sociale » (Revaz et Bronckart, 1988, p. 39).

Deux procédures peuvent être appliquées pour reconnaître ces types de discours. Elles consistent à poser :

- « un rapport de conjonction ou de disjonction entre le contenu du discours et la situation de production ; soit le contenu est présent (ou « rendu présent ») dans l'espace-temps de production, soit au contraire, il en est absent (...),
- un rapport d'implication ou d'autonomie entre les paramètres du niveau social et ceux de l'acte de production. Ou bien le but de l'action, son lieu social, son allocutaire et son énonciateur impliquent le producteur et l'espace temps de production ou bien les paramètres de l'interaction sociale sont dissociés de l'acte matériel de production » (Revaz et Bronckart, 1988, p. 39).

Selon le premier rapport, lorsqu'une grand-mère raconte un conte à ses petits-enfants, les objets du discours sont absents, et son discours est donc un rapport de *disjonction* par rapport au référent. La situation est différente si elle gronde sa petite fille qui a fait une bêtise (par exemple, elle a sali la moquette de sa chambre). Les objets du discours sont alors présents dans l'acte de production, son discours est dans un rapport de *conjonction*.

Selon le second, lorsqu'un enseignant anime un débat en classe, son discours est dans un rapport d'implication avec les paramètres de l'interaction sociale (lieu, but, interlocuteurs). *A contrario*, s'il prépare son cours dans un café, le discours est produit dans une situation d'autonomie par rapport aux paramètres de l'interaction.

A partir de ces quatre types de rapport, Bronckart définit donc les quatre archétypes discursifs suivants :

- le discours en situation (DS),
- le récit conversationnel (RC),
- le discours théorique (DT),
- la narration (N).

Ces types croisent les rapports décrits ci-dessus de la manière suivante (Bronckart, 1985) :

		Rapport au contenu	
		Conjoint	Disjoint
Rapport à l'interaction sociale	Impliqué	DS	RC
	Autonome	DT	N

Pour décrire d'un point de vue linguistique les caractéristiques de chaque type de discours, Bronckart a utilisé, entre autres, les apports de linguistique de l'énonciation.

3.4.1.1 Apports de la linguistique de l'énonciation

La *linguistique de l'énonciation* nous apprend que la référenciation des données spatio-temporelles, des *objets*⁶⁹ et des acteurs dans le discours se fait par un certain type d'unités linguistiques. Ces unités sont soit des *déictiques*, soit des *procédés de référenciations co-textuelles*, soit de *référenciations absolues*.

Les *déictiques* sont des unités linguistiques dont le fonctionnement est *sémantico-référentiel* car ils ne prennent un sens que par rapport à un référent (Kerbrat-Orecchioni, 1980, p. 36). Par exemple, *ça* ne prend sens que par rapport, par exemple, à une *chaise* qui est montrée au moment de l'énonciation. Ainsi, les déictiques ont fondamentalement pour fonction de *référer* à un temps, un espace, une personne, un objet...

L'*anaphore* et la *cataphore* sont définies par Haroche et Pêcheux comme étant deux termes ou « expressions qui reçoivent leur signification d'autres termes, ou propositions contenus dans le même texte et qu'ils représentent » (1972, p. 17, cité par Kerbrat-Orecchioni, 1980, p. 38). Dans un procédé anaphorique, l'expression ou terme renvoie à un objet du discours qui a été précédemment présenté dans le texte. A l'inverse, le procédé cataphorique relie l'expression à un élément qui sera introduit dans la suite du texte.

Exemples:

Pierre a reçu une montre, elle est belle (elle est une anaphore qui représente montre).

Pierre l'aime bien son frère (l' est une cataphore et représente Pierre).

⁶⁹ La notion d'objet est ici simple, il s'agit des objets matériels du monde : *une chaise, une table...*

Enfin, les procédés de *référenciations absolues* permettent d'identifier sans ambiguïté le référent en question. Ce sont les prénoms (*Pierre, Paul*), les noms (*Monsieur Dupont...*), les dates (*le 10 décembre 1995*), les noms de lieux (*Paris, Lyon...*).

Ces trois procédés de référencement vont permettre au locuteur de localiser son discours dans un espace et dans un temps, de citer les acteurs et les objets auxquels son discours réfère, et de se positionner ainsi que ses allocutaires par rapport à son discours. Nous allons donc appréhender successivement les différentes unités qui sont caractéristiques de ces référenciations.

- **La référencement temporelle d'un discours**

La référencement temporelle peut être effectuée par des déictiques que sont :

- les localisations temporelles (*demain, hier, tout à l'heure,...*),
- des désinences verbales : temps de conjugaison des verbes utilisés par le locuteur (il est nécessaire de connaître le contexte pour localiser l'événement dans le temps).

Le temps peut être également marqué par :

- des prépositions temporelles qui sont des références *co-textuelles* : *à partir de x, depuis y...*
- des références absolues : *le 10 juin,*

- **La référencement spatiale d'un discours**

Elle se manifeste par l'emploi :

- d'adverbes, déictiques qui sont parfois accompagnés d'un geste d'accompagnement, (*la chaise qui est là bas... ici...en bas...*),
- de prépositions *devant /derrière, à droite, à gauche* qui seront soit des déictiques soit co-textuelles (nous ne développerons pas cette dernière notion : voir pour plus de détails Kerbrat-Orecchioni, 1980, p.51).

- **La référencement des objets du discours**

Elle s'opère par l'utilisation :

- de démonstratifs (*ça, celui-ci, ceci, celui-là...*) qui accompagnent un geste et qui sont des déictiques,
- des procédés de référencement absolus (*le dossier de monsieur X, le compte de monsieur Y*).

- **La référenciation des acteurs du discours**

Cette référenciation sera effectuée soit par :

- des déictiques :
 - * les pronoms personnels de la première et deuxième personnes du singulier et du pluriel. Exemple : *Tu le vois ?* Le *tu* n'aura de référent qu'en rapport au contexte situationnel.
 - * les démonstratifs (ce garçon, ce monsieur).
- des anaphores ou des cataphores, (*Monsieur X, il va partir* ou *il va partir, Monsieur X*),
- des procédés de référenciations absolues (*Paul, Pierre*).

3.4.1.2 Application

A partir de ces différents apports et en affinant son système, Bronckart présente les traits linguistiques suivants permettant de reconnaître ses types discursifs.

Le discours en situation (DS) contiendra :

- des déictiques qui réfèrent aux interactants, présents dans la situation de production : des pronoms et des adjectifs de la première personne du singulier, des pronoms de la seconde personne du singulier et du pluriel,
- de nombreuses phrases non déclaratives (interrogatives, impératives, exclamatives),
- des déictiques temporels (*hier, demain...*), le verbe *venir* et des déictiques spatiaux puisque le cadre spatio-temporel est présent au moment de l'énonciation.

Ainsi, dans le discours en situation, les procédés de référenciation des données spatio-temporelles, des interactants et des objets du discours sont directement ancrés dans le contexte référentiel (conjonction et implication).

Le récit conversationnel (RC) sera identifiable en particulier par *du discours rapporté*. (Exemple : *monsieur X m'avait dit de venir, nous sommes allés ensemble au rendez-vous, il m'a présenté son projet, il m'a dit qu'il aimerait travailler avec nous*), donc :

- les pronoms de la première et la troisième personnes du singulier et du pluriel,
- les temps seront « passé » (il m'a dit, il m'avait dit...).

Le temps, l'espace et les objets du discours sont différents de ceux dans lequel le locuteur se situe (disjonction et implication).

Le discours théorique (DT) sera reconnaissable par :

- l'abondance d'organiseurs argumentatifs qui structurent l'exposé ou le raisonnement (d'une part, d'autre part, par ailleurs...),
- l'effacement de l'énonciateur, l'emploi de l'indéfini (on), du *nous* collectif, de la structure passive, de nominalisation.

Dans ce cas là, il n'y a pas de référenciation des paramètres de l'interaction sociale (les interactants, des données spatio-temporelles...) mais les objets du discours sont présents (conjonction).

la narration (N) est rendue spécifique par la présence de marques de l'organisation temporelle et en particulier, par celle du couple passé simple/imparfait (rare sera le futur).

Le locuteur crée un univers spatio-temporel et des objets dans lesquels ni lui ni ses allocutaires n'ont jamais été impliqués (autonomie et disjonction).

3.4.2 Apports de la théorie des actes de langage

De plus, et cela nous permettra d'affiner notre grille analyse, la théorie des actes de langage nous propose une typologie en cinq familles d'actes.

C'est la traditionnelle typologie de Searle (1972, à la suite d'Austin, 1970) qui définit cinq types d'actes de langage⁷⁰. Il s'agit des actes de langage dits :

- assertifs, exemple : *il fait beau* (j'exprime un état des choses),
- expressifs, exemple : *je pense que nous devrions partir* (je donne mon avis personnel sur un état des choses),
- promissifs, exemple : *je te promets de venir* (je m'engage sur un état),
- déclaratifs, exemple : *je déclare la séance ouverte* (j'instaure un état),
- directifs, exemple : *je t'ordonne de partir* (je prétends agir sur l'état de mon allocutaire).

⁷⁰ Nous nous contenterons pour l'instant de la version standard de la théorie des actes de langage (version monologique). Nous utiliserons dans la seconde partie de cette étude la version élaborée dite dialogale développée par la linguistique interactionniste.

3.5 Grille d'analyse

En nous appuyant sur ces apports théoriques, nous allons décrire maintenant les divers contextes spatio-temporels et sociaux imposés par le formulaire. Cette présentation constituera notre grille d'analyse de corpus à laquelle nous ajouterons des repères de niveaux lexicaux qui correspondent aux types d'informations et plus précisément aux types d'actes de langage demandés.

A priori, ni les objets du discours ni les allocutaires ne sont présents lors de la saisie. Le discours devrait donc être soit de la narration soit du discours théorique qui ont, tous deux, comme caractéristiques d'être autonomes par rapport à l'interaction sociale. Ce n'est pourtant pas le cas, car comme nous le montrons ci-dessous, le haut et le bas du formulaire permettent au locuteur de reconstruire un espace spatio-temporel et social à partir duquel il va pouvoir produire différents types de discours.

Le haut du formulaire impose un *je*, *maintenant*, *ici* (L0, T0, E0) impose en effet, car le locuteur ne peut pas être anonyme, et il ne peut pas falsifier la date de saisie. Ces informations sont automatiquement fournies par la machine.

Auteur :

créé le :

Le bas du formulaire,

-----Diffusion-----

Responsable(s) de dvlpt :

Diffusion pour action :

Diffusion pour information :

Diffusion papier:

demande au locuteur de donner un minimum d'informations sur le cadre de l'interaction : les *je* (L0 : le locuteur), *ici* (E0 : face à la machine), *maintenant* (T0 : date de création), ont été fournis par défaut, le locuteur doit alors saisir le *à* (les allocutaires c'est-à-dire les noms des personnes inscrites dans la liste de diffusion et qui sont donc les destinataires).

Dans la seconde partie,

-----**Détail de la rencontre**-----

Date de la rencontre :

Nom de la structure :

Interlocuteur(s) présents titre(s) et téléphone(s)

Secteur d'activité :

Autres intervenant(s) d'ALGOE présents:

il va reconstruire à partir du premier cadre, un autre espace spatio-temporel et social qui est passé (à telle date T1 (**Date de la rencontre**), j'ai rencontré un tel... (**Interlocuteur(s) présent(s) titre(s) et téléphone(s)**), à tel endroit E1 (**Nom de la structure : Secteur d'activité**), dans tel contexte..., pour telle raison... (**Origine/Contexte**), en présence de... (**Autres intervenant(s) d'ALGOE présents**).

Puis, dans le champ suivant,

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

texte :

il doit discourir par rapport à cet espace spatio-temporel et social décrit précédemment qui est dans un temps et un espace passé (T1/E1). Il doit donc produire du récit conversationnel car son discours est dans un rapport :

- d'implication par rapport à la situation de production reconstruite grâce aux informations du premier et du dernier champ du formulaire (le *je*, *ici*, *maintenant*, à *qui*),
- de disjonction par rapport à la situation à laquelle il se réfère dans son discours (nous ne sommes plus dans le contexte spatio-temporel et social de la rencontre).

Nous devons donc trouver :

- du discours rapporté en style indirect (exemple : *il m'a dit que...*, *nous avons convenu que...*), direct (il a dit « *je vais y aller* ») ou narrativisé (exemple : *il pense racheter la société X*). Le locuteur raconte ce qu'il a fait, vu, et entendu,
- les pronoms personnels *je*, les différents *nous collectif*,
- des actes assertifs car il peut également faire un état du monde, (exemples : *il est PDG de la S1 depuis 84*, *il a été un de nos anciens clients*, *il connaît MDC...*) et produire alors du discours en situation,
- et donc comme temps, le présent de l'indicatif, le passé composé.

Voici par exemple, le cas 43 dans lequel nous observons :

- des actes assertifs,
- du discours rapporté direct,
- du discours rapporté narrativisé,
- les pronoms *nous* et *il*

- le passé composé et le présent de l'indicatif.

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

texte : S1 a engagé une démarche de Business process reengineering. Cette démarche au dire de X " est bloquée". Il lance une consultation auprès de plusieurs cabinets pour " débloquer la démarche". Il nous propose de nous rencontrer pour nous expliquer en détail son problème et que pour nous lui présentions notre approche du BPR.

Ensuite dans la partie suivante,

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

texte :

Le locuteur se réfère aux objets du discours décrits dans le compte rendu et donne son point de vue à des allocutaires qui sont dans l'espace reconstruit (*je, ici, maintenant, à qui*). Son discours est donc dans un rapport à la fois d'implication (les allocutaires sont référés co-textuellement) et de conjonction (les objets du discours sont présents car ils ont été cités précédemment). Il produit donc un discours en situation, reconnaissable par les unités linguistiques décrites dans la grille d'analyse. Nous devons également trouver des formules du type : *je pense que..., il serait préférable que..., nous devrions faire*, c'est-à-dire le pronom *je* ou *le nous collectif*, le *tu* (*tu devrais proposer des prestations...*), des actes expressifs et comme temps le présent ou le conditionnel. En effet, dans ce champ, le locuteur doit fournir son opinion.

Exemples :

29 : cette demande devrait nous permettre de progresser...

32 : nous devons proposer des prestations à réaliser sur site...

Puis dans le champ, **proposition d'action(s)** :

le locuteur se trouve dans l'espace de production (*je, ici, maintenant*) au sein duquel il propose aux allocutaires quelque chose sur les objets du discours décrits précédemment. C'est le discours en situation de Bronckart qui se caractérise, dans ce cas-là, par de nombreux actes expressifs *implicites*. En effet à partir des formes infinitives, *monter un rendez-vous..., organiser une réunion...*, il faut reconstruire le message explicite suivant : *je propose de monter un rendez-vous, d'organiser une réunion...*

Exemple 32 :

proposition d'action(s): Prép. et envoyer courrier

Enfin dans le dernier champ EP, il se réfère à des objets non présents, et s'adresse à des allocutaires dont la présence est reconstruite. C'est le récit conversationnel dans

lequel il raconte ce qu'il a promis de faire, il doit donc produire des actes promissifs implicites car comme pour le champ précédent, ils seront à reconstruire.

Exemple 48 :

-----**Engagements à court terme**-----

Nom(s) de la/des personne (s) à contacter

Engagement pris : Le rappeler des que possible

titre(s), téléphone(s) : X

Ainsi à partir de *Engagement pris : Le rappeler dès que possible*, le lecteur doit reconstruire l'acte promissif de type « *Je lui ai promis que nous le rappellerions dès que possible* ».

Ainsi, la *procédure rédactionnelle* impose différents cadres spatio-temporels et sociaux, dans lesquels l'utilisateur va devoir s'insérer et produire le type discursif adéquat à ces cadres, c'est-à-dire, produire un certain type de discours et d'acte de langage.

Notre première investigation va donc porter sur le degré d'acceptation, par les consultants, de cette *procédure rédactionnelle*. Cela nous amènera à poser les interrogations suivantes :

- comment ont-ils géré les contraintes inhérentes à cette procédure ?
- ont-ils rempli les champs en fonction de ce qui était demandé par l'intitulé ?
- ont-ils suivi l'ordre imposé par le découpage en parties ?

Cette grille d'analyse va nous permettre d'appréhender la manière dont ont été saisis les champs. En particulier, les caractéristiques des types de discours produits par les locuteurs nous permettront d'analyser comment ces derniers ont géré le découpage en parties et de vérifier l'adéquation entre intitulé et contenu saisi (par exemple, si dans le champ PA nous trouvons un acte de langage du type *je lui ai promis de le rappeler*, il ne s'agit pas d'un acte de langage directif mais promissif et donc le champ a été *a priori* mal saisi).

4. Analyse du corpus

Notre corpus est composé des formulaires d'informations initiales *du système d'action commerciale* remplis. Nous avons enlevé du corpus (pour ce chapitre seulement) les formulaires n°2 (car la personne parle au nom de quelqu'un d'autre), 5, 26, 56 qui

sont des appels d'offre et de candidature et 17 et 18 qui sont des informations issues d'une lecture d'un journal. Ainsi nous avons analysé 57 formulaires qui ont le même scénario (faire le compte rendu d'un entretien et son analyse) à partir de la grille d'analyse décrite ci-dessus.

Enfin, chaque fois que le besoin s'en est fait sentir, nous avons mis en caractères gras dans le corpus cité, les unités linguistiques significatives de ce que nous décrivons.

Nous allons donc, dans un premier temps, analyser la manière dont les locuteurs ont saisi les champs. Puis, dans un second temps, la manière dont ils ont suivi l'ordre des champs du formulaire de saisie.

- **Convention de transcription**

Rappelons⁷¹ que les extraits de corpus ont été repris tels quels sans aucune modification. Nous avons également respecté les formats du système informatique développé: Time New Roman 8 points. Nos reformulations sont en italique, dans le même format que le corps du texte.

4.1 Analyse de la manière dont les locuteurs ont saisi les champs

Nous allons analyser ici la manière dont les locuteurs ont saisi un ou plusieurs champs. Nous montrerons qu'ils ont eu recours en particulier à des procédés de référencement co-textuels pour relier les champs entre eux et éviter ainsi de saisir deux fois la même information.

4.1.1 Procédés discursifs de saisie des champs

Les consultants ont eu recours à des procédés linguistiques pour construire leur discours à partir des éléments de signification des intitulés des champs du formulaire vide. Ils ont, en particulier, considéré l'intitulé du formulaire électronique comme un début de phrase qu'ils vont compléter.

⁷¹ Voir le paragraphe nommé « Conventions » dans le chapitre « Problématique et Méthodologie » de cette étude.

Exemple 21 :

Motivations, hypothèses d'intervention : Après consultation sur des thèmes d'organisation...

Dans cet exemple, le contenu du champ ne prend un sens que lorsque le lecteur reconstruit le discours, selon, par exemple, la formulation suivante : *Après consultation...nous pourrons faire des hypothèses...*

Exemple 40 :

Engagement pris : rdv

De même, *Rdv* ne prend sens que parce qu'il y a engagement pris devant. Sinon, *Rdv* seul ne signifierait rien.

Un champ rempli ne veut parfois rien dire. Il ne prend sens qu'avec des informations contenues dans un autre champ.

Exemples 9 :

Engagement pris : aucun pour l'instant

Exemples 49 :

Engagement pris : dès demain

Ces informations ne veulent rien dire, elles ne prennent sens qu'avec *Proposition d'actions* : *téléphoner*.

Enfin, nous avons rencontré deux cas de phrases débutées dans un champ et finies dans un ou plusieurs autres.

Exemple 30 :

La phrase commence dans,

Compte rendu de l'entretien

Possibilité de collaboration dans le domaine des plans câbles de ville.

et se poursuit dans,

Motivations / hypothèses d'interventions

Notamment dans sur le projet câblage de 80 communes...

Dans le cas suivant (40), des informations de trois champs différents sont complémentaires.

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

A ce poste depuis 8 semaines et ex dir de centrale thermique ou nucléaire. Suite a son intervention aupres des chefs de branches pour lesquels nous assurons une formation au metier d'encadrant et de stratège, Y souhaitait un retour de son intervention sur entre autres les pbs de mobilité fonctionnelle et plus globalement de gestion prévisionnelle des compétences

J'ai obtenu de lui qu'il nous reçoive pour lui présenter Algoe sous ces angles

X et moi avons pris rdv pour le 16 mars à 14h00

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Nature de la prestation: Emploi, Reclassement, Ressources Humaines

Nom(s) du/des Client(s) potentiel(s) :

proposition d'action(s): Org. réunion de présentation

-----**Engagements à court terme**-----

Engagement pris : rdv

Dans cet exemple, les informations contenues dans ces trois champs sont étroitement liées, et peuvent alors être reformulées de la façon suivante :

Au cours de l'entretien, nous nous sommes engagés dans un rendez-vous dont la date est le 16 mars à 14h, on doit donc organiser cette réunion.

Ce type de procédé de saisie demande donc au lecteur de reconstruire une information à partir des intitulés dont il doit connaître la signification, et en particulier une signification partagée avec le locuteur, afin de bien interpréter son discours. Ce procédé de reconstruction signifie donc que les discours produits sont souvent implicites puisqu'il faut les reconstruire en appliquant le scénario issu de la procédure.

De plus, pour éviter de ressaisir deux fois la même information, les locuteurs utilisent des procédés de référencement co-textuelle, des *représentants* (Kerbrat-Orecchioni, 1980, p. 38).

4.1.2 Utilisation de procédés de référencement co-textuels entre champs

Dans la première partie du formulaire, les locuteurs vont donner le minimum d'informations contextuelles relatives à l'information initiale (*qui était présent, où et quand*) et utiliser ensuite les procédés de référencement co-textuelle dans les quatre autres champs, CR, MHI, PA, EP. Ces procédés seront en particulier, l'*anaphore* et la *cataphore*.

Ces représentants référeront soit à des données spatio-temporelles soit à des objets des protagonistes du discours. Nous allons donc successivement les étudier.

Rappelons que les données spatio-temporelles seront soit des *références absolues* soit des *représentants* (*demain hier...*) qui ne prennent sens que par rapport aux références absolues.

En ce qui concerne les procédés de référencement des protagonistes, nous décrirons plus précisément les *représentants* suivants : *nous/notre, je, t'/tu/tes...*, *il(s)/elle(s) et tu/vous/toi...* qui seront soit anaphoriques soit cataphoriques, soit les deux.

4.1.2.1 Procédés de référencement temporelle

La date de l'acte de l'énonciation (T0) est inscrite automatiquement à la création d'une information par le logiciel (exemple : créé le 25/11/94 08:46). Ce système de référencement est absolu, il n'y a aucune ambiguïté, cette information a été saisie à

telle date et à telle heure. Ce sera la seule source de référencement de l'acte de production du discours.

Nous entrons ensuite dans le temps du récit conversationnel (T1) qui est marqué par la date de captage de l'information (exemple : Date de la rencontre : 21/11/94), c'est une référencement absolue. Puis dans le partie CR, le temps du récit se rapporte à T1.

Exemple 21 :

Le formulaire a été créé le 26/12/94,

La date de la rencontre est du 23/11/94,

Ainsi, lorsque l'utilisateur dit : *A DRH Groupe souhaite nous prescrire sur les organisations qualifiantes*, il faut reformuler cette information de la façon suivante pour la comprendre :

je vous annonce aujourd'hui le 26/12/94 (T0), que le 23/11/94, X m'a dit qu'elle souhaitait nous prescrire sur les organisations qualifiantes (T1),

ou bien par,

je vous annonce aujourd'hui (le 26/12/94), que le 23/11/94, X souhaite nous prescrire sur les organisations qualifiantes (T0).

Ensuite, il y a le temps des actions futures (T2) saisi ici dans champ **Engagement pris** :
traiter le rendez vous pour le 05 Janv.95

que nous pouvons reformuler de la façon suivante : nous avons convenu que nous traiterions le rendez-vous pour le 05 janvier.

Nous pouvons maintenant nous demander si le discours est toujours repérable temporellement par des procédés de référencement co-textuels ou s'il y a des marques temporelles ambiguës.

Dans le champ *Propositions d'actions* (PA), le locuteur avait la possibilité de choisir un mot clé dans lequel ne figurait pas de date, c'est pourquoi les propositions d'actions ne sont pas datées. Cependant, dans le champ *Engagement Pris*, il était possible d'en préciser une. Le locuteur pouvait ainsi localiser son discours et en particulier ses propositions d'actions dans le futur au regard de ce qui avait été convenu avec l'interlocuteur rencontré. Nous avons donc vérifié si les locuteurs ayant fait des propositions d'actions avec ou sans engagement vis-à-vis du client les ont positionnées temporellement dans le futur.

Normalement, les locuteurs pouvaient dater leurs actions dans le champ *Engagement pris*. En fait, ces derniers l'ont fait dans 10 cas (voir annexe 6, tableau 1 : cas 3/15/19/21/32/39/42/43/58/60) sur 27 (voir tableau 3, nombre de champs EP remplis) par l'intermédiaire d'un procédé de référencement absolue et dans 3 cas (annexe 6, tableau 1) par l'intermédiaire d'un procédé de référencement co-textuel. Dans les 5 autres cas, la saisie de la date (référenciation absolue) a été faite par erreur dans un

autre champ (2 cas dans CR : 40/48, 3 cas dans MHI : 4/8/20). Enfin dans deux cas (14/61), les locuteurs ont fourni des dates imprécises.

Exemples de procédé de référencement absolue :

Exemple 15 :

EP : JOM doit rappeler avant 24/12

Exemples de procédé de référencement absolue (erreurs de saisie) :

Exemple 8 :

MHI : Offre à faire pour mi-novembre

Exemple 40 :

CR : PSO et moi avons pris rendez-vous pour le 16 mars à 14h00

Exemples où l'action est localisable temporellement et co-textuellement grâce à la date de saisie de l'information :

Exemple 10 :

EP : Le rappelerd'ici deux mois...

Exemple 13 :

EP : Envoyer fax...d'ici demain

Exemple 49 :

EP : des demain

Exemples de dates imprécises :

Exemple 14 :

PA : ...dans quelque mois...

Exemple 61 :

EP : ...très rapidement...

Enfin dans les autres cas où l'action future ne contient pas de date précise, les locuteurs ont procédé de la façon suivante :

Exemple 51 :

EP : Le rappeler

Pour résumer, le locuteur situe temporellement son discours grâce à deux champs : le champ *créé le* situe l'acte de production et le champ *date de la rencontre*, le récit conversationnel. Nous avons donc deux repérages temporels. Ce cadre temporel sera parfois complété par un apport de date au niveau des propositions d'actions avec ou sans engagement, cependant, cela reste un phénomène assez rare. En effet, sur 27 champs EP remplis, il n'est possible de localiser les propositions d'actions dans le futur que 18 cas (voir le récapitulatif de l'analyse dans le tableau 1 en annexe 6).

4.1.2.2 Procédés de référenciation spatiale

Quelles sont les marques de l'espace de l'énonciation dans le discours ?

Le formulaire informatique *in praesentia*, en tant qu'élément constitutif du cadre, est une marque de l'espace de l'énonciation. Par contre, nous n'avons aucune marque de l'espace plus large de production, à savoir, le lieu physique dans lequel le discours a été produit. Le discours est totalement décontextualisé par rapport à la situation spatiale globale de production.

Cependant, le récit conversationnel peut être repéré spatialement car il était prévu dans la *procédure rédactionnelle* un champ *origine/contexte* qui fournirait un minimum de repérage spatial. Dans le cas d'une demande spontanée, différents contextes avaient été prédéterminés sous forme de mots-clés. Cependant, ces informations minimales sur le contexte de saisie ne sont bien sûr pas comparables à la quantité d'informations sur le cadre spatial présentes dans une interaction en face à face.

En résumé, nous avons trouvé très peu de repérages spatio-temporels. Il faudra donc nous interroger si ce constat n'est pas sans conséquence sur l'interprétation des discours.

4.1.2.3 Procédés de référenciation des objets du discours

Il n'y a pas, bien entendu, de déictiques, mais des procédés de référenciations absolues des objets du discours dans les différentes parties du formulaire sous forme d'expressions de type :

Exemple 1 :

des opérateurs publics type S2

Exemple 3 :

procédures ATPE

Exemple 4 :

projet COB

4.1.2.4 Procédés de référenciation des protagonistes

Les représentants des protagonistes du discours peuvent être de trois ordres :

- Les représentants du locuteur,
- Les représentants des allocutaires de la situation d'interaction,
- Les représentants des acteurs dont il est question dans le discours.

4.1.2.4.1 Représentants du locuteur dans le discours

Le locuteur est automatiquement identifié par un appellatif saisi dans le champ *auteur*.

Exemple :

auteur : COF.

Cet appellatif sont les initiales du nom du locuteur. En effet, dans cette société tous les acteurs sont identifiés par des initiales. A partir de cette référencement absolue, les locuteurs vont employer les anaphores *je* et *nous*.

- **Le Je**

Les locuteurs emploient *je* beaucoup moins souvent que *nous* (20 cas : 18 dans le champ CR et 2 dans le champ MHI) :

Le *je* sera anaphorique et clairement identifiable, il s'agit du locuteur du formulaire.

Exemple 59 :

J'ai donne ton nom pour qu'il t'envoie le cahier des charges ;

- **Le Nous/Notre**

Le *nous* dans sa fonction de représentant pose problème car il peut signifier soit :

- * je + il (s),
- * je + tu,
- * je + tu + il (s).

Dans notre corpus *nous* signifiera :

- le locuteur + la/les personne(s) rencontrée(s) externe(s) à la société = je + il(s),
- le locuteur + le(s) allocutaire(s) identifié(s) = je + tu,
- le locuteur + le collectif (dans lequel se trouvent les allocutaires) = je + tu + il(s).

- * **Le locuteur + la/les personne(s) rencontrée(s) externe(s) à la société = je + il (s)**

Dans ce cas là, le *nous* sera toujours anaphorique car le *je* et le *il(s)* (cette/ces personne(s) est/sont identifiée(s) dans le champ *interlocuteurs présents*) sont identifiés dans la partie haute du formulaire. Ensuite, dans les champs suivants, lorsque *nous* sera employé, il renverra au contenu de ces deux champs. Sa signification n'est donc jamais ambiguë. Nous avons rencontré trois cas de ce type d'emploi (50, 57, 58). Cet emploi du *nous* est uniquement présent dans le champ CR, ce qui est logique car il s'agit d'un récit sur les propos tenus lors de l'entretien.

Exemple (50) dans lequel le *nous* renvoie à *je + il* :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Nous avions eu un 'échange au cours d'une conférence A, sur l'intérêt pour Algoe de faire appel à lui sur des problématiques de transport et sur les pays de l'Est...

* **Le locuteur + le(s) allocutaire(s) identifié(s) = je + tu**

Ce cas là est assez rare (40, 43). C'est à la fois une anaphore et une cataphore. Le sens permet d'identifier le *nous* d'une manière certaine mais *a posteriori* ; par contre le sens du *je* est donné par le champ *auteur* en haut du formulaire.

Dans ces deux cas, le *nous* est employé dans le champ CR car c'est le *nous* du discours d'un récit conversationnel qui est dans un rapport d'implication avec la situation sociale.

Exemple 43 :

Auteur :RDH

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

texte : A a engagé une démarche de Business process reengineering.Cette démarche au dire de X est bloquée .Il lance une consultation auprès de plusieurs cabinets pour débloquer la démarche.Il **nous** propose de **nous** rencontrer pour nous expliquer en détail son problème et que pour nous lui présentions notre approche du BPR.

-----**Engagements à court terme**-----

Nom(s) de la/des personne (s) à contacter

Engagement pris : RV Le 7 MARS MATIN

titre(s), téléphone(s) :

RDH/COG

-----**Diffusion**-----

Responsable(s) de dvlpt : MDA

Diffusion pour action : RDH/COG

Ainsi lorsque RDH emploie *nous*, il n'est pas possible de savoir tout de suite qui est *nous*. Ce ne sera qu'ultérieurement, grâce aux informations saisies en bas du formulaire, que le lecteur pourra reconstituer la signification de *nous* = RDH/COG.

Engagement pris : RV Le 7 MARS MATIN RDH/COG

Diffusion pour action : RDH/COG

* **Le locuteur + Le collectif (dans lequel se trouvent les allocutaires non identifiés) = je + tu + il (s)**

Ce cas est le plus courant, le *nous* renvoie alors aux allocutaires identifiés dans la liste de diffusion, à laquelle nous pouvons ajouter des allocutaires potentiels non identifiés. Le *nous* est également à la fois anaphorique (le locuteur est identifié en haut du formulaire) et cataphorique (les allocutaires sont identifiés en bas du formulaire).

Cependant, il est important de souligner que les référents du *nous* ne seront jamais totalement identifiables. En effet, il est impossible de connaître la liste des représentants du *nous*. De même, ce *nous* sera utilisable soit dans le récit conversationnel, soit dans le discours en situation. Nous avons respectivement repéré 24 cas de *nous* dans CR, 5 dans MHI et 1 dans EP.

Exemple 51 (CR) :

Auteur : MDC créé le :20/03/95 14:37

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

C1 (Y) a obtenu une mission auprès de Z sur la "dynamisation de l'offre en conseil en innovation"; ils recherchent pour le comité scientifique de la mission des cabinets compétents et intéressés (comme nous l'avons fait pour nos propres missions avec Z).X,S1, a été interrogé et a retransmis la question à S2.

Sommes **nous** déjà dans le coup, souhaitons **nous** l'être ?. M'en parler si intéressé.

Nous remarquons à cette occasion une erreur de saisie (car il s'agit d'une analyse).

Exemple 6 (MHI) :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

une bonne vision des spécificités de **nos** intervention

Exemple 30 (EP) :

Engagement pris : Il **nous** appelle lui meme

4.1.2.4.2 Représentant des allocutaires

Les allocutaires seront représentés d'une manière absolue dans la partie *Liste de Diffusion* par leur appellatif : COF, MDB, MDC, RDH...

Au sein du formulaire, ils auront très rarement recours à des pronoms personnels de la seconde personne (2 cas de Tu/Vous) qui seront bien entendu cataphoriques. Dans les autres cas, ils emploieront le *nous collectif* (*je+tu* ou *je+tu+il(s)*) décrit ci-dessus.

- **Le Tu**

Le pronom *tu* sera toujours cataphorique car l'allocutaire ne sera identifié que dans la liste de diffusion.

Un seul exemple de *tu*, exemple 59 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

reponse est pour le 12 MAI .J'ai donne **ton** nom pour qu'il t'envoie le cahier des charges
J'ai donne **ton** nom pour qu'il t'envoie le cahier des charges ;

* **Le Vous**

Un seul exemple de *vous* également cataphorique, exemple 16 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

deux adjoints ont été prévenus de cette intention. Alors ELH et BGA à **vous** de jouer et de créer une connivence

4.1.2.4.3 Représentants des acteurs du récit

Dans tous les formulaires, nous avons des représentants absolus des acteurs du récit conversationnel. Il s'agit d'appellatifs, *Monsieur X, S1, S2, Madame Y*. Ces appellatifs seront, de toute manière, fournis dans les champs *Interlocuteurs présents, Nom de la Structure*. Ils emploient également le *nous collectif (je+il(s))* que nous avons cité précédemment.

Les locuteurs emploient également des pronoms personnels *il(s)/elle(s)* qui seront anaphoriques et toujours explicites quant à leurs référents (32 cas : 24 en CR, 2 en MHI et 6 en EP). Ils utilisent ces pronoms soit dans le récit conversationnel du champ CR soit dans le discours en situation du champ MHI.

Exemple 28 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

II est à la S1 depuis Mai 1994. **II** travaille essentiellement sur des projets de transports urbains et de routes en Hongrie, Ukraine et Pologne. **II** nous a confié des missions de 1990 à 1993, lorsqu'il était DGA du S2 et responsable de la ligne D du métro de Lyon.

En résumé (voir le tableau 2a en annexe 6), les locuteurs utilisent facilement les procédés de référencement co-textuelle des acteurs du récit (*il/il(s)*), ce qui leur évite de répéter plusieurs fois la même information.

De plus, nous notons une prédominance du *nous collectif*, la faiblesse du pronom personnel *je* et des pronoms personnels de la seconde personne (*tu/vous*). Mais globalement, il y a très peu de pronoms personnels et de représentation des allocutaires dans les discours (18 formulaires contiennent un *je*, 1 un *tu*, 1 un *vous*, et 2 un *Nous (je+tu)*, le locuteur et les allocutaires sont souvent noyés dans le *nous collectif* qui englobe le locuteur, les allocutaires et les lecteurs éventuels (30 formulaires contenant un *nous/je+tu+il(s)*).

4.2 Description de l'adéquation entre intitulés et contenus saisis

Abordons maintenant la manière dont les utilisateurs ont géré leurs contenus et, en particulier, si ces derniers se révèlent adéquats aux intitulés dans lesquels ils sont insérés. Nous privilégierons les champs (voir le détail de ces résultats en annexe 6, tableau 3) :

- Compte-rendu de l'entretien (CR),
- Motivations/hypothèses d'intervention (MHI),
- Propositions d'actions (PA),
- Engagement à court terme (EC).

En effet, les autres parties du formulaire étant inscrites, soit automatiquement, soit sous forme de mots-clés, sont moins sujettes à erreur.

4.2.1 Méthodologie

Pour chaque champ, nous avons procédé de la façon suivante :

- nous avons compté le nombre de fois où il a été rempli (les champs vides n'ont pas été pris en compte),
- nous avons analysé son contenu à l'aide de notre grille d'analyse. Pour cela, nous avons donc utilisé, à nouveau, l'analyse des pronoms personnels faite ci-dessus (annexe 6 : tableau 2a) et nous avons également vérifié les temps et les modes employés (annexe 6 : tableau 4a). Le récapitulatif des résultats de l'analyse se trouve dans le tableau 3 (annexe 6).

Un champ sera considéré comme bien rempli si :

- il ne contient que des informations qui doivent être saisies dans ce champ,
- aucun autre champ ne contient des informations qui auraient dû être saisies dans ce champ.

Dans les autres cas, le champ sera considéré comme mal rempli car il contient soit :

- des informations qui auraient dû être saisies dans un autre champ (ce dernier est alors vide),
- des informations qui ont été aussi saisies dans le champ où elles devaient l'être (et qui sont alors répétées).

Nous allons commencer par les cas où les champs ont été bien remplis.

4.2.2 Saisie de champs correspondant à la procédure

Pour vérifier l'adéquation entre les informations saisies et la procédure, nous nous sommes, en particulier, appuyée sur une analyse des temps employés dans les champs. Nous avons également réutilisé les résultats de l'analyse des pronoms personnels faite lors de l'analyse des procédés de référenciation des protagonistes du discours et des acteurs dans le discours. Nous traiterons successivement les champs CR, MHI, PA et EP.

4.2.2.1 Le champ Compte rendu de l'entretien

13 champs CR sur 55 formulaires ont été remplis dans les règles (1/28/29/31/32/34/36/40/42/43/44/46/48). Cela signifie que ce champ ne contient ni motivation, ni hypothèse, ni proposition d'action(s) ni d'engagement pris. Le discours est un récit conversationnel dans lequel le locuteur raconte comment s'est déroulé l'entretien. Le discours sera du discours rapporté, soit direct, soit indirect, soit narrativisé. Il peut également, dans ce champ, raconter un état des choses et recontextualiser l'entretien en fournissant des actes assertifs. Par exemple, il peut donner des informations contextuelles sur le prospect ou la personne rencontrée.

Dans tous les cas, l'acte dominant est assertif (soit sous la forme du récit conversationnel, soit sous la forme de discours en situation). Le champ ne contient aucun acte promissif ou directif, les pronoms personnels seront le *je* (18 cas, voir tableau 2a en annexe 6), le *nous (je+il(s))* : 3 cas, le *nous (je+tu+il(s))* : 24 cas et le *il(s)/elle(s)*, correspondant à celui/ceux dont le locuteur parle (24 cas). Les temps sont, le plus souvent, soit le présent, soit le passé composé, soit le conditionnel (temps caractéristiques d'un discours impliqué par rapport à l'interaction sociale). Si le champ est bien rempli, nous n'avons aucun passé simple, mais quelques imparfaits, ce qui exclut la narration comme genre discursif (voir tableau 4a en annexe 6). Ce discours rapporté sera très souvent narrativisé. Nous allons présenter des exemples de ces divers cas.

4.2.2.1.1 Discours rapporté direct et indirect libre

Nous avons rencontré un seul cas qui contient des portions de discours rapporté direct et indirect libre.

Exemple 43 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

texte : S1 a engagé une démarche de Business process reengineering. **Cette démarche au dire de X " est bloquée"** .Il lance une consultation auprès de plusieurs cabinets pour "**débloquer la démarche**". Il nous propose de nous rencontrer pour nous expliquer en détail son problème et que pour nous lui présentions notre approche du BPR.

4.2.2.1.2 Discours rapporté indirect

Exemple 32 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

...**S1 nous demande de participer à cette offre**...

Exemple 44 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

...**Il m'a demandé de lui adresser un courrier**...

Dans ces exemples de propos rapporté indirect, nous pouvons reformuler de la façon suivante : *Il nous demande que...*

4.2.2.1.3 Discours rapporté narrativisé

Exemple 1 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Le département souhaite agir de manière plus structurée dans le soutien au développement des emplois d'insertion. Après avoir créé une association centrée sur la création d'emplois consolidés (réservés aux fins de CES, en partenariat avec des opérateurs publics type S2), **les élus (W et T) souhaitent mieux centrer** l'aide publique vers des actions contribuant réellement à la création d'emplois d'insertion. **STO et RDF ont proposé des solutions possibles** autour des dispositifs de diagnostic professionnels et du partenariat entreprise/entreprise d'insertion et interim d'insertion

Dans cet exemple, le discours rapporté est bien narrativisé. Au lieu de dire, *Ils nous ont dit que le département souhaite agir, que les élus souhaitent...* le locuteur a préféré une formulation narrative.

De plus, cas tout à fait spécifique, le locuteur (RDF) en parlant de lui-même, utilise son nom abrégé pour rapporter les propos qu'il a eus avec STO et le prospect. Il aurait pu dire *STO et moi-même avons proposé...*

L'emploi du discours rapporté narrativisé est une tendance générale même si elle ne s'exprime pas toujours aussi clairement⁷². L'explication peut en être la suivante : le

⁷² Nous pouvons également dire dans les termes de Benveniste que dans notre situation « histoire » et « discours » sont étroitement mêlés (Benveniste, 1966).

locuteur résume les propos tenus car il lui serait très coûteux de rapporter mot pour mot les dires de son interlocuteur. Cela explique les formules du type : *J'ai discuté longuement avec elle* (45), *nous avons eu un échange au cours d'une conférence* (50), dans ce dernier exemple, le passage à l'imparfait accentue la narrativisation, ce qui surprend d'ailleurs. Les autres formules utilisées sont : *nous avons retenu...* (57), *nous sommes convenus* (58).

Par ailleurs, les actes assertifs seront également nombreux lorsque le locuteur donne des renseignements complémentaires sur l'interlocuteur ou sur la société pour recontextualiser son discours.

Exemple 15 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Le patron de MR X nous a connu au travers d'une présentation...

La mission M1 est chargée de promouvoir...

Ainsi dans cet exemple, le locuteur fournit des informations complémentaires sur l'interlocuteur rencontré. Nous rencontrons les mêmes types d'actes assertifs dans l'exemple ci-dessous.

Exemple 28 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Il est à la S1 depuis Mai 1994. Il travaille essentiellement sur des projets....Il nous a confié des missions...lorsqu'il était DGA...

4.2.2.2 Le champ Motivations/Hypothèses...

Sur 31 formulaires dans lesquels le champ MHI a été rempli, seulement 10 ont été bien remplis (1/21/22/29/31/32/38/42/43/48). Cela signifie que tous les éléments correspondant au compte rendu ont bien été inscrits dans le champ CR et que le champ MHI ne contient ni proposition d'action, ni engagement.

Le discours de ce champ ne sera pas rapporté et il n'y aura pas d'acte directif. Les actes seront promissifs (souvent implicites) et la proposition d'intervention sera de niveau global.

Dans certains cas, il nous a été difficile de qualifier le discours d'hypothèses d'interventions ou de propositions d'action(s). Nous nous sommes alors référée à la procédure. Pour celle-ci, les propositions d'actions sont des actions dites *élémentaires* (*envoyer un courrier, téléphoner...*) ; les hypothèses d'interventions sont de niveau plus global et les termes employés sont alors les suivants : *accompagnement* (cas 1),

*hypothèses d'intervention après consultation*⁷³ (cas 21), *hypothèses faibles à court terme* (cas 22), *propositions de prestations* (cas 32).

Dans ce type de discours, le locuteur s'adresse aux allocutaires auxquels il donne son avis en employant souvent une forme implicite à reconstruire, c'est pourquoi nous rencontrons rarement le *je* (2 cas) et le *nous : je+tu+il(s)* du discours en situation (5 cas). En effet, les nominales et les infinitives⁷⁴ dominent, le discours en situation est alors à reconstruire (voir tableau 4a en annexe 6). Lorsque l'acte expressif est plus explicite, nous trouvons le présent : nous devons..., le conditionnel : *nous devrions...*

Exemple 1 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Un accompagnement serait possible sur deux plans :

- conseil en ingénierie d'insertion
- mise en place d'outils de suivi des partenaires

Dans cet exemple, le niveau des hypothèses globales est explicite avec l'emploi du conditionnel, d'un vocabulaire qui décrit un niveau d'intervention globale (*conseil, outils de suivi*) et d'une expression de type *il serait possible...*

Exemple 22 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

hypothèse faible à court terme

Exemple 38 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Prediag organisationnel et global

Dans ces deux exemples, l'acte expressif est à reconstruire à partir des structures nominales saisies par locuteur : *je pense que les hypothèses d'interventions sont faibles à court terme et Je propose un prédiagnostic organisationnel et global.*

⁷³ Nous avons déjà cité cet exemple comme cas de construction de discours à partir de l'intitulé du champ : Motivations, hypothèses d'intervention : Après consultation...(voir paragraphe intitulé « Procédés discursifs de saisies des champs »).

⁷⁴ Nous approfondirons tout au long de cette étude les raisons pour lesquelles les locuteurs ont eu recours à ces formes discursives pour donner leurs opinions et les conséquences de ces procédés au regard de l'objectif visé : l'intercompréhension et l'ajustement entre les interactants.

Exemple 29 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Cette demande devrait nous permettre de progresser en interne sur ce sujet très transversal.

Exemple 32 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Nous devons proposer les prestations à réaliser sur site selon le dossier de consultation.

Dans ces deux autres exemples, l'acte expressif est plus explicite grâce aux formules de type : *cette demande devrait, nous devrions...* Nous pouvons reformuler les hypothèses du locuteur de la façon suivante :

Je pense que cette demande devrait nous permettre de progresser en interne sur ce sujet très transversal,

Je pense que nous devons proposer les prestations à réaliser sur...,

Notons enfin que les actes promissifs rédigés d'une manière directe, n'ont été saisis que dans les formulaires où le champ MHI n'a pas été totalement bien rempli. Nous pouvons cependant en citer deux exemples. C'est d'ailleurs cette présence non ambiguë d'actes expressifs qui nous a permis de dire que ces informations auraient dû être saisies dans le champ MHI.

Exemple 50 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

...**Je pense** que nous devrions le garder en tête...

Exemple 53 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

...**Je pense** qu'il faut les aborder...

4.2.2.3 Le champ Proposition d'actions

Dans 21 formulaires sur 30, ce champ été bien rempli. En effet, dans les autres cas, des propositions ont été saisies dans un autre champ et l'information a alors été répétée dans le champ PA. Rappelons que le locuteur était ici fortement aidé car il avait la possibilité de choisir son *action élémentaire* (cf. cahier des charges) dans une liste de mots-clés. Ainsi, ces propositions d'actions sont des actions concrètes de type : *préparer un note, téléphoner, envoyer un courrier...* Elles s'adressent aux allocutaires et sont soit des actions commerciales qui seront réalisées en interne

(préparer une réunion, rédiger une offre/une proposition...), soit orientées vers l'extérieur (*le rappeler, lui envoyer une note...*).

Très rares ont été les emplois de pronoms personnels (6 cas d'emplois de *il(s)/elle(s)*, 1 cas d'emploi de *nous* : *je+tu+il(s)*). Le temps employé est pratiquement toujours l'infinitif présent (voir en annexe 6 le tableau 4a).

Exemple 32 :

proposition d'action(s): Prep. et envoyer un courrier (action commerciale tournée vers l'extérieur)

Exemple 40 :

proposition d'action(s): Org. une réunion de présentation (action commerciale tournée vers l'intérieur).

Dans ces deux exemples, rappelons que l'acte expressif est à reconstruire. Il s'agit d'ajouter la formule *je propose de*.

4.2.2.4 Le champ Engagement pris

18 champs EP sur 27 ont été bien remplis. Le discours en situation est également de mise mais sous la forme d'un acte promissif qui est très souvent à reconstruire à partir de l'intitulé du champ. Ce dernier est donc très souvent implicite. Comme précédemment, s'il y a un verbe conjugué, le temps sera souvent une structure infinitive ou nominale.

Exemple 19 :

Engagements pris : Proposition pour le 5/1/94

Nous pouvons reformuler l'engagement de la façon suivante : *je me suis engagé à envoyer une proposition pour le 5/1/94.*

Exemple 59:

Engagements pris : lui répondre

Cela peut être reconstruit de la manière suivante : *je lui ai promis qu'on lui répondrait.*

Tous les exemples cités jusqu'ici montrent des champs correctement remplis.

Le discours contenu dans le champ CR est reconnaissable par la présence de discours rapporté caractéristique du récit conversationnel. Cela correspond avec les résultats de notre analyse des pronoms personnels qui montre que le plus grand nombre d'emplois du *je/me*, du *nous* et du *Il(s)/Elles(s)* sont dans ce champ.

Dans les champs MHI, PA, et EP, nous devons noter, en référence à la description du discours en situation de Bronckart, l'absence de déictiques, et la faiblesse en phrases non déclaratives. Nous avons pu justifier ce phénomène en observant que ces discours sont à reconstruire à partir des données co-textuelles. Leurs références spatiales et temporelles et leurs rapports avec les protagonistes doivent être recréés à partir des parties *Détail de la rencontre*, *Détail de la demande* en haut des formulaires et *Listes de Diffusion* en bas de ces derniers.

De même, les différents actes de langage doivent être reconstruits car ils ont une forme elliptique qui est souvent infinitive ou nominale.

Nous avancerons ultérieurement d'autres raisons pour lesquelles nous avons rencontré globalement peu de pronoms personnels et beaucoup de formes nominales et infinitives. En effet, les locuteurs auraient pu simplement utiliser les procédés de référencement co-textuels qui permettraient de savoir qui est le *je* et le *tu* comme dans l'exemple suivant : *je pense que tu devrais le rappeler.* Paradoxalement, ils préfèrent dire *le rappeler*. Ce choix ne sera pas sans conséquence comme nous le verrons ultérieurement.

Par ailleurs, à peine un tiers des CR, un tiers des MHI et trois-quarts des PA et des EP ont été bien remplis. Nous noterons donc en guise de conclusion qu'en fait, peu de champs ont été bien remplis. Finalement, si nous croisons les différents résultats obtenus au niveau de chaque champ, il ne reste que 11 formulaires (1/28/29/31/32/36/40/42/43/46/48) qui ont été intégralement bien remplis. Avant d'énoncer les raisons pour lesquelles les locuteurs n'ont pas suivi la procédure rédactionnelle, analysons ce qui s'est passé lorsque les champs ont été mal saisis.

4.2.3 Saisie de champs ne correspondant pas à la procédure

Comme dans le paragraphe précédent, nous examinerons successivement les champs CR, MHI, PA et EP.

4.2.3.1 Le champ Compte rendu d'entretien

Ce champ est rempli dans la totalité des occurrences du corpus (55). Cependant, il contient souvent :

- des éléments de CR, les autres étant saisis dans le champ MHI,
- toute l'analyse, le champ MHI est alors vide,
- des éléments d'analyse et des hypothèses d'interventions (informations réservées *a priori* au champ MHI), dans ce cas là, nous trouverons des actes expressifs, des analyses, des opinions,
- toutes les propositions d'actions, le champ PA est alors vide,
- des propositions d'actions, il contiendra donc *des actions élémentaires* (cf. cahier des charges) sous forme d'actes directifs, et l'information sera alors reformulée dans le champ PA,
- des engagements, qui se manifesteront par des actes promissifs souvent implicites.

A l'exception du premier, tous ces cas correspondent à des anticipations (par rapport à ce qui est demandé par la procédure).

4.2.3.1.1 Des éléments de Compte Rendu

Dans 5 cas (6/19/45/47/49), le champ MHI contient des éléments de compte rendu. Ainsi le champ CR ne contient qu'une partie des informations.

Exemple 19 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Ce contact fait suite à une première proposition...

Ces informations, qui permettent de recontextualiser l'entretien (actes assertifs), auraient dû être saisies dans le champ CR.

De même dans l'exemple 47, le locuteur fournit des informations complémentaires :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

A a déjà travaillé avec X sur le chantier A a la référence CARREFOUR....

COA a demandé un rdv à X...

4.2.3.1.2 Toute l'analyse

Dans ces cas là (26 cas sur 55 champs remplis), le champ CR contient toute l'analyse personnelle du locuteur ; le champ MHI est alors vide.

Exemple 16 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

A - Au niveau Convergence il renouvelle sa suggestion d'aller revoir le responsable du CIC que connaît ELH; **je crois qu'il est prêt** à jouer le jeu et même à jouer à nous aider à convaincre le CIC que Convergence c'est mieux; ses deux adjoints ont été prévenus de cette intention. **Alors ELH et BGA à vous de jouer et de créer une connivence avec lui sur ce sujet.**

Dans cet exemple, le locuteur passe d'un acte déclaratif à un acte expressif *je crois qu'il est prêt...*, puis à une interpellation *Alors ELH et BGA à vous de jouer* qui elle aussi est un acte expressif indirect :: *je pense que ELH et BGA doivent créer une connivence.*

Le champ MHI est vide.

Exemple 19 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

La S1 souhaite nous confier une mission de conseil sur l'aide à la création d'emploi des entreprises sous-traitantes du BTP sur le site de Saint-Denis, avec des perspectives de généralisation sur les autres sites français. **Opération Création d'emploi, Mode d'Emploi à proposer, sous en-tête A/T, au Préfet de Seine Saint Denis, M Y.**

Dans cet exemple, le début de la phrase est du discours rapporté reformulable par : *il m'a dit qu'il souhaite nous confier...* Le passage à la forme infinitive *opération...à proposer*, fait basculer le récit dans du discours en situation, formulable par *je pense qu'il faut proposer une opération de création d'emploi...*, reconnaissable par un acte expressif implicite, *je pense qu'il faut proposer* auquel s'ajoute une hypothèse d'intervention, *opération de création d'emploi...à proposer.*

Que se passe-t-il alors dans le champ MHI ? Le consultant, dans ce cas, fournit des éléments qui auraient dû être dans le champ CR auxquels il ajoute des propositions d'actions. Il est intéressant alors de noter que dans le champ PA, il reformule alors les mêmes informations.

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Ce contact fait suite à une première proposition réalisée entre JFC, ARO, ELH et RDF sur le montage du volet insertion de la concession Grand Stade(marché passé à CI, propo T/A trop chère), à un premier RV avec Mme X (BGA, POA, RDF) et à une note de réflexion PSO/JSB/RDF (informations qui auraient dû être au dessus).

Proposition "Création d'emploi, mode d'emploi" de 300 KF maxi à rédiger JSB/RDF/PSO.

(Proposition d'actions)

Proposition d'action(s) : **Prép. et envoyer propo.**

Ici cette information est paraphrasable par : *JSB/RDF/PSO doivent rédiger une proposition de 300KF maxi.*

Dans le champ PA, le locuteur reformule différemment la proposition *d'action élémentaire* : *préparer et envoyer une proposition*.

Exemple 35 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Y (beau-frère de X) est un ancien de la banque S1....

Conclusion : nous **pourrions bien sûr faire** de la prescription croisée...; **gardons en tête son existence et appelons le si besoin est sur des contextes clients de ce type**.

Dans cet exemple, le locuteur fournit dans le champ CR sa propre analyse de l'entretien en guise de conclusion.

Exemple : 49

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

texte : X recherche un expert pour l'aider à animer une journée de 24 DR sur le thème du recrutement; **L'enjeu** : ouvrir la fenêtre à ces hommes importants qui recrutent depuis longtemps avec plus ou moins de succès. **5 pistes à priori**: L'environnement économique, Marche de l'emploi, L'environnement commercial, Les candidats sur le marché, L'évolution des processus de recrutement.

De même, dans cet autre exemple, le locuteur fournit son analyse (*je pense que l'enjeu est..., je propose 5 pistes...*) dans le champ CR.

Dans le champ MHI, il est alors intéressant de noter la présence d'éléments de compte rendu sous la forme de discours rapporté narrativisé reformulable par : *il m'a dit qu'il aimerait que..., il m'a dit qu'il est prêt...*

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

texte : **Cet ami aimerait que CDC que j'ai cité comme la personne** la plus adaptée appelle Mme Y afin d'avancer sur ce projet. **Il est prêt à payer le consultant pour cette intervention**.

Exemple 53 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

S1, est actionnaire de S2, S3, etc.

S1, société de capital risque, créée par un certain nombre de grosses mutuelles (S4, S5, S6) et le S7 est très présent dans diverses coopératives de commerce de détail, dont celles mentionnées ci-dessus.

Il lui est certainement possible de nous introduire dans certaines de ces sociétés.

Cela passe par l'organisation d'une réunion de travail avec lui, pour repérer quelques entrées privilégiées.

Je pense qu'il faut les aborder en priorité par l'angle commercial/marketing, d'autant que JOM est bien attiré par ce type d'entreprises

Ici, l'acte de langage expressif introduit par *je pense que...* fait basculer le discours rapporté dans de l'analyse, le champ MHI est vide.

4.2.3.1.3 Des éléments d'analyse

Dans 10 cas (9/10/11/12/13/14/15/20/30/37), le récit conversationnel est coupé par du discours en situation dans lequel le locuteur fournit sa propre analyse ou des propositions d'interventions. Cette coupure se manifeste par un changement soit de type d'acte de langage, soit de mode (passage du déclaratif à l'impératif), soit enfin de pronom personnel (passage à la seconde personne).

Exemple 11 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

différentes informations :

- nous devrions être consultés sur la réorganisation et la performance de la direction de la communication (120 personnes) - suivi MDC
- Y (dir qualité) avance difficilement, les autres directions commencent à sourire, prise de contact en janvier (MDC, CHB, RDD)
- peu d'opérations de conseil en central => aller dans les régions
- au niveau des RH et de la gestion des compétences **il faudrait aborder Z, dir chargé des cadres sup** (modèle S2?)

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

prospections à conduire pour être sur les dossiers, **voir texte ci-dessus**

Dans cet exemple, il est intéressant de noter que dans le champ MHI, le locuteur a recours à l'expression *voir ci-dessus* mon analyse, à savoir : *il faudrait aborder...*

Exemple 14 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Suite à courrier de sensibilisation, présentation plus en détail de nos activités, **possibilités d'interventions et apport possible dans le cadre du projet Rhin-Rhône.**

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Des actions d'accompagnement pour l'organisation future du projet

Propositions d'action : **se recontacter** d'ici quelques mois.

Ce cas là est assez difficile à analyser. Il est clair que le champ CR contient des MHI (*les possibilités d'interventions sont..*).

Par contre dans le champ MHI s'agit t-il de PA ou de MHI ? Nous avons tranché en disant qu'il s'agit de MHI, car au regard de la procédure rédactionnelle, parler *d'actions d'accompagnement* n'est pas une action élémentaire. *Se recontacter* est, par contre, une action élémentaire (saisie en PA). D'ailleurs, *se recontacter* est à la fois une proposition d'action et un engagement pris. En effet, si le locuteur dit se

recontacter et non *le recontacter*, cela signifie qu'ils se sont accordés sur le fait qu'ils se verront. Il y a donc un engagement. Nous retrouverons cet exemple ci-dessous lorsque nous traiterons la manière dont a été saisi le champ EP.

Exemple 15 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Le problème de X est assez flou : avoir un outil pour piloter son équipe (avancement de l'équipement d'une ville ou d'une flotte...), définir une politique, rapport aux centres, influencer sur la réglementation,...il est à la fois ouvert et peu structurant, tout en voulant tout mettre à plat...Il coiffe environ 20 personnes (à vérifier) dont 3 à la recherche et un certain nombre en régions.

Relier à : S2, S3, S4, S5...

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

texte : Mission de définition politique essentiellement marketing et organisation; apport au niveau tableaux de bords

Dans cet exemple, les éléments mis en évidence indiquent implicitement une analyse. En effet, nous pouvons reformuler les propos du locuteur de la façon suivante : *Selon moi, son problème est assez flou... je pense qu'il faut relier son cas à celui de S2, S3...*

4.2.3.1.4 Toutes les propositions d'actions

Dans 3 cas (3/16/35), le champ CR contient toutes les propositions d'action(s), laissant le champ PA vide.

Exemple 3 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Monter deux procédures APTE : ...

Proposition d'action(s) :

Dans cet exemple, le locuteur cite bien une action élémentaire (monter une procédure...) dans le champ CR, il laisse par là même le champ PA vide.

Exemple 16 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

...MDA devrait préparer une réunion de travail avec JFC, ELH...

Proposition d'action(s) :

De même, dans cet autre exemple le locuteur indique dans le champ CR une proposition d'action qu'il aurait pu d'ailleurs répéter en PA de la manière suivante : *prép. une réunion.*

Exemple 35 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

...gardons en tête son existence et **appelons le** si besoin est...

Dans ce compte-rendu aussi, le locuteur émet une proposition d'action(s) : *l'appeler.*

4.2.3.1.5 Des propositions d'actions

Dans 4 cas (11/21/22/24), les deux champs, CR et PA sont informatifs et complémentaires.

Exemple 11 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

...suivi MDC...

...prise de contact en janvier...

proposition d'action(s): **Suivre et relancer**

Nous reconnaissons dans le champ CR deux propositions d'actions qui sont alors reformulées dans le champ PA.

Exemple 21 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Suite à présentation A le DRH Groupe souhaite nous prescrire sur les organisations qualifiantes dans les services tertiaires des divisions. CHB doit envoyer documentation et références à ce sujet.

Par ailleurs, elle souhaite une démonstration de convergence à mr Z son adjoint. **Informé ELH et BGA et lui envoyer avec doc CHB une doc. convergence.**

proposition d'action(s): **Prép. et envoyer courrier**

Exemple 24 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

texte JSB de T Paris recherche un consultant pour réaliser une intervention auprès du CE du S1 de Besançon. Fusion de plusieurs centres de traitement informatiques au niveau régional, contre-expertise demandée par le CE sur l'organisation du travail et du temps, les classifs ...**Voir ELH pour la suite**

proposition d'action(s):**Suivre et Relancer**

Dans ces deux exemples, les locuteurs dans le champ CR font des propositions d'actions aux allocutaires (*informer ELH, préparer un courrier, et voir ELH pour suivre l'information...*).

4.2.3.1.6 Des engagements

Dans cet unique cas, le champ EP contient une expression de renvoi, *voir ci-dessous*, expliquant que le locuteur a promis que MDA préparerait une note de réflexion.

Exemple 16 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

...Ils commencent à réfléchir à temps partiel, problèmes de pyramide des ages, mobilité externe,... **MDA devrait préparer une réunion de travail avec JFC, ELH sur ce thème.** Objectif : créer une certaine connivence et une réflexion commune en vue de développements ultérieurs.

-----**Engagements à court terme**-----

Engagement pris : voir ci-dessus

4.2.3.2 Le champ Motivations/hypothèses d'intervention

Les erreurs de saisie dans ce champ sont également nombreuses. Suivant les cas, nous trouvons dans ce champ (sur 31 champs saisis) :

- a) tous les éléments de Compte rendu de l'entretien (CR),
- b) des éléments de Compte rendu de l'entretien (CR),
- c) des éléments d'analyses, les autres ayant été saisis dans le champ CR,
- d) toutes les propositions d'actions (PA),
- e) des propositions d'actions (PA),
- f) tous les engagements (EP),
- g) des engagements (EP).

a) et b) sont des cas d'informations données *a posteriori*, d), e),f), g) sont des cas d'anticipation.

4.2.3.2.1 Tous les éléments de Compte Rendu

Deux cas ont été recensés (3 et 10).

Exemple 3 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Prescription S2 Alsace (Y)

Dans ce champ, le lecteur donne des informations sur le contexte de l'entretien qui auraient dû être saisies dans le champ précédent : *Cet entretien a eu lieu grâce à un prescripteur qui est Y de la société S2.*

Exemple 10 :

Dans le champ CR, il y a des éléments d'analyse,

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Intérêt pour l'ingénierie de l'insertion et gestion des cadres supérieurs

qui seront complétés dans le champ MHI qui contient, en plus, des éléments de CR.

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Devient en 95 responsable de la gestion des cadres supérieurs de S1. Intérêt pour COB...

Ainsi dans la première partie du discours, le locuteur produit un acte assertif qui aurait dû être dans le champ CR (*il devient en 95 responsable de...*). Et dans la seconde partie, il fournit son analyse qui complète ce qu'il a dit dans le champ CR de la façon suivante : *Intérêt pour l'ingénierie...*

4.2.3.2.2 Des éléments de Compte Rendu

Dans 5 cas (6/19/45/47/49), le champ MHI contient des éléments de compte rendu. Nous avons déjà cité quelques exemples précédemment (champ CR). Nous pouvons en citer deux autres.

Exemple 6 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

une bonne vision des spécificités de nos intervention

Dans cet exemple, le contenu du champ MHI peut être formulé de la façon suivante : *il a une bonne vision des spécificités de nos interventions*. Ce qui est bien une information qui aurait dû être saisie en CR.

Exemple 45 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

texte : Je lui ai confirmé notre expérience dans ce domaine. Nous recevons le cahier des charges dans les jours qui viennent. J'ai discuté longuement avec elle aussi je suis prêt à en parler au futur porteur de l'offre.

Ici la présence de discours rapporté indirect montre qu'il s'agit d'un récit conversationnel qui aurait dû être saisi dans CR.

4.2.3.2.3 Des éléments d'analyse

Nous avons déjà présenté des exemples de ce type (11/14/15). Il s'agit des cas dans lesquels le champ CR contient des MHI, des éléments d'analyse sont alors reformulés ou complétés dans le champ MHI (9/10/11/12/13/14/15/20/30/37).

4.2.3.2.4 Toutes les propositions d'actions

Dans 2 cas (7/23), le champ MHI contient la totalité des propositions d'actions, le champ PA est alors vide.

Exemple 7 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

texte : Offre commune à monter par X.

proposition d'action(s):

Exemple 23 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

texte : Présentation de nos savoirs faire, à suivre.

proposition d'action(s):

Dans ces deux exemples, MHI contient des propositions d'actions élémentaires : *faire X*.

4.2.3.2.5 Des propositions d'actions

Dans 4 cas (4/19/20/34), des propositions d'actions sont fournies par anticipation et sont alors reformulées différemment.

Exemple 19 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Ce contact fait suite à une première proposition réalisée entre JFC, ARO, ELH et RDF sur le montage du volet insertion de la concession Grand Stade (marché passé à C1, propo T/A trop chère), à un premier RV avec Mme X (BGA, POA, RDF) et à une note de réflexion PSO/JSB/RDF. **Proposition "Création d'emploi, mode d'emploi" de 300 KF maxi à rédiger JSB/RDF/PSO.**

proposition d'action(s):

Prép. et envoyer propo.

Exemple 20 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

texte : RDF a rappelé à HSI et GLR les références d'AF sur l'événementiel (MDA, HGO, RDD, JOM, RDF ... chez S3, S4, S5, S6, S7...) mais aussi les références d'A sur l'emploi, ELH et JFC/EFI n'étant pas forcément enchantés à l'idée d'un partenariat avec Y de S7

Proposition à monter très rapidement car publication BOAMP 30/12 ou 3/1, avec peu de jours pour répondre.

proposition d'action(s): **Prép. et envoyer propo.**

Exemple 34 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Développer le compte S1. **Présentation par RDE des concepts FM, et des actions conduites récemment.**

proposition d'action(s): **Org. réunion de présentation**

Ainsi, dans ce dernier exemple après une présentation d'hypothèses, le locuteur fournit des propositions d'actions qu'il reformule dans le champ PA.

4.2.3.2.6 Tous les engagements

Deux cas se sont présentés, le 4 et le 8.

Exemple 4 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Offre à faire pour mi-novembre

Proposition d'action(s) : **Prép.et envoyer propo.**

-----**Engagements à court terme**-----

Engagement pris :

Il est intéressant de noter que le champ MHI contient en même temps des PA (*faire une offre*) qui seront reformulées dans le champ PA (*préparer une proposition/offre*) et un engagement : *l'offre est à faire pour mi-novembre.*

Exemple 8 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Nouveau Rendez- vous fixé au 22/12

-----**Engagements à court terme**-----

Engagement pris :

De même, dans cet exemple, le champ MHI contient un engagement, *un rendez-vous*.

4.2.3.2.7 Des engagements

Un seul cas s'est présenté, le 13.

Exemple 13 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

texte : Audit rapide à faire d'ici 15 jours

Proposition d'action (s) : **Prép. et envoyer propo.**

-----**Engagements à court terme**-----

Engagement pris : **Envoyer FAX avec CV et conditions de prix d'ici demain 8/12 (FAX 46 76 63 71)**

Dans cet exemple, le locuteur souligne en PA un premier engagement vis-à-vis du prospect (*à faire d'ici 15 jours*) et un autre en EP (*envoyer fax d'ici demain*).

4.2.3.3 Le champ Propositions d'Action(s)

Dans 21 cas (sur 30 remplis), le champ PA est bien rempli. Pour les autres, dans un seul cas, il contient des engagements (exemple 14). Dans les huit autres cas, l'information complète a été saisie dans un champ précédent (dans 4 cas, elle a été saisie dans le champ CR et dans 4 cas dans MHI, dans 4 autres cas, tous les PA sont en CR, et dans 2 cas dans MHI. Les exemples ont été déjà cités ci-dessus).

Exemple 14 :

Proposition d'actions : se recontacter dans quelques mois, avant fin février pour préparer

Ainsi, le locuteur s'est engagé à ce qu'ils se recontactent d'ici quelques mois.

4.2.3.4 Le champ Engagements Pris

Sur les 27 formulaires dans lesquels le champ EP est plein :

- dans 7 cas (31/38/44/51/58/60/61), le champ EP contient toutes les propositions d'actions, laissant le champ PA vide,
- dans 2 cas, il contient des engagements qui ont déjà été formulés dans le champ CR (16), et dans le MHI (13). Ces cas ont déjà été présentés précédemment.

Exemple 31 :

Engagement pris : le porteur...contacte JFY

Exemple 44 :

Engagement pris : Envoi d'un courrier et présentation du cabinet

Exemple 51 :

Engagement pris : le rappeler

Dans ces trois exemples, le champ EP contient aussi les PA puisque le champ PA est vide (les trois champs PA auraient pu contenir successivement : *appeler JFY, prép. et envoyer un courrier, téléphoner*).

5. Conclusion

Nous avons montré dans ce premier chapitre que le formulaire vide est porteur d'une *procédure rédactionnelle* qui impose un contenu et un ordre de saisie. Plus précisément, cette procédure projette le locuteur dans plusieurs espaces spatio-temporels et sociaux au sein desquels il doit produire un certain type de discours. Grâce à des apports théoriques, nous avons élaboré un grille des traits linguistiques et, en particulier, des actes de langage, caractéristiques de chaque type de discours imposé par la structure du formulaire.

Face à ces spécificités du support, les locuteurs ont eu recours à des procédés discursifs pour construire leur discours à partir des intitulés. En particulier, ils ont utilisé des procédés de référencement co-textuelle pour éviter de ressaisir les mêmes

informations dans des champs différents. De plus, ils n'ont pas toujours respecté la procédure, ce qui se manifeste par des erreurs dans l'ordre de saisie de l'information. Seulement 11 formulaires sur 55 (1, 28, 29, 31, 32, 36, 40, 42, 43, 46, 48) ont été saisis correctement dans leur totalité (voir tableau 3 en annexe 6).

Dans le champ *Compte Rendu d'entretien* (CR), le discours rapporté est rarement direct (1 cas), parfois indirect, et très souvent narrativisé.

Ce champ est bien rempli dans 13 cas sur 55. Dans 26 cas, ce champ contient toute l'analyse (le champ *Motivations/Hypothèses d'intervention* (MHI) est alors vide), et dans 10 cas, un début d'analyse (le reste de l'analyse sera alors fourni dans le champ MHI). Dans 3 cas, il contient toutes les propositions d'actions laissant le champ *Propositions d'Action(s)* (PA) vide. Dans 4 autres cas il contient les propositions d'actions qui seront répétées dans le champ PA. Enfin dans un cas, il contient des propositions d'engagement. Dans cet unique cas, le champ *Engagement Pris* (EP) contient un procédé de référencement co-textuel absolu (voir ci-dessus).

Le champ MHI est bien rempli dans 10 cas sur 31. Dans la plupart des autres cas, soit il contient des éléments de comptes rendus (5 cas), les autres éléments ayant été saisis dans le champ CR, soit il contient tous les éléments d'analyse (11 cas), soit des éléments d'analyse (10 cas), les autres éléments ont été saisis dans le champ CR. Enfin, dans 2 cas, il contient toutes les propositions d'actions, dans 4 cas des propositions d'actions, et dans 2 cas, il contient tous les éléments qui auraient dû être saisis dans le champ EP (2 cas) et dans un cas des EP.

Les champs PA sont bien remplis dans 21 cas sur 30 champs remplis. Dans 8 cas, il contient des informations qui ont déjà été saisies, comme nous l'avons souligné ci-dessus dans les champs CR (4 cas), ou MHI (4 cas). Et dans 1 cas, il contient un engagement pris.

Enfin, pour le champ EP, 18 champs ont été bien saisis sur 27. Dans 7 cas, il contient toutes les propositions d'actions, et dans 2 cas il contient des engagements complémentaires, les autres ayant été saisis dans les champ CR (1 cas) et MHI (1 cas).

Au regard de ces résultats, nous pouvons nous poser la question suivante : pourquoi les locuteurs ont-ils eu du mal à découper leur discours selon l'ordre demandé ? Il est peut être difficile de dissocier ce qui relève du discours rapporté - je raconte le plus objectivement possible ce qui s'est passé - de ce qui relève de l'analyse, de ce qui

s'est passé⁷⁵. En effet, à part le discours direct, tout discours rapporté est par définition subjectif (Genette, 1972). A partir du moment où un acteur raconte un événement, son récit sera nécessairement marqué de sa subjectivité. C'est peut-être d'ailleurs pour cela que les locuteurs ont eu recours à du discours rapporté narrativisé qui ne permettra jamais au lecteur de savoir ce qui s'est réellement dit lors de l'entretien. De même, le locuteur a tendance à amalgamer le niveau des hypothèses d'interventions et des propositions *d'actions élémentaires* au sens du cahier des charges. Cela nous semble légitime car il s'agit dans les deux cas, dans une acception globale, de propositions d'actions pour le futur.

Nous devons ajouter à cela une autre source de difficultés pour le locuteur : celle d'accepter de construire son discours à partir de l'énoncé de quelqu'un d'autre (le couple *logiciel-concepteurs*). Il en est ainsi, par exemple, lorsque le couple *logiciel-concepteurs* commence une phrase *Engagement pris* et que le locuteur la finit par *le rappeler*. Le discours résultant ne lui appartient donc pas totalement car il est pour en partie composé d'un matériau sémiotique déjà porteur d'une signification. Ce phénomène deviendra particulièrement important lorsque nous étudierons les caractéristiques des relations interpersonnelles au travers du système (voir chapitre sur *la gestion de la relation interpersonnelle sur le système*).

Nous avons dans ce chapitre, mis en évidence les difficultés que peuvent rencontrer des locuteurs dans l'utilisation d'un formulaire de saisie comme support de production discursive. Ces difficultés de production discursive ne nous intéressent qu'au regard de leurs conséquences sur l'intercompréhension. C'est pourquoi nous allons poser, pour l'instant, sous forme d'hypothèses, les problèmes qui peuvent être issus de l'interprétation d'un discours produit sur formulaire de saisie.

- **Hypothèses sur les problèmes d'interprétation**

Dans notre situation, le formulaire électronique rempli est l'unique matériau sémiotique de l'interaction. En d'autres termes, le récepteur ne peut interpréter le message d'autrui qu'à partir de cette unique source de signification.

Or, il est important de souligner que l'allocutaire va devoir, non seulement pour interpréter correctement le discours résultant, connaître et comprendre ce que le *logiciel-concepteurs* a donné à montrer et ce à quoi il réfère, *la procédure rédactionnelle*, mais aussi, la manière dont le locuteur a articulé son discours à partir

⁷⁵ Nous développerons les problèmes relatifs à la rédaction d'un récit *d'inter-actions* dans le dernier chapitre de cette étude.

de celle-ci. Quels sont les types de difficultés que le lecteur peut rencontrer dans l'interprétation de ce discours *diphonique* (c'est-à-dire produits par deux locuteurs) ?

- **Un discours contextualisé par le cadre**

Nous avons montré que les parties hautes du formulaire sont des champs de saisie de données contextuelles à partir desquelles le locuteur va pouvoir construire son discours et utiliser des procédés de référenciation co-textuelle. Nous avons également montré que les éléments qui permettent de situer spatialement et temporellement le discours sont peu nombreux. Les seuls repères dont dispose le lecteur sont la *date de saisie*, la *date de la rencontre* et, au niveau spatial, le champ *origine/contexte*. De plus, ces informations sont des données co-textuelles pour le lecteur. En effet, lorsque dans les champs CR et MHI, le locuteur produit un discours en situation, il fait comme si ces données étaient contextuelles alors qu'elles ne le sont en fait que virtuellement. La contextualisation de l'information est donc faible, ce qui ne facilite ni son accès ni sa lisibilité. En effet, nous savons, suite aux études faites sur la lisibilité (Richaudeau, 1969, 1973, Bronckart et Revaz, 1988) que les discours les plus compréhensibles sont les discours en situation impliqués par rapport au contexte social de production. Ils sont beaucoup plus lisibles que ceux qui sont autonomes par rapport à ce contexte. C'est pourquoi, le discours produit sur ce type de logiciel, dans lequel, ni les objets du discours, ni les paramètres de l'interaction sociale ne sont présents, obtient un faible score de lisibilité, même si le locuteur a pris la peine de reconstruire co-textuellement un minimum d'informations contextuelles.

De plus, nous le verrons, cette lisibilité sera également mise à mal, soit par la part d'ambiguïté qui demeure toujours dans le discours, au delà du respect de la procédure, soit par les erreurs de saisie au regard de la procédure rédactionnelle.

- **Un discours à reconstruire**

Rappelons que les locuteurs, pratiquement dans tous les cas, ont construit leurs discours à partir d'éléments de signification présents dans les intitulés du formulaire vide. Leurs discours n'ont pas de sens en tant que tels. Leurs significations s'articulent avec l'intitulé des champs.

Exemple 40 :

Engagement pris : rdv

rdv sans engagement pris ne signifie rien. La fusion de ces deux informations prend le sens suivant : *nous nous sommes engagés dans un rendez-vous*.

Dans cet autre exemple, le locuteur commence une phrase dans un champ du formulaire et la finit dans un autre,

Exemple 30 :

Compte rendu de l'entretien :

Possibilité de collaboration dans le domaine des plans câbles de ville

Motivation, hypothèses :

Notamment sur le projet de câblage de 80 communes du Rhône (1 Milliard d'investissement)

Dans l'exemple suivant (21), si le lecteur veut reconstruire le discours, il doit récupérer des éléments dans trois endroits du formulaire. Pour reformuler :

MDA le 26/12/94 dit qu'il a rencontré Y de la société Z le 23/11/94 qui lui a dit qu'il souhaite prescrire A. CHB doit informer ELH et BGA et ils doivent traiter le rendez-vous pour le..., il faut aller chercher des informations qui sont éparpillées dans les champs suivants :

Auteur : MDA créé le :26/12/94 19:40

-----**Détail de la rencontre**-----

Date de la rencontre :23/11/94

Nom de la structure :S1

Origine/Contexte :Séminaire de formation, à S2

Secteur d'activité :Industrie agro-alimen.

Interlocuteur(s) présent(s)

Autres intervenant(s)

titre(s) et téléphone(s) :Mme X DRH Groupe

d'ALGOE présents:Y

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Suite à présentation A le DRH Groupe souhaite nous prescrire sur les organisations qualifiantes dans les services tertiaires des divisions **Informé ELH et BGA** et lui envoyer avec doc CHB une doc. convergence.

Engagement pris : traiter le rendez-vous pour le 05 janv. 95

-----**Diffusion**-----

Responsable(s) de dvlpt : MDA

Diffusion pour action : **CHB, ELH, BGA**

Parfois un mot seul est vide de sens, obligeant le lecteur à aller chercher le reste de l'information ailleurs. Fréquemment c'est le champ suivant qui fournit cette information complémentaire.

Exemple 49 :

Engagement pris : dès demain ne veut rien dire. Cela n'a de sens que par rapport au champ :

proposition d'action : téléphoner. *Dès demain* est complémentaire de *téléphoner*.

Ainsi, à partir de ces deux champs, le lecteur reformule l'information de la façon suivante : *il s'est engagé à l'appeler dès demain* .

Sur le même registre, les procédés anaphoriques et surtout cataphoriques (de temps, d'espace et concernant les protagonistes) ne facilitent pas dans cette situation la lecture car ils obligent le lecteur à aller chercher les unités représentées dans différents endroits du formulaire. Il doit faire un aller-retour permanent entre les différentes parties du formulaire. En particulier, lors de l'emploi de procédés

cataphoriques où le locuteur s'adresse à une personne identifiée, il faut attendre la fin du formulaire pour savoir à qui s'adresse ce locuteur. Par exemple, pour les propositions d'actions, il est nécessaire d'aller dans le dernier le champ DA, pour connaître le destinataire de l'acte directif en question. Dans l'exemple 21, si le lecteur veut savoir qui doit traiter le rendez-vous,

Engagement pris : traiter le rendez-vous...

il doit aller chercher dans la liste de diffusion les noms inscrits dans DA.

Ces différentes observations signifient donc que le lecteur doit faire un effort de lecture qui diminue la lisibilité du discours. En effet, il doit reconstruire les propos du locuteur à partir des intitulés et d'éléments présents dans différentes zones du formulaire électronique. De plus, même si la saisie semble *a priori* respecter la procédure, il résidera toujours, pour le lecteur potentiel, une part d'ambiguïté. Enfin, nous devons maintenant avancer les diverses conséquences possibles, qui seraient liées aux erreurs de saisie de cette procédure rédactionnelle.

- **Un discours souvent ambigu**

Les auteurs commencent rarement le compte rendu d'entretien par *il m'a dit que...* Le lecteur ne peut donc pas savoir si le récit est réellement le compte rendu de ce qui s'est passé ou s'il lit une interprétation par l'utilisateur du déroulement des faits... Par exemple, il ne dira pas *je lui ai promis qu'on le rappellera*, mais *le rappeler* ; de même, à la place de *je pense qu'il faudrait lui écrire un note* nous trouvons *écrire une note*. Ainsi, lorsque le locuteur n'exprime pas explicitement le type d'acte de langage qu'il veut produire (acte directif, acte expressif ?), un doute subsiste pour le lecteur.

Cette ambiguïté est accentuée lorsque les locuteurs ne remplissent pas les champs en fonction du type de discours demandé.

Par exemple, dans le compte rendu d'entretien ci-dessous, le début du discours qui semble être rapporté (sans que l'acte assertif soit explicité) est soudainement coupé par un acte expressif (de type *je pense que...*), le lecteur potentiel peut douter du statut *rapporté* du discours.

Exemple 15 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

texte : Le patron de MR X nous a connu au travers d'une présentation à S2 (sur le management de projet).

La mission M1 est chargée de promouvoir l'utilisation du gaz naturel sur les véhicules; c'est un segment très différent du gaz GPL et aujourd'hui il n'y a que 500 véhicules équipés dont 400 dans S1.

La cible est a priori les flottes captives. Le gros enjeu est la création d'un réseau de stations de compression pour remplir les réservoirs. Rien n'indique un démarrage foudroyant de cette activité dans le futur. (assertif ou expressif ?)

Le problème de X est assez flou : avoir un outil pour piloter son équipe (avancement de l'équipement d'une ville ou d'une flotte...), définir une politique, rapport aux centres, influencer sur la réglementation,...il est à la fois ouvert et peu structurant, tout en voulant tout mettre à plat...Il coiffe environ 20 personnes (à vérifier) dont 3 à la recherche et un certain nombre en régions.

Relier à : S2, S3, S4, S5 (directif)...Ainsi dans cet exemple, s'il suit la procédure, le lecteur potentiel doit interpréter le début du discours comme étant du discours rapporté. Cependant, l'intrusion d'une analyse et de propositions d'actions ne peut que l'amener à douter du caractère assertif du début de propos.

De plus, au regard de la procédure rédactionnelle, il est souvent évident, comme nous l'avons montré que les champs ne sont pas remplis correctement. Les champs CR contiennent des MHI et des PA, les champs MHI, des PA et même quelquefois des éléments de CR. La résultante est alors parfois un discours complètement décalé comme le montre l'exemple suivant (14), CR contient des MHI, et PA contient en plus les EP.

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Suite à courrier de sensibilisation, **présentation plus en détail de nos activités, possibilités d'interventions et apport possible dans le cadre du projet Rhin-Rhône.**

MHI

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Des actions d'accompagnement pour l'organisation future du projet

PA

proposition d'action(s): **Se recontacter dans quelques mois, avant fin février pour préparer un mode collaboration dans la phase**

EP

-----**Engagements à court terme**-----

Engagement pris : ...

L'interprétation du discours par l'allocutaire ne peut se faire qu'à partir d'informations contenues dans différents champs. Sachant que parfois celles-ci ne correspondent pas à la procédure, cela rend la lecture difficile et ambiguë. Par exemple, si une règle de saisie n'a pas été respectée, et si de plus, le lecteur l'applique, pensant qu'elle fonctionne, il risque de déformer le discours d'autrui.

Notre objectif n'est pas de donner des explications qui relèvent, entre autres, de la psychologie cognitive. Cependant, nous observons que ce type de trame narrative est source de contrainte puisque les locuteurs ont du mal à la remplir. Cela pourrait entraver l'interprétation entraînant des risques d'incompréhension entre les interlocuteurs. Nous verrons dans les deux autres chapitres de cette partie que ces difficultés seront accentuées par les contraintes qu'exercent d'autres paramètres du cadre communicatif qui, eux aussi, ont des conséquences sur la production discursive d'une manière qui ne facilite pas non plus l'intercompréhension.

Chapitre II : spécificités d'un discours produit sur un support de communication informatique

« Les communications interactives médiatisées homme-homme (visiophonie, téléconférence) tendent, elles aussi à s'affranchir partiellement des habitudes du face-à-face (...). Mais, la référence au dialogue oral reste profondément nécessaire car c'est lui qui, dans toutes les cultures, façonne au départ les attitudes communicationnelles des sujets, même si par la suite, une partie d'entre eux sont initiés à d'autres logiques comme celles de l'écrit, de l'image, de l'informatique » (Lacoste, Périn, 1983, p. 231).

Dans ce chapitre, nous allons étudier les conséquences de l'introduction d'un support de communication informatisé sur la production discursive. En effet, les auteurs qui se sont intéressés à la communication médiatisée par ordinateur, ont mis en évidence l'incidence de celle-ci sur le comportement langagier des utilisateurs.

Ces auteurs sont d'abord, en France, des linguistes qui ont étudié les écrits sur Minitel (Anis 1994, Debyser, 1989, Fauchois 1988, Luzzati, 1991, Toussaint, 1993).

Parallèlement dans les pays anglo-saxons⁷⁶, sont réalisées des études linguistiques sur les écrits des messageries électroniques (Dubartell, 1994, 1995, Jarvella and Al., 1989, Kolb, 1996) et des forums électroniques⁷⁷ utilisés dans des situations de communication asynchrone et monocanale (Collot and Belmore, 1996, Yates, 1996).

Nous prendrons également en considération des écrits des boîtes de dialogue sur l'Internet⁷⁸ (*Internet Relay Chats*). En effet, ces outils, bien que considérés comme synchrones, nous intéressent parce qu'ils permettent des échanges écrits sans interruption possible (Uhlrova, 1994, Werry, 1996).

Tous s'accordent pour dire que les écrits produits sur un outil de communication informatisé produisent un effet *oral*. Fauchois va même jusqu'à avancer que l'introduction du Minitel comme support de communication a favorisé l'émergence

⁷⁶ Au sein du champ de recherche *Computer Mediated Communication* (CMC) présenté en introduction.

⁷⁷ Ces outils (*NewsGroups, Bulletin Board Systems...*) utilisés, en particulier, sur l'Internet, sont présentés en introduction.

⁷⁸ Lire, également, en introduction, la présentation des *Internet Relay Chats* (IRC).

d'un nouveau langage propre à ce type de médium (1988, p.19). Il qualifie ce dernier de nouveau code vidéogrammatique, et même de véritable *créole*.

Rappelons que nous sommes partie de l'hypothèse selon laquelle les manifestations langagières (comme adaptation des interactants à une situation de communication informatisée) pourraient être une des sources de difficultés d'intercompréhension⁷⁹ dans notre situation. Afin de mesurer le poids de cette hypothèse, nous devons donc décrire et analyser ces manifestations.

Ainsi, partant de l'idée selon laquelle ce nouveau langage est d'abord un mélange d'oral et d'écrit, nous avons pensé qu'il serait pertinent de présenter ce qui caractérise le *français parlé* d'un point de vue syntaxique et lexical⁸⁰. Pour cela, nous nous appuyons en particulier sur les travaux du GARS créé en 1976 (*Groupe Aixois de Recherche en Syntaxe* : Blanche-Benveniste, 1987, 1991, Blanche-Benveniste et Jeanjean, 1987, Delomier, 1991, Delomier et Morel, 1986) qui a justement le français parlé pour objet de recherche⁸¹.

Ces repères théoriques sur le français parlé, confrontés avec les descriptions faites à la fois sur les discours produits sur Minitel, sur messageries et sur forums électroniques, nous permettront alors de constituer une grille d'analyse de notre corpus.

Cependant, ce dernier est composé pour partie d'interventions saisies selon une procédure rédactionnelle et pour partie d'interventions saisies sur un formulaire beaucoup plus neutre (intitulé *Enrichissement*). Notre analyse dissociera donc ces deux types de formulaire afin de vérifier si le formulaire pré-structuré accentue ou au contraire diminue les phénomènes décrits par ces auteurs et par là même s'il augmente ou diminue la lisibilité dans une situation informatisée.

⁷⁹ Au regard de notre problématique, nous nous sommes posée la question suivante : si ces situations informatisées modifient les caractéristiques langagières, cela signifie que les locuteurs ont modifié les règles du discours afin de les adapter à ce nouveau cadre. En d'autres termes, nous nous demandons si malgré ces modifications de règles, les locuteurs peuvent quand même se comprendre.

⁸⁰ Nous avons justifié dans la problématique l'intérêt de prendre *le face-à-face* comme situation interactionnelle de référence . Sous un autre angle, prendre *le français parlé* pour étudier ces nouvelles situations de communication est justifié par Lacoste et Périn de la façon suivante : même si « les communications interactives médiatisées homme-homme (visiophonie, téléconférence) tendent, elles aussi à s'affranchir partiellement des habitudes du face-à-face (...), la référence au dialogue oral reste profondément nécessaire car c'est lui qui, dans toutes les cultures, façonne au départ les attitudes communicationnelles des sujets, même si par la suite, une partie d'entre eux sont initiés à d'autres logiques comme celles de l'écrit, de l'image, de l'informatique » (1983, p. 231).

⁸¹ Leurs travaux sont en particulier publiés dans RSFP (Recherches Sur le Français Parlé).

Ainsi distinguerons-nous des hypothèses relatives aux problèmes liés à l'interprétation du discours saisi sur un formulaire pré-structuré et informatisé, intitulé *Information Initiale* (au regard des spécificités décrites dans le chapitre précédent et dans celui-ci) de celles relatives aux discours produits sur le formulaire informatisé plus neutre, intitulé *Enrichissement*. Toutes ces hypothèses seront à enrichir, à consolider ou à mettre à l'épreuve dans le chapitre suivant.

6. Appports théoriques

Nous commencerons par présenter les recherches du GARS sur le français parlé puis nous exposerons les études réalisées sur les discours produits *via* Minitel et *via* les nouveaux outils de communication informatisés (de type messageries et forums électroniques). Il nous sera alors possible de construire notre propre grille d'analyse.

6.1 Le français parlé

Nous ne retiendrons ici des études du GARS que les éléments qui, d'une part, ont été utiles aux recherches sur les écrits produits sur Minitel et qui, d'autre part, sont présents dans notre corpus.

Nous avons choisi, bien qu'il en existe d'autres, les niveaux d'analyse et la terminologie du GARS (présentés par Blanche-Benveniste dans son ouvrage Le Français parlé : Etudes grammaticales, 1991) afin d'homogénéiser les apports théoriques de ce chapitre.

6.1.1 Niveaux d'analyse

Blanche-Benveniste distingue deux niveaux d'analyse dans le français parlé (1991, p. 30) :

- le niveau syntaxique, où elle traite *des constructions* fondées sur des catégories grammaticales telles que le verbe, le nom ou l'adjectif. Cette syntaxe lui permet d'étudier les constructions verbales, nominales ou adjectivales.
- le niveau macro-syntaxique, où elle traite des unités globales apparentées à ce que l'on entend par phrase ou par niveau supérieur à la phrase.

6.1.1.1 Unités syntaxiques

Pour Blanche-Benveniste les unités syntaxiques se différencient en « rections » et en « associés ». Les éléments de rections peuvent être apparentés au sujet et aux compléments du verbe, c'est-à-dire à toute construction nominale, adjectivale ou verbale régie par le verbe.

Voici un exemple de rection selon Blanche-Benveniste, *il doit préparer une réunion de travail avec Monsieur Dupont sur ce thème*. Dans cette phrase il y a quatre rections, respectivement : *il*, *une réunion de travail*, *avec Monsieur Dupont* et *sur ce thème*.

A contrario, les associés sont des constructions non régies par le verbe recteur et qui sont introduits par *des auxiliaires de rection* (*en somme, de toute façon, puisque, bien que, comme...*)⁸²(Blanche-Benveniste, 1991, p. 77).

Exemple :

Comme je te l'avais dit, il est intéressant de saisir cette opportunité

6.1.1.2 Unités macro-syntaxiques

Blanche-Benveniste distingue à ce niveau quatre constructions qu'elle appelle respectivement *noyaux, préfixes, suffixes* et *postfixes* (ces trois derniers constituant des *affixes*). Cela permet d'analyser des phrases qui contiennent plusieurs constructions (verbales, nominales ou adjectivales). Ces constructions peuvent cependant être simplement constituées d'éléments de *rection*. Par exemple, dans l'ensemble suivant qui constitue une unité :

Suite à un courrier, nous présenterons nos activités en faisant des hypothèses d'interventions, nous avons en préfixe, Suite à un courrier, en noyau, nous présenterons nos activités, et en suffixe, en faisant des hypothèses d'interventions.

Ces repères théoriques vont permettre à Blanche-Benveniste de situer les caractéristiques de niveaux syntaxique et macro-syntaxique du français parlé. A ce deuxième niveau, nous exposerons des apports d'autres chercheurs qui se sont aussi intéressés au français parlé (souvent membres du GARS tels que Coste, 1986, Delomier et Morel, 1986 ...).

⁸² Blanche-Benveniste parle d'éléments régis vs non régis par le verbe (éléments de rections et associés). D'autres auteurs comme Melis (1984) parlent de *compléments de verbe* vs *de phrase*. Harris, quant à lui (1950), parle de *complement* vs *adjunct* ... (auteurs cités par Blanche-Benveniste, 1987, p. 128).

6.1.2 La syntaxe de l'oral

Certains types de constructions syntaxiques caractérisent l'oral. Ce sont, entre autres, les différents dispositifs qui permettent au locuteur d'inscrire sa subjectivité dans son discours, en particulier, de détacher soit le *thème*, soit le *rhème*⁸³ de son énoncé.

Ce sont les dispositifs dits « directs » et « d'extraction » (Blanche-Benveniste, 1991, p. 55-59).

A cela, nous devons ajouter ce que Blanche-Benveniste appelle les « répétitions lexicales » et le « phénomène de listing ».

6.1.2.1 Les procédés de détachement du thème ou du rhème

Nous ne présenterons ici que les procédés, observés dans notre corpus, de détachement soit du thème, soit du rhème d'un énoncé, à savoir : le dispositif direct et le dispositif d'extraction.

- **Le dispositif direct**

Dans ce premier dispositif, la relation de *rection* repose directement sur le verbe. Les *rections* peuvent alors être paraphrasées par des pronoms personnels (*le, en, y*), des déictiques (*ici, là*), ou des adverbes de lieu de temps (*autant, souvent*).

Exemple :

monsieur Dupont, nous l'avons rencontré avec Jean.

- **Le dispositif d'extraction**

Dans ce cas, la relation fait intervenir ce que Blanche-Benveniste appelle *un auxiliaire de rection* (*c'est, il y a*).

Exemple :

Il a raison, c'est un contact intéressant.

Je crois que tu as vu juste, il y a une raison à son action.

⁸³ Le thème, c'est ce dont on parle, l'objet du discours. Le rhème, c'est l'information que l'on apporte relative au thème (dans l'exemple : *Monsieur X de la société S1 doit nous voir lundi prochain*, le thème est *Monsieur X* et le rhème est *doit nous voir lundi prochain*).

Enfin, Blanche-Benveniste dès 1987, avait présenté, sans le souligner explicitement, ce qu'elle nomme, *les répétitions lexicales* et *le phénomène de listing*. Nous nous permettrons de les reformuler à partir de son vocabulaire de 1991⁸⁴.

6.1.2.2 Les répétitions lexicales

Ce procédé se manifeste par une répétition d'une même forme par le locuteur (exemple : *je pense à ce rendez-vous, ce rendez-vous, ce rendez-vous toute la journée...*).

Selon Schegloff (1987), ces différentes reprises sont, pour le locuteur, une manière de s'assurer que l'allocutaire a bien compris ses propos. Ce phénomène serait en particulier accentué dans des contextes communicatifs où les risques de malentendu peuvent être importants, par exemple dans des situations de contact, c'est-à-dire dans des situations où les interactants se rencontrent pour la première fois (De Pietro, 1988). Ainsi, dans ces situations, le locuteur ne connaît pas l'allocutaire, il a donc besoin de s'assurer qu'il est bien compris. C'est pourquoi Charolles, pour sa part, souligne que ce procédé est une marque d'un *degré d'anxiété* du locuteur (1987 cité par Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 44).

Les répétitions lexicales sont d'ailleurs nommées, comme phénomène global, le *listing* par Blanche-Benveniste (1987).

6.1.2.3 Le phénomène de listing

Ce procédé exprime également la subjectivité du locuteur. Ce dernier, peut, en effet, utiliser ce procédé dans différentes situations :

- lorsqu'il veut être sûr que son allocutaire le comprenne, il peut alors :
 - * faire une répétition lexicale,
 - * reformuler son propos, en ajoutant par exemple des qualificatifs (exemple : *un métier qui vous oblige à aller chez votre confrère, votre émailleur, votre ami, l'ami de votre soeur...*),
- lorsqu'il cherche ses mots, ses idées (exemple : *c'était un, une, oui, une étude, une étude de marché, une étude de marché pour la Belgique...*),
- lorsqu'il est en train d'évaluer ou valider ce qu'il dit, pour le renchérir, pour l'accentuer (exemple : *il faut que parte, parte, parte, oui, parte vite*),
- lorsqu'il veut imprimer un contraste à ce qu'il énonce, exemple : *il l'a vendu 400KF, plutôt 300, à moins que ce soit 350, non c'était 370.*

⁸⁴ Sans, bien sûr, en modifier la signification.

Au niveau syntaxique, ce phénomène se définit comme une juxtaposition de constructions sans mot de liaison (*et, donc, en conséquence...*) ou encore « comme une liste d'éléments lexicaux occupant une même place syntaxique » (Blanche-Benveniste, 1987, p. 137), c'est-à-dire une agglutination d'éléments de rections, exemple :

Il est allé voir le maire, le préfet, sa femme, son adjoint,

ou d'associés, exemple :

Comme il me l'a suffisamment dit, comme il me l'a suffisamment souligné, tu dois être là demain.

6.1.3 La macro-syntaxe de l'oral

Nous retrouvons, au niveau macro-syntaxique, les mêmes configurations syntaxiques de l'oral que sont la *répétition lexicale* et le *phénomène de listing*. A cela nous devons ajouter *les répétitions de structures, la parenthèse et la projection*.

En effet, les répétitions présentées ci-dessus, peuvent porter sur un lexème, mais aussi sur une construction entière. De même, les listes ne seront plus constituées d'éléments de rection ou d'associés mais de noyaux et d'affixes.

6.1.3.1 Les répétitions lexicales et de structure

Au niveau macro-syntaxique, ces différents types de répétitions, qu'elles soient lexicales ou de structure, sont souvent des *reprises en écho* par le locuteur de portions de son discours (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 41).

Dans la ***répétition lexicale***, le lexème peut être répété successivement en tant que sujet et complément (Blanche Benveniste, 1991, p. 179).

Exemple :

J'étais avec mon client et mon client a appelé sa secrétaire.

La ***répétition de structure*** est une suite de deux énoncés avec le même schéma syntaxique (p. 181).

Exemple :

Moi, je jouais dans un orchestre elle, elle chantait dans les cours.

D'ailleurs, « c'est souvent avec un effet de contraste que les lexèmes placés dans les mêmes positions syntaxiques contrastent entre eux » (p. 181).

Exemple :

Je leur ai dit non, ils commencent à pleurer je leur ai dit oui, ils s'amusent.

6.1.3.2 Le phénomène de listing

Le phénomène de listing a bien sûr les mêmes fonctions interactives qu'au niveau syntaxique. Au niveau macro-syntaxique, il se définit comme une juxtaposition de noyaux et d'affixes.

Exemple :

Il est allé voir le maire, il lui a dit de revenir demain, il voulait prendre rendez-vous, il lui a dit de voir avec sa secrétaire (noyau + trois suffixes).

6.1.3.3 La parenthèse

La parenthèse est une « construction verbale noyau, avec ou sans regroupement qui interrompt le déroulement d'une autre construction verbale » (Coste 1989, cité par Blanche-Benveniste, p. 147). Celle-ci sera composée soit de noyaux soit d'affixes.

Selon Delomier et Morel, la construction (qu'ils appellent eux « énoncé ») mise entre parenthèses, n'est pas située au même niveau énonciatif que celles qui l'entourent, « mais constitue un statut particulier : précision référentielle, modalisation, ajout explicatif, commentaire métadiscursif etc... » (1986, p. 143).

Cependant, selon Blanche-Benveniste, ces variantes n'entament que rarement la cohérence de l'énoncé : « le phénomène de parenthèse, très fréquent dans les productions orales, montre que les locuteurs " retombent " bien sur le fil syntaxique de leur discours, même lorsque les points d'insertion des parenthèses sont étonnants, et même si leur longueur est parfois impressionnante » (1991, p. 150).

D'un point de vue syntaxique, il arrive que le locuteur reprenne certains constituants de la construction précédant la parenthèse dans la suivante. Ces constituants peuvent être, soit repris textuellement, soit sous forme de pronoms le plus souvent *anaphoriques*⁸⁵ (le référent co-textuel est dans le constituant qui précède la parenthèse). Il est également courant de trouver des marqueurs de type *alors, et, mais, donc...* (Delomier et Morel, 1986, pp. 149-151).

Exemples :

Y m'a appelé, et oui on n'y croyait plus, il vient demain (commentaire évaluatif de type préfixe + noyau, avec reprise par une anaphore).

Monsieur X a appelé, tu sais le frère de Y, il sera là demain (précision référentielle de type noyau avec reprise par une anaphore).

⁸⁵ La définition d'une anaphore est donnée dans le chapitre précédent.

J'ai vu Claude hier, il était en retard, comme d'habitude, tu vois ce que je veux dire, et il m'a annoncé qu'il ne pourra être là (évaluation de type associé + noyau + affixe, avec reprise par un marqueur puis une anaphore).

Il est vraiment impatient, tu vois ce que je veux dire..., mais bon il est quand même efficace (évaluation, marques phatiques de complicité de type noyau + affixe, avec reprise par un marqueur puis une anaphore),

Je crois bien que X était habillé en gris, non peut-être gris-vert, et il m'a dit.. (contraste de type rection, avec reprise par un marqueur puis une anaphore).

La parenthèse est caractéristique de l'oral car elle rend indéniablement compte d'un discours ancré dans une situation d'interaction. Les parenthèses (évaluations, précisions référentielles, contrastes) sont bien des indices de l'interactivité.

6.1.3.4 Les procédés de détachement du thème ou du rhème

Au niveau macro-syntaxique, ces procédés sont nombreux, aussi nous ne retiendrons que ceux observés dans le corpus, il s'agit :

- des antépositions (Blanche-Benveniste, 1990, p. 129) :

Exemple :

C'est vrai tu as raison, je connais bien ce monsieur

Exemple :

Toutes les années en septembre, il fait chaud

- des postpositions,

Exemple :

Il ne sait rien faire, ce type que tu m'a conseillé

Exemple :

X nous achète facilement deux propositions par an, Y jamais.

Y, le préfixe et *jamais*, le noyau, sont régis par *achète*, reformulable par *Y il ne nous en achète jamais*.

Parallèlement, il nous faut ajouter à cela « les différents types de constructions bancales ou incohérentes qui sont caractéristiques de l'oral » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 41) et, en particulier, ce que Boutet et Fiala nomment *le télescope syntaxique* (1986, cité par Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 42). C'est une sorte d'agglutination de deux constructions qui auraient dû être indépendantes.

Exemple (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 42) :

C'est une chose à laquelle on s'habitue très vite à repérer.

Pour conclure, il nous faut souligner que ces différents procédés ont souvent une fonction vis-à-vis de la relation : exprimer sa propre subjectivité, sa manière d'être à l'autre ou encore, s'assurer d'être compris de l'allocutaire (dans ce dernier cas, il s'agit d'une marque de volonté de coopération⁸⁶). Parfois, ces différents procédés sont, en fait, tout simplement des reformulations (précision d'une idée, requalification, apports d'informations) qui permettent d'assurer l'intercompréhension.

S'appuyant sur ces apports théoriques, Luzzati (1987) puis Delomier (1991) se proposent de réfléchir sur l'effet oral dans les écrits.

6.2 Le style oralisé

Pour Luzzati (1987), l'effet oral à l'écrit ou *style oralisé* serait d'abord caractérisé par une organisation spécifique du discours. Alors qu'à l'écrit, il est demandé de construire son discours en liant les propositions entre elles par des termes de liaison (*d'ailleurs, de plus, or, outre...*), des conjonctions (*et, puisque, à cause de...*), l'oral s'organise suivant la pensée du locuteur qui parle au fil de ses idées, de ses impressions, de ses sentiments... Ses propositions se suivent sans que les liens logiques soient nécessairement explicités. Cela donne des guirlandes de propositions qui ne sont ni coordonnées ni subordonnées. La première caractéristique du style oralisé est donc une sorte de transposition à l'écrit du *phénomène de listing* qui caractérise l'oral (décrit par Blanche-Benveniste).

De plus, comme nous l'avons souligné, à l'oral, le locuteur peut changer brusquement d'idée, et couper son énoncé sans explicitation. Soit le locuteur pense à autre chose au moment où il parle et insère son idée directement dans son énoncé, soit il apporte un commentaire métadiscursif, une évaluation de ses propos, une expression de ses émotions... Cela produit à l'écrit des énoncés qui ressemblent aux parenthèses de l'oral.

Parallèlement, Delomier (1991) a étudié les manières dont le locuteur inscrit sa subjectivité dans un écrit oralisé (en particulier, la manière dont il met en avant le thème ou le rhème comme il l'aurait fait à l'oral).

Ces procédés de détachement du thème et du rhème à l'écrit, correspondent, à l'oral, aux différents dispositifs syntaxiques et macro-syntaxiques de Blanche-Benveniste.

⁸⁶ Nous retrouvons ici en partie « le principe de coopération » de Grice (1979).

Delomier souligne alors l'utilisation courante de çà et de c'est pour introduire les reprises (1991, p. 91).

Soit l'auteur détache le thème (dispositif pseudo-clivé ou d'extraction de l'oral),
exemple :

X, c'est le père du Jean,

soit il accentue un élément du rhème (projection de l'oral),

exemple :

J'ai souvent rendu service à Pierre, lui jamais.

D'autres caractéristiques du style oralisé, selon Luzzati, correspondent à l'oral à la répétition lexicale et la répétition de structure. C'est la tendance dans un écrit, à faire comme à l'oral, c'est-à-dire à utiliser le même vocabulaire et les mêmes structures phrastiques, alors que la norme écrite demande au scripteur de construire ses phrases et son énoncé et d'éviter les répétitions de structure (à moins que le scripteur n'ait l'intention de produire un « effet rhétorique »).

Enfin, toujours selon Luzzati (1987), le style oralisé se reconnaît également, par :

- des élisions (en particulier du *ne* de la négation),
- de nombreuses fautes de ponctuation et d'orthographe,
- l'absence d'inversion du sujet dans les formes interrogatives,
- et enfin des constructions syntaxiquement bancales pour de l'écrit.

En résumé, l'effet oral dans l'écrit serait donc principalement produit par une transposition des répétitions, du phénomène de listing et des parenthèses de l'oral (s'y adjoignent alors des expressions introductives et une utilisation particulière des marques graphiques pour préciser la valeur énonciative de la parenthèse). A cela s'ajoutent les procédés de thématization et de rhématisation, les élisions, les fautes d'orthographe et de grammaire, les constructions bancales...

Après avoir présenté les caractéristiques syntaxiques et macro-syntaxiques de l'oral et du style oralisé, nous allons analyser les études portant sur des écrits médiatisés par ordinateurs. Nous étudierons celles réalisées sur des supports informatiques de communication asynchrone et monocanale (textuelle), similaires à celui utilisé par la société.

6.3 Les écrits médiatisés par ordinateur

En France, les premières études linguistiques sur les discours produits sur un outil de communication informatique ont pu être réalisées grâce à la généralisation du Minitel. Par exemple, Luzzati, suite à ses recherches sur le style oralisé, s'est intéressé aux conséquences de l'incidence de la machine sur le comportement langagier dans une situation d'utilisation du Minitel comme outil de communication (1991). D'autres auteurs se sont également intéressés à ce type d'écrit (Anis, 1994, Debyser, 1989, Fauchois, 1988, Toussaint, 1993).

L'Internet et donc l'utilisation massive des messageries et des forums électroniques remplacent progressivement le Minitel comme outil de communication⁸⁷.

Selon Johansson⁸⁸(1991), ce sont autant de nouveaux objets d'étude qui méritent toute l'attention des linguistes. Ces études se situent dans le courant de recherche anglo-saxon, intitulé *Computer Mediated Communication* (CMC). Au sein de ce courant, nous nous référerons donc aux études linguistiques sur les écrits produits sur des supports de communication informatique asynchrone et monocanale⁸⁹.

Ces études linguistiques sur les écrits *via* les messageries (Dubartell, 1994, Jarvella and Al., 1989, Kolb, 1996), *via* des forums électroniques (Collot and Belmore, 1996, Yates, 1996) et *via* les boîtes de dialogues (Uhlirva, 1994, Werry, 1996) vont nous permettre soit de confirmer soit d'affiner ce qui a été dit sur les écrits produits sur Minitel. En effet, bien que les corpus étudiés soient en anglais, nous avons pu faire des parallélismes avec les recherches faites sur du français.

Nous choisirons comme intitulé générique à ces différents types de discours *écrits médiatisés par ordinateur*. En effet, *communication médiatisée par ordinateur* (*Computer Mediated Communication* : CMC en anglais) est une expression qui englobe à la fois les situations de communication synchrone et asynchrone, mono et multicanale. Notre corpus est composé d'écrits que nous analysons, dans cette partie, à un niveau discursif, c'est pourquoi nous préférons parler dans ce chapitre d'*écrits médiatisés par ordinateurs*.

⁸⁷ D'ailleurs, en France, le retard de développement de l'Internet serait dû à une solide implantation du Minitel.

⁸⁸ « the computer revolution has brought with it new forms of discourse which also deserve systematic study... Like other forms of discourse, new as well as old, it deserves the attention of future corpus workers » (Johansson, 1991, pp. 307-308).

⁸⁹ Des études linguistiques sur des forums utilisant des modes de communication synchrone et multicanale (de type *visioconférences*) ont été également réalisées, mais cette situation de communication est trop différente de la nôtre pour être retenue ici (Lacoste, Mouchon et Perrin, 1987, Lacoste, 1992, Condon and Cech, 1996).

La première caractéristique de ces écrits serait ce que Luzzati nomme le *style oralisé* (1991) et Toussaint le *spoken writting*⁹⁰ (1993).

6.3.1 Le style oralisé

Selon Luzzati l'étude des écrits produits sur Minitel permet d'observer comment une langue peut se plier à un usage nouveau « régi par des contraintes inédites de production (clavier non accentué), d'utilisation (interaction différée) et de communication (dissociation spatio-temporelle) »(1991, p. 100).

Ainsi, parce que le coût de communication du Minitel est élevé et que ses qualités ergonomiques sont limitées, le locuteur a peu de temps pour réfléchir, il écrit donc vite, au fil de sa pensée et produit par là même un écrit rédigé dans le style oralisé (Luzzati, 1991).

Ainsi, retranscrit dans les termes de Blanche-Benveniste, Luzzati trouve donc, dans les écrits produits sur Minitel, les procédés de détachement du thème et du rhème⁹¹, les répétitions lexicales et de structures, les parenthèses et le phénomène de listing (1991). Bien que Luzzati n'en parle pas en ces termes, nous pouvons supposer au regard de ce que souligne Charolles, cité précédemment (1987 cité par Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 44), que les répétitions, par exemple, seraient le symptôme d'une anxiété du locuteur qui, face un nouvel outil, a peur de ne pas être compris.

De même, Dubartell (1994, 1995), Werry (1996) qui étudient les écrits produits sur messagerie et sur forum électronique, soulignent que les contraintes spatio-temporelles de l'interaction, liées à la fois au médium⁹² et à un contexte qui privilégie l'interaction interpersonnelle, seraient à l'origine de ce type d'écrit oralisé⁹³.

⁹⁰ Selon Toussaint (1993, p. 134) « this form of writting is similar to « spoken writting ». This hybridation is undoubtedly one of the keys to success of telematique ».

⁹¹ Bien que son corpus soit issu d'interactions multicanales (son et texte) médiatisées par ordinateur entre ingénieurs, Uhlirova (1994) retrouve aussi ces procédés de thématisation et de rhématisation.

⁹² « I argue that it is essential to view technology as a factor in langage change » (Dubartell, 1994) « I discuss the spoken-like linguistics features of computer-mediated communication (CMC) as deriving from constraints, those linguistics of the discourse imposed by the medium's architecture. » (Dubartell, 1995).

⁹³ « Factors such as screen size, channel population and the pace of channel conversations all contribute to the emergence of certain characteritic properties. Some of the most obvious of these properties involve a tendency toward brevity which manifest itself in speaking turn of very short lenght, various forms of abbreviation, and the use of stored linguitics formulas » (Werry, 1996, p. 53).

De plus, selon Luzzati, la comparaison avec l'oral, en plus des contraintes temporelles, se justifie du fait que ce type d'écrit n'est pas fait pour rester. Fauchois distingue ainsi le *scripta volant* qui est fortement oralisé, du *scripta manent* qui est plus proche de l'écrit (cité par Debyser, p. 21).

Enfin, alors que les échanges épistolaires se font sur des rythmes qui sont de l'ordre du mois et que ceux réalisés sur Minitel restent limités quant à leur interactivité du fait de l'ergonomie et de la conception centralisée de l'intercommunication, le rythme des échanges sur messageries et forums électroniques est rapide (quotidien ou multi-quotidien). Ainsi, selon l'étude de Kolb (1996), le rythme de communication très rapide que propose la messagerie serait à l'origine, comme sur Minitel, de ce mélange d'oral et d'écrit⁹⁴. Collot et Belmore parlent eux d'*Electronic language* et Johansson d'un mélange d'oral et d'écrit⁹⁵.

La brièveté des écrits serait également une conséquence de ce rythme de la communication très rapide que propose une situation de messagerie. Selon Kolb, la messagerie serait mieux adaptée à des argumentations brèves qu'à de longs développements⁹⁶.

Enfin, sur Minitel, les contraintes liées à ce type de contexte seraient à l'origine d'un autre phénomène caractéristique à ce type d'écrit, le *style télégraphique* repris par Luzzati (1991) qui accentuerait, en particulier, certaines caractéristiques du style oralisé.

6.3.2 Le style télégraphique

Tous les auteurs qui se sont intéressés aux écrits produits sur Minitel s'accordent pour dire que les spécificités ergonomiques, la simplicité du clavier, la taille de l'écran, mais surtout le fait que le Minitel coûte cher (les corrections et la rédaction prennent du temps et ont donc un prix), favorisent la production de nombreuses fautes de frappe, erreurs de ponctuation (au regard des règles de dactylographie) et suppressions des accents, mais surtout de multiples abréviations et élisions et du tout

⁹⁴ « Consider the rythm of e-mail. It has something of a commonplace that, while e-mail is a written medium, it has more the feel and the style of oral communication » (Kolb, 1996, p. 15).

⁹⁵ « Electronic Language displays some of linguistic features which are more usually associated with spoken language » (Collot et Bellmore 1996, p. 21). « the computer revolution has brought with it new forms of discourse which also deserve systematic study. One of these is that electronic mail... Electronics mail reveals features of both speech and writting... » (Johansson, 1991, pp. 307-308).

⁹⁶ « This is good for disputing summary claims and short arguments, but it does not encourage dealing with argumentative structures that take pages or chapters to develop » (Kolb, 1996, p. 16).

en majuscules... De même selon Debyser (1989), ces contraintes poussent la prose produite sur Minitel « à l'économie, au résumé, à la brève synthèse» (p. 15).

Luzzati nomme ces différentes caractéristiques le *style télégraphique* (1991, p. 101).

Parallèlement, Werry⁹⁷ observe des phénomènes identiques sur messageries et sur forums parce que les utilisateurs veulent échanger vite en dépit des contraintes ergonomiques d'un système informatisé (contraintes temporelles et ergonomiques).

Anis (1994) remarque alors que cette tendance à l'économie s'accompagne d'une généralisation de l'emploi de marques graphiques (+, =, /.../, ???, !!!...) dans les écrits produits sur Minitel, non seulement pour remplacer des mots de liaison (conjonctions de coordination et de subordination), ou encore, pour introduire des parenthèses mais surtout, pour exprimer des évaluations, des sentiments, des émotions... Il y voit une volonté de recréer les conditions du face-à-face qui permettent, en particulier, l'expression de la subjectivité du locuteur grâce à l'intonation et la communication non-verbale. Ainsi ces marques remplacent ce qu'aurait produit à l'oral une intonation ou un regard et expriment par là même, dans les termes d'Anis des *valeurs énonciatives* (1994, p. 86). Werry (1996) observe également ce suremploi de marques graphiques, non seulement pour remplacer des connecteurs (style télégraphique) mais aussi pour exprimer des émotions⁹⁸. C'est pourquoi il nomme ce type d'écrit *Interactive Written Discourse*⁹⁹.

Cependant, selon Debyser, il serait trop rapide de conclure que ce type d'écrit est seulement « un oral transcrit à la *va vite* par des locuteurs qui tapent sur le clavier en lettres majuscules plus ou moins ce qu'ils diraient en face-à-face, au téléphone, à un intime » (1989, p. 19). Il reprend l'hypothèse de Fauchois (1988) selon laquelle l'écrit du Minitel ne serait pas seulement un écrit oralisé mais un nouveau *code vidéogrammatique*.

97 « Factors such as screen size, average typing speed, minimal response times, competition for attention, channel population and the pace of channel conversations all contribute to the emergence of certain characteristic properties. Some of the most obvious of these properties involve a tendency toward brevity which manifests itself in speaking turns of very short length, various forms of abbreviation and the use of stored linguistic formulas » (Werry, 1996, p. 53).

98 Werry parle en particulier de la *Netiquette* (1996, p. 50), guide du savoir-vivre pour les utilisateurs sur l'internet, qui propose entre autres des conventions pour exprimer ses émotions. Nous renvoyons le lecteur au chapitre 2 de la seconde partie de cette étude dans lequel nous présentons plus précisément ce phénomène .

99 « An innovative set of linguistic devices has evolved that functions to create the effects of voice, gesture, and tone through the creative use of capitalization, spelling, and punctuation. For example, reduplicated letters are used to represent drawn out or expressive intonation » (Werry, 1996, p. 57).

6.3.3 Vers un nouveau type de discours ?

Selon Fauchois (1988, cité par Debyser, 1989, p. 19), l'écrit produit sur Minitel serait un nouveau *code vidéogrammatique*.

6.3.3.1 Un nouveau code ?

Ce créole serait caractérisé par¹⁰⁰ :

- 1) la suppression des accents,
- 2) l'emploi de marques graphiques (exemples : ->, /, +, =...) soit pour remplacer des connecteurs soit comme marque de la subjectivité du locuteur (décrit par Anis 1994),
- 3) la réduction des consonnes doubles à une seule,
- 4) la tendance à confondre l'écriture de mots dont la phonétique est identique,
- 5) le mélange du participe passé et de l'infinitif,
- 6) le non respect des accords (en genre mais surtout en nombre),
- 7) la simplification de la conjugaison,
- 8) la chute fréquente du pronom personnel sujet,
- 9) la réduction des morphèmes discontinus : chute du *ne* dans la négation (décrit dans le style oralisé par Luzzati, 1987),
- 10) des formes syntaxiques privilégiées, surtout interrogatives (absence d'inversion du sujet : décrit dans le style oralisé par Luzzati, 1987),
- 11) la réduction de mots fréquents à leur squelette consonantique.

En fait, dans sa présentation de ce créole, nous retrouvons certaines caractéristiques du **style oralisé** (9 et 10).

Dans d'autres caractéristiques, nous retrouvons, ce que Luzzati nomme le **style télégraphique** (1991, p. 101) qui se reconnaît par :

- les abréviations (11),
- l'emploi de la ponctuation pour remplacer des connecteurs et exprimer des marques de subjectivité (2),
- les élisions de mots (8 et 9),
- la suppression des accents (1).

Enfin nous regroupons sous l'intitulé générique de **fautes d'orthographe** :

- la réduction des consonnes doubles à une seule (3),
- les tendances à confondre l'écriture de mots homophones (4),

¹⁰⁰ Nous avons sélectionné les marques qui sont représentatives de notre corpus.

et de **fautes de grammaire**, (décrits également par Luzzati dans le style oralisé) :

- le mélange du participe passé et de l'infinitif (5),
- le non respect des accords (6),
- la simplification de la conjugaison (7).

Ainsi, ce nouveau code vidéogrammatique, est plutôt, selon nous, une conséquence d'une adaptation des locuteurs aux contraintes spatio-temporelles et sociales du cadre communicatif. Ce sont, en effet, les contraintes spatiales (contraintes ergonomiques : taille de l'écran, type de clavier) et temporelles (manque de temps), associées avec la volonté de pouvoir exprimer sa subjectivité vis-à-vis de soi et des autres et d'augmenter ses chances d'être compris... (fonctions interactives) qui seraient à l'origine, dans les écrits médiatisés par ordinateur, d'un style oralisé qui aurait tendance à devenir télégraphique.

Cependant, à partir de ce constat général, certains linguistes, comme Yates, Collot et Belmore (1996) ont essayé de faire une comparaison entre l'écrit médiatisé dans une situation de messagerie ou de forum, l'oral et l'écrit papier. Au regard de leurs résultats, le type de discours produit sur ces outils, comme nous allons le voir ci-dessous, ressemblerait au discours en situation de Bronckart (présenté dans le chapitre précédent).

6.3.3.2 Un type de discours en situation ?

Yates (1996) note, à partir d'une étude comparative sur la distribution des pronoms personnels entre l'écrit, l'oral et l'écrit médiatisé de type forum électronique (*Conferencing system*), que dans ce dernier la distribution du *je* et surtout du *tu* ressemble à celle de l'oral (ou à des situations d'échanges épistolaires où l'allocataire est clairement identifié).

Cela s'explique facilement : la situation de messagerie ou de forum est avant tout une situation d'échanges interpersonnels, les messages sont adressés à un destinataire précis, un allocataire et contiennent donc le *je* et le *tu* caractéristiques du discours en situation.

De plus, Werry (1996) observe que ces discours contiennent de nombreux actes de langage simplement juxtaposés¹⁰¹. Yates souligne également que l'écrit médiatisé par ordinateur contient le plus fort pourcentage de modaux (devoir, pouvoir, vouloir). Or, nous savons que la modalité dans un discours peut être un type de formulation

101 « Successive, independent speech acts are simply juxtaposed » (Werry, 1996, p. 51).

*directe*¹⁰² des actes de langage (acte directif : *tu dois aller là bas*, acte directif indirect : *je veux que tu partes*, acte expressif : (*je pense que*) *je peux le faire*).

Ainsi, grâce à ce type de formulation des actes de langage qui sont des manières de se positionner par rapport au monde et surtout par rapport aux autres, les locuteurs peuvent accentuer les marques de leur subjectivité dans l'échange.

Parallèlement, Collot et Belmore (1996) ont analysé un grand corpus de discours réalisés sur un forum électronique (*Bulletin Board System*). Ils ont dissocié deux sous groupes de discours : des discours produits sur le vif et des discours qui ont été corrigés par un correcteur. Ils en ont spécifié les caractéristiques lexicales et grammaticales à partir d'une analyse comparative avec l'anglais écrit et oral. Ils caractérisent ce type de langage selon différentes dimensions.

Au regard de notre corpus, nous n'avons retenu que leur étude des écrits produits sur le vif. Ainsi, ce type de discours serait plus proche de l'interview ou de la conversation spontanée que des discours officiels, ce qui exclut la narration.

En résumé, nous reconnaissons dans ces résultats, des critères de reconnaissance du discours en situation de Bronckart (1985, 1987). Rappelons que ce dernier repère, entre autres, dans ce type de discours (dont la conversation spontanée en est l'exemple type) :

- des pronoms et des adjectifs de la première personne du singulier, des pronoms de la seconde personne du singulier et du pluriel,
- de nombreuses phrases non déclaratives (interrogatives, impératives, exclamatives).

En d'autres termes, l'écrit médiatisé serait un type de discours en situation dans lequel la formulation des actes de langage est directe (de type *je pense que..., tu devrais faire, ...*). Nous pouvons supposer que c'est cette tension, cette intention, cette volonté des locuteurs d'exprimer leur propre subjectivité et d'agir sur les autres qui serait à l'origine de ce type de formulation des actes de langage. C'est donc un type de discours qui se veut interactif c'est-à-dire qui veut agir sur l'autre.

Les contraintes du médium (simplicité du clavier et taille de l'écran), les contraintes spatiales (décontextualisation du discours), les contraintes temporelles, les

¹⁰² La notion d'actes de langage *directs* vs *indirects* bien qu'aujourd'hui largement débattue est issue historiquement d'Austin, 1970, repris par Searle, 1972, puis par Ducrot, 1991, Flahault, 1978... Pour notre étude, nous dirons qu'un acte de langage est direct lorsque sa formulation permet d'interpréter sa valeur illocutoire sans grand risque d'erreur. Dans l'exemple *je pense que tu as raison*, le verbe *penser* amène à interpréter cet acte comme un acte de valeur illocutoire expressif. Un acte indirect serait par contre une question qui a valeur de reproche, exemple : *tu n'es pas allé à la banque ?*

contraintes sociales (des outils faits pour échanger et pour agir sur l'autre) sont autant de facteurs à l'origine des caractéristiques de l'écrit médiatisé par ordinateur.

Au regard de ces apports théoriques, nous allons maintenant constituer la grille d'analyse de notre corpus. Son application nous permettra d'appréhender comment ces différentes contraintes se manifestent et s'articulent dans notre situation.

6.4 Grille d'analyse du corpus

Nous décrirons donc à la fois les interventions saisies sur le formulaire *Information Initiale* et sur le formulaire *Enrichissement*.

Nous vérifierons si nous rencontrons les caractéristiques du **style oralisé**, à savoir :

- les différents procédés de mise en valeur du thème et de rhème,
- les répétitions lexicales et de structures,
- le phénomène de listing,
- les parenthèses (l'utilisation de marques graphiques pour les mettre en valeur).

Nous ajouterons à ces caractéristiques du style oralisé, les **fautes d'orthographe** :

- tendances à réduire les consonnes doubles à une seule,
- tendances à confondre l'écriture de mots dont la phonétique est identique...

et **de grammaire** :

- la simplification de la conjugaison,
- le mélange du participe passé et de l'infinitif,
- le non respect des accords (en genre mais surtout en nombre),
- les différents types de constructions bancales et en particulier les télescopes syntaxiques.

Nous qualifierons ces différents procédés par niveau (syntaxique et macro-syntaxique) et, si nécessaire, par rapport à leur fonction interactive (est-ce une marque de la subjectivité du locuteur, une marque phatique, une évaluation, un contraste, une requalification...?).

Nous vérifierons la présence de ce que Luzzati nomme **style télégraphique** pour :

- les abréviations,
- la généralisation de l'emploi de *marques graphiques*¹⁰³ pour remplacer des connecteurs ou pour exprimer des émotions,
- les élisions de mots,
- les fautes de *dactylographie*¹⁰⁴ ou d'accents.

Enfin, nous qualifierons le type de discours produit dans cette situation. Nous appliquerons donc la grille d'analyse suivante qui insiste en particulier sur :

- la distribution des pronoms personnels,
- les temps et modes employés,
- la formulation des actes de langage.

Nous pourrons reprendre alors les résultats de l'analyse discursive faite dans le chapitre précédent (sur les interventions saisies sur le formulaire *Information Initiale*), en particulier, celle des pronoms personnels, des actes de langage, des temps et des modes employés.

7. Analyse du corpus

Nous allons donc suivre notre grille d'analyse et observer ce qui caractérise dans notre corpus, *le style oralisé, le style télégraphique et enfin le type de discours utilisé.*

- **Conventions de transcription**

Rappelons que les extraits de corpus sont retranscrits textuellement dans un format autre que celui du corps du texte (Time New Roman, 8 points). Le texte se détache donc facilement du reste, ce qui nous permettra d'omettre les guillemets et les points de suspension traditionnels. Les reformulations de morceaux de discours seront également sans guillemets, dans le même format que le corps du texte et en italique. Le numéro de l'interaction dans le corpus sera chaque fois indiqué, le lecteur pourra ainsi se référer au corpus qui se trouve en annexe 5. Lorsque les portions de discours sont extraites de l'intervention initiale, saisie sur le formulaire *Information initiale*, nous noterons le numéro de l'échange (que nous nommerons pour ce chapitre *exemple*)

¹⁰³ Nous préférons ce terme générique pour parler des différentes marques que sont : ?, ,, /, !, (...), ...

¹⁰⁴ Nous préférons employer le terme *fautes de dactylographie* car les normes de la ponctuation sont particulièrement subjectives.

suivi de l'abréviation II. Si c'est une intervention écrite sur le formulaire *Enrichissement*, nous notons, rappelons-le, dans l'ordre chronologique de leur production : Ea, Eb, Ec, ..., En.

7.1 Le style oralisé

Il s'agit donc :

- des différents procédés de mise en valeur du thème et du rhème,
- des répétitions lexicales et de structures,
- du phénomène de listing,
- des parenthèses (avec les différents moyens graphémiques de les introduire),
- des fautes d'orthographe et de grammaire.

7.1.1 Les procédés de mise en valeur du thème et du rhème

Les différents exemples rencontrés sont des mises en valeur d'un élément soit du thème soit du rhème de l'énoncé.

Nous avons classé ces exemples par niveaux : syntaxique et macro-syntaxique.

- **Niveau syntaxique**

A ce niveau, nous avons essayé de trouver des dispositifs directs et d'extraction.

- * **Le dispositif direct**

Exemples 10 (Ea) : (détachement d'un élément du rhème)

J'ai rencontré X avec BPO. Avec son nouveau poste. Il devient intéressant de la suivre

Exemple 30 (Ea) :

(détachement d'un élément du rhème)

avec JCL nous avons rencontré M. Y et Mme Z

Exemple 31 (Eb) :

(détachement d'un élément du rhème)

rencontres avec entreprises de maintenance, de Total Facility Management et visites de sites, avec BVE & RDA ?

- * **Le dispositif d'extraction**

Les trois exemples suivants qui contiennent un procédé de détachement d'un élément du thème ou du rhème avec reprise par *c'est*, sont caractéristiques de l'oral dans l'écrit selon Delomier, 1991.

Exemple 12 (Ea) (détachement d'un élément du rhème) :

Bravo Michèle, c'est un contact intéressant

Exemple 16 (II) (détachement d'un élément du rhème) :

je crois qu'il est prêt à jouer le jeu et même à jouer à nous aider à convaincre le CIC que Convergence c'est mieux

Exemple 36 (Eb) (détachement d'un élément du rhème) :

chez eux, c'est OMI qui s'en occupe

- **Niveau macro-syntaxique**

Dans les deux exemples ci-dessous, la construction détachée est nommée *préfixe spécialisé* car introduit par *comme* (selon Blanche-Benveniste, 1991, p. 129).

Exemple 4 (Ea) :

Comme RDD le sait, je connais bien ce monsieur

Exemple 52 (Ea) :

Comme je te l'avais déjà dit, il est intéressant de saisir cette opportunité...

De même, dans l'exemple ci-dessous, un des éléments du rhème détaché est un suffixe à signification temporelle (Blanche-Benveniste, 1991).

Exemple 17 (Ec) :

à la question de MDA j'étais sur la mission en 83 mais je n'ai pas eu de nouveau contact, depuis

Exemple 48 (II) (détachement d'un élément du rhème) :

Le prospect peut se rendre à Ecully, ville qu'il connaît bien !

Enfin, nous rencontrons également des fautes de construction syntaxique qui ne se produiraient pas dans un écrit standard.

Exemple 5 (Ea) :

S2 nous propose de nous "entendre" défendre

Exemple 11 (Eb) :

demande sans doute un contact en face à face

Exemple 27 (Ea) :

On a déjà largement réfléchi à ce thème de prestation sans beaucoup d'enthousiasme jusqu'à présent, en particulier parce que ce type de savoir faire est celui de RDI.

Exemple 47 (II) :

Mr. X, architecte de St Etienne, en est chargé, et se rend régulièrement en Pologne

Nous pouvons ajouter un seul exemple de non-inversion du sujet à l'interrogatif.

Exemple 43 (Ea) :

TU as pris connaissance des références AM chez S1?

En, résumé nous remarquons que ces différents procédés sont surtout présents dans les discours produits sur le formulaire *Enrichissement*.

7.1.2 Les répétitions

Au niveau syntaxique, nous n'avons trouvé dans notre corpus que des répétitions lexicales. La répétition du mot intervient dans différentes rections d'une même construction.

A un niveau macro-syntaxique, les répétitions de structures, souvent redondantes dans notre corpus, sont construites avec :

- *il + un verbe,*
- *je + un verbe,*
- des suites de propositions assertives, soit coordonnées par *et*, soit juxtaposées,
- des noyaux suivis de plusieurs affixes.

7.1.2.1 Les répétitions lexicales

Ces répétitions lexicales seront regroupées selon les deux niveaux (syntaxique et macro-syntaxique) et selon les deux catégories les plus souvent rencontrées dans notre corpus :

- les procédés de reformulation, d'insistance du locuteur pour que son discours soit bien compris,
- la tendance, comme à l'oral, à utiliser le même vocabulaire.

Nous présenterons des exemples de répétitions lexicales qui forment des listes dans le paragraphe qui traitera le phénomène de listing.

- **Niveau syntaxique**

- * **Répétition lexicale avec compléments d'informations**

Exemple 16 (II) :

je crois qu'il est prêt à jouer le jeu et même à jouer à nous aider à convaincre le CIC que Convergence c'est mieux

Il s'agit ici d'une reformulation au sein de laquelle le locuteur ajoute des informations.

- * **Répétition lexicale sans fonction apparente**

Exemple 46 (II) :

Le permis de construire doit être déposé en juillet pour viser la fin du projet à fin 1996.

Exemple 58 (II) :

X est assez insatisfait des partenariats trouve insuffisants les partenariats qu'il a avec les sociétés de

Exemple 59 (II) :

une étude la charge de travail pour équilibrer la charge

- **Niveau macro-syntaxique**

A ce niveau, les lexèmes redondants peuvent se situer soit dans différentes propositions soit dans deux champs différents. Car, rappelons-le, les utilisateurs ont souvent construit leur discours à partir de l'articulation de plusieurs champs. Comme précédemment, ce procédé peut avoir une fonction interactive ou non.

- * **Répétition dans deux champs différents (compléments d'informations)**

Exemple 10 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Intérêt pour l'ingénierie de l'insertion et gestion des cadres supérieurs

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Devient en 95 responsable de la gestion des cadres supérieurs de S1. Intérêt pour projet COB et

Exemple 13 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

texte : Audit technique d'une société de manutention dans les aéroports(900 personnes): audit confidentiel avant achat par une société anglaise

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

texte : Audit rapide à faire d'ici 15 jours

Dans cet exemple, nous observons une répétition de lexèmes dans un même champ, au sein de deux propositions mais également dans deux champs différents. Ces répétitions semblent être ici des reformulations dans lesquelles le locuteur requalifie son idée, afin, peut-être, d'être sûr que les destinaires le comprennent (fonction interactive) : *c'est un audit technique, confidentiel et à faire d'ici 15 jours.*

- * **Répétition d'un lexème dans deux propositions différentes (pas de fonction interactive apparente)**

Exemple 21 (II) :

Suite à présentation A le DRH Groupe souhaite nous prescrire sur les organisations qualifiantes dans les services tertiaires des divisions. CHB doit envoyer documentation et références à ce sujet.

Par ailleurs, elle souhaite une démonstration de convergence à mr Z son adjoint. Informer ELH et BGA et lui envoyer avec doc CHB une doc. convergence.

Les répétitions lexicales sont surtout extraites du formulaire *Information Initiale*.

7.1.2.2 Les répétitions de structure

Un des types de structure dominant et régulièrement répété se révèle être la suite de constructions indépendantes de type *il + verbe* ou *je + verbe* ou encore *noyau + une*

suite d'affixes. Nous renvoyons le lecteur au paragraphe sur le phénomène de listing. En effet, cela semble être, pour le locuteur, une manière économique de lister ses idées.

7.1.3 Le phénomène de listing

Nous traiterons également ce phénomène aux deux niveaux : syntaxique et macro-syntaxique.

- **Niveau syntaxique**

Au niveau syntaxique, les éléments listés pourront être des éléments de rection. Ils seront alors séparés par de marques graphiques (slashes, virgules, trois points de suspension...).

Exemple 1 (II) :

STO et RDF ont proposé des solutions possibles autour des dispositifs de diagnostic professionnels et du partenariat entreprise/entreprise d'insertion et interim d'insertion (répétition lexicale)

Exemple 9 (II) :

action de Vente/ Fidélisation

Exemple 11 (II) :

à partir de nos références S2, S3, S4

Exemple 14 (II) :

il manque de dispositions techniques, de méthodes de coordination, supportées par la mission M1

Exemple 16 (II) :

Ils commencent à réfléchir à temps partiel, problemes de pyramides des ages, mobilites externe

Exemple 19 (II) :

19 - II : JSB/RDF/PSO

Exemple 35 (II) :

35 - II : son intervention porte en partie sur le conseil fiscal, juridique, financier mais aussi

Exemple 38 (II) :

38 - II : Intéressé par une approche RH, GPE, compétences

Exemple 42 (II) :

42 - II : la cellule Etudes/ Méthodes / Organisation

Exemple 49 (II) :

5 pistes à priori; L'environnement economique, Marche de l'emploi, L'environnement commercial, Les candidats sur le marche, L'evolution des processus de recrutement.

Exemple 59 (II) :

II : aussi il nous consulte pour la methodologie , la formation des auditeurs, le suivi de la demarche sur 1 ou 2 services, le transfert à l'equipe pour l'extention, la supervision des resultats;

De plus, deux champs du formulaire se prêtent plus particulièrement à l'énumération d'éléments listés. Il s'agit des champs *Nature de la prestation*, *Proposition d'action* et des champs de la partie *Diffusion*.

Exemple 15 (II) :

Nature de la prestation : Commercial / Marketing, Management de Projet, Organisation, Stratégie / Politique

Diffusion pour information : COF, RDB, COC, BLA

Il s'agit dans ces deux cas d'énumérer, à partir d'une liste de mots-clés proposés, des types de prestations dans le premier exemple et des noms de personnes dans le second.

Ainsi pouvons-nous nous demander si ces listes ne seraient pas plutôt la manifestation d'un certain type d'écrit professionnel que d'un écrit rédigé dans un style oralisé. Cette hypothèse sera à confirmer dans le chapitre suivant. Nous pouvons, d'ailleurs, nous poser cette question pour toutes les listes observées : est-ce que cette caractéristique discursive est due à une situation informatisée, un contexte professionnel, ou les deux à la fois (ce qui amplifierait cette tendance) ?

- **Niveau macro-syntaxique**

Au niveau macro-syntaxique, la juxtaposition de propositions (*noyaux et affixes* ou de type (*il + verbe ou je + verbe*) est également un phénomène assez courant dans ce corpus. En effet, très rares sont les connecteurs¹⁰⁵. Lorsque ces propositions ont été saisies sur le formulaire *Enrichissement*, elles sont d'ailleurs assez courtes. Nous sommes alors très proches du style télégraphique.

- * **Liste de constructions juxtaposées**

Nous ne donnerons ici que quelques exemples car ce procédé est très courant que ce soit dans les discours produits sur le formulaire *Information Initiale*, ou sur le formulaire *Enrichissement*.

Exemple 10 (Ea) :

J'ai rencontré X avec BPO_ Avec son nouveau poste il devient intéressant de la suivre_ Je suis prêt à aller à ce rendez-vous.

Exemple 17 (II) :

S1 s'apprête à investir 500 MF en 95 sur un site industriel proche de LYON_ Il faut essayer de se placer_ S1 a été le premier client de JCL..._ j'ai fait une mission en 73/74 sur l'implantation des centres de distribution_ je verrai bien un courrier riche en références adressé directement à X par RDB et MDC correcteurs...mais au moins ça prouve que tu es lu !

¹⁰⁵ Nous verrons que ce procédé aura des conséquences majeures sur la compréhension des liens logiques de l'argumentation des locuteurs et de leurs intentions d'actions (voir chapitres 1 et 3 de la seconde partie de cette étude).

Exemple 20 (Ea) :

Je guette le BOAMP de fin dec, MDB m'a demandé de prendre la responsabilité de la coordination, Je dois appeler GLR de T des demain.

Exemple 23 (II) :

X était le directeur adjoint de la communication pendant l'opération GARP; il s'est fait écarter par Y au cours de la dernière réorganisation. Son poste à la DIF me semble important; il est sous CERISIER et en parallèle avec Z (dpt investissements et projets (patron de S2), que j'ai rencontré positivement lors du Garp).

Exemple 24 (II) :

Ai mis en relation JSB et ELH/COG; ELH et JSB doivent rencontrer le client à Paris pour lancer la mission le 13/1. Voir ELH pour la suite

Nous arrêterons ici les citations d'exemples qui sont nombreux (en signalant cependant que 44 (II), 46(II) , 47 (II) , 48 (II), 52 (II), 54 (II), 55 (II) sont également des exemples pertinents).

* **Suite de type un noyau + éléments de rections et affixes**

Ce procédé allonge considérablement les phrases.

Exemple 2 (Ea) :

J'ai lu l'information avec beaucoup d'attention, mais peu d'intérêt, dans la mesure où l'on ne connaît pas le contenu de vos échanges : donc impossible d'apporter un enrichissement éventuel.

Exemple 11 (Ea) :

Je suis intéressé par une rencontre avec M Z, avec MDA pour parler RH cadres sup. à partir de nos références S2, S3, S4.

Exemple 17 (II) :

Je ne suis pas sûr que ce soit l'homme sur lequel investir, si nous voulons revenir chez S1; si nécessaire je peux faciliter la rencontre, bien que je le connaisse encore mal.

Exemple 31 (II) :

JFY peut nous mettre en contact avec un industriel argentin qui dirige une importante société fabricant et installant des ascenseurs et qui souhaite se diversifier dans les services immobiliers

Exemple 44 (E) :

Peux-tu savoir si ce sont des concurrents de C1; entreprise situé à Corbas, dont je connais bien le PDG, Z et auprès de qui nous sommes actuellement en démarche commerciale sur la mise en place...

Exemple 52 (E) :

OK, Bernard, mais on ne peut mobiliser X sur l'organisation interne de la S1 qu'à partir du moment où nous aurons identifié un problème précis (cf rapport sur l'avenir de la S1 à 10 ans), et une approche d'intervention.

Exemple 53 (E) :

OK Bernard, sachant que JOM est très intéressé et qu'il faut également associer GNO, qui a déjà entamé des contacts commerciaux avec Y, le président d'S1, pour pénétrer le monde des mutuels.

Je te rappelle que Y est l'un des co-auteurs du rapport, et donc qu'il peut nous donner des tuyaux sur les suites que la S1 veut donner à ce rapport; il a aussi certainement des points d'entrée à nous suggérer.

Dans l'intervalle, ainsi que j'en suis convenu avec X, je vais le rencontrer, pour parler études et politique MEI, puisque là, il est directement acheteur potentiel.

Niveau syntaxique et macro-syntaxique confondus, le phénomène de listing semble être un procédé utilisé indifféremment dans les deux types de formulaires.

7.1.4 Les parenthèses

Nous trouvons quelques parenthèses qui sembleraient être, par rapport à une parenthèse classique de l'écrit, des manières pour le locuteur d'exprimer sa subjectivité envers lui-même (évaluation métadiscursive) ou envers les autres (fonctions phatiques). De plus, le locuteur utilise souvent, afin d'alerter l'allocutaire, soit, à juste titre, des parenthèses (...), soit des slashes /.../ auxquels il adjoint, comme nous le verrons ci-dessus des marques graphiques pour exprimer ses sentiments.

Lorsque nous avons hésité quant au statut de la parenthèse (phénomène de l'écrit ou oral dans l'écrit ?), nous n'avons gardé que les parenthèses traduisant une volonté du locuteur d'agir sur l'allocutaire et donc de se montrer interactif.

Exemple 16 (II) :

je crois qu'il est prêt à jouer le jeu et même à jouer à nous aider à convaincre le CIC que Convergence c'est mieux; ses deux adjoints ont été prévenus de cette intention. Alors ELH et BGA à vous de jouer et de créer une connivence avec lui sur ce sujet.

B - Il serait intéressé d'entendre CDC sur notre possibilité de recevoir un cadre pas encore motivé pour un départ et de l'accompagner ensuite...

Nous avons gardé ce cas, car bien qu'il n'y ait pas de marque graphique, la parenthèse est produite à la fois par un changement de mode (infinitif), par une adresse directe *à vous de jouer* et par un appui du discours caractéristique de l'oral, *alors*, dans un ensemble qui est du récit rapporté (*je crois, il serait intéressé...*). De plus, la fonction phatique de cette parenthèse est appuyée par la tournure familière de type *à vous de jouer...* qui est une marque d'une complicité du locuteur. (Dirions-nous cela à l'écrit ?).

Exemple 17 (II) :

S1 s'apprête à investir 500 MF en 95 sur un site industriel proche de LYON/ Il faut essayer de se placer// S1 a été le premier client de JCL...

Dans cet exemple, l'auteur produit un acte directif qui implique l'allocutaire dans un énoncé narratif (actes assertifs de structure identique : *il s'apprête.., il a été le premier...*). La proposition est apposée (absence de connecteur) par des slashes ; l'auteur passe de la troisième personne à la forme impersonnelle. C'est également un commentaire métadiscursif évaluatif de la part du locuteur au regard de son discours reformulable de la façon suivante : *S1 s'apprête... Je pense que nous devons...S1 a été...*

Exemple 17 (Ea) :

En parallèle, il serait question que Y porte un gros projet de création d'une plate-forme humanitaire sur la région lyonnaise (Satolas?)... Projet bien sûr contesté par les ONG qui ne sont pas sous l'orbite de S1, et très politique (élections oblige...)

La question elliptique *Satolas ?* est une parenthèse destinée aux allocutaires (il s'agit d'un acte interrogatif : *s'agit-il de Satolas ?*).

Avec *élections oblige*, l'auteur apporte un complément d'informations (apport de rhème). Cependant, par cette parenthèse, il instaure une sorte de complicité avec les destinataires (car il s'agit d'une tournure familière, presque d'une expression toute faite du type : *qu'est-ce que tu crois, apparences oblige*). Cette parenthèse a, selon nous, une fonction phatique de type *tu vois ce que je veux dire, élections oblige*, impression accentuée par les points de suspension.

Exemple 17 (Ed) :

X, qui partira à la retraite dans moins de 3 ans, se met (est mis par RP?) progressivement en retrait...

Dans cet exemple, le locuteur modère son analyse en indiquant entre parenthèses ses interrogations. Il se pose ainsi une question mais interroge aussi par là même ses allocutaires : *qu'en pensez vous ?*

Exemple 25 (II) :

JSB (encore lui) recherche un consultant pour une expertise demandée par un CE (encore !) sur la restructuration d'entités de S1 sur l'Ouest et les Vosges.

Cette parenthèse (construction noyau) est une sorte de commentaire métadiscursif sans reprise, car le locuteur continue le fil de son discours.

Nous sommes, dans cet exemple, typiquement en présence du style oralisé : ces parenthèses sont fondamentalement à fonction phatique et constituent une sorte de marque humoristique. Cependant, il ne s'agit pas d'une formule orale, par contre à l'écrit, il produit un effet oral.

La parenthèse traduit également par un changement de thème :

Exemple 50 (II) :

X s'est rappelé à mon bon souvenir en me demandant si nous étions sur des appels Phare sur l'organisation des collectivités publiques ou sur le transport (apparemment il en voit passer beaucoup).

Il intervient comme expert pour S2 sur des problèmes de VAL.

Je pense que nous devrions le garder en tête pour la Roumanie ... en France (appel d'offre ANER sur les transports régionaux ?).

Dans la première parenthèse, le locuteur fait un commentaire métadiscursif. Dans la seconde, il s'agit d'un commentaire explicatif pour lequel nous ferons la même analyse que plus haut pour *Satolas* ? (exemple 17) en ce qui concerne le type de valeur énonciative de la parenthèse.

Exemple 51 (II) :

ils recherchent pour le comité scientifique de la mission des cabinets compétents et intéressés (comme nous l'avons fait pour nos propres missions avec Z). X, S1, a été interrogé et a retransmis la question à S2.

Dans cet exemple, le changement du sujet *le nous collectif* implique les destinataires dans la formulation de ce complément d'informations (*fonction phatique*).

Exemple 58 (II) :

la principale raison en est que les consultants viennent pour prendre et n'apportent rien, ensuite ils trouvent qu'ils ne sont en général pas au niveau pour conduire des missions d'ingénierie avec des intervenants de haut niveau (divas mondiales que peut s'offrir S1) et d'autre part qu'il n'a pas eu le temps d'investir dans cette relation (en particulier avec A)... Rappelons nos "connexions" communes : S2, S3, S4... (à noter que JFR est assez critique contre l'omniprésent C1 : trop méthodique, sa fiche projet C1 ça ne marche jamais comme prévu...et très loin de son discours complexité quand il intervient).

Nous sommes convenus d'essayer de développer notre relation

Cet exemple illustre par trois fois des compléments d'informations apportés par le locuteur.

En résumé, ces parenthèses sont des marques d'une volonté du locuteur d'impliquer ses allocutaires dans son écrit ou d'exprimer ses sentiments. Ces petites notes personnelles de l'auteur nous montrent que cet écrit rédigé dans un style oralisé a pour fonction l'interactivité.

Enfin, les parenthèses sont surtout présentes dans les discours produits sur le formulaire II. Ceci n'est pas surprenant, en effet, les interventions saisies sur le formulaire E, sont le plus souvent trop courtes pour que ces dernières contiennent des parenthèses.

7.1.5 Les fautes d'orthographe et de grammaire

Nous avons également repéré de nombreuses fautes d'orthographe.

La faute d'orthographe correspond très souvent, comme le remarque Fauchois, (voir ci-dessus) à l'absence d'accord en genre mais aussi en nombre (A), au mélange du participe passé et de l'infinitif (B), à un flottement dans la transcription des digrammes homophones (C). Parfois, cela ressemble plutôt à des fautes de frappe (D).

- A - exemples : ...société est très présent..., ...références que je lui avais préparé...,
- B - exemples : As tu penser, j'ai discuter,
- C - exemples : declancher, demende,
- D - fautes de frappe, exemples : damandant, implantatiion, responsnable, niveau.

Nous n'avons ni été exhaustive ni spécifié le type de formulaire, car ces fautes ont été nombreuses dans les deux formulaires.

Occurrences rencontrées (N°) / Type de faute (T) :

1 / A : les diagnostic.	34 / A : As tu penser
6 / A : nos intervention	35 / A / D : les dirigeant actionnaires - avtivités
9 / A : soient à la place de soit	42 / D : implantatiion - produits pour lesquelles
11 / D : niveeau	44 / A : le thèmes
12 / A : les références que je lui avais préparé	45 / A : je lui ai confirmer - j'ai discuter - elle souhaite avoir terminer
16 / D : responsnable	50 / C : demandant
17 / A : élections oblige	52 / C : déclancher des études qui nous intéresse
18 / A : escuses - j'ai participer	53 / A : société est très présent
20 / A : rappellé	59 / A : Il a un budget limiter
32 / C : demende	60 / D : propositiion

7.2 Le style télégraphique

Nous avons repéré de nombreuses abréviations, une utilisation de marques graphiques pour remplacer soit des connecteurs soit des expressions subjectives, des élisions de mots et enfin, des fautes d'accent et de dactylographie.

7.2.1 Les abréviations

Pratiquement, dans tous les exemples du corpus, nous trouvons des abréviations qui se rapportent à :

- des noms communs (exemples : Prep., nov, dir, sup, démo, MF, Mgt, rdv, maxi, Dvlpt...),
- des termes spécifiques au monde de l'entreprise (exemples : RH, DRH, BTP, BOAMP, DG...),
- des noms de sociétés¹⁰⁶,
- des noms de départements ou de directions ou encore sous-directions de sociétés (DGA, ONS, DIF...),
- des sigles (PME, PMI, BOAMP, TGV, FAX, CES, OS, MOA, MOE PC...).

Le tableau ci-dessous en fait une analyse détaillée. Cependant, comme ce procédé est vraiment généralisé, nous n'avons pas indiqué le type de formulaire sur lequel il est produit.

¹⁰⁶ Qu'il nous faut excuser de ne pouvoir citer.

Liste des occurrences rencontrées (50 formulaires sur 61) :

1 : CES - prep.	34 : FM
3 : APTE - nov	35 : MF
4 : tel	36 : M.
11 : dir - RH - sup - GRH - démo	37 : Prediag
12 : CRI - PME/PMI - AM - BOAMP	38 : RH - dv - Pdt
13 : FAX - CV - PC	39 : ff - ca - DG - managt - Dvlpt - Org. - manip
14 : MF - APS - MOA - MOE - TGV	40 : Dir - Dpt - RH - ex - dir - pbs - rdv
15 : MR - GPL	42 : MF - ANIS - MF - territo
16 : DRH - RH	43 : Methodo - RV - rvs - propo - DG
18 : DRH - MM.	44 : IIR - Org. - Mr - rv
19 : BTP - M - propo - RV - KF - maxi - ex - Mgt	45 : DRH
20 : Mgt - F° - BOAMP - dec. - OK	46 : Mr - Org. - Mr - rv
21 : DRH - mr - doc.	47 : TRAS - rdv - RDV - immob
22 : dept - a ct	48 : SOFT - MS - PROJECT - D.G. - rv
23 : DIF - dpt - EOLE - GARP - Dvlpt - org.	49 : DRS - Mme
24 : Clasifs	50 : VAL ANER
25 : CE	52 : macro - PME - PMI - MEI - PMI - cf
26 : SVP	53 : RV
27 : Mr - OS - GFDT - CR	54 : infos - SSII - info
28 : DGA - Dvlpt	55 : Boamp
30 : com. - Org. - MF	56 : BOAMP
31 : BPR - & - tél.	57 : staff
32 : prep. - ième	58 : ok - divas
33 : RDV - M. - DRH	59 : KF
	60 : MF - CA
	61 : R&D

7.2.2 Emploi de marques graphiques...

Nous retrouvons bien une des caractéristiques du style télégraphique, à savoir, la tendance à employer des marques graphiques soit pour remplacer des connecteurs soit pour exprimer des émotions.

7.2.2.1 ...comme connecteurs

Il s'agit du slash “ / ” pour faire des énumérations, du signe plus “ + ” pour remplacer “ et ”, du signe égal “ = ” qui veut dire “ cela signifie que ”, le double slash “ // ” qui signifie la pause ou le changement d'idée. La flèche “ ---> ” est employée également pour signifier une relation de cause à effet de type “ en conséquence, en conclusion, donc ”.

Les marques graphiques, c'est-à-dire le point-virgule “ ; ” ou le point “ . ” sont également employées comme du double-slash “ // ”. Elles ne correspondent alors plus à une ponctuation traditionnelle et ne servent qu'à séquencer des idées juxtaposées.

Exemple 12 (II) :

Opportunité = PME et PMI / champ de compétence AM en association externe, technologies, aides de l'Etat risque = BOAMP national

Exemple 16 (II) :

X confirme ...= nous consulter

Exemple 17 (II) :

S1 s'apprête à investir 500 MF en 95 sur un site industriel proche de LYON/ Il faut essayer de se placer// S1 a été le premier client de JCL...; j'ai fait une mission en 73/74 sur l'implantation des centres de distribution/ je verrai bien un courrier riche en références adressé directement à X par RDB et MDC

Exemple 24 (II) :

ELH/COG

Exemple 30 (II) :

T+A

Exemple 47 (II) :

A veut se développer en POLOGNE. ---> d'où l'hypothèse d'une mission d' Accompagnement / Management de projet

Exemple 61 (II) :

et un sur le commercial, + un comité stratégique

7.2.2.2 ...comme expression d'émotions

Exemple 5 (Ea) :

si nous n'avions pas téléphoné je ne sais pas comment nous aurions su que nous étions préselectionné ! message transmis téléphoniquement...

Ce point d'exclamation signifie probablement le fait que le locuteur et d'autres consultants ont eu de la chance. C'est une marque de satisfaction personnelle d'avoir par intuition appelé ce contact.

Exemple 8 (II) :

Le consultant devra parler l'anglais et connaître la culture Allemande. Le prospect peut se rendre à Ecully, ville qu'il connaît bien!... Le 27 Mars matin..Il souhaite.

Le point d'exclamation, suivi des trois points de suspension, crée une complicité sur la signification de cet implicite, signification d'ailleurs que nous ignorons (fonction phatique).

Exemple 17 (Ea) :

Projet bien sûr contesté par les ONG qui ne sont pas sous l'orbite de S1, et très politique (élections oblige...)

Nous avons souligné, dans cet exemple, le rôle des points de suspension qui crée une complicité avec le lecteur, complicité de type : *tu vois ce que je veux dire*.

Exemple 18 (Ea) :

Tu as dû te tromper dans la liste de diffusion. Pourquoi COC? Escuses moi de jouer les typo-correcteurs...mais au moins ça prouve que tu es lu !

Ces trois points de suspension et ce point d'exclamation sont assez ambigus quant à leur signification : ironie, humour ?

Exemple 25 (II) :

JSB (encore lui) recherche un consultant pour une expertise demandée par un CE (encore !) sur la restructuration d'entités de S1 sur l'Ouest et les Vosges.

Dans la deuxième parenthèse, le locuteur insiste sur le *encore* grâce au point d'exclamation. Par contre en tant que lecteur, il est difficile d'en interpréter la connotation.

Exemple 34 (Ec) :

J'en effectivement parlé à AOR pour une éventuelle question de l'énergie. Autrement pourquoi AOR ???

Dans cet exemple, les trois points d'interrogation signifient sûrement que cet allocataire n'a pas compris ce que voulait dire le locuteur.

Exemple 39 (Eb) :

Le message précédent est une erreur de manip!!!

Ces trois points d'exclamation remplacent une intonation qui aurait été faite à l'oral pour appuyer ce message.

Exemple 41 (Ea) :

je confirme que nous sommes a priori pas du tout intéressé !!!

Dans cet exemple, le message est également renforcé par ces trois points de suspension. A l'oral, une intonation aurait produit le même effet.

Pour les autres exemples, nous renvoyons le lecteur au paragraphe sur les parenthèses.

Ce procédé, utiliser des marques graphiques comme expression de la subjectivité du locuteur, est employé indifféremment dans les deux formulaires.

Le style télégraphique est également reconnaissable par l'omission de nombreux mots.

7.2.3 Les élisions de mots

Les mots élidés sont, en particulier, les pronoms personnels sujets, les pronoms relatifs, les prépositions, les conjonctions, les articles, le verbe *être* ...

Nous présentons ci-dessous des exemples du corpus. L'élément omis est chaque fois mis entre parenthèses :

Exemple 14 (II) :

Suite à courrier sensibilisation, présentation plus en détail de nos activités, possibilités d'intervention et apport possible dans le cadre du projet Rhin-Rhône.

Nous écrivions *Suite à (un) courrier (de) sensibilisation, (je propose une) présentation plus en détail de nos activités (avec des) possibilités d'intervention et (un) apport (qui serait) possible dans le cadre du projet Rhin-Rhône.*

Nous indiquons après le numéro d'occurrence du corpus, les types de fautes rencontrés dans l'extrait choisi.

Exemple 1 (II) :

et (de l')intérim d'insertion

Exemple 3 (II) :

Prescription (à la) S2 (d') Alsace (Y) - rendez-vous (pour le) 21 nov

Exemple 7 (Ea) :

note (d')avril (de) 93 au conservateur du musée sur (une) étude

Exemple 7 (Eb) :

Merci de me communiquer (la) note de réflexion et (les) résultats de (la) démarche.

Exemple 8 (II) :

Développement de la ZAC de l'EUROPE et (une) proposition (de) A

Exemple 10 (II) :

(il) devient en 95 (le) responsable - (un) intérêt pour (le) projet (de) COB (et pour) CONVERGENCE

Exemple 13 (II) :

audit confidentiel avant (l') achat par une société anglaise

Exemple 14 (II) :

Difficultés pour définir en interne (de la) S1

Exemple 15 (II) :

une mission de définition (de la) politique essentiellement du Marketing (et de l') organisation ; (un) apport au niveau (des) tableaux de bords.

Exemple 16 (II) :

au niveau (de) convergence

Exemple 18 (II) :

quid du rendez-vous pour parler (du) projet (de) transport avec Y prévu le 18 mai 1994 et (qui a été) annulé ?

Exemple 19 (II) :

(une) proposition " création d'emploi, mode d'emploi " de 300 KF maxi à rédiger (par) JSB/RDF/PSO

Exemple 20 (Eb) :

...pour (le) montage de l'offre...

Exemple 22 (Ea) :

Il faut évoquer ce problème (de) formation...

Exemple 24 (II) :

(j')ai mis en relation...

Exemple 26 (II) :

(une) Etude du trafic maritime et (des) coûts du transport en TUNISIE

Exemple 31 (Eb) :

Après (une) contact tel avec JFA puis (avec) X (de) BPR Cadillon, je lui envoie un dossier de présentation (de) AM & Facility...(des) rencontres avec (des) entreprises de maintenance, de Total facility Management et (avec une) visite de sites, avec BVE & RDA ?

Exemple 41 (II) :

et (il) souhaite

Exemple 43 (Ed) :

M. X est (un) camarade de promo...

Exemple 48 (II) :

Diffuser la culture (du) projet et les méthodes (qui lui sont) associées

Exemple 58 (II) :

X est assez insatisfait des partenariats (et il) trouve insuffisant

Exemple 58 (II) :

X est assez insatisfait des partenariats (et il) trouve insuffisant

Exemple 59 (II) :

Il s'agit d'effectuer une étude de (la) charge de travail

Les élisions de mots sont donc très courantes, en particulier dans le formulaire II.

7.2.4 Les fautes...

Nous rencontrons également de nombreuses fautes d'accent et de ponctuation. Les fautes de ponctuation semblent en fait relever d'une méconnaissance des règles de dactylographie.

7.2.4.1 ...d'accents

Soit l'accent est omis (A), soit il est en trop (B), soit il n'est pas approprié (C). Ces fautes étant très courantes, nous n'avons donc pas précisé le type de formulaire sur lequel ces dernières ont été faites.

Quelques exemples de fautes d'accent :

1 / C : Après

2 / C : intérêt

10 / B : prêt

11 / A : intéressé

14 / C : très

15 / B : Compréhension

16 / A : age

17 / B : élections

18 / A : j'ai participer a

19 / C : après

22 / C : très

32 / A : a realiser sur site

36 / A : preparer

39 / A : etre

40 / A : aupres metier

41 / A : a reprendre

42 / A : reflexion tres

43 / A : references as tu pense même également

44 / C : suggere joué

45 / A : preparer je suis pret à en parler

46 / C : être

48 / A : a ete informe

23 / A : parallele
27 / C : concrèt
29 / A : equipe
30 / A : a participer

52 / A : interessant
58 / C : modèles
59 / A : reponse donne
60 / A : matiere

7.2.4.2 ...de dactylographie

Les fautes de dactylographie sont les plus nombreuses. Soit la ponctuation est inexistante (A), mais très souvent ce sont les règles de dactylographie qui ne sont pas respectées, le rédacteur omet par exemple un espace après un point (C).

Il nous semble, ici, difficile de faire l'inventaire de toutes les fautes de ponctuation. Nous avons donc relevé trois formulaires en guise d'exemples. En effet, pratiquement tous les formulaires contiennent des fautes.

Exemple 11 (II) :

au niveau des RH et de la gestion des compétences il faudrait abordé Z, dir chargé des cadres sup (modèle S2?)

Exemple 35 (II) :

Y (beau-frère de X) est un ancien de la banque S1 dans l'activité banque d'affaire; il s'est installé à son compte comme "ingénierie et montage d'opérations financières orienté sur les dirigeants actionnaires ayant un problème de désengagement, succession, transfert ou liquidité de patrimoine; son intervention porte en partie sur le conseil fiscal, juridique, financier, mais aussi sur le portage de l'opération (il peut mobiliser plusieurs MF pour faire des portages intermédiaires).

Conclusion : nous pourrions bien sûr faire de la prescription croisée...; gardons en tête son existence et appelons-le si besoin est sur des contextes clients de ce type.

Exemple 55 (II) :

Point d'entrée possible chez S1.

X avait été candidat chez nous il y a quelques années, et je l'avais rencontré à cette occasion. cela fait une dizaine d'années je crois qu'il est chez S1 où il a commencé dans le commercial et le marketing avant de poursuivre sur la finance et le contrôle de gestion; il est confronté aux joies du reporting façon S1.

Il est en attente d'une responsabilité plus globale dans la boîte, sans encore savoir ce qu'il en sera.

Il peut être l'occasion de renouer avec cet ancien client d'A, aujourd'hui intégré à l'un des plus grands groupes mondiaux.

En conclusion, nous pouvons donner quelques exemples qui présentent plusieurs caractéristiques *du style télégraphique*, c'est-à-dire, des abréviations, des juxtapositions de propositions, l'emploi de marques graphiques pour remplacer des connecteurs, des omissions de mots...

Exemples 7 (E) :

JBU : Note avril 93 S1 au conservateur du musée sur étude de faisabilité

reformulation possible : *JBU a réalisé un note pour la société S1, en avril 1993, au conservateur du musée sur une étude de faisabilité.*

Exemples 12 (II) :

12 : Opportunité = PME et PMI / champ de compétence AM en association externe, technologies, aides de l'Etat
risque = BOAMP national

reformulation possible : *Nous avons une opportunité auprès des PME et des PMI. C'est le champ de compétence de AM en association avec quelqu'un de l'externe. Il s'agit de technologies. De plus, il y a des aides de l'Etat. Cependant, il existe un risque, le BAOMP est national.*

Exemples 22 (II) :

22 : hypothèse faible a ct.

reformulation possible : *les hypothèses sont faibles à court terme.*

Exemples 31 (E) :

après contact tel JFA puis X BPR Cadillon

reformulation possible : *Après l'avoir contacté, téléphoner à JFA puis à X à propos du BPR de Cadillon.*

As tu pense à RDI S2

reformulation possible : *As-tu pensé à RDI qui a travaillé avec la société S2.*

Exemples 37 (E) :

37 : Tu penses à S3 EFI, à S2 BLA.

reformulation possible : *Tu penses à la société S3 connue de EFI et à S2 connue de BLA.*

7.3 Le type de discours

Dans le chapitre précédent, nous avons composé une grille d'analyse à partir du modèle de Bronckart enrichie par la théorie des actes de langage (afin de pouvoir mesurer l'adéquation du discours à la procédure rédactionnelle).

Nous allons pouvoir dans ce paragraphe ré-interpréter les résultats de l'analyse des discours produits sur le formulaire *Information Initiale* et appliquer cette même grille sur les interventions produites sur le formulaire intitulé *Enrichissement*.

Nous avons donc réalisé une analyse de la distribution des pronoms personnels, des temps, des modes et de la manière dont sont formulés les actes de langage employés afin de comparer ces résultats avec celle faite sur le formulaire II.

7.3.1 La distribution des pronoms personnels

La distribution des pronoms personnels dans les interventions saisies sur le formulaire *Information Initiale* (II) diffère considérablement de celle des pronoms personnels dans les interventions saisies sur le formulaire *Enrichissement* (E) (voir le graphique comparatif (2a+b) des tableaux 2a et 2b en annexe 6).

Les pronoms de la première personne dominent dans les formulaires (E) alors qu'ils sont minoritaires dans le formulaire II. Les sujets à la troisième personne dominent dans le II et sont minoritaires dans les E (voir tableau 2b, en annexe 6).

Exemple 28 (II) :

Il est à la S1 depuis Mai 1994. Il travaille essentiellement sur des projets de transports urbains et de routes en Hongrie, Ukraine et Pologne. Il nous a confié des missions de 1990 à 1993, lorsqu'il était DGA du S2 et responsable de la ligne D du métro de Lyon.

Exemple 2 (Ea) :

j'ai lu l'information avec beaucoup d'attention, mais peu d'intérêt, dans la mesure où l'on ne connaît pas le contenu de vos échanges : donc impossible d'apporter un enrichissement éventuel.

Exemple 6 (II) :

suivre son évolution dans la structure, il est en partance sur 6 mois vers un poste en Direction Générale

Exemple 8 (Ea) :

J'ai rendez-vous avec COA et RDG le 22/12 à 9h avec le client.

Ainsi, la distribution des pronoms personnels et des discours produits sur le formulaire E correspondrait plus à celle observée par Yates (1996). En effet, à l'oral le *je* et le *tu* l'emportent alors qu'à l'écrit, le *il(s)/elle(s)* domine. En d'autres termes, les discours produits sur le formulaire II ont une distribution des pronoms personnels qui ressemblerait à celle de l'écrit, *a contrario*, les discours produits sur le formulaire E en ont une qui ressemblerait à celle de l'oral.

7.3.2 Les temps, modes et formes des actes de langage

Dans les discours produits sur le formulaire *Enrichissement*, le présent et le passé composé de l'indicatif, temps du discours en situation, dominant (voir tableau 4b en annexe 6).

Exemple 3 (Ea) :

Si possible, je souhaite en savoir plus sur le sujet

Exemple 4 (Ea) :

Comme RDD le sait, je connais bien ce monsieur..., et il m'a convié...

Parallèlement, les phrases non déclaratives, caractéristiques du discours en situation sont nombreuses. 13 interventions saisies sur le formulaire *Enrichissement* contiennent des phrases interrogatives (11b, 12b, 16a, 17a, 17b, 18a, 19a, 34b, 34c, 36b, 42a, 43a, 56a). Rappelons que nous n'en avons aucune dans les interventions saisies sur le formulaire *information Initiale*.

Exemple 11 (Eb) :

Est ce que Z est bien dans la direction GRH S1?...

Exemple 12 (Eb) :

COF a t-elle bien reçu les références A/AL que je lui ai préparé ?

Exemple 18 (Ea) :

...Pourquoi COC?...

De plus, par rapport aux interventions initiatives saisies sur le formulaire II qui sont longues (ceci est inévitable car la procédure de saisie imposait un ensemble de champs à remplir), les interventions saisies sur le formulaire *Enrichissement* sont très courtes.

Elles sont constituées dans la moitié des cas (40 cas sur 79) d'une seule phrase (3a, 4a, 7a, 7b, 8a, 9a, 11a, 12a, 12b, 15a, 16c, 17b, 17c, 19a, 22a, 27a, 30b, 31a, 33a,

34a, 37a, 40a, 41a, 41b, 42a, 43a, 43b, 43c, 44b, 46a, 47a, 47b, 47c, 48a, 48b, 52a, 53a, 56a, 58a, 60a) et au maximum de trois ou quatre très simples.

Les interventions longues, de plus de quatre phrases sont peu nombreuses (17d, 17e, 30c).

Exemple 17 (Ed) :

X, qui partira à la retraite dans moins de 3 ans, se met (est mis, par RP ?) progressivement en retrait.

D'ores et déjà il consacre 40% de son temps à la présidence de la S5.

Il semble se réserver pour les projets d'acquisition internationaux du groupe.

Je ne suis pas sûr que ce soit l'homme sur lequel investir, si nous voulons revenir chez S1; si nécessaire je peux peut-être faciliter la rencontre, bien que je le connaisse encore mal.

Nous observons alors que les expressions sont de type *je + verbe*. Ainsi, sur 78 réponses, 24 commencent par cette formule (exemples : 2a, 8a, 9a, 10a, 11a, 13a, 16a, 17e, 18b, 20a, 27b, 30a, 33b, 34a, 34c, 41a, 41b, 42b, 43c, 44b, 47e, 53a, 56a, 58a).

Exemple 8 (Ea) :

J'ai rendez-vous avec COA et RDG le 22/12

Exemple 9 (Ea) :

Je vais voir le 18/01 voir X, avec RDH

Exemple 10 (Ea) :

J'ai rencontré X avec BPO...

La résultante de cette combinaison (phrase courte de type *je + verbe*) est une formulation directe et sèche des actes de langage dans les formulaires *Enrichissement*. En voici quelques exemples :

Exemple 12 (Ea) :

Bravo, Michèle c'est un contact intéressant

Exemple 16 (Ec) :

d'accord sur le principe en parler à Jean François ce mercredi à Paris (accord suivi d'un ordre)

Exemple 19 (Ea) :

à propos de S1, vérifier avec JCL si le préfet Y a un lien avec Y du plan?

Exemple 22 (Ea) :

Il faut évoquer ce problème formation avec GNO d'AL.

Exemple 30 (Eb) :

Je suis intéressé à participer à une réunion de présentation au client.

Exemple 41 (Ea et Eb) :

je confirme que nous sommes a priori pas du tout intéressé !!!

je reconferme

Exemple 44 (Ea) :

Bien joué. Ça paie de se déplacer à Paris et de faire le spécialiste en reengineering

Ainsi, dans le formulaire *Enrichissement*, les locuteurs vont à l'essentiel, ils ne se perdent pas dans de longues argumentations, l'acte de langage est direct et dépouillé de toute argumentation riche en connecteurs.

A la place de *tu dis que : parce qu'X partira à la retraite et que nous connaissons Y; il est intéressant d'agir. En ce qui me concerne je pense que ton analyse est bonne et je dis donc que tu as raison*, la formule sera plutôt *je pense que tu as raison*.

Ainsi, les discours produits sur le formulaire *Enrichissement* ressembleraient le plus aux écrits médiatisés par ordinateur de par :

- la distribution des pronoms personnels,
- les temps et des modes employés,
- la longueur des interventions,
- une formulation directe des actes de langage.

Dans le formulaire *Information Initiale*, nous avons également souligné dans le chapitre précédent la présence d'actes de langage. Elle était la conséquence d'une procédure qui imposait pour chaque partie du formulaire un type d'acte de langage.

Cependant, dans le formulaire II la formulation des actes diffère sensiblement de celle du formulaire E.

Dans le formulaire II, les actes sont formulées par des constructions nominales ou infinitives. En effet, dans les champs MHI et PA, champs privilégiés de la production d'actes de langage, très rare est l'emploi de pronoms personnels (6 cas d'emplois de *il(s)/elle(s)*, 1 cas d'emploi de *nous : je+tu+il(s)*). Le temps employé est très souvent l'infinitif présent (Voir en annexe 6 le tableau 4a, des *Temps et modes employés* dans le formulaire II).

De plus, rappelons que dans le formulaire II (procédure rédactionnelle) les actes sont alors à reconstruire. Il faut ajouter la formule de type *je propose de, nous devrions..., je pense que...*

Exemple 1 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Un **accompagnement** serait possible sur deux plans :

- conseil en ingénierie d'insertion
- mise en place d'outils de suivi des partenaires

Dans cet exemple, cette structure nominale est à interpréter de la manière suivante : *je pense qu'un accompagnement....*

Exemple 3 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Monter deux procédures ATPE concernant :

- Tramway monorail
- Transport combiné

Dans cet exemple, l'acte de langage serait plutôt de type : *je pense qu'il faut monter...*

Exemple 22 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

hypothèses faibles à court terme

Exemple 38 :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Prediagnostic organisationnel et global

Dans ces deux autres exemples, l'acte expressif est à reconstruire à partir des structures nominales saisies par locuteur : *je pense que les hypothèses d'interventions sont faibles à court terme* et *Je propose un prédiagnostic organisationnel et global.*

Enfin dans ces deux exemples comme dans tous les cas où le champ PA est rempli, l'acte directif est à reconstruire par exemple de la manière suivante : *tu dois préparer et envoyer...*

Exemples 32 :

proposition d'action(s): Prep. et envoyer un courrier (action commerciale tournée vers l'extérieur)

Exemples 40 :

proposition d'action(s): Org. une réunion de présentation (action commerciale tournée vers l'intérieur).

En résumé, les actes de langage sont présents dans les deux types de formulaire. En effet, le scénario demandait aux locuteurs d'en produire. Par contre leur formulation diffère : dans le formulaire *Enrichissement*, elle est personnalisée alors que dans le formulaire *Information Initiale*, elle l'est moins (ce point deviendra très important lorsque nous étudierons les relations interpersonnelles).

8. Conclusion

Le *système d'action commerciale* en tant que support de communication informatisé engendre donc un type de discours en situation rédigé dans un style oralisé et dans un style télégraphique.

- **Un style oralisé**

Témoins du style oralisé, les procédés de détachement du thème et du rhème sont surtout présents dans les écrits produits sur le formulaire *Enrichissement* (E). Les répétitions lexicales sont globalement peu nombreuses.

Ces répétitions pourraient être des marques d'un *degré d'anxiété* du locuteur (Charolles 1987, cité par Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 44). En effet, dans cette situation de communication décontextualisée, le locuteur n'a pas les moyens de s'assurer qu'il sera compris car il n'y a pas cet ajustement permanent caractérisant le face-à-face (absence des allocutaires).

A cela s'ajoutent les nombreuses parenthèses qui sont autant de manières pour les auteurs d'exprimer des commentaires, des évaluations, des auto-suggestions...

Les répétitions de structures de niveaux syntaxique et macro-syntaxique dominent. Cette agglutination d'éléments de rections et d'associés d'un part, ou d'affixes d'autre part, produit une impression de manque de temps.

Ce manque de temps provoquerait également une juxtaposition d'idées où la marque graphique remplace les connecteurs (tendance à l'économie), menant progressivement l'écrit au style télégraphique.

- **Un style télégraphique**

Le style télégraphique se manifeste particulièrement, que ce soit dans le formulaire *Information Initiale* (II) ou dans le formulaire *Enrichissement* (E), par de nombreuses fautes de frappe, d'orthographe, de grammaire, d'accents, de dactylographie, de fréquentes élisions de mots et des abréviations. C'est encore une fois une manière de gagner du temps, une manifestation d'un principe d'économie.

- **Le type de discours**

Lorsqu'on applique à notre corpus, la grille d'analyse du type de discours, distribution des pronoms personnels, temps, modes et formes des actes de langage employés, les résultats diffèrent dans les deux types de formulaires. Ces observations seront à reprendre et à affiner dans le chapitre suivant et seront à analyser quant à leurs conséquences sur les relations interpersonnelles dans la seconde partie de cette étude¹⁰⁷.

¹⁰⁷ Nous verrons en particulier que ce sont les actes de langage indirects qui seront les plus menaçants au niveau de la relation.

Ce sont les discours produits sur le formulaire E qui correspondent le plus au type de discours en situation décrit par ceux qui ont étudié les écrits médiatisés (phrases courtes, prédominance du je/tu, actes de langage plus directs). Cela signifierait que le formulaire II, parce qu'il est pré-structuré et canalise l'écrit, pousserait les locuteurs à se rapprocher du style de l'écrit (procédure rédactionnelle) alors que le formulaire E, où les règles de saisie sont absentes, favoriserait la production d'un écrit qui produit un effet oral. Cette hypothèse sera testée dans le chapitre suivant et à confirmer dans la conclusion de la première partie de cette étude. Enfin, même si les discours produits sur le formulaire E, sont plus proches de l'écrit médiatisé, nous rencontrons dans les deux cas, des juxtapositions, des agglutinations d'idées, des élisions de mots, des abréviations, des phrases réduites à l'essentiel.

Le problème qui se pose est alors celui de la lisibilité même de ces discours au regard de l'ensemble de ces spécificités.

- **Lisibilité des discours**

Sur les deux formulaires (II et E), les contraintes temporelles favorisent la production d'un discours elliptique dont la manifestation extrême est le style télégraphique. Associées aux contraintes ergonomiques, elles engendrent la production de nombreuses fautes (dactylographiques, d'orthographe, de grammaire, d'accents) ne facilitant pas la lecture.

Selon Richaudeau (1969, 1973), un discours dont les liens logiques et les mots manquent (qu'il appelle *le langage petit nègre*, 1973, p. 86) et dont les constructions sont énumératives, est peu lisible. En effet, l'effort de reformulation du discours par l'allocutaire augmente sa charge mentale et par là même les risques de malentendus. Par contre, pour Richaudeau, la répétition est un élément qui permet d'augmenter la lisibilité (1973, p. 86). Or, les locuteurs emploient peu de répétitions lexicales, qui auraient pu faciliter la compréhension. Quant aux répétitions de structures, bien que plus nombreuses, elles sembleraient en fait être plus une manière économique de lister des idées en évitant d'explicitier les liens logiques qu'un procédé qui augmenterait la lisibilité.

De plus, les locuteurs expriment des émotions, des évaluations, des commentaires, concrétisés soit sous forme d'actes de langage ou de parenthèses (évaluations, expressions d'émotion...), soit encore par l'intermédiaire de marques graphiques (sentiments, marques phatiques...).

Cependant, tout en étant nécessaire pour remplacer ce que le non-verbal aurait produit à l'oral, l'emploi de marques graphiques pour exprimer des émotions engendre intrinsèquement des ambiguïtés quant à son interprétation.

Finalement, le discours produit sur le formulaire E serait plus proche de l'écrit médiatisé que celui produit sur le formulaire II.

En effet, il contient la plupart des constructions syntaxiques et macro-syntaxiques caractéristiques du style oralisé (procédés de détachement du rhème et du thème, constructions bancales...), mais surtout il ressemble au discours en situation de Bronckart. Or, selon Revaz et Bronckart, c'est ce type de discours qui obtient le plus fort score de lisibilité (1988). De plus, Richaudeau souligne que plus une phrase est courte, plus elle a une chance d'être lisible. (1969, p. 129), or ce sont les interventions saisies sur le formulaire E qui sont globalement courtes.

En d'autres termes, les interventions produites sur ce formulaire seraient *a priori* plus faciles à lire. Il est vrai, nous l'avons souligné dans le chapitre précédent, que les discours produits sur le formulaire II étaient un discours en situation à reconstruire. Il s'agissait, en effet, d'un discours en situation par rapport au cadre spatio-temporel et social imposé par la procédure rédactionnelle du formulaire. Cela signifie qu'en terme de lisibilité, l'interprétation des discours du formulaire II demandait un effort supplémentaire.

A contrario, l'interprétation des interventions, saisies sur le formulaire E, se fait sans le filtre supplémentaire que constitue la procédure rédactionnelle.

Cependant, cette tendance à l'économie qui régit à la fois le style oralisé et le style télégraphique, peut être non seulement une conséquence d'une situation informatisée, mais aussi celle d'un contexte professionnel qui lui aussi facilite la production d'un écrit gouverné par des contraintes temporelles. Cela signifierait que le phénomène de listing et le style télégraphique seraient dominants dans notre corpus, parce qu'issus à la fois d'un contexte médiatisé par ordinateur et d'un type d'écrit professionnel. Le chapitre suivant nous permettra d'éclairer cette question.

Chapitre III : spécificités d'un type de discours professionnel

« Il convient de se pencher sur toute la complexité d'une communication, celle des 'spécialistes', qui, loin de fonctionner dans un consensus asocial et neutre, se trouve traversée d'enjeux et de rivalités » (Gaudin, 1993, p. 67).

Tous les socioterminologues ¹⁰⁸ s'accordent pour dire que chaque activité professionnelle *en situation*¹⁰⁹ génère un discours dit *spécialisé* qui est difficilement compréhensible pour le novice de l'activité (Borillo, 1994, Falzon, 1987, 1989, Girin, 1984, 1989, 1991, Karsenty et Falzon, 1994, Lapeyre, 1992). C'est pourquoi, il est qualifié de *technolecte* (Portine, 1990), de *sociolecte* (Guilbert, 1975).

En effet « les propriétés structurales de l'*activité*¹¹⁰ contraignent (spécialement la fonction) les contributions verbales¹¹¹ » (Levinson, 1992, p. 71).

Or, la sociolinguistique avance qu'activité et langage sont étroitement liés et qu'il n'est pas possible d'appréhender le langage sans connaître la nature de l'activité dans laquelle il s'inscrit et le rôle qu'il joue dans cette dernière ; au même titre qu'une analyse des paroles au travail permet de mieux comprendre les conditions d'effectuation du travail réel¹¹² (Lacoste, 1983, 1991, 1993, 1994, 1995, Boutet, 1995).

Dans ce chapitre, nous devons donc spécifier certaines composantes du cadre communicatif et en particulier :

¹⁰⁸ C'est le cas des membres du RINT (Réseau International de Néologie et de Terminologie) qui s'intéressent aux problèmes terminologiques en entreprise (*Terminologie et entreprise*, Terminologies Nouvelles, numéro 13 : juin 1995).

¹⁰⁹ Nous reprenons ainsi la distinction entre *activité prescrite* (issue du contexte social) et *activité en situation* faite en analyse du travail (Amalberti, De Montmollin, Theureau, 1991).

¹¹⁰ Entendons ici par *activité*, l'*activité prescrite*.

¹¹¹ « In what ways do the structural properties of an activity constrain (especially the function of) the verbal contributions that can be made towards it » (Levinson, 1992, p. 71).

¹¹² « Dans les tâches industrielles automatisées, où la coopération est pourtant réduite, l'analyse interactionnelle de la parole peut trouver son terrain d'application. (...). Malgré leurs nombres limités les échanges verbaux contribuent à la confrontation des expériences, à la constitution et à l'évolution du savoir, à l'élaboration et à la circulation des normes, à la négociation des territoires d'intervention de chacun, bref aux conditions d'effectuation du travail réel » (Lacoste, 1983, p. 233).

- l'activité (entendu ici comme donnée au départ par le contexte social),
 - et ses acteurs (les interactants),
- afin d'appréhender si le contexte social engendre une ou plusieurs activités et peut donc potentiellement générer un ou plusieurs types de discours spécialisés.

A partir de cette spécification, nous choisirons les études linguistiques sur les discours spécialisés produits dans des contextes professionnels proches du nôtre (Borillo, 1991, Falzon, 1987, 1989, 1991, Karsenty et Falzon en 1994, Lapeyre, 1992).

La profusion en néologismes de ce type de discours nous conduira à présenter les différents procédés de créations lexicales (Guilbert, 1975, Picoche, 1977) et à introduire les réflexions de la socioterminologie à cet égard. Nous nous rangerons d'ailleurs sur le même registre épistémologique que le leur. En effet, ils préconisent une analyse de type sociolinguistique qui réintègre la pratique¹¹³ (Gaudin, 1993).

Ces apports théoriques nous permettront de constituer la grille d'analyse de notre corpus. Nous analyserons à la fois les interventions produites sur le formulaire de saisie intitulé *Information Initiale* et celles saisies sur le formulaire *Enrichissement*, afin de rester cohérente par rapport aux chapitres précédents.

Nous pourrons ainsi repérer si *l'activité en situation*¹¹⁴ étudiée est génératrice de plusieurs discours spécialisés susceptibles de poser des problèmes d'intercompréhension¹¹⁵ se cumulant, le cas échéant, avec ceux que nous avons déjà repérés dans les chapitres précédents.

113 « L'opérativité de la théorie de l'interaction verbale nous sera confirmée par l'observation des discours d'interface... , lesquels constituent des lieux d'observation privilégiés du fonctionnement effectif des termes » (Gaudin, 1993, p. 18).

114 Dans notre situation, nous entendons donc par *activité en situation*, les comportements langagiers observables résultants de l'activité prescrite selon la procédure d'Action Commerciale.

115 L'activité réelle ne sera appréhendée dans ce chapitre qu'au niveau statique. Par contre, elle sera étudiée en tant que processus orienté vers un but commun (la prise de décision collective) dans le dernier chapitre (chapitre 3 de la seconde partie de cette étude). En effet, ce sera seulement après avoir analysé les échanges, puis la gestion des relations interpersonnelles dans ces dernières que nous pourrions appréhender dans leur globalité, « les interactions comme processus de prise de décision collective ».

De plus, les différents aspects examinés dans ce chapitre, pourront peut-être sembler secondaires ; ils nous seront cependant très utiles dans les chapitres 2 et 3 de la seconde partie.

9. Spécificités du cadre communicatif

Nous allons donc commencer par décrire les caractéristiques de l'activité professionnelle étudiée (le contexte social) ainsi que des acteurs qui y sont impliqués (les interactants) afin de montrer que ces acteurs, parce que spécialistes de différents domaines d'activités, vont être susceptibles de produire différents types de discours spécialisés.

9.1 L'activité

Pour ce chapitre, il importe de rappeler¹¹⁶ que l'activité professionnelle étudiée est d'abord celle d'une société de conseil, dont le *domaine d'activité*¹¹⁷ est le conseil en management et le *secteur*¹¹⁸, les sociétés de services.

En d'autres termes, cette activité de conseil génère en elle-même un type de discours spécialisé. L'activité des interactants, nommés *consultants*, est donc celle du *conseil*. De plus, ils sont aussi spécialistes de différents *domaines d'activités*. Ces *domaines* présentés dans le cahier des charges sont les suivants (voir cahier des charges, annexe 1) :

- « l'organisation industrielle et logistique,
- la stratégie, le marketing et la technologie,
- le management des cadres et des dirigeants,
- l'évaluation et le développement des investissements,
- le management des projets d'investissement ».

Ces domaines correspondent à des types d'activités au sein de celle du conseil, et sont donc susceptibles de produire des discours spécialisés qui leur sont propres, car ils sont autant de *types de prestations* (nommés aussi *missions* dans cette société de conseil) que les consultants peuvent réaliser.

¹¹⁶ Ce point a été développé en introduction. Une présentation de la société est également présente dans le cahier des charges du système (annexe 1).

¹¹⁷ Selon les termes employés par cette société (voir cahier des charges en annexe 1) l'intitulé « *domaine d'activité* » désigne l'activité globale de cette société qui est celle du conseil en management. Cependant cette société décline cette activité en cinq sous-domaines d'activité.

¹¹⁸ Ce secteur d'activité correspond à celui déclaré par la structure au Registre du Commerce et des Sociétés. Il se présente sous la forme d'un code (trois chiffres et une lettre) nommé NAF (Nomenclature d'Activités Française) codifiant le secteur d'activité de la principale activité de la structure.

A cela, nous devons ajouter que les consultants interviennent dans différents secteurs d'activité : la banque, le transport, l'informatique..., qui sont eux aussi générateurs d'un type de discours qui leur est propre.

Or, dans cette structure de conseil, les acteurs, comme nous allons le voir ci-dessous, sont des consultants qui sont des spécialistes d'un domaine d'activité et des généralistes du conseil en management.

9.2 Les interactants

Au sein de cette société, les interactants sont des consultants qui, tout en exerçant dans le même domaine (le conseil), sont regroupés dans des équipes, spécialisées par domaines d'activité et animées par un *Responsable de Développement*.

Ainsi, les consultants qui ont participé à l'expérimentation se répartissent entre les différents domaines d'activité pré-cités de la façon suivante :

- 1) Organisation industrielle et logistique : RDI, COG, RDE,
- 2) La stratégie, le marketing et la technologie : RDA, COF, COE,
- 3) Le management des cadres et des dirigeants : RDH, RDD, COC,
- 4) L'évaluation et le développement des investissements : COA,
- 5) Le management des projets d'investissements : RDB, RDG, RDF.

Ont également participé les membres de la direction qui sont eux polyvalents : MDC, MDA, MDB.

Les secteurs d'activité sont transversaux. En effet, les clients de cette société peuvent être aussi bien des banques, des collectivités ou encore des entreprises du secteur public ou du bâtiment... Cela signifie donc que ces différents spécialistes seront susceptibles, en fonction de leur domaine et du secteur d'activité où ils interviennent, de générer des discours qui leur sont spécifiques.

De plus, notre objet d'étude est l'ensemble des interactions produites dans *le processus d'action commerciale* qui est une activité transversale (voir cahier des charges en annexe 1). Dans le cadre de ce processus, les consultants doivent suivre une procédure commerciale qui leur demande de faire le compte-rendu des informations commerciales qu'ils ont collectées durant leurs diverses activités (professionnelles ou non) et qu'ils estiment être pertinentes commercialement.

Ces comptes-rendus proviennent donc d'informations collectées dans différents domaines et secteurs d'activités. C'est pourquoi, au sein du formulaire électronique, nous avons conçu deux champs avec une liste de mots-clés qui spécifiaient le domaine d'activité de l'information commerciale et le secteur d'activité de la structure prospectée.

Les mots-clés (champ *Secteur d'Activité*) qui spécifiaient le secteur d'activité du prospect étaient les suivants :

- Agriculture,
- Autres industries,
- Autres services,
- Banque,
- Bâtiment,
- Commerce de détail,
- Commerce de gros,
- Energie,
- Industrie agro-alimentaire,
- Industrie bois,
- Industrie chimique,
- Industrie électrique,
- Industrie mécanique,
- Industrie pharmaceutique,
- Industrie textile,
- Service public,
- Transport.

Les mots-clés (champ *Nature de la prestation*) qui spécifiaient également d'une manière plus détaillée les domaines d'activité de la prestation (ou mission) à envisager étaient les suivants :

- l'organisation industrielle et logistique :
 - * Efficacité des organisations,
 - * Organisation,
 - * Organisation industrielle,
 - * Logistique,
 - * Facility Management.
- la stratégie, le marketing et la technologie :
 - * Stratégie,
 - * Stratégie / Politique,
 - * Distribution,
 - * Etude de marché,
 - * Evaluation de marchés,
 - * Développement commercial,
 - * Management technologique,
 - * Management de l'environnement.
- le management des cadres et des dirigeants :
 - * Management,
 - * Développement du management,
 - * Emploi,
 - * Reclassement,
 - * Reconversion,

- * Recrutement,
- * Ressources Humaines,
- * Formation / Savoir-Faire.
- l'évaluation et le développement des investissements :
 - * Projets d'investissement.
- le management des projets d'investissement » :
 - * Etude de faisabilité,
 - * Qualité,
 - * Management de Projet.

De plus, selon la procédure commerciale, les locuteurs devaient :

- proposer des hypothèses d'interventions et des actions (faire une prescription),
- enrichir et débattre pour décider collectivement de la pertinence des informations et des actions commerciales à entreprendre.

Or, les discours produits par des acteurs engagés dans une tâche commune, nommés *opératifs* par Falzon (1987, 1989, 1991), *orientés vers des tâches* par Karsenty et Falzon en 1994 et *finalisés* par Borillo en 1991, tout en ayant les caractéristiques générales des discours spécialisés, ont des spécificités discursives qui les caractérisent. De même, les discours produits dans des situations administratives *prescriptives*, tout en étant un type de discours opératif (Lapeyre, 1996, Penne, 1995), possèdent des caractéristiques qui les spécifient.

Il s'agit donc maintenant d'appréhender théoriquement ce qui caractérise ces discours, et en quoi ces spécificités peuvent poser problème dans l'activité étudiée.

10. Apports théoriques

Nous aurons donc recours aux études linguistiques, sur les discours spécialisés en général (Gaudin, 1993, Guilbert, 1975), sur ceux des sociétés de services (Girin, 1984, 1989) et sur les discours opératifs (Borillo, 1991, Falzon, 1987, 1989, 1991, Falzon 1993).

Nous ajouterons l'étude de Lapeyre sur les textes administratifs et prescriptifs. Cette situation est très proche de la nôtre car ces derniers sont des « guides ayant pour fonction d'informer l'utilisateur sur ses droits, sur les services disponibles, sur les aides, (...) information qui se présente sous la dépendance pragmatique plus générale d'un acte continu : dire de/comment faire » (1992, p. 84). Ces textes sont donc

informationnels (donner des informations aux usagers) et *prescriptifs*, l'objectif étant que les usagers puissent *faire*.

Nous commencerons par présenter les différents types de néologismes, caractéristique première des discours spécialisés. Puis les spécificités des discours opératifs et prescriptifs retiendront notre attention.

Nous garderons à l'esprit que l'emboîtement successif des trois types de discours fait que le discours opératif possède bien sûr aussi les caractéristiques des discours spécialisés tout comme les discours prescriptifs celles du discours opératif (et *a fortiori* donc celles du discours spécialisé).

10.1 Les néologismes

D'après Guilbert, il convient de distinguer la néologie sémantique, la néologie par emprunts et la néologie syntagmatique (Guilbert, 1975).

10.1.1 La néologie sémantique

C'est dans ce type de néologie que Guilbert classe les *emprunts* à d'autres disciplines (1975, p. 84). Non seulement le sens du mot emprunté est changé (modification de sèmes inhérents), mais aussi parfois sa combinatoire sémantique (sèmes de sélection). Un emprunt se reconnaît ainsi par « l'emploi d'un mot dans un sens ressemblant à, et cependant différent de son sens habituel ». (Ducret et Todorov, *Dictionnaire encyclopédique des sciences du langage*, 1972, p. 354).

Par exemple dans les sociétés de conseil, le mot *intervention* provient de *l'intervention* dans le monde médical. Ce glissement sémantique change légèrement le sens du terme (modification de sèmes¹¹⁹ inhérents). Ainsi, *une intervention* dans le domaine médical ne signifie pas exactement la même chose *qu'une intervention* dans le monde du conseil en management.

¹¹⁹ Un des types d'analyse du vocabulaire est appelé *analyse sémique* (Pottier, 1964). Les *sèmes* sont les unités élémentaires de signification des mots, les lexèmes. Par exemple, le lexème *cheval* se décompose, en *sèmes inhérents* tels que : [+ animé], [- humain], [+ quadrupède] et en *sèmes de sélection* qui donnent des indications sur la manière dont le mot se combine avec les autres mots. Ces derniers *sèmes* sont des critères de la *combinatoire sémantique* du mot. Ainsi, le verbe *courir* exige un sujet comportant le *sème* [+ animé].

10.1.2 La néologie par emprunts

Les *emprunts* proprement dits (Guilbert, 1975) sont des mots empruntés à d'autres langues.

Exemple : *marketing* emprunté à l'anglais, *pizzeria* à l'italien, *méchoui* à l'arabe....

10.1.3 La néologie syntagmatique

C'est la *dérivation* et la *composition* (Guilbert, 1975).

- **La dérivation**

La *dérivation* est créée à partir de l'ajout d'un préfixe ou d'un suffixe à un mot, exemple : *guerre* -> *guerrier*. Ainsi, ce qui est communément appelé *nominalisation* (exemple : *décider* -> *décision*) et *adjectivation* (exemple : *croire* -> *croyable*) sont des *dérivations*.

- **La composition**

L'autre procédé de création lexicale est dit de *composition*. Il consiste en une association de deux mots français, exemples : *portefeuille*, *classe de neige*, *table ronde*.

La composition est en particulier à l'origine de la *siglaison*. « Le sigle résulte du double souci d'obtenir une réduction graphique et phonétique de la séquence syntagmatique estimée trop longue pour être utilisable dans la communication » (Guilbert, 1975, p. 274).

Exemples : *C.N.R.S.*, *S.N.C.F.*, *U.R.S.S.*

Cette présentation des différents procédés de création lexicale étant faite, nous pouvons nous demander la raison pour laquelle les discours spécialisés seraient reconnaissables par une profusion en néologismes et en quoi cette caractéristique pourrait poser des problèmes d'intercompréhension.

10.2 Les discours spécialisés

Les discours spécialisés se reconnaissent d'abord par leurs lexiques (Gaudin, 1993, Girin, 1994, 1989, Borillo, 1994). A ce niveau, c'est leur profusion en néologismes nouvellement créés, en termes ou combinaisons de termes techniques et rares dans la langue courante, qui les caractérise. En particulier, les emprunts à des mots anglo-saxons, *les anglicismes*, constituent selon Girin, « l'aspect le plus évident de la production ou de l'importation lexicale dans les organisations » (1989, p.23).

Girin (1984,1989), Borillo (qui parle lui aussi de *jargon technique*, 1994, p. 235) et Falzon (1987, 1989, 1991) observent tous cette profusion lexicale (néologismes et autres termes techniques) dans les discours spécialisés des organisations.

Celle-ci serait caractéristique du monde du travail. Girin l'explique de la façon suivante : « à chaque technique, peuvent correspondre plusieurs lexiques particuliers, aptes à rendre compte du rapport de telle ou telle catégorie de personnes - concepteurs, utilisateurs, personnels d'entretien, etc... - à cette technique (...) à chaque technique (...) correspond une terminologie particulière (...) comprenant parfois une part importante de néologismes tout à fait incompréhensibles pour le bétotien, mais qui sont utiles aux spécialistes. Cela est l'aspect le plus évident de la production (ou importation) lexicale dans les organisations »(1989, p. 23). Falzon remarque ainsi « qu'une multitude de dénominations est actuellement utilisée pour dénommer ce type de langage : sous-langage, micro-langage, langage spécialisé, langage technique, technolacte, langage opératif » (1989, p. 51).

Les discours spécialisés dans un type d'activité professionnelle se reconnaissent donc par des créations ou des combinaisons nouvelles de termes. Le problème réside alors dans l'interprétation de ces mots nouveaux par les novices de l'activité avec des risques possibles de non-compréhension entre différents spécialistes.

En effet, il est possible d'identifier trois étapes¹²⁰ dans la création lexicale (Picoche, 1977). Et c'est, en particulier, lors de la première étape, lorsque les néologismes sont nouvellement créés par une communauté de spécialistes que les risques de non-compréhension par les novices sont les plus grands.

Ainsi, lorsque Falzon étudie les paroles échangées entre deux experts (qui conversent dans des contextes où la réalisation de la tâche exige la communication verbale entre opérateurs, en l'occurrence des contrôleurs aériens), il observe que leur langage est un *dialecte*, déformation du langage naturel, compréhensible et efficace

¹²⁰ Première étape, « le dérivé néologique est saisi au moment de sa création », exemple : *anarchisant* ; seconde étape, « le dérivé lexicalisé mais encore clairement motivé par rapport au mot de base », exemple : *portefeuille* ; dernière étape, « le dérivé lexicalisé ayant perdu tout rapport sémantique avec le mot qui lui a donné naissance », exemple : *bateau dérivé de eau* (Picoche, 1977, p. 122).

pour les spécialistes du domaine, plus ou moins hermétique pour les autres (Falzon, 1989, p. 51). En d'autres termes, ce sont les néologismes des discours spécialisés qui leur donnent cette réputation de *technolecte*, de *sociolecte* ou encore de *jargon* incompréhensible pour le non-spécialiste.

De plus, il nous faut ajouter que la profusion en termes nouveaux peut ne pas être neutre dans des situations de communication où les spécialistes doivent s'adresser à des novices. Jargonner, ne pas faire d'effort pour être compris peut dans certaines situations être un signe de revendication identitaire vis-à-vis du groupe (Gaudin, 1993). Ainsi, la socioterminologie nous montre que derrière ces manifestations terminologiques se cachent des phénomènes sociaux : « il convient de se pencher sur toute la complexité d'une communication, celle des *spécialistes*, qui, loin de fonctionner dans un consensus asocial et neutre, se trouve traversée d'enjeux et de rivalités » (Gaudin, 1993, p. 67).

Les caractéristiques décrites ci-dessus s'appliquent à tous les types de discours spécialisés. Or les discours produits dans notre situation sont à la fois des discours d'un type d'activité professionnelle, le conseil, et des discours produits par rapport à un domaine et à un secteur d'activité.

En d'autres termes, si nous trouvons dans notre corpus non pas un mais des discours spécialisés, nous devons nous poser la question d'une réelle possibilité d'intercompréhension entre des spécialistes de plusieurs domaines d'activité.

De plus, au regard du type d'activité auquel nous sommes confrontée, nous nous sommes également intéressée aux études réalisées sur les discours dits *opératifs* et *prescriptifs* qui, tout en étant aussi des discours spécialisés, ont des caractéristiques qui les spécifient et qui les rendent eux aussi difficilement lisibles.

10.3 Les discours opératifs

Falzon a particulièrement étudié ce qu'il nomme les *langages opératifs*. Il utilise le terme *opératif* pour la raison suivante : « nous utiliserons le terme *opératif* pour désigner des langages directement modelés par des connaissances propres à l'activité » produits par des sujets « impliqués dans la pratique d'une activité » (1989, p. 43).

C'est parce qu'il étudie ces langages « en termes statiques, et non en termes de processus » (p. 65) que nous le retenons dans ce chapitre. En effet, bien que nous étudions un processus orienté vers une action collective, l'analyse au niveau discursif

de ce que nous nommons *discours*¹²¹ se limite aux propriétés monologiques¹²² de ces derniers.

La dénomination de ces types de discours n'est cependant pas arrêtée. En 1994, Falzon avec Karsenty, parle d'*orientés vers une tâche*. Borillo, quant à lui, emploie le terme *finalisé* (1994), et Moirand, en 1990, *discours d'action*¹²³.

Les langages opératifs se distinguent du langage en général de deux façons principales : « quel que soit l'aspect considéré (lexical, syntaxique, sémantique, pragmatique), ils sont restreints et déformés par rapport au langage en général » (Falzon, 1989, p. 66).

De ses études, nous ne retiendrons que deux niveaux d'analyse : lexical et syntaxique. En effet, les aspects pragmatiques recouvrent, selon cet auteur, l'interprétation « de ce qui doit être fait », interprétation fortement contextualisée et non ambiguë pour les spécialistes parce que les règles et les objectifs du dialogue sont clairement délimités dans un contexte déterminé. Ce niveau d'analyse ne sera pas appréhendé ici, car il relève de l'ajustement des actions langagières entre les opérateurs et donc du niveau interactif.

10.3.1 Niveau lexical

Falzon (1989) observe qu'en plus des caractéristiques lexicales des discours spécialisés, les discours des dialogues orientés vers une tâche précise contiennent de nombreux verbes d'action (*téléphoner, organiser, rédiger, faire...*) et de nombreux actes de langage¹²⁴ (dans l'article avec Karsenty datant de 1993).

¹²¹ Nous préférons parler de *discours* plutôt que de *langage*, pour insister sur le fait que nous sommes dans une perspective d'analyse des langages en situation et donc des discours (cf. opposition entre *langue* et *parole*).

¹²² C'est seulement dans la seconde partie de cette étude que la dimension collective de l'activité sera étudiée (c'est-à-dire les questions d'ajustement, de coordination des acteurs entre eux afin de réaliser le but qui leur est assigné).

¹²³ «...dans le monde des affaires, on cherche plutôt à *faire agir* ou à *faire réagir* l'autre. La communication professionnelle relèverait par conséquent des discours de l'action, dans lesquels la persuasion et la négociation prennent le pas sur la spéculation et le raisonnement hypothético-déductif des discours de la science » (Moirand, 1990, p. 53).

¹²⁴ Ils en arrivent même à proposer un modèle d'analyse des dialogues « orientés tâches » construit autour de la notion d'actes de langage. Il nous faut ajouter que c'est surtout au niveau des échanges, que nous pourrions mettre en exergue les caractéristiques d'une interaction finalisée vers une prise de décision collective (notre situation). Au niveau discursif, nous pouvons seulement noter la présence de ces actes de langage et surtout la manière dont ils sont formulés. Ces derniers seront à étudier dans une perspective dialogale, dans la seconde partie de cette étude.

Mais la manière dont sont formulés ces verbes d'actions et ces actes de langage, qui caractérise les discours *opératif*, relève du niveau syntaxique.

10.3.2 Niveaux syntaxique et macro-syntaxique

Dans le discours de l'action, ces verbes, ces actes seront formulés à la première ou à la seconde personne du singulier et le temps utilisé sera soit le passé composé, soit le présent, soit le futur¹²⁵. Par exemple, nous trouverons des expressions sous forme d'actes de langage directs qui ont pour objectif : d'exprimer des opinions, *je pense que nous devrions appeler demain...* (acte expressif), de juger des opinions d'autrui, *je pense que tu as tort de le voir...* (acte expressif), de donner des ordres, *tu dois appeler demain, va le voir demain* (actes directifs...), de faire des déclarations d'intention d'action, *je l'appelle demain*, de rapporter une action passée, *je l'ai appelé*, de rapporter une action en cours, *je réalise actuellement une mission...*

Alors que les caractéristiques décrites ci-dessus sont des facteurs qui augmentent la lisibilité, d'autres facteurs sont eux susceptibles de rendre un discours opératif hermétique à autrui.

En effet, Falzon observe que les discours opératifs se reconnaissent par (1989, 1991) :

- des règles privilégiées,
- le fait que ces règles sont restreintes (par rapport à la grammaire générale) et spécifiques à chaque langage opératif,

mais aussi par (1989, p. 73) :

- l'utilisation de notations comme « : », « = », « (...) », pour des usages divers...,
- l'emploi d'ellipses très poussées (...) ».

De même, Borillo souligne que ces discours sont reconnaissables par (1994) :

- des tournures elliptiques,
- des structures particulières,
- des abréviations de tous types.

Falzon souligne que le manque de temps ou l'augmentation de la charge mentale génère un principe d'économie qui accentue encore les modifications d'expression. Il observe alors une élimination des informations redondantes ou inutiles, un chaînage

¹²⁵ C'est le discours en situation de Bronckart (voir chapitre 1).

des messages... Le discours devient de plus en plus incompréhensible pour l'observateur externe à la situation.

De même, ces spécificités reflètent selon Borillo, le « mode d'expression que les professionnels adoptent tout naturellement dans leur pratique quotidienne, mode d'expression acquis en même temps que leur formation technique, qui manifeste en quelque sorte leur qualité d'expert, puisqu'il leur permet de formuler et de communiquer leurs connaissances avec le maximum d'économie, de rapidité et d'efficacité » (1994, p. 234).

Ces remarques ne sont pas sans faire écho avec ce qui a été dit dans le chapitre précédent. En effet, nous reconnaissons ici des caractéristiques à la fois du style oralisé et du style télégraphique. Ceci n'est pas étonnant. Nous avons souligné que ces caractéristiques de l'écrit médiatisé par ordinateur étaient la conséquence du manque de temps des locuteurs.

Enfin, Lapeyre (1994) a réalisé une analyse linguistique de textes administratifs (de type à *propos de... comment faire*), situation très proche de la nôtre où les consultants doivent à propos des informations initiales faire, selon la procédure, des hypothèses d'actions commerciales. Ces discours prescriptifs, qui gardent bien sûr les caractéristiques des discours opératifs, en développent en outre certaines qui leur sont particulières.

10.4 Les discours prescriptifs

L'étude de Lapeyre porte sur des notes de service administratif qui sont rédigées selon une procédure analogue à celle de notre situation, à savoir : *parler de quelque chose et proposer des actions sur ce quelque chose*. Les rédacteurs de ces notes ont reçu, en plus, une consigne de rédaction qui se résume en deux mots : « faire simple » (1994, p. 87).

Lapeyre analyse donc les règles lexicales et les règles de construction phrastique et textuelle de ces notes de service. Au regard de ces apports, nous parlerons donc de niveau syntaxique et macro-syntaxique (suivant la distinction faite dans le chapitre précédent).

10.4.1 Niveau lexical

Lapeyre observe que ces écrits ont une forte densité verbale car leur objectif est de prescrire des actions, c'est donc bien un type de discours opératif. Cependant, pour éviter la répétition de verbes, les rédacteurs de textes administratifs suremployent les *nominalisations* (procédés de dérivation), exemples : *transformation* (du verbe *transformer*), *reprise d'activité* (du verbe *reprendre*), *interruption de stage* (du verbe *interrompre*), etc...

10.4.2 Niveaux syntaxique et macro-syntaxique

Au niveau syntaxique, Lapeyre note, comme pour les discours opératifs, la présence de phrases qui se suivent sans verbe conjugué. Il appelle cela *la constitution en listes*. Ce type de construction implique la sélection de structures syntaxiques identiques qui seront bien entendu des structures nominales (puisque les nominalisations sont nombreuses) mais aussi des structures infinitives.

A cela s'ajoutent, selon Lapeyre (1994), les règles que sont la « réitération et la réalisation par parataxe de l'organisation logique argumentaire » (p. 88). Ces deux procédés associés ont pour objectif de remplacer l'anaphore pronominale et l'emploi de connecteurs. Par exemple, l'auteur répète le même sujet, dans plusieurs phrases (*réitération*) au lieu d'employer une anaphore. De plus ces phrases sont simplement juxtaposées (*parataxe*). Lapeyre illustre ce phénomène par l'exemple suivant : « *vous pouvez prendre vos repas dans l'un des restaurants. Vous pouvez également retirer vos repas...* » (p. 89).

Pour notre étude, ces différentes remarques sont fondamentales car nous allons pouvoir les confronter aux hypothèses émises dans le chapitre précédent. En effet, nous reconnaissons ici des procédés décrits précédemment, procédés que nous avons associés au style oralisé. La constitution en listes, la parataxe, ne relèvent-elles pas du phénomène de listing ? Et la réitération de la répétition lexicale du niveau macro-syntaxique ?

De plus, nous devons nous poser la question du degré de lisibilité de ce type de discours comme résultant de deux paramètres distincts du cadre communicatif (contexte professionnel et informatisé).

Nous pouvons maintenant, à partir de ces différents apports théoriques, définir la grille d'analyse de notre corpus.

10.5 Grille d'analyse

Nous distinguerons trois niveaux d'analyse correspondant aux trois types de discours : spécialisé, opératif et prescriptif qui, comme nous l'avons vu, sont successivement inclusifs. Aussi leurs caractéristiques s'emboîtent-elles de la même manière : de celles du discours spécialisé se retrouvant aux trois niveaux, à celles du discours prescriptif spécifiques à son seul niveau.

- **Discours spécialisés**

A ce niveau, nous étudierons les caractéristiques lexicales des discours spécialisés. Nous les classerons directement par domaines et secteurs d'activité. Nous ne retiendrons que les néologies peu courantes, les termes rares et les combinaisons de termes qui nous semblent spécifiques. Nous dissocierons les néologies sémantiques, syntagmatiques et par emprunts¹²⁶.

- **Discours opératif**

Pour les discours opératifs, nous distinguerons le niveau lexical du niveau syntaxique et macro-syntaxique.

- * **Niveau lexical**

A ce niveau, nous observerons s'il y a des verbes d'action. Leur formulation sera étudiée aux niveaux syntaxique et macro-syntaxique.

- * **Niveaux syntaxique et macro-syntaxique**

A ce niveau, nous observerons la manière dont sont formulés les verbes d'actions et les actes de langage. Puis nous tenterons d'identifier des règles de construction privilégiées.

Nous reprendrons par ailleurs des caractéristiques déjà identifiées à l'occasion du chapitre précédent : notations diverses, ellipses, abréviations, afin d'affiner notre interprétation quant à l'origine de ces phénomènes.

¹²⁶ Nous avons pour cela consulté les définitions de ces termes dans *Le Petit Robert : dictionnaire de la langue française* (édition de 1991). Nous avons ainsi pu dissocier les termes spécialisés (dont les acceptions sont présentes dans le *Le Petit Robert*, LPR), des néologismes spécifiques au conseil (acceptions inexistantes dans le LPR) et des néologismes nouvellement créés (inexistants dans le LPR).

- **Discours prescriptif**

Comme pour les discours opératifs, nous analyserons les niveaux lexical et grammatical.

- * **Niveau lexical**

A ce niveau, il s'agira plutôt de vérifier dans le corpus, si les verbes d'action apparaissent sous forme de nominalisation (en effet la tendance à utiliser des combinaisons de termes spécifiques aura été analysée dans les discours spécialisés).

- * **Niveaux syntaxique et macro-syntaxique**

Nous tenterons d'identifier les répétitions de structures (surtout nominales), les constitutions en listes et les répétitions lexicales. Comme pour le discours opératif, nous pourrions affiner notre analyse sur l'origine de ces phénomènes que nous avons qualifiés de caractéristiques du style oralisé dans le chapitre précédent.

11. Analyse du corpus

Nous allons donc essayer de repérer dans notre corpus, les caractéristiques générales des discours spécialisés, puis celles propres aux discours opératifs et prescriptifs.

Nous dissocierons, comme pour les chapitres précédents, les extraits issus du formulaire *Information Initiale* de ceux issus du formulaire *Enrichissement*.

- **Convention de transcription**

Nous utiliserons les mêmes conventions que dans les chapitres précédents.

11.1 Des discours spécialisés

Notre objectif n'étant pas une étude lexicale, nous avons pensé qu'il serait plus pertinent de prendre des extraits caractéristiques de corpus, riches en termes techniques et en néologismes de toutes sortes (néologie sémantique, néologie par emprunts et néologie syntagmatique) plutôt que de faire une analyse d'occurrences.

De plus, ces néologismes s'insèrent souvent dans des formulations (combinaisons de termes) qui sont elles spécifiques.

Nous avons repéré dans le corpus des caractéristiques propres à chaque domaine et à chaque secteur d'activité.

11.1.1 Des discours par domaines d'activité ?

Parmi les domaines d'activité représentés, nous avons d'abord repéré celui du conseil. Nous verrons ensuite que d'autres domaines sont également très présents.

11.1.1.1 Le discours du conseil

Le conseil en management est un domaine d'activité dont le vocabulaire est très riche en néologismes. Les termes employés bien que courants n'ont plus tout à fait le même sens, le néologisme est créé par le processus de métaphorisation (modification de sèmes inhérents). Par exemple, dans ce type d'activité, on parle de *cabinet de conseil*, de *consultants*. Ces néologismes sont lexicalisés car leurs acceptions sont présentes dans le *Petit Robert* mais sont cependant spécialisés. Nous avons ainsi relevé les termes couramment employés par les consultants. Nous ne les avons pas illustrés d'exemples car ce sont des termes couramment employés :

- *une offre* (néologisme spécifique : l'offre est le document fourni au client),
- *une mission, une intervention* (terme spécialisé),
- *une prestation* (emprunt au domaine financier),
- *un diagnostic* (emprunt au domaine médical),
- *un porteur* (néologisme spécifique : dans cette société, le *porteur* est le responsable d'une mission),
- *un prescripteur, un partenariat* (termes spécialisés),
- *un prospect* (anglicisme),
- *un contact* (néologisme : le contact est la personne physique, client potentiel),
- *une affaire* (néologisme : une affaire est un dossier pour un client donné),
- *un enrichissement* (terme spécialisé).

De plus, lorsque les consultants parlent des actions ou des prestations (leurs prescriptions) à entreprendre c'est souvent sous la forme soit de néologismes de dérivations soit de compositions (néologie syntagmatique) plus ou moins lexicalisées. Ce point sera d'ailleurs à reprendre dans le paragraphe sur les discours prescriptifs.

Nous commençons donc par présenter les termes spécifiques (acceptions présentes dans *Le Petit Robert, LPR*) :

Exemple 4 (II) :

planification

Exemple 15 (II) :

captage

Exemple 20 - 27 (II) :

montage

Exemple 30 (II) :

câblage

Ces dérivations sont d'ailleurs souvent alors construites à partir d'emprunts au secteur médical, militaire, politique... Leurs acceptions ne sont pas présentes dans le LPR.

- **Domaine médical**

Exemple 4 (II) :

dynamisation

Exemple 3 (II) :

prescription

Exemple 5/19 (II) :

opération

Exemple 9 (II) :

formalisation

Exemple 14 (II) :

sensibilisation

Exemple 14 (II) :

articulation

- **Domaine militaire**

Exemple 1 (II) :

accompagnement

Exemple 14 et 61 (II) :

lancement

- **Domaine politique**

Exemple 42 (II) :

territorialisation

Exemple 14 (II) :

concertation

Enfin, nous pouvons ajouter ici un néologisme nouvellement créé par dérivation préfixale,

Exemple 37 (II) :

prédiagnostic

et un anglicisme,

Exemple 59 (II) :

supervision

Le discours des consultants de cette société de conseil, est donc riche en termes qui lui sont spécifiques. En particulier les termes utilisés pour désigner les prestations sont construits par néologie par emprunts. De plus, ces consultants qui sont aussi des

spécialistes, par exemple, des ressources humaines, ou encore de la stratégie, emploient le discours propre à ces domaines.

11.1.1.2 Les discours des autres domaines

Chaque *information initiale* est relative à un ou plusieurs domaines d'activité.

Afin de les repérer dans ce corpus, nous avons commencé par classer les interventions saisies sur les formulaires *informations initiales* par domaines (grâce au champ intitulé *Nature de la Prestation*). Pour ce faire, nous avons repris les domaines d'activités pré-cités en regroupant cependant « l'évaluation et le développement des investissements » et « le management des projets d'investissements » en un seul domaine « le management des projets ». Cela donne la typologie suivante :

- 1) l'organisation industrielle et logistique,
- 2) la stratégie, le marketing et la technologie,
- 3) le management des cadres et des dirigeants,
- 4) le management des projets.

Nous avons ainsi dénombré :

- 22 formulaires se référant au domaine « du management des cadres et des dirigeants » (1, 4, 6, 9, 10, 11, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 27, 29, 38, 40, 42, 43, 45, 49),
- 14 formulaires se référant au domaine de la stratégie, le marketing et la technologie » (3, 5, 12, 15, 22, 23, 31, 33, 35, 37, 39, 52, 53, 56),
- 10 formulaires se référant au domaine de « l'organisation industrielle et logistique » (4, 13, 15, 23, 25, 34, 44, 46, 53, 54, 59),
- 17 formulaires se référant au domaine « du management des projets » (7, 8, 15, 17, 23, 26, 28, 30, 31, 32, 36, 37, 47, 48, 54, 56),
- 9 formulaires non catégorisés (2, 41, 50, 51, 55, 57, 58, 60, 61).

Notre objectif n'est pas de faire une analyse des types de discours par domaine et par secteur d'activité mais plutôt de rendre compte du fait que ces discours peuvent être très différents tout en étant hyperspécialisés. Pour chaque extrait, nous relèverons le type de néologie employé.

Nous avons souligné dans chaque exemple, ce qui relève du discours du conseil, en particulier les intitulés de prestations.

En effet, tous ces intitulés de types de prestation sont en soi des néologismes (voir ci-dessus, la liste des types de prestations par domaine d'activité). Parmi les différents types, nous pouvons citer des néologismes nouvellement créés (la *Distribution* de *distribuer*), des termes spécifiques (*l'Organisation* de *organiser*, le *Reclassement* de *classer*, la *Reconversion* de *convertir*) un emprunt au domaine militaire (le

Recrutement de recrue), des compositions (*Organisation industrielle, Développement commercial, Management technologique, Ressources Humaines, Savoir-Faire...*), des anglicismes (*Facility Management, Marketing, ...*)...

Enfin, les frontières entre les domaines pouvant être parfois assez floues, nous nous sommes efforcée de classer chaque exemple dans le domaine qui nous semblait le plus adéquat.

* **Le discours du Management des cadres et des dirigeants**

Exemple 9 (II) :

formalisation de réseaux de prescription externe

Nature de la prestation : Dvplmt du management

Exemple 16 (II) :

ils commencent à réfléchir à temps partiel, problème de pyramide des ages, mobilité externe.

Nature de la prestation : Ressources Humaines

Exemple 18 (II) :

Poursuivre l'accompagnement de S1 DRH sur l'appropriation du référentiel de compétences avec l'équipe DRH et les membres des groupes métiers

Nature de la prestation : Ressources Humaines

Exemple 20 (II) :

thèmes prioritaires : ...dialogue social, mutations industrielles

Nature de la prestation : Evénementiel

Exemple 42 (II) :

La mise en place de la territorialisation, mais aussi l'implantation du nouveau progiciel...vont...concidérablement transformer les pratiques des travailleurs sociaux :

- gestion par projet

- pluri-compétence

- guichet unique

Nature de la prestation : Management de l'action social

Exemple 43 (II) :

une démarche de Business process reengineering....débloquer la démarche

CR : périmètre des processus, conduite du changement...accompagnement méthodo.

Nature de la prestation : Management

Dans ces exemples, nous rencontrons, entre autres, des combinaisons de mots spécifiques à ce domaine *travailleurs sociaux, groupes métiers, guichet unique, dialogue social, mutations industrielles*, des compositions *pluri-compétence, pyramide des âges*, deux anglicismes *Business process reengineering, Management*, un emprunt (*territorialisation*), un terme technique (*l'implantation*). De plus, un des intitulés des types de prestation est aussi un néologisme nouvellement créé

(*l'événementiel*). Nous retrouvons également un emprunt qui désigne un type de mission (*l'accompagnement...*)...

* **Le discours de la Stratégie, du marketing et de la technologie**

Exemple 23 (II) :

Notre mission sur les telecom embarqués serait assez proche de ce département dans le futur...approche transverses et organisationnelles...

Nature de la prestation : Commercial, Marketing, Dvplt du management, Efficacité des org.

Exemple 31 (II) :

Aider à définir une stratégie, monter les structures idoines

Nature de la prestation : Commercial, Marketing, Facility Management, Stratégie

Exemple 35 (II) :

ingénierie et montage d'opération financières orientés sur les dirigeants actionnaires ayant un problème de désengagement, transfert ou liquidité de patrimoine.

Nature de la prestation : Stratégie

Exemple 37 (II) :

...un prédiagnostic de 3 jours...

Nature de la prestation : Commercial / Marketing, Organisation, Stratégie

Exemple 52 (II) :

...tissus industriels que nous analysons...

Nature de la prestation : Etude de marché, Organisation, Stratégie

Dans ce domaine où sont présents les termes du conseil (*mission, montage*), des néologismes (le *prédiagnostic, désengagement, la stratégie*), certains intitulés des types de prestations sont des anglicismes : *facility management, marketing*. Comme dans le domaine précédent, nous rencontrons des combinaisons spécifiques : *telecoms embarqués, approches transverses* et *organisationnelles, structures idoines, liquidité de patrimoine, opérations financières, management technologique* et *stratégique*, des mots peu courants, *ingénierie, transfert*...

* **Le discours de l'Organisation Industrielle et Logistique**

Exemple 4 :

dynamisation des méthodes de planification stratégique (PSU), et adaptation du Management et de l'organisation

Nature de la prestation : management, Ressources Humaines, Stratégie/Politique, Organisation

Exemple 13 (II) :

Audit technique...

Nature de la prestation : Logistique

Exemple 25 (II) :

CR : expertise demandée par CE...sur la restructuration d'entités de S1

Nature de la prestation : organisation

Exemple 44 (II) :

...le thème des équipes autonomes...en faisant l'impasse sur l'organisation cible

Nature de la prestation : organisation

Dans ce domaine également nous rencontrons des combinaisons de termes : *organisation cible, équipes autonomes, planification stratégique, audit technique*, des nominalisations, des anglicismes, *management, audit...* qui sont spécifiques à ce domaine, mais nous retrouvons aussi des termes de prestation (la *restructuration, expertise,...*), un emprunt (*dynamisation*)...

* **Le discours du management de projet**

Exemple 8 (II) :

...Développement de la ZAC Europe...

Nature de la prestation : projet d'investissement

Exemple 14 (II) :

...ce qui reportera le lancement de l'A.P.S....

...articulation M.O.A. /M.O.E....

...date prévisionnelles d'achèvement des études préliminaires...

Nature de la prestation : Management de Projet, Organisation

Exemple 47 (II) :

le chantier de la TRAS (suite à mission de programmation COA)...d'où l'hypothèse d'une mission d'Accompagnement Management de Projet

Nature de la prestation : Management de Projet

La *siglaison* (qui selon Guilbert était à l'origine des néologies par compositions) apparaît ici. Nous y reviendrons dans le paragraphe sur les discours opératifs. Nous retrouvons des combinaisons de termes (*études préliminaires*), des emprunts *programmation, articulation*, emprunts aux sciences, *le lancement* emprunt militaire...)

En résumé, à partir des mêmes procédés de créations lexicales, nous retrouvons bien des discours spécialisés par domaine d'activité. Ainsi, dans ce corpus, nous avons à la fois les caractéristiques générales des discours du conseil, mais aussi, pour chaque domaine, des termes et combinaisons de termes qui leur sont spécifiques.

11.1.2 Des discours par secteurs d'activité ?

Par ailleurs, chaque information commerciale concerne un prospect qui est aussi catégorisable en fonction de son secteur d'activité. Parmi les prospects auxquels se réfèrent l'information, nous en avons relevés (après regroupement de certains secteurs) :

- 3 du service public (19, 20, 59),
- 9 de l'industrie (9, 10, 21, 25, 32, 33, 37, 44, 55),
- 6 du secteur de l'énergie (4, 6, 15, 22, 29, 40),
- 5 du transport (3, 11, 14, 23, 28),
- 5 de la banque (16, 24, 38, 52, 53),
- 2 du bâtiment (31, 46),
- 3 qui sont des collectivités (1, 12, 42),
- 12 dans les autres services, auxquels nous avons ajouté les SSI (7, 8, 13, 30, 34, 39, 41, 45, 48, 49, 54, 57).

Enfin 15 informations ne sont pas catégorisées (5, 17, 18, 26, 27, 35, 36, 43, 47, 50, 51, 56, 58, 60, 61).

* Secteur des collectivités

Exemple 1 (II) :

Centrer l'aide public

* Secteur du transport

Exemple 3 (II) :

Monter deux procédures APTE

Exemple 14 (II) :

Le lancement de l'APS

* Secteur de l'énergie

Exemple 15 (II) :

la mission M1 est chargée de promouvoir l'utilisation du gaz naturel sur les véhicules ; c'est un segment très différent du gaz GPL... La cible est a priori les flottes captives...création d'un réseau de station de compression pour remplir les réservoirs...

* Secteur des services

Exemple 30 (II) :

Possibilité de collaboration dans le domaine des plans câbles de ville

Secteur : Autres services

Exemple 48 (II) :

...ils vendent des SOFT dans le domaine de la traçabilité...

...mettre en oeuvre le logiciel MS Project...

Secteur : Informatique

* **Secteur Industriel**

Exemple 48 (II) :

Développement de matériel de traitement de l'air adapté au marché français...

Les secteurs se reconnaissent ici par des termes techniques (*matériel de traitement de l'air, les flottes captives, un réseau de station, soft...*).

Les exemples sont peu nombreux. Il nous a été en effet difficile de trouver dans le corpus des extraits caractéristiques de chaque secteur. Ce qui n'est pas surprenant car la finalité de l'information est que les consultants proposent d'abord des hypothèses d'interventions relatives aux domaines d'activité dans lesquels cette société pourrait intervenir. Le secteur d'activité du prospect n'est donc pas directement le thème de l'information, c'est une information contextuelle. En effet le rôle du consultant n'est pas, au sein de ce processus commercial, d'expliquer dans le détail le secteur d'activité de la société en question (il n'a pas à parler spécialement ni du transport, ni de la banque, ni de telle société de services). Cependant, le consultant qui parle d'une hypothèse d'intervention de management dans le bâtiment, n'emploiera pas exactement les mêmes termes que si cette dernière se déroule dans le transport. C'est pourquoi les différences se concrétisent plutôt par des emplois de termes techniques qui sont spécifiques à chaque secteur.

En résumé, il est important de souligner que ce sont dans les discours produits sur le formulaire II que se trouve le plus grand nombre de néologismes et d'autres termes spécifiques tant par domaine que par secteur.

De plus, dans ces différentes *informations initiales*, le discours du domaine des ressources humaines ne ressemble pas à celui de l'organisation industrielle de la stratégie ou encore du marketing. De même, les discours du secteur bancaire, informatique, ou encore industriel sont également différents. Nous pouvons donc nous poser la question des réelles possibilités d'intercompréhension des acteurs de cette société en tant que spécialistes de différents domaines d'activités.

En effet, nous savons que les néologismes contrarient la lisibilité des textes. Selon Richaudeau (1973), les mots qui entravent la lisibilité sont :

- «les mots rares et généralement longs,
- les mots nouveaux ou pédants et non nécessaires (ex : concaténation au lieu d'enchaînement),

- les mots nouveaux et nécessaires, mais non expliqués au récepteur » (1975, p. 86).

De même *l'originalité*, selon Richaudeau (1973), est un facteur qui diminue la lisibilité. Or, dans notre corpus, les compositions, les nominalisations et tous les processus de métaphorisation et autres métonymies ne sont pas toujours faciles à comprendre. En effet que signifie vraiment : exemple 20, *un dialogue social ?* ; exemple 21, *une organisation qualifiante ?* ; exemple 23, *un baromètre de satisfaction ?* ; exemple 23, *le département joue en fonctionnel ?* ; exemple 55, *la joie du reporting façon S1 ?* ...

Ainsi, ces nombreux termes ou combinaisons de termes techniques, tout en étant caractéristiques d'un milieu de spécialistes, alourdissent la lisibilité des discours.

Il est alors intéressant de s'interroger sur les raisons pour lesquelles les consultants ont tendance à employer leur discours de spécialistes (d'autant plus qu'ils ne le font pas systématiquement, les néologismes étant pratiquement tous issus du formulaire *Information Initiale*), sachant qu'ils sont susceptibles d'être lus non seulement par des consultants de leur équipe, mais aussi par tous les autres.

11.2 Un discours opératif

Tant au niveau lexical qu'au niveau syntaxique et macro-syntaxique, nous allons pouvoir réutiliser certains éléments d'analyse des chapitres précédents.

11.2.1 Niveau lexical

Nous avons souligné dans les deux chapitres précédents que la formulation des actes de langage diffèrait d'un formulaire à l'autre. Cependant, ces analyses avaient été faites sous un autre angle. Dans le chapitre 1, nous voulions vérifier l'adéquation de la saisie à la procédure¹²⁷. Dans le chapitre 2, nous avons souligné une présence d'actes de langage conjugués au présent et à la première personne dans les formulaires *Enrichissement*. Ce type de formulation était la résultante d'une situation de communication informatisée engendrant un type de discours en situation dans lequel le locuteur voulait agir et interagir avec l'autre.

¹²⁷ En effet, le fait que chaque partie du formulaire II corresponde à un certain type d'acte de langage nous a permis de constituer un des critères de mesure de l'adéquation des contenus des champs à la procédure rédactionnelle.

Or, c'est également l'activité commerciale elle-même qui engendre, au niveau discursif, la production d'actes de langage parce qu'elle est orientée vers une action collective. En effet, l'activité commerciale est une activité opérative. Enrichir des informations, débattre à leur sujet, faire des hypothèses, proposer des questions se manifesteront inévitablement par des actes de langage. Cependant, comme nous allons le montrer dans le paragraphe ci-dessous, bien que produit au sein de la même activité, la formulation des actes de langage diffère sensiblement entre les deux formulaires.

11.2.2 Niveaux syntaxique et macro-syntaxique

Nous allons d'abord analyser la manière dont sont formulés les verbes d'action et les actes de langage ainsi que les règles de constructions privilégiées. Nous reprendrons ensuite quelques exemples issus du chapitre précédent qui contiennent des notations, des ellipses, des abréviations afin d'affiner l'analyse qui en avait été faite.

11.2.2.1 Formulation des verbes d'action et des actes de langage

Comme nous l'avons mis en évidence dans le chapitre précédent, le formulaire *enrichissement* contient de nombreuses formules de type *je + verbe* (sur 78 réponses, 24 commencent par cette formule). Or dans ces 24 réponses, certaines sont des déclarations ou intentions d'actions futures (8a, 9a, 34a, 47e, 53a, 58a, 56a), d'autres des actes expressifs (11a, 16a, 41a, 41b, 42b, 44b).

Nous pouvons citer quelques exemples (pour d'autres exemples, voir le chapitre précédent) :

Exemple 8 (Ea), déclaration d'actions futures :

J'ai rendez-vous avec COA et RDG le 22/12

Exemple 9 (Ea), déclaration d'actions futures :

Je vais voir le 18/01 voir X, avec RDH

Exemple 10 (Ea), rapport d'actions passées :

J'ai rencontré X avec BPO...

Des actes directifs formulés dans un discours en situation se rencontrent également :

Exemple 44 :

je suggère à RDH d'informer BBO et CHB en vue d'enrichissement

Exemple 22 :

il faut évoquer ce problème formation avec GNO d'AL

Exemple 36 :

Il faut que PBL en parle à OMI d'AF. Il est chargé de préparer un stage sur le management de projet.

Par contre, comme nous l'avons souligné ci-dessus (voir le discours des domaines d'activités du conseil), la manière dont les locuteurs formulent les propositions d'actions ou de prestations dans le formulaire *Information initiale* diffère totalement des discours du formulaire *Enrichissement*.

En effet, comme nous allons le voir dans les caractéristiques des discours prescriptifs, la formulation des actions et des prestations au niveau lexical, mais surtout aux niveaux syntaxique et macro-syntaxique se caractérisent en particulier dans le formulaire II par des successions de structures nominales et infinitives.

Par ailleurs, les consultants dans leur activité commerciale, ont tendance à employer des types de procédés de constructions privilégiées : le processus de métaphorisation, la métonymie et les juxtapositions d'éléments de réactions ou de constructions. Ces procédés sont bien spécifiques à ce type d'activité professionnelle.

11.2.2.2 Des constructions privilégiées

Le discours du commercial, discours de terrain, est très imagé. C'est une sorte de « discours du combattant, du guerrier... », « le commercial part à l'assaut des clients ». Cette caractéristique se traduit stylistiquement par des processus de métaphorisation ou par des métonymies. De plus, par souci d'économie, ce dernier liste les différentes actions qu'il a réalisées ou qu'il va entreprendre. Cela se traduit à ce niveau, soit par des suites d'éléments des réactions, soit par des suites de constructions simplement juxtaposées. Nous retrouvons ici les caractéristiques nommées *phénomène de listing*, de niveau syntaxique et macro-syntaxique, observées dans le chapitre précédent.

- **Les processus de métaphorisation**

Dans ce procédé de construction, un verbe (ou verbe nominalisé) qui nécessite un complément (de verbe ou de nom dans le cas d'une nominalisation) comportant le sème [+ animé] est construit avec un [- animé].

La combinaison est souvent la suivante : un syntagme verbal composé d'un verbe d'action et d'un substantif contenant le sème [+abstrait]. Ces dernières sont le plus souvent extraites du formulaire II.

Exemple 1 (II) :

des emplois consolidés

Exemple 15 (II) :

piloter son équipe

centrer l'aide publique

Exemple 2/3/9/20/58 (II) :

emploi de l'expression *monter* + COD

monter un rendez-vous / des procédures

/ une équipe / une offre / un atelier

Exemple 4 (II) :

dynamiser des méthodes

adapter le Management à l'organisation

Exemple 5 (II) :

opération Aïda Aquitaine

Exemple 14 (II) :

mettre en place une mission

Exemple 20 (II) :

guetter le BOAMP

Exemple 24 (II) :

fusion des centres

Exemple 37/60 (II) :

démarrer un prédiagnostic

démarrer une relation

Exemple 42 (II) :

lancer une consultation

Exemple 53 (II) :

suivre une info

Cette modification de sèmes de sélection provoque parfois des processus de métaphorisation audacieux :

Exemple 11 (II) :

la direction commence à sourire - être sur les dossiers

Exemple 15 (II) :

15 : il peut structurant

Exemple 16 (II) :

sa DRH consomme du conseil

Exemple 23 (II) :

il est sous cerisier

Exemple 49 (II) :

ouvrir la fenêtre à ces hommes

Exemple 50 (II) :

être sur des appels phares

Exemple 52 (II) :

des tissus industriels.

Ainsi ce procédé rend le discours commercial très imagé. C'est le discours de l'homme de terrain, du commercial.

- **Les métonymies**

Dans ce procédé (nommé aussi *synecdoque d'abstraction*), le client (que ce soit une personne physique ou morale) est considéré comme une entité globale. C'est la *métonymie* (du tout pour la partie) qui est alors utilisée. Plutôt que de dire *monsieur X de la société S1*, le consultant dira *la S1*. S'y ajoute souvent une modification par sèmes de sélection ; l'exemple type est le suivant 3 (II) :

la S2 propose

la formulation de base devrait être *X de la société S2*. Le nom de la société est donc employé à la place du nom de la personne physique rencontrée appartenant à cette société. Le sujet du verbe *proposer* contient le sème [- animé]. Or une société ne peut pas *proposer quelque chose*. Il s'agit donc bien d'une modification de sèmes de sélection.

Voici d'autres exemples sur le même modèle (rappel : S1, S2, Sn... remplace le nom des sociétés). Comme pour la métaphorisation, ce phénomène est courant dans tous les discours produits sur le formulaire II.

Exemple 14 (II) :

note...faite par l'S2 - supporter par la mission

Exemple 15 (II) :

présentation à S2

Exemple 17 (II) :

S1 s'apprête à investir - S1 a signé

Exemple 19 (II) :

la S1 souhaite

Exemple 20 (II) :

T est engagé

le ministère veut lancer

Exemple 23 (II) :

le département joue en fonctionnel

Exemple 29 (II) :

S1 souhaite sélectionner

Exemple 36 (II) :

S1 a demandé

Exemple 43 (II et Ed) :

S1 a engagé - S2 s'engage

Exemple 46 (II) :

S2... est en contact

Exemple 47 (II et Ed) :

S1 a 7 projets - S1 est en Pologne

Exemple 48 (II) :

X a été informé par S2

Exemple 51 (II) :

et à retransmis la question à S2

Exemple 52 (Ea) :

rencontrer cette structure

Exemple 53 :

la S2...est très présente

Exemple 54 (II) :

collaboration... avec S1

Exemple 55 (II) :

joie du reporting façon S1

Exemple 57 (II) :

collaboration avec S1

Exemple 59 (II) :

la S1 veut pré-sélectionner

Ce procédé stylistique est encore une manifestation du principe d'économie, par contre le discours en devient moins précis. En effet dire *la S1 a demandé* n'a pas la même précision référentielle que dire *Madame X, directrice des ressources humaines de la société S1*.

- **Juxtaposition d'éléments de réaction ou de constructions**

Dans le chapitre précédent, nous avons qualifié ce procédé, de *phénomène de listing*, caractéristique du style oralisé. Notre analyse était que par économie, les acteurs listent leurs idées les unes à la suite des autres. Or, ce style d'écrit peu être

aussi une caractéristique d'un discours opératif : les acteurs listent à la suite des informations et des intentions d'action sans prendre la peine de justifier les liens logiques. Les structures privilégiées sont alors, au niveau syntaxique, des suites d'éléments de rections et au niveau macro-syntaxique, des suites de constructions juxtaposées de type : *il+verbe* ou *je+verbe*.

- **Suite d'éléments de rection**

Nous avons repéré dans le chapitre précédent, les nombreuses listes d'éléments de rection. Nous pouvons reprendre quelques exemples :

Exemple 49 (II) :

5 pistes à priori; L'environnement économique, Marche de l'emploi, L'environnement commercial, Les candidats sur le marché, L'évolution des processus de recrutement.

Exemple 59 (II) :

II : aussi il nous consulte pour la méthodologie , la formation des auditeurs, le suivi de la démarche sur 1 ou 2 services, le transfert à l'équipe pour l'extention, la supervision des resultats;

Rappelons également (voir chapitre précédent) que deux champs du formulaire se prêtent plus particulièrement à l'énumération d'éléments listés. Il s'agit des champs *Nature de la prestation, Proposition d'action* et des champs de la partie Diffusion.

- **Suite de constructions juxtaposées**

Ce type de construction est présent dans tout le corpus. Il est utilisé pour lister soit des informations soit des actions (passées, futures, en cours).

Exemple 23 (II) :

X était le directeur adjoint de la communication pendant l'opération GARP; il s'est fait écarter par Y au cours de la dernière réorganisation. Son poste à la DIF me semble important; il est sous CERISIER et en parallèle avec Z...

Exemple 27 (II) :

Mr X est un consultant original..... Je diffuserai... Mr X connaît bien A... j'ai été frappé...

Exemple 28 (II) :

28: Il est à la S1 depuis Mai 1994. Il travaille essentiellement sur des projets de transports urbains et de routes en Hongrie, Ukraine et Pologne. Il nous a confié des missions de 1990 à 1993, lorsqu'il était DGA du S2 et responsable de la ligne D du métro de Lyon.

Exemple 33 (II) :

j'ai transmis le 27/10/94 une proposition d'intervention en restructuration sur le site de Gasny (Eure); AAF (interlocuteur M. X DRH) n'a pas donné suite puisqu'ils ont décidé de le faire par eux-mêmes en interne

Exemple 34 (II) :

S1 est en train de restructurer son département immobilier. J'ai demandé de pouvoir me recommander de X pour qu'A rencontre le responsable du département immobilier. J'ai déjà donné le nom de RDE.

Exemple 44 (II) :

J'ai eu un très bon contact avec ces personnes. Je leur ai parlé de notre expérience chez S2 (N.B. le cas était présenté dans la conférence IIR). Ils ont été vivement intéressés par nos savoir-faire. Je suis en contact avec X. Il m'a demandé de lui adresser un courrier présentant nos savoir-faire et nos références pour déclencher avec son patron une réunion de présentation .

Exemple 52 (II) :

Il a une haute idée de l'ensemble des études macro...

Il m'a invité à venir discuter...

Je pense qu'Il peu être également un point d'appui à la S1...

Il est enfin Président du club des n°1 mondiaux, qui rassemble quelques entreprises très performantes...

Exemple 53 (II):

Il lui est certainement possible de nous introduire dans certaines de ces sociétés.

Cela passe par l'organisation d'une réunion de travail avec lui, pour repérer quelques entrées privilégiées.

Je pense qu'il faut les aborder en priorité par l'angle commercial/marketing, d'autant que JOM est bien attiré par ce type d'entreprises

Exemple 57 (II) :

Suite aux multiples regrets exprimés auprès d'Y, concernant la faiblesse des coopérations avec S1, X, membre de son staff, a été désigné pour être notre "officier traitant".

Je l'ai rencontré le 21/03 pour faire le point des dossiers sur lesquels nous pouvions être, ensemble, plus moteurs.

Exemple 17 (Ed) :

X, qui partira à la retraite dans moins de 3 ans, se met (est mis, par RP ?) progressivement en retrait. D'ores et déjà il consacre 40% de son temps à la présidence de la S5. Il semble se réserver pour les projets d'acquisition internationaux du groupe. Je ne suis pas sûr que ce soit l'homme sur lequel investir, si nous voulons revenir chez S1; si nécessaire je peux peut-être faciliter la rencontre, bien que je le connaisse encore mal.

Exemple 20 (Ea) :

Je guette le BOAMP de fin déc. MDB m'a demandé de prendre la responsabilité de la coordination. Je dois appeler GLR de T dès demain.

Exemple 47 (Ee) :

je suis à votre disposition S1 est actuellement en Pologne. Il participe à des opérations immob. financées sur crédit acheteur

Exemple 53 (Ec) :

Je viens d'avoir au téléphone X; contrairement à ce que je pensais, ils ne sont pas chez S3; en revanche il peut nous introduire chez S2, et surtout S8 (papeteries).

Il attend un appel de JOM pour proposer aux dirigeants concernés un RV.

Je souhaite que JOM associe GNO (déjà en contact avec Y, le Président d'S1) à ce RV, ainsi que MDA qui souhaite y participer

Ainsi, la suite *il+verbe* ou *je+verbe* est une manière économique de donner son point de vue, de lister ses intentions d'actions... C'est pourquoi elle peut tout à fait être à la fois caractéristique d'un style oralisé et d'un type d'écrit professionnel. Ce procédé est employé dans les deux formulaires (plus couramment dans le formulaire II, tout simplement parce que les interventions sont plus longues).

En résumé, ces caractéristiques discursives seraient phénomène courant dans notre corpus car engendrées simultanément par deux paramètres du cadre communicatif générant le même principe d'économie.

11.2.2.3 Des ellipses, des abréviations, des notations...

A ce niveau, il est facile d'établir un parallélisme entre les critères de reconnaissance des discours opératifs et les critères d'identification du style télégraphique, caractéristiques d'un écrit médiatisé par ordinateur.

En effet, les nombreuses abréviations, les élisions, les sigles, l'emploi de marques graphiques pour des usages divers, sont des phénomènes courants dans notre corpus.

Extraits du chapitre précédent, nous pouvons reprendre quelques exemples ¹²⁸ d'abréviations :

39 : ff - ca - DG - managt - Dvlpt - Org. - manip

40 : Dir - Dpt - RH - ex - dir - pbs - rdv

42 : MF - ANIS - MF - territo

43 : Methodo - RV - rvs - propo - DG

44 : IIR - Org. - Mr - rv

Ces abréviations ont tendance à devenir des sigles plus ou moins acceptés comme tels : RH, DRH, BTP, BOAMP, DG, PME, PMI, TGV, FAX, CES, OS, MOA, MOE, PC...

Nous avons également souligné les nombreuses abréviations, en voici de nouveau quelques exemples :

Exemple 3 (II) :

Prescription (à la) S2 (d') Alsace (Y) - rendez-vous (pour le) 21 nov

Exemple 7 (Ea) :

note (d')avril (de) 93 au conservateur du musée sur (une) étude

Exemple 7 (Eb) :

Merci de me communiquer (la) note de réflexion et (les) résultats de (la) démarche.

Enfin, l'emploi de signes typographiques divers sont également présents :

Exemple 12 (II) :

Opportunité = PME et PMI / champ de compétence AM en association externe, technologies, aides de l'Etat risque = BOAMP national

Exemple 16 (II) :

X confirme ...= nous consulter

¹²⁸ Pour plus d'exemples, nous renvoyons le lecteur à la description du style télégraphique dans le corpus, faite dans le chapitre précédent.

Ces observations nous avaient conduite dans le chapitre précédent à parler de style télégraphique. Or ces manifestations linguistiques, selon Falzon et Borillo, caractérisent aussi un certain type d'écrit professionnel opératif régi par un principe d'économie.

Ainsi, l'extrait suivant est-il caractéristique d'un type d'écrit professionnel ou d'un type d'écrit médiatisé par ordinateur ?

Exemple 12 (II) :

opportunité = PME et PMI / champ de compétence AM en association externe, technologies, aides de l'Etat risque = BOAMP national.

Ce serait donc le manque de temps et de disponibilité dans ce type d'activité professionnelle, accentué par l'existence d'une situation informatisée, qui ferait que les consultants essaient d'écrire le plus vite possible, augmentant ainsi l'aspect télégraphique de leurs discours. Cela n'est pas sans conséquence au niveau de la lisibilité.

Nous voyons ici qu'un même principe (l'économie) résultant d'une même contrainte (le manque de temps), bien qu'en provenance de deux paramètres distincts du cadre, semble produire les mêmes phénomènes.

11.3 Un discours prescriptif

Nous allons maintenant repérer dans le corpus les caractéristiques des discours prescriptifs, ce qui nous permettra d'affiner davantage l'analyse précédente.

11.3.1 Niveau lexical

Comme nous l'avons vu précédemment, les nominalisations qui permettent d'exprimer des propositions de prestations sont surtout présentes dans le formulaire *Information Initiale*.

Si ces nominalisations sont très nombreuses, les répétitions de structures nominales et infinitives comme nous allons le voir ci-dessous ne le sont pas moins.

11.3.2 Niveaux syntaxique et macro-syntaxique

En effet, dans le formulaire II, les répétitions de structures nominales sont des procédés couramment utilisés. Cela donne des suites de constructions sans verbe conjugué. Selon Lapeyre ce style d'écrit permet d'éviter les verbes conjugués et fait *la réputation* des textes prescriptifs (1994). Lorsque la structure nominale n'est pas utilisée, c'est la structure infinitive ou les suites d'éléments de rections qui le sont. C'est la manière de *lister* des actions (*constitution en listes* selon Lapeyre) qui caractérise le style administratif. De plus, dans les suites où l'anaphore n'est pas employée, cela produit ce que Lapeyre nomme des *parataxes* et des *réitérations*. Il nous faudra donc reprendre les répétitions lexicales notées dans le chapitre précédent afin de voir si ces dernières ne seraient pas aussi la conséquence d'un type d'écrit administratif.

- **Répétitions de structures nominales dans un champ**

Dans ce type d'exemple, le discours d'un champ est construit avec une structure nominale.

Exemple 4 (II) :

dynamisation des méthodes... et adaptation du Management et de l'organisation

Exemple 12 (II) :

opportunité = PME et PMI / champ de compétence AM en association externe, technologies, aides de l'Etat risque = BAOMP national

Exemple 14 (II) :

Suite à courrier sensibilisation, présentation plus en détail de nos activités, possibilités d'intervention et apport possible dans le cadre du projet Rhin-Rhône.

Exemple 15 (II) :

Mission de défintion politique essentiellement marketing et organisation; apport au niveau tableau bord

- **Répétitions de structures infinitives dans un champ**

De plus, les locuteurs utilisent aussi des structures infinitives. Il est vrai que deux champs s'y prêtent plus particulièrement : le champ *proposition d'actions*, pour lequel, il était prévu une liste de mots à l'infinitif, et le champ *Engagements pris*.

Exemples 1 :

Proposition d'actions : Prép. et envoyer courrier

Exemple 46 :

Engagements pris : Contacter Mr Y pour avoir plus d'informations...et de proposer un rdv...

Le cumul de ces deux procédés produit des répétitions de structures nominales et infinitives dans l'ensemble du formulaire.

- **Répétitions de structures nominales et infinitives dans l'ensemble du formulaire**

Ainsi dans les exemples suivants, tous les champs du formulaire sont remplis par des structures soit nominales soit infinitives.

Exemple 3 (II) :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Monter 2 procédures APTE concernant:

-Tramway monorail

-Transport combiné

Insertion d'un fichier :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Prescription S2 Alsace (Y)

Exemple 4 (II) :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

dynamisation des méthodes de planification stratégique (PSU), et adaptation du Management et de l'organisation.

Insertion d'un fichier :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Offre à faire pour mi-novembre

Exemple 7 (II) :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

texte : Consultation pour S1

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

texte : Offre commune à monter par X

Exemple 22 (II) :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Informations sur la structure de la dept et les orientations a l'international

double cliquer sur cette icône pour avoir plus de renseignements

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

hypotes faible a ct

La rédaction sous forme de listes de constructions infinitives et nominales confirme donc bien que nous sommes en présence d'un type de discours opératif prescriptif : le style administratif. Nous observons que ce procédé est majoritairement utilisé dans le formulaire *Information Initiale*.

- **L'association : répétition et parataxe**

Selon Lapeyre, ce procédé (où l'anaphore pronominale n'est pas utilisée) permet d'éviter les ambiguïtés.

Or dans le chapitre précédent, nous l'avons déjà caractérisé comme appartenant au style oralisé. Nous devons donc maintenant affiner notre analyse.

Ainsi, les répétitions lexicales qui semblent plutôt relever d'un type d'écrit administratif sont celles où le locuteur liste ses idées dans des constructions juxtaposées en répétant les mêmes termes. Cependant, nous pouvons très bien analyser ce phénomène comme provenant à la fois d'un style oralisé et d'un type d'écrit administratif prescriptif.

Le type d'écrit administratif serait du type des exemples 13 et 14 :

Exemple 13 (II) :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

texte : Audit technique d'une société de manutention dans les aéroports(900 personnes): audit confidentiel avant achat par une société anglaise

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

texte : Audit rapide à faire d'ici 15 jours

Exemple 14 (II) :

Les problèmes rencontrés :

1 - Difficultés pour définir en interne S1, la distribution des rôles et responsabilités, dans l'articulation M.O.A./M.O.E. Y est très intéressé par la note d'organisation faite pour l'S2...

2 - Difficultés de fonctionnement du Comité de Pilotage, lieu d'échange entre les pouvoirs politiques des préfets et des élus territoriaux....

En revanche dans les exemples suivants, ces répétitions lexicales semblent plutôt relever du style oralisé, car le locuteur ne liste pas ses idées.

Exemple 21 (II) :

Suite à présentation A le DRH Groupe souhaite nous prescrire sur les organisations qualifiantes dans les services tertiaires des divisions. CHB doit envoyer documentation et références à ce sujet.

Par ailleurs, elle souhaite une démonstration de convergence à mr Z son adjoint. Informer ELH et BGA et lui envoyer avec doc CHB une doc. convergence.

Exemple 59 (II) :

une étude la charge de travail pour équilibrer la charge

D'ailleurs, même si l'origine de ce phénomène n'est pas clairement identifiable, il permet néanmoins d'éviter les ambiguïtés d'interprétation d'une anaphore pronominale. Il est alors intéressant de noter que dans l'écrit prescriptif de type administratif, le coût cognitif de l'interprétation des nominalisations, s'oppose à une volonté de simplifier la lecture des énoncés (grâce à ce que Lapeyre nomme la *parataxe* et la *répétition*).

12. Conclusion

Le système dit *d'action commerciale* soutient une activité où des consultants d'une même société de conseil, qui sont aussi des spécialistes de différents domaines d'activité intervenant dans des secteurs variés, échangent des informations en ayant recours à des discours spécialisés. Cette triple empreinte (conseil, domaine, secteur) se projette surtout dans les discours produits sur le formulaire *Information Initiale*. Elle s'imprime à des degrés divers, sur nos trois niveaux d'analyse : lexical, syntaxique et macro-syntaxique.

Le discours du conseil se caractérise, surtout au niveau lexical, par une profusion en néologismes ou termes spécifiques (dérivations, compositions, emprunts, anglicismes) en particulier dans les intitulés de prestations.

De plus, toujours au niveau lexical, ces discours se différencient par domaine et à un moindre degré par secteurs d'activité. Ainsi, le discours du consultant en management de projet appliqué au secteur transport différera sensiblement de celui du consultant en ressources humaines intervenant dans une collectivité locale.

Par exemple RDF, consultant dans le « domaine du Management des Cadres et des Dirigeants », rédige l'information commerciale suivante (sont en **gras**, les termes spécifiques au conseil, soulignés, ceux du domaine et en *italique* ceux du secteur) :

Auteur : RDF créé le :09/11/94 10:54

-----**Détail de la rencontre**-----

Nom de la structure : S1

Secteur d'activité : *Collectivité locale*

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Le *département* souhaite agir de manière plus structurée dans le soutien au **développement** des emplois d'insertion. Après avoir créé une association centrée sur la création d'emplois consolidés (réservés aux fin de CES, en **partenariat** avec des *opérateurs publics* type S2), les élus (W et T) souhaitent mieux centrer *l'aide publique* vers des actions contribuant réellement à la création d'emplois d'insertion. STO et RDF ont proposé des solutions possibles autour des **dispositifs** de diagnostic professionnels et du partenariat entreprise/entreprise d'insertion et interim d'insertion

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Un **accompagnement** serait possible sur deux plans :

- **conseil** en ingénierie d'insertion

- mise en place d'**outils de suivi** des *partenaires*

Nature de la prestation: Insertion

Pour sa part, RDC du domaine « le management de projet » intervenant dans le secteur du transport rédige de la manière suivante :

Auteur : RDC créé le :16/12/94 11:29

-----**Détail de la rencontre**-----

Nom de la structure : S1 Mission M1

Secteur d'activité : *Transport*

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Suite à courrier de **sensibilisation**, présentation plus en détail de nos activités, possibilités d'**interventions** et apport possible dans le cadre du *projet Rhin-Rhône*.

RESUME DE L'ENTRETIEN :

La **mission** M1 fonctionne l'autorité d'un Comité de Pilotage. Mise en place depuis janvier 1993, elle est chargée de conduire les études préalables, de contribuer à la **consultation** et au recueil des avis en vue de la **concertation**.

Pour cela, l'équipe en place, de 7 personnes gère un budget de 24MF d'études,

et ce, jusqu'à fin février 1995, date prévisionnelle d'achèvement des ETUDES PRELIMINAIRES.

Des documents sont déjà disponibles et les besoins de **collaboration** ne sont pas évidents dans cette phase, déjà bien avancée. Une décision de poursuivre ne sera pas prise avant les élections présidentielles, ce qui reportera le lancement de l' A.P.S. au mieux à l'automne 1995.

Les problèmes rencontrés :

1 - Difficultés pour définir en interne S1, la **distribution** des rôles et responsabilités, dans l'**articulation** M.O.A./M.O.E. Y est très intéressé par la **note d'organisation** faite pour l'S2. A ce sujet, il prévoit d'en débattre avec X.

2 - Difficultés de fonctionnement du Comité de Pilotage, lieu d'échange entre les pouvoirs politiques des préfets et des élus territoriaux. Il manque de dispositions techniques, de méthodes et de coordination, supportées aujourd'hui par la **Mission** M1.

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Des actions d'**accompagnement** pour l'**organisation** future du projet

Il y a donc des risques de malentendus entre ces spécialistes, car tous ne tiennent pas le même discours spécialisé. De plus, nous ne sommes pas du tout sûrs que les consultants, tout en appartenant au même domaine, le conseil, ont bien tous les mêmes interprétations des termes employés par chacun¹²⁹.

Ces procédés sont pourtant légitimes, ils ont pour objectif de permettre au locuteur d'avoir un discours plus riche tout en étant plus court. Nous pouvons donc nous demander si le principe d'économie ne s'opposerait pas à celui de lisibilité car il ne faut pas oublier l'inévitable effort de lecture que demande un texte riche en néologismes et en termes techniques (Richaudeau, 1969, 1973).

Par ailleurs, l'activité commerciale engendre un discours opératif qui se manifeste différemment dans les formulaires *Information Initiale* et *Enrichissement*. Dans les premiers, le caractère opératif se manifeste plutôt dans un style administratif et prescriptif (nombreuses structures nominales et infinitives, constitutions en listes, procédés de répétition et de parataxe). Dans les seconds, nous retrouvons plus nettement le discours de l'action (par le type de formulation des verbes d'action et des actes de langage).

¹²⁹ D'autant plus que les écrits étaient accessibles à *tout* salarié (les consultants mais aussi les secrétaires).

Parallèlement cette activité génère des structures privilégiées (processus de métaphorisation, métonymies). Le processus de métaphorisation, c'est le discours imagé du commercial proche du terrain¹³⁰. Cependant, est ce que ce discours augmente la lisibilité ou la diminue ? En effet, que signifient réellement *ouvrir la fenêtre à ces hommes ? être sur des appels phares ? des tissus industriels ?*

Des phénomènes identiques (abréviations, élisions, emplois de notations diverses, répétitions de termes, de structures, constitutions en listes) sembleraient provenir de deux éléments distincts du cadre communicatif (un support de communication informatique et un contexte professionnel opératif) qui génèrent un principe d'économie.

Par contre, les écrits des formulaires *Information Initiale* diffèrent de ceux produits sur les formulaires *Enrichissement*. C'est surtout dans les premiers que se trouve le plus grand nombre de néologismes et que les locuteurs construisent d'une manière privilégiée leurs phrases avec des structures nominales et infinitives (qui les tire vers un type d'écrit administratif). Quelles sont les origines de ces différences ?

Conformément à notre problématique de départ, il nous reste maintenant à articuler les conséquences de l'ensemble des spécificités du cadre communicatif. Ainsi, devons-nous pondérer, confirmer l'ensemble de nos résultats et réfléchir, à la fin de cette première partie, sur les conséquences simultanées de l'introduction d'un support à la fois procédural et informatique dans la production d'écrits professionnels orientés vers une action collective.

Pour nous aider à répondre à ces questions, nous étalonnerons nos résultats avec deux petites analyses complémentaires : une première, de discours que les consultants avaient produits sur un formulaire papier, existant avant l'informatisation (intitulé *compte-rendu de contact*) ; une seconde, de discours produits par ces mêmes acteurs sur un *forum électronique*, intitulé *Remarques sur le système*, qui permettait à tous les acteurs d'échanger sur les problèmes rencontrés durant l'expérimentation du système¹³¹.

Ces analyses complémentaires utiliseront les mêmes grilles que celles utilisées dans chacun de nos trois premiers chapitres.

Elles nous permettront, en triangulant nos observations et nos hypothèses, d'assurer les conclusions que nous pourrons tirer de cette première partie.

¹³⁰ Ces métaphores, « on ne saurait oublier qu'elles en relèvent aussi, pour peu qu'on prête attention, les enjeux idéologiques » (Gaudin, 1993, p. 105).

¹³¹ Système présenté dans l'introduction de cette étude.

Conclusion de la première partie

« Chercher à cerner dans un texte les instances idéologiques et énonciatives, c'est s'aventurer dans une quête dont on sait que jamais elle ne saurait s'achever, c'est s'engager dans une entreprise inéluctablement déceptive, que l'on peut comparer au dévoilement d'un voile, ou bien encore à l'effeuillage infini d'un artichaut qui n'aurait en son centre qu'une absence de cœur ». « (...) les énoncés sont des poupées-gigognes dont l'exploration jamais ne s'achève, et qui de ce fait exercent sur la linguistique contemporaine une sorte de fascination perverse : la fascination de l'abîme. » (Kerbrat-Orecchioni, 1980, p. 226).

Nous avons dans la première partie de cette étude, analysé les difficultés relatives à la production d'un discours dans un cadre communicatif à la fois procédural, informatisé et professionnel et, en particulier, la manière dont les locuteurs ont essayé de s'adapter au cadre. Nous allons donc étudier la structure interne des interventions afin d'émettre des hypothèses sur le degré de lisibilité des discours produits au regard des contraintes imposées par le cadre.

Dans le chapitre 1, nous avons montré que le formulaire, en tant que support de l'écrit, imposait une procédure rédactionnelle (un ordre et un contenu discursif) et plus précisément plusieurs cadres spatio-temporels et sociaux. Les locuteurs ont d'une part eu recours à des procédés discursifs pour construire leur discours à partir de ces cadres et, d'autre part éprouvé des difficultés à respecter la procédure. Ce manque de respect (bien que légitime), associé à une construction intrinsèquement ambiguë et à un discours faiblement contextualisé (les cadres imposés par la procédure étant décontextualisés) nous a amenée à relever les problèmes relatifs à l'interprétation de ce type de discours.

Dans le chapitre 2, nous avons montré que les contraintes spatio-temporelles et sociales engendrées par une situation de communication informatisée modifient les productions discursives. Ces dernières ont tendance à être rédigées dans un style oralisé et télégraphique. Le style oralisé est plus prononcé dans les interventions produites sur le formulaire *Enrichissement*, qui par leur longueur et leur type de discours ressemblent le plus aux autres écrits médiatisés par ordinateur.

Les différences linguistiques entre les discours produits sur le formulaire *Information Initiale* et le formulaire *Enrichissement* nous ont amenée à supposer que le formulaire en tant que procédure rédactionnelle influençait la production discursive en l'orientant plutôt vers un type d'écrit professionnel que vers un type d'écrit médiatisé par ordinateur.

Parallèlement, nous avons repéré les difficultés que peuvent poser l'interprétation d'un discours rédigé dans un style oralisé et télégraphique et qui sont autant de facteurs qui entravent la lisibilité.

Dans le chapitre 3, nous avons analysé l'influence des spécificités d'un type d'activité professionnelle (spécialisée, opérative et prescriptive) sur les productions discursives. La profusion en néologismes et en dérivés (en particulier les nombreuses constructions nominales et infinitives, caractéristiques des discours spécialisés à une activité) domine dans le formulaire *Information Initiale*. Par contre, les contraintes temporelles de cette activité favorisent la production d'un écrit rédigé dans un style télégraphique. La tendance est aux répétitions de structures identiques (niveaux syntaxique et macro-syntaxique), qui ne sont pas sans faire écho au style oralisé. Cependant, une différence subsiste, certaines constructions répétitives dans le formulaire II sont quasi-absentes dans le formulaire *Enrichissement* : les répétitions de structures nominales et infinitives.

En conclusion, nous avons soulevé, premièrement, les problèmes relatifs à l'interprétation des discours spécialisés riches en néologismes et rédigés dans un style télégraphique. Deuxièmement, nous avons constaté que ce sont les contraintes temporelles (issues à la fois du contexte informatisé et du contexte professionnel) qui génèrent dans les écrits un principe d'économie. Ces différentes caractéristiques sont autant de facteurs qui risquent de ne pas faciliter l'interprétation.

Troisièmement, l'influence de l'activité professionnelle serait plus forte dans les discours produits sur le formulaire *Information Initiale*, alors que dans les formulaires *Enrichissement* ce serait l'influence de ces nouvelles situations de communication médiatisées par ordinateur qui dominerait.

A la fin de cette première partie, nous constatons donc que les spécificités linguistiques des discours produits dans les interventions, malgré les adaptations des acteurs aux contraintes du cadre communicatif, sont autant de facteurs qui sont considérés comme des entraves à la lisibilité (Revaz et Bronckart, 1988, Richaudeau, 1969, 1973). Ce ne sera qu'au cours de la seconde partie de cette étude (analyse de niveau dialogal), que nous pourrons mesurer le poids de ces spécificités dans l'efficacité de l'ajustement des interactants dans leur échanges et dans la construction du but commun : la prise de décision collective.

Parallèlement, un de nos objectifs était de spécifier plus précisément l'influence de chaque composante du cadre communicatif sur les discours. Or, nous observons des différences de résultats entre le formulaire *Information Initiale* et *Enrichissement*. Ces deux formulaires diffèrent par le fait que seul le premier est pré-structuré par une procédure.

Pour affiner nos résultats de cette première partie, nous allons réaliser deux analyses complémentaires afin de valider l'hypothèse suivante : l'influence de la norme sociale en terme d'écrit (induite par le contexte professionnel) serait augmentée dans une situation procédurale et prescriptive, matérialisée sous forme d'un formulaire pré-structuré.

13. Analyses complémentaires

Pour ce faire, nous disposons de deux petits corpus qui, bien que périphériques, sont des discours produits par les même interactants dans des situations d'interactions qui sont étroitement liées à la nôtre.

Il s'agit d'une part des écrits produits sur le formulaire papier intitulé *Compte Rendu de contact* qui existait avant l'informatisation du processus (voir en annexe 7 corpus n°1) et d'autre part des échanges libres (voir en annexe 8 corpus n°2) qui ont eu lieu dans un forum électronique mis en place pendant l'expérimentation du système¹³². Dans ce forum, les acteurs participant à l'expérimentation pouvaient faire librement leurs commentaires auxquels nous étions chargée de répondre (en tant que membre du groupe de conception). Cette situation d'interaction est donc *professionnelle* mais également *opérative* puisque l'objectif était d'échanger afin d'améliorer collectivement le système. Elle n'était par contre ni procédurale ni prescriptive.

Nous allons donc analyser ces deux corpus complémentaires en leur appliquant les grilles d'analyse développées dans les chapitres 2 et 3.

13.1 Présentation des corpus

Le premier corpus est constitué de douze formulaires papiers remplis (voir en annexe 7), de janvier à août 1994, par certains acteurs (MDA, MDC, MDB, RDB, COG, COA,

¹³² Systèmes présentés dans l'introduction de cette étude.

RDF, RDH, COF, COC) qui ont participé ensuite à l'expérimentation, démarrée en novembre 1994. Ce nombre nous semble suffisant pour une analyse comparative.

Pour constituer le second corpus (voir en annexe 8), nous avons sélectionné des échanges produits dans le forum développé en interne, intitulé *Remarque sur le système*. Grâce à cette application informatique, les membres du groupe d'expérimentation pouvaient échanger autour de leurs difficultés d'utilisation du système. Ainsi, si cette situation de communication est bien professionnelle et opérative, elle n'est absolument pas procédurale. Dans cette application, le formulaire de saisie du message était réduit à l'essentiel. Il contenait l'auteur, la date, le titre et le contenu du message.

Nous avons choisi huit échanges, ce qui donne vingt interventions produites dans ce contexte par des consultants qui ont participé à l'expérimentation (MDC, COA, COH, COF, RDA, RDF).

Comme pour le corpus principal, les interventions d'un même échange sont classées par ordre chronologique (que nous noterons *intervention a* ou *la, lb, lc, ld,..., ln*).

- **Convention de retranscription**

Ces formulaires ont été pratiquement tous saisis sous forme manuscrite (sauf trois). Nous les avons donc ressaisi sur un traitement de texte. Nous avons pris soin de les retranscrire textuellement, c'est-à-dire que nous avons respecté la disposition du texte, la ponctuation, les fautes... D'ailleurs, il a été parfois difficile de lire ces écrits (problème de lisibilité de toute écriture manuscrite). Les extraits du corpus apparaissent dans un format *Arial 8 points*. Les reformulations seront en *Arial 10 points, italique*.

13.2 Grille d'analyse des corpus

Sur ces deux corpus, nous allons donc appliquer la grille du chapitre 2 et celle du chapitre 3, pour repérer la présence ou l'absence des caractéristiques relevant respectivement d'un écrit médiatisé sur ordinateur et d'un type d'écrit professionnel.

13.2.1 Analyse du premier corpus

Nous allons donc voir si nous trouvons dans ce corpus les mêmes caractéristiques que ceux des écrits médiatisés par ordinateur (grille d'analyse du chapitre 2) et des écrits professionnels (grille du chapitre 3).

13.2.1.1 Grille d'analyse du chapitre 2

Nous allons donc vérifier si nous trouvons dans ce corpus le style oralisé et télégraphique et nous analyserons le type de discours employé.

13.2.1.1.1 Le style oralisé

Nous n'avons pratiquement pas trouvé les différents procédés de mise en valeur de l'énoncé, caractéristiques de l'effet oral dans l'écrit. En particulier, ni l'emploi des parenthèses, ni celui de marques graphiques pour exprimer des émotions n'apparaissent (à l'exception d'un seul cas, le 9 : *l'adhésion à l'Association ! (20 000F)* voulant probablement signifier que c'est cher).

Les parenthèses qui subsistent sont la plupart du temps classiques (à part le n°2 : *(urgent)* et *(Attention ne pas citer les noms)*, il s'agit simplement de compléments d'informations. *A contrario*, dans le corpus principal, elles contenaient des évaluations, des expressions phatiques accompagnées de marques graphiques pour exprimer des émotions.

Alors que dans le corpus principal nous avons comme parenthèse,

Exemple 25 (II) :

JSB (encore lui) recherche un consultant pour une expertise demandée par un CE (encore !) sur la restructuration d'entités de S1 sur l'Ouest et les Vosges.

dans ce corpus les exemples sont les suivants,

Exemple 3 :

...(fonction sur territoire)...

Exemple 5 :

...(ex Dir de S2 qui présente la France) ...

Exemple 6 :

...(Malaisie) ...

De même, nous ne rencontrons pas de phénomène de listing en tant que procédé subjectif, à savoir, des reprises pour contraster, pour reformuler son propos.

Enfin, il y a très peu de fautes de dactylographie d'orthographe et de grammaire.

En faute de dactylographie, nous ne rencontrons que des oublis de points en fin de phrase (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12).

Nous n'avons trouvé que peu de fautes d'orthographe et de grammaire.

Exemple 3 (accent) :

receptrices

Exemple 4 :

je ne saīt pas

Exemple 8 :

eux-même acheteur

Exemple 5 :

doner

En d'autres termes, le style oralisé qui se remarque surtout par de la *subjectivité* dans les écrits est ici d'utilisation assez restreinte.

13.2.1.1.2 Le style télégraphique

Le style télégraphique se manifeste surtout par des abréviations.

Exemple 1 :

pharma. DG

Exemple 3 :

la dir, DG, SACHEM, KALIFE, PACT, Ets,

GC

Exemple 4 :

TRAS CHU

Exemple 5 :

PDG, stés

Exemple 6 :

expl

Exemple 7 :

HT

Exemple 8 :

deleg, propals, cf.

Exemple 9 :

CNRS

Exemple 10 :

ACCES, DG

Exemple 11 :

ECAM A. O. LHC RV

Exemple 12 :

mkg

Il y a également quelques emplois de marques graphiques pour remplacer des connecteurs.

Le slash est employé pour énumérer ou référencer.

Exemple 3 :

Z/LYON,

qui signifie *Z qui est de Lyon*.

Exemple 8 :

T/CLO/9200,

qui sont des références.

Exemple 9 :

Y/CNRS,
qui signifie *Y du CNRS*.

Exemple 12 :

S1/ COC,
qui signifie *S1 connu de COC*.

Nous retrouvons aussi régulièrement le slash lorsqu'il s'agit d'énumérer les destinataires du formulaire ou les responsables des actions (BLA/BBO/MDC).

Enfin, nous rencontrons la flèche qui signifie une relation de cause à effet ou *jusqu'à*,

Exemple 11 :

administration LHC -> tel... planning LHC en 4p -> tel...,

Exemple 12 :

10 H -> 12h45,

et le signe plus qui signifie *et*,

Exemple 8 :

+ projet action sociale 9888.

Nous rencontrons également quelques omissions de mots.

Exemple 1 :

(il) souhaite... (il faut) le contacter pour (une) définition

Exemple 6 :

suite à (une) conversation

Ce style télégraphique, utilisé dans un écrit papier, semble donc prouver que cette tendance serait surtout une caractéristique d'un type d'écrit professionnel régi par un principe d'économie.

13.2.1.1.3 Type de discours employé

Enfin lorsque l'on analyse le type de discours (distribution des pronoms personnels, temps et modes employés, type de formulation des actes de langage), nous sommes dans la même configuration que le formulaire *Information initiale*, avec :

- une quasi-absence de pronoms de la première et seconde personnes (6 cas au total d'emploi du *je* dans les formulaires 2, 5, 7, 12 et aucun emploi du *tu*), le *nous* inclusif (*je + tu*), bien que restant rare, est préféré (7 cas au total dans les formulaires 2, 3, 5, 6, 12),
- un prédominance des constructions nominales et infinitives,
- exclusivement des phrases déclaratives.

En d'autres termes, dans les discours produits sur ce formulaire papier, les marques de l'interactivité (style oralisé) ont disparu, par contre subsiste cette tendance à l'économie qui se manifeste par le style télégraphique.

13.2.1.2 Grille d'analyse du chapitre 3

Nous avons distingué dans le chapitre 3 les trois niveaux d'analyse correspondant aux trois types de discours : spécialisé, opératif, prescriptif.

13.2.1.2.1 Le discours spécialisé

Ce discours n'a été étudié qu'au niveau lexical afin de repérer dans ce corpus les discours du conseil et des autres domaines et secteurs d'activité de cette société.

- **Discours du conseil**

Nous retrouvons les différents types de néologismes (en particulier les dérivations) présents dans le formulaire II que ce soit des termes couramment employés par les consultants, des noms de prestations ou d'actions ou enfin des dérivations construites à partir d'emprunts à d'autres disciplines ou à l'anglais (anglicismes...)...

Exemple 1 :

recrutement (emprunt)

Exemple 2 :

opération (emprunt)

Exemple 3 :

reporting (anglicisme)

Exemple 3 :

lancement (emprunt)

Exemple 3 / 12 :

une offre (néologisme)

prescription (emprunt)

consultation (terme spécialisé)

Exemple 6 :

comité (terme spécialisé)

contrôle (terme spécialisé)

Exemple 8 :

cabinet (terme spécialisé)

Exemple 10 :

compétences (terme spécialisé)

manager (anglicisme)

Exemple 12 :

expérimentation (emprunt)

prescrire (emprunt)

- **Discours par domaine et par secteur**

Dans ce type de formulaire, il n'y avait pas de structuration des informations par domaine et par secteur, cependant nous pouvons repérer des néologismes ou des termes qui montrent bien que chaque information appartient à un domaine appliqué à un secteur d'activité.

Pour résumer, nous allons prendre, comme pour le chapitre 3 de cette étude, deux formulaires-types (les mots soulignés appartiennent soit au conseil, soit à un domaine soit à un secteur).

Dans l'exemple 3, il s'agit d'une mission de management de projet des systèmes d'informations dans le secteur des collectivités.

RESUME DE L'ENTRETIEN :

Le projet de création des inter régions est toujours bloqué par le ministère avec le lancement de la mission M1. Rien ne bougera sans doute avant l'arrivée du nouveau président en mai.

On se contente actuellement d'expérimentations par région ou par pôle (fonction sur un territoire).

Le service GC (X) a constitué un département interne centré sur le suivi de la mise en place des nouveaux systèmes d'information; en particulier que le projets PACT : aide aux régions pour mettre en place les nouvelles applications informatiques (SACHEM, KALIFE,...).

Le projet pilotage (quel pilotage de la mise en oeuvre du plan stratégique; en particulier sur la définition des systèmes de reporting) avance et va donner lieu à des expérimentations. En particulier la dir de l'équipement va consulter sur ce thème (Y) ; X essaie de nous prescrire.

Le projet pilotage se décomposera en 6 sous projets : Contrôle de gestion, Système d'information, Régions (Z/LYON = Pilote), Etablissements (quel système d'info/pilotage dans les Ets), Outils de la DG et directions centrales. Le suivi de X vise à monter sur l'un de ces projets...les avoir en tête également dans vos contacts en région ou établissements.

le projet délocalisation (1000 personnes) est bloqué dans l'attente des inter-régions receptrices...W est déjà en place sur ce projet.

Dans l'exemple 8, il s'agit plutôt d'une information sur le domaine du *Management des Cadres et des Dirigeants* appliqué aux collectivités.

RESUME DE L'ENTRETIEN :

La Deleg n'est pas structurée aujourd'hui pour une réelle reflexion territoriale et agit essentiellement sur l'axe des publics cibles

Elle cherche à développer son rôle d'appui dans les initiatives S2 au niveau local.

Elle nous ces partenariats avec la S2, la S3, S4, S5 (relations conflictuelles)...

Elle est intéressée par notre réflexion sur l'ingénierie des projets d'insertion (cf. note)

13.2.1.2.2 Le discours opératif et prescriptif

Nous regroupons ces deux niveaux, car rappelons-le, dans notre situation, le discours prescriptif est un type de discours opératif. Nous dissociions cependant le niveau lexical et le niveau syntaxique et macro-syntaxique.

- **Niveau lexical**

A ce niveau, nous rencontrons les caractéristiques du discours prescriptif c'est-à-dire, comme nous l'avons souligné ci-dessus, de nombreuses nominalisations pour faire des propositions de prestations ou d'actions.

Ainsi dans le champ conclusion de l'entretien et exploitation, nous avons :

Exemple 1 :

Exemple 5 :

définition

Exemple 2 :

opération - réflexion

Exemple 2 / 12 :

formation

Exemple 3 :

expérimentation

Exemple 4 :

programmation - consultation

négociation - exploitation

Exemple 7 :

prestations - délégation

Exemple 8 :

insertion - adhésion

Exemple 10 :

intervention

Exemple 12 :

collaboration

- **Niveaux syntaxique et macro-syntaxique**

Nous retrouvons ici le type de formulation des actes de langage correspondant aux propositions d'interventions et d'actions de ces types de discours. La forme choisie est alors la répétition de structures infinitives et nominales ou l'association réitération-parataxe (discours prescriptif). Nous rencontrons également des structures privilégiées de l'activité opérative qu'est le commercial (les juxtapositions de constructions, les processus de métaphorisation, les métonymies).

- * **Répétitions de structures nominales ou infinitives**

Exemple 1 :

Recrutement d'un pharmacien...le contacter pour définition...

Exemple 3 :

Suivi offre...Suivi trajectoire X...A suivre au cours de nos rencontres...

Exemple 4 :

Programmation urbaine...

Exemple 5 :

fait suite à notre demande...

Exemple 6 :

réunion le

Exemple 8 :

Renforcement de notre image...Possibilités partenariats...Intérêt à crapahuter...

Exemple 9 :

Tout le formulaire est sur ce type de construction.

Exemple 10 :

demande de rendez-vous...

- * **Association réitération-parataxe**

Exemple 3 :

Le projet de création... est toujours bloqué ... Le projet de pilotage...avance ...Le projet de pilotage se décomposera...Le projet délocalisation...est bloqué...

Suivi offre...Suivi trajectoire X...

Renforcement de notre image...Possibilités partenariats...Intérêt à crapahuter...

Exemple 4 :

S2 avec le départ...S3 avec le départ...

Exemple 5 :

MDB constitue ce dossier...MDB fait un memo...

Exemple 8 :

Elle cherche...elle noue des partenariats...elle est intéressée...

* **Suites de constructions juxtaposées**

Dans 7 formulaires (2, 4, 5, 8, 9, 11), ce type de structure s'impose. L'auteur a d'ailleurs alors recours à des marques graphiques (les tirets, les points) ou des numéros qui lui correspondent.

Exemple 4 :

La S1 s'interroge sur le devenir de 3 sites importants :

- 1- S2 avec le départ de la TRAS
- 2- S3 avec le départ du CHU qui se regroupe sur 2 sites
- 3 - le S4 qui se restructure et qui devrait libérer son site à terme

Exemple 5 :

2 courriers envoyés par X (très personnels) à

- Y Directeur du Cabinet de
- Z (Suite relance, sa secrétaire me rappelle rapidement)
- W Administrateur (ex Dir de S2 qui présente la France)

J'ai eu au téléphone V (ex S2) qui gère les relations avec les stés françaises.

Je dois lui faire passer un dossier avec des fiches techniques concernant nos opérations dans les pays de l'Est à la suite duquel : il nous organisera des contacts à la S1.

Enfin, les processus de métaphorisation et les métonymies sont également présents.

* les processus de métaphorisation

Exemple 3 :

être centré sur le suivi

Exemple 11 :

monter des dossiers

Exemple 12 :

être ouvert à nous prescrire

nous faire référencer

* les métonymies

Exemple 4 :

la S1 s'interroge

la S4 qui se restructure

A devrait

S6 est indépendant

Exemple 10 :

AM anime

En résumé, nous n'avons pratiquement pas trouvé les caractéristiques du style oralisé dans ce corpus (en particulier, les procédés d'inscription de la subjectivité de l'auteur dans son écrit). Ainsi, parce que nous rencontrons l'ensemble des caractéristiques lexicales, syntaxiques et macro-syntaxiques des écrits professionnels, procéduraux et opératifs, le style télégraphique observé (alors qu'il aurait pu être un signe d'écrit oralisé) ne peut être qu'une des manifestations d'un type d'écrit professionnel.

13.2.2 Analyse du second corpus

Comme pour le corpus précédent, nous appliquerons la grille d'analyse du chapitre 2 et du chapitre 3.

13.2.2.1 Grille d'analyse du chapitre 2

Nous examinerons les différentes caractéristiques des écrits médiatisés par ordinateur c'est-à-dire, le style oralisé (les procédés de mise en valeur du thème et du rhème, les parenthèses, les répétitions lexicales et de structures, le phénomène de listing, les fautes d'orthographe et de grammaire), le style télégraphique (abréviations, omissions de mots, fautes d'accents et de dactylographie) et le type de discours employé.

13.2.2.1.1 Le style oralisé

Nous avons rencontré des procédés de mise en valeur d'un élément du rhème de l'intervention (dispositif d'extraction) :

Exemple 3 (lb) :

Ultérieurement on pourra savoir qui est à l'origine d'une pers morale (nom de l'auteur), pour l'instant elles viennent toutes de la gestion des affaires donc il n'y a pas d'auteur. Et les boutons de consultation des affaires des pers physiques et des info initiales, c'est bien un moyen de savoir qui fait quoi, qui connaît qui et a fait quoi!!!

Exemple 4 (lb) :

Ce n'est pas pour demain, çà c'est du travail d'informaticien

Les répétitions lexicales sont également de mise :

Exemple 1 (la) :

est-il possible une fois pa réponse apportée à une question que le système élimine la question, pa réponse et est-ce souhaitable ?

Exemple 3 (lb) :

c'est bien un moyen de savoir qui fait quoi, qui connaît qui et a fait quoi!!!

Exemple 5 (la) :

Quand on est en local, sortir de Notes implique un message "voulez-vous transférer vos messages", débile puisqu'on est en local, y a-t-il un moyen d'éviter ce genre de débilité ?

Exemple 6 (la) :

je viens de créer un dossier ATCOM S1 avec des tâches qui n'apparaissent pas quand j'ouvre le dossier, par ailleurs ces tâches n'apparaissent pas selon leur séquentialité temporelle, comment remédié à tout ça

Exemple 7 (la) :

quand on répond à un message il faudrait absolument que celui à qui on répond voit le contexte et donc voit le premier message/ encore plus important quand on répond à quelqu'un qui vous a déjà répondu sur un premier message

Nous avons rencontré deux répétitions de structures mais pas de parenthèse significative.

Exemple 8 (1a) :

comment savoir...

comment envoyer...

Exemple 8 (1b) :

si tu as...

si tu demandes...

De plus, le phénomène de listing de niveau macro-syntaxique est très courant. Il se caractérise par des agglutinations de rections et d'affixes.

Exemple 3 (1a) :

est-il possible, sur la base "personnes morales" de savoir qui est le consultant à l'origine de la création, les consultants en relation, à quelles dates et pourquoi, si il y a, à l'instant où on consulte cette base un consultant ou plusieurs en contact avec cette personne morale et pour quelles raisons (missions en cours, contact commercial, etc.) ?

Exemple 6 (1a) :

je viens de créer un dossier ATCOM S1 avec des tâches qui n'apparaissent pas quand j'ouvre le dossier, par ailleurs ces tâches n'apparaissent pas selon leur séquentialité temporelle, comment remédié à tout ça

Exemple 7 (1a) :

quand on répond à un message il faudrait absolument que celui à qui on répond voit le contexte et donc voit le premier message/ encore plus important quand on répond à quelqu'un qui vous a déjà répondu sur un premier message

Exemple 7 (1c) :

C'est le rôle de la référence et de la catégorisation. Si vous mettez une référence et si vous catégorisez votre message, vous pouvez vous y retrouver. De plus il est préférable d'attendre une rep. pour détruire un message, car grâce à l'icône, qui est dans le message vous pouvez retourner facilement à l'origine de la réponse.

Enfin, il nous faut noter la présence significative de ça et du c'est, caractéristiques de l'oral.

Exemple 3 (1b), 4 (1b), 6 (1a), cités ci-dessus, et le 6 1b : ... c'est vrai les tâches...

A cela s'ajoutent les fautes d'orthographe et de grammaire mais surtout les constructions syntaxiquement bancales. Tous les exemples cités dans le paragraphe sur le phénomène de listing ne seraient pas corrects dans un écrit standard.

En d'autres termes, ces écrits sont incontestablement rédigés dans un style oralisé. Nous allons maintenant voir si nous rencontrons également le style télégraphique.

13.2.2.1.2 Le style télégraphique

Le style télégraphique est beaucoup moins présent que dans le corpus précédent.

En effet nous rencontrons :

- une omission de mot,

Exemple 2 (1a) :

(je) préférerai qu'on...

- quelques abréviations,

Exemple 7 (1c) :

une rep.

Exemple 8 (1a) :

un info

Exemple 8 (1b) :

infos ini

- quelques emplois de marques graphiques pour remplacer un connecteur,

Exemple 2 (1a) :

...et non en tableau peu efficace et dangereuse : préférerai qu'on consulte...

Exemple 7 (1a) :

...et donc voit le premier message/ encore plus important...

- des emplois de marques graphiques ou de majuscules comme expression d'une insistance,

Exemple 1 (1b) :

tu ne dois ensuite n'interroger que les NON LUS

Exemple 3 (1b) :

c'est bien un moyen de savoir qui fait quoi, qui connaît qui et a fait quoi!!!

Exemple 5 (1b) :

BIZARRE!!!

Exemple 8 (1a) :

comment envoyer en message l'enrichissement (est-ce souhaitable???) ou est-ce avec un lien doc?)

Exemple 8 (1c) :

sans l'ouvrir??

Enfin nous rencontrons de nombreuses fautes de dactylographie (ce sont surtout des oublis d'espaces), des oublis de majuscules en début de phrase (presque dans tous les cas) , des fautes de frappe et quelques fautes d'accent :

Exemple 1 (1a) (*pa* à la place de *ma*) :

est-il possible une fois pa réponse apportée à une question que le système élimine la question, pa réponse et est-ce souhaitable ?

Exemple 5 (1b) :

BIZARRE!!!

Exemple 8 (1a) :

comment envoyer en message l'enrichissement (est-ce souhaitable??? ou est-ce avec un lien doc?)

Exemple 8 (1b) :

tu peux très bien le voir dans une vue?

Exemple 8 (1c) :

sans l'ouvrir??

Enfin, en ce qui concerne le type de discours, il s'agit indéniablement d'un discours en situation avec une formulation directe des actes de langage (*il me semble que, il vaut mieux (1), je trouve, veux-tu (2), il faut trouver (4), tu peux envoyer (8)*). Ce qui n'est pas surprenant puisque l'objectif assigné était que les consultants donnent leur point de vue sur les fonctionnalités du système.

Ce type de discours en situation se reconnaît également par de nombreuses phrases non déclaratives (exemples 1 (1a), 2 (1b), 3 (1a), 5 (1a), 8 (1a, 1b et 1c)) absence du *nous* (emploi du *on*), emploi des pronoms personnels et possessifs de la première et de la seconde personnes du singulier (9 cas)...

13.2.2.2 Grille d'analyse du chapitre 3

L'application de la seconde grille (chapitre 3) est assez rapide. En effet, il n'y a pas de néologisme ni de caractéristique d'un type d'écrit professionnel qu'il soit spécialisé, opératif ou prescriptif (les manifestations de répétitions de structures et du style télégraphique ne sont pas suffisamment marquées pour que l'on puisse dire qu'il s'agit d'un écrit professionnel). Pourtant, il s'agit bien du même contexte professionnel, des mêmes acteurs, et d'une situation d'interactions qui a pour objectif d'être orienté vers une action collective : améliorer le système.

En résumé, ce qui prédomine donc dans ce second corpus, à l'opposé du précédent, c'est le style oralisé.

14. Conclusion

Lorsque nous appliquons la grille du chapitre 2, les caractéristiques discursives des interventions produites sur le formulaire du forum *Remarques sur le système* se révèlent être très proches de celles produites sur le formulaire *Enrichissement*.

A contrario, lorsque nous appliquons la grille du chapitre 3, ce sont les interventions produites sur le formulaire *Compte-rendu de contact* qui contiennent, comme dans les interventions produites sur le formulaire *Information Initiale*, les caractéristiques des écrits professionnels, procéduraux et opératifs.

Cependant, les résultats des analyses du corpus principal étaient plus nuancés. Dans le formulaire *Enrichissement*, bien que le discours soit plus proche des écrits médiatisés par ordinateur, nous rencontrons aussi des manifestations des écrits professionnels, procéduraux et opératifs.

Inversement, dans le formulaire *Information Initiale*, bien que les discours soient plus proches d'un type d'écrit professionnel, ils contiennent néanmoins des caractéristiques des écrits médiatisés par ordinateur.

Ainsi, l'influence de chacun des paramètres du cadre communicatif ne peut pas être isolée ; il y aurait une imprégnation mutuelle des influences entre elles.

Les écrits produits sur le formulaire *Enrichissement* contiendraient des marques linguistiques qui les colorent de discours professionnel, procédural et opératif parce que les discours produits sur le formulaire *Information Initiale* les influencent. De plus, nous pouvons penser que les discours de ce formulaire *Information Initiale* sont influencés eux-mêmes par leurs ancêtres papiers.

De même, les écrits produits sur ce même formulaire, contiennent des traces des écrits médiatisés par ordinateurs, car c'est l'influence d'un support de communication informatique engendrant des contraintes ergonomiques et permettant l'interactivité qui est à l'origine de ces caractéristiques (ces dernières sont alors bien entendu absentes dans les écrits du formulaire papier *Compte-rendu de contact*).

Enfin, la situation informatique engendre des contraintes spatiales (ergonomiques) et temporelles tout en facilitant l'interactivité. La situation professionnelle, elle, en plus des contraintes temporelles, engendre un type d'écrit économique (contraintes sociales).

Ainsi, l'addition de ces contraintes spatio-temporelles et sociales génère un principe général d'économie. Ceci explique la prédominance du style télégraphique dans les discours produits dans le formulaire *Information Initiale* ou *Enrichissement*. Dans les deux autres corpus, nous n'avons pas cette addition de facteurs et nous ne trouvons pas les exemples caricaturaux du corpus principal, du type :

opportunité = PME et PMI / champ de compétence AM en association externe, technologies, aides de l'Etat risque = BAOMP national.

Bien qu'accessoires, par rapport à notre problématique principale, ces analyses complémentaires nous amènent donc à confirmer que les contraintes spatio-

temporelles et sociales d'un cadre communicatif s'additionnent, produisant un discours qui risque de poser des difficultés d'interprétation et donc d'intercompréhension. Or, l'intercompréhension est le pré-requis de l'ajustement et de la coordination. Il s'agit donc maintenant, dans la seconde partie de cette étude, d'analyser la manière dont les acteurs se sont adaptés et s'ils ont pu, malgré les risques possibles de malentendus (auxquels nous devons adjoindre, au niveau des échanges, les contraintes spécifiques de chaque composante du cadre), s'ajuster, coordonner leurs actions langagières, négocier leurs rôles, et par là-même, réaliser le but qui leur était assigné.

Niveau interactif

Deuxième partie

Chapitre I : spécificités des échanges

« Le jeu autour de l'engagement personnel passe non seulement par la quantité et la spontanéité des interventions réalisées dans la réunion, mais aussi, de façon plus permanente, par la qualité de la présence, de l'attention manifestée vis-à-vis du locuteur et du groupe lorsqu'on est en position d'auditeur. L'engagement traduit l'importance attribuée à la conversation d'un point de vue de ses propres intérêts, il est également le signe de la préoccupation que l'on a de l'image de soi et des autres » (Lacoste, 1987, p. 92).

L'objectif de ce chapitre est de décrire le niveau de l'échange, c'est-à-dire le système de l'organisation des tours de parole, de celle de leur succession et de celle, tant structurale que fonctionnelle, des échanges réalisés sur le système informatisé, afin d'en faire ressortir les spécificités susceptibles de poser problème pour le déroulement de l'interaction.

Cependant, il convient de rappeler pour ce chapitre certaines caractéristiques du cadre communicatif :

- premièrement, les échanges sont engendrés par une activité professionnelle, et suivent une procédure dans laquelle les interactants ont un rôle (voir cahier des charges en annexe 1),
- deuxièmement le système, en tant que tel, pré-structure les échanges (voir en annexe 4, la manière dont les utilisateurs pouvaient visualiser à l'écran les échanges),
- troisièmement, le système soutient une relation qui est asynchrone (différée dans le temps et dans l'espace) et pluri-locuteurs. En effet, comme nous l'avons souligné, le système permet à tout consultant autre que les destinataires identifiés par le locuteur d'intervenir.

Le premier point nous amènera d'abord à détailler l'une des composantes du cadre communicatif¹³³ : le *cadre participatif* (notion introduite dans la problématique), tel qu'il a été posé au départ par le type d'interaction.

¹³³ En effet, dans la première partie de cette étude, nous n'avons pas eu besoin de le faire.

Des apports théoriques nous permettront ensuite de décrire plus précisément les conséquences des spécificités du cadre sur les caractéristiques initiales de l'interaction.

Ces apports sont issus des travaux synthétiques de l'approche interactionnelle que nous avons présentée dans notre problématique de départ comme étant le paradigme dans lequel nous nous inscrivons (Kerbrat-Orecchioni, 1990). Cette approche propose un modèle du système des tours de paroles et de l'organisation fonctionnelle et structurale des interactions.

Ces mêmes apports constitueront les outils d'analyse que nous appliquerons ensuite à notre corpus, après avoir réarticulé à ce niveau, les hypothèses relatives aux difficultés d'interprétation des caractéristiques discursives des interventions (hypothèses soulevées dans la première partie de cette étude).

En effet, c'est à partir de l'analyse de notre corpus que nous pourrions appréhender la manière dont les interactants se sont adaptés aux contraintes imposées par la situation et, par là-même, évaluer le niveau d'ajustement et de coordination dans les échanges.

15. Spécificités du cadre communicatif

Nous allons donc commencer par détailler une des composantes du cadre communicatif, le *schéma participatif* tel qu'il est donné au départ par la procédure (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 85) car ce dernier se spécifiera et se modifiera selon les phases du déroulement de l'interaction (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 85).

Il s'agira ensuite d'en appréhender les conséquences sur les caractéristiques des échanges et, en particulier, sur le système de succession et d'allocation des tours de parole et l'organisation structurale et fonctionnelle des échanges. Ces apports nous permettront progressivement de spécifier l'ensemble des caractéristiques de l'interaction telle qu'elle est donnée au départ.

15.1 Le schéma participatif

Rappelons que dans notre problématique initiale nous présentions la notion de cadre participatif au niveau global, c'est-à-dire le nombre et le rôle¹³⁴ des interactants dans l'interaction. Nous pouvons maintenant le spécifier. Selon la procédure, le schéma participatif, est le suivant.

L'interaction commence lorsqu'un acteur remplit un des formulaires *Information Initiale*. Ce locuteur a alors deux possibilités, soit il identifie soit il n'identifie pas ses destinataires.

Pour désigner ces derniers, selon la procédure commerciale, il ne dispose que d'un seul procédé. Il inscrit son nom (ou plus précisément ses initiales, son appellatif dans la société), dans la *liste de diffusion* de telle sorte que le système routera automatiquement l'information initiale aux destinataires indiqués.

Selon la procédure, ce locuteur va désigner ses destinataires en les qualifiant en fonction du rôle qu'il veut qu'ils aient au sein du *processus d'action commerciale* et donc du type d'intervention réactive attendu (voir annexe 1 le cahier des charges). Cependant, ces destinataires n'ont pas le même statut dans l'interaction.

Les destinataires identifiés comme *Responsables de Développement* (RD), sont des destinataires directs, des allocutaires, car selon la procédure, ils doivent contrôler la pertinence de l'information commerciale et apporter des commentaires sans être nécessairement directement impliqués par le contenu. Le locuteur attend une réponse de leur part, paraphrasable de la façon suivante : *je t'envoie ce message pour que tu me donnes, si besoin est, ton avis, ton opinion, tes commentaires, que tu valides la pertinence de l'information...*

De plus, les destinataires identifiés en *Diffusion pour Action* (DA) sont eux aussi, les allocutaires car le locuteur attend une réponse paraphrasable par : *je t'envoie ce message car je veux que tu agisses.*

Enfin, les destinataires indiqués en *Diffusion pour Information* (DI), sont indirects car l'intention du locuteur est paraphrasable de la façon suivante : *mon intention est juste de t'informer.*

Le champ *Diffusion Papier* (DP) devait permettre au locuteur d'indiquer des personnes non connectées sur le système. Ces dernières recevaient alors le formulaire papier dans leur boîte aux lettres personnelle. Ils pouvaient cependant répondre, rappelons-le, par l'intermédiaire de postes en libre service sur lesquels était installé le système.

¹³⁴ Cette notion de rôle développée par Goffman (1973b, voir problématique) convient particulièrement à notre situation. En effet, notre cadre communicatif impose un schéma participatif dans lequel les acteurs vont devoir jouer un rôle fonctionnel dans les échanges.

Enfin, il nous faut ajouter que tout lecteur, bien que non identifié par le locuteur pouvait répondre. Ses lecteurs potentiels étaient cependant perçus par le locuteur, car ce dernier savait que le système rendait publique son intervention.

Dans le formulaire *Enrichissement*, lorsqu'un allocataire répond, il n'a *a priori* pas besoin de dire explicitement à qui il s'adresse. Les fonctionnalités du système permettaient que son intervention soit automatiquement attachée à l'intervention à laquelle il répondait (voir en annexe 4, la visualisation hiérarchique des interventions). Cependant, il pouvait très bien se tromper dans l'utilisation du système, sa réponse était alors mal hiérarchisée augmentant donc les risques d'ambiguïté (le lecteur pouvant alors se demander à qui était adressée cette réponse).

Ainsi dans notre situation, le schéma participatif est le suivant :

- le **locuteur**, celui qui parle, le locuteur de l'intervention initiative initiale,
- les **allocataires**¹³⁵ qui sont les destinataires privilégiés du message du locuteur, les destinataires en DA et en RD,
- les destinataires indirects (inscrits en DI) qui sont les destinataires secondaires,
- les lecteurs qui sont cependant perçus par le locuteur.

En résumé, la procédure commerciale, associée aux capacités fonctionnelles du système, complexifie le cadre participatif et par là-même le système de succession et d'allocation des tours de parole.

15.2 Spécificités du système des tours de parole

C'est l'analyse conversationnelle, dont les fondateurs sont des sociologues américains, Sacks, Schegloff et Jefferson, qui est à l'origine de ces notions (1978). Car, comme nous l'avons souligné dans notre problématique, « la linguistique, quant à elle, a pris le train en marche, et n'a découvert l'interactionnisme que sous pression d'investigations menées hors de ses frontières » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 55).

Ainsi, l'approche interactionnelle définit la notion de *tour de parole* comme le « mécanisme d'alternance des prises de parole, puis par métonymie, la contribution verbale d'un locuteur déterminé à un moment déterminé du déroulement de l'interaction » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 160).

¹³⁵ L'allocataire, selon Kerbrat-Orecchioni, est « celui que locuteur admet comme son principal partenaire dans l'interaction » (1990, p. 87).

Ensuite, à partir de l'observation selon laquelle dans une conversation (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 160-163),

- « la fonction locutrice doit être occupée successivement par différents acteurs »,
- « une seule personne parle à la fois »,
- « il y a toujours une personne qui parle »,

l'analyse conversationnelle s'est interrogée sur les « mécanismes qui permettent au locuteur d'abandonner son tour... et qui font que cette opération de relais de la parole se passe sans anicroche » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 164).

Sacks, Schegloff et Jefferson (1978) ont répondu à cette interrogation en proposant un modèle qui se décline en deux composantes : la première décrit les techniques qu'emploie le locuteur pour montrer qu'il laisse son tour (système de succession), la seconde, permet au locuteur de choisir son allocataire si ce dernier ne s'est pas lui-même auto-sélectionné (système d'allocation).

15.2.1 Système de succession

Dans un échange en face-à-face, le locuteur, pour informer qu'il laisse son tour de parole, aura recours à des signaux qui peuvent être (Kerbrat-Orecchioni, 1990) :

- verbaux, en particulier si l'énoncé semble complet ou possède une caractéristique illocutoire de type *question*, ou encore contient des morphèmes de clôture (*voilà, bon, enfin ...*) ou des expressions phatiques (*tu comprends ?, tu vois ?, alors ?...*),
- phonétiques et prosodiques (baisse d'intensité, intonation, pause...),
- non verbaux (mimo-gestuels : regards, gestes dans la direction du successeur).

Dans une situation d'interaction en face-à-face, ces règles de base sont souvent bafouées. En effet, très souvent, soit un des locuteurs occupe tout l'espace de parole, soit les interactants se coupent la parole, soit plusieurs personnes parlent à la fois ... Or, dans notre situation, le système informatisé ne permet pas cette transgression. Les règles sont donc obligatoirement respectées¹³⁶ parce que le système médiatise une relation asynchrone.

¹³⁶ Cette caractéristique, qui semble évidente et sans conséquence, deviendra importante lorsqu'il s'agira d'étudier la gestion des relations interpersonnelles sur ce type de système. Car ces règles basiques, parce qu'elles peuvent être bafouées dans l'interaction en face-à-face, permettent les jeux relationnels. Inversement, leur respect rigoureux, qu'exige la situation décrite, posera problème au niveau de l'expression de ces jeux relationnels.

En résumé, le locuteur est « dépossédé¹³⁷ » de la possibilité de pouvoir appuyer par un regard, par un geste qu'il adresse plus précisément à tel ou tel. Nous pouvons alors supposer que cela demandera donc au locuteur d'être très précis dans ses propos afin d'éviter des ambiguïtés quant aux destinataires. Ce sera en analysant le corpus que nous pourrons appréhender la manière dont les locuteurs se sont adaptés à cette spécificité.

15.2.2 Système d'allocation

Dans une interaction en face-à-face, deux possibilités s'ouvrent pour régir l'allocation des tours : soit le successeur s'auto-désigne, soit il est désigné par le locuteur. Celui qui est désigné comme destinataire direct est l'allocutaire.

Or l'identité de ce dernier est repérable dans le discours du locuteur par un ensemble de procédés linguistiques, à savoir :

- les indices sûrs,
 - * les pronoms de seconde personne,
 - * les appellatifs (prénom, nom du destinataire...),
- les indices moins sûrs,
 - * le contenu du propos qui concerne, en particulier un des interactants présents.

En face-à-face, le locuteur a donc recours à des procédés pour annoncer qu'il abandonne son tour de parole. Dans notre situation, c'est le formulaire électronique rempli, visible sur le système, qui indique que le locuteur a fini son intervention et donne la parole. Ainsi, alors que dans une situation en face-à-face, il peut, grâce à des signaux phonétiques, prosodiques et non verbaux, annoncer qu'il laisse la parole, il charge ici la machine de le faire puisque c'est celle-ci qui est l'intermédiaire de la relation et qui va donc informer le destinataire qu'il est interpellé (par un indicateur de messages reçus, dans sa propre messagerie électronique). Cela implique que le locuteur n'a pas les moyens de vérifier si l'allocutaire aura effectivement bien compris que c'est lui qui est essentiellement visé.

De plus, dans notre situation qui est pluri-participants ou *plurielles* (Lacoste, 1992) la notion d'allocutaire peut être assez complexe. En effet, bien qu'un allocutaire ait été désigné par le locuteur, cela peut très bien être soit un destinataire indirect qui répond ou un auditeur (puisque le système rend public les échanges). Il s'agira donc

¹³⁷ De même, nous verrons dans le chapitre suivant, que cette sorte de « perte de contrôle » de leurs interventions aura des conséquences sur les relations interpersonnelles entre les interactants.

d'analyser justement dans le corpus la manière dont se redéfinit le cadre participatif dans les échanges.

Il est important de souligner que ces procédés qu'ils soient explicites ou implicites, doivent être non ambigus pour le destinataire identifié comme direct, l'allocutaire, de telle sorte que l'échange puisse continuer.

Kerbrat-Orecchioni précise aussi (1990, p. 170) qu'en face-à-face, ces procédés sont, le plus couramment, accompagnés de signes non verbaux (orientation du corps, regards, gestes...) de telle sorte que si le destinataire n'est pas sûr que c'est son tour, le regard ou le geste lève son incertitude.

Dans notre situation le système de désignation ou d'auto-désignation ne peut être que verbal et est dépendant à la fois de la procédure commerciale et du système qui détermine le cadre participatif. C'est dans le contenu des interventions que le locuteur devra désigner ses destinataires.

Or le locuteur du formulaire *Information Initiale*, selon la procédure, a la possibilité de désigner plusieurs destinataires (RD, DA, DI, DP). Nous sommes donc dans une situation d'interaction plurielle ; cela signifie que le locuteur doit être très précis dans le contenu de son intervention afin que chaque destinataire sache ce que le locuteur attend de lui.

Pour ce faire, la procédure commerciale spécifiait précisément le rôle de chaque destinataire de la liste de diffusion dans l'interaction, imposant par la même un schéma fonctionnel et structural des échanges. Afin de comprendre ce mécanisme, le système de succession des tours de parole est insuffisant.

Or, l'approche interactionnelle et, en particulier, l'école de Genève nous propose un modèle permettant de comprendre les mécanismes pragmatiques de l'organisation structurale et fonctionnelle des échanges. En effet, les échanges sont caractérisables non seulement en termes de système de tours de parole mais aussi, à un niveau linguistique, en fonction de leurs « règles d'enchaînement syntaxique, sémantique et pragmatique » (Kerbrat-Orecchioni, 1990).

15.3 Le schéma fonctionnel et structural des échanges

L'approche interactionnelle propose une description de l'organisation fonctionnelle et structurale des échanges en synthétisant les différents apports des tenants de l'analyse conversationnelle anglo-saxonne (Edmonson, 1981, Sinclair et Coulthard, 1975, ...), et, en particulier, ceux de l'école de Genève à qui nous devons, *le modèle hiérarchique et fonctionnel* (Roulet, 1981, 1985, 1988).

Ces apports nous permettront de montrer que, dans notre situation, l'organisation fonctionnelle et structurale des échanges est contrainte par la procédure commerciale et par les capacités fonctionnelles du système.

15.3.1 Le modèle hiérarchique

Ce modèle, nous l'avons déjà utilisé en filigrane dans notre méthodologie (par l'intermédiaire du modèle synthétique de l'approche interactionnelle) afin de découper notre objet d'étude. Nous avons maintenant besoin de le détailler pour affiner ce découpage de départ.

La première composante du modèle de l'école de Genève est nommée *hiérarchique* car elle décompose l'interaction en différents niveaux qui s'emboîtent les uns dans les autres.

Rappelons que, dans notre problématique, nous avons défini par extension notre situation d'interaction comme l'ensemble des productions langagières saisies sur le système informatisé. Nous n'avons alors retenu que deux niveaux, l'échange et l'intervention, afin de structurer notre étude. Il nous faut maintenant approfondir ces deux notions et leur adjoindre celle d'acte de langage (déjà présentée dans la première partie de cette étude, à un niveau monologique).

L'échange de base est constitué de deux interventions. Cependant, si nous reprenons la notion de tour de parole, cette dernière ne correspond pas nécessairement à une intervention, car ces deux unités ne sont pas de même nature. En effet, l'intervention est une unité pragmatique alors que le tour de parole est une unité « purement formelle » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 212).

Ainsi, l'exemple suivant est composé de trois tours de parole mais de cinq interventions.

L₁ : *Bonjour, comment vas-tu ?*

a **b**

L₂ : *ça va pas mal, et toi ?*

b' **c**

L₃ : *ça va.*

c'

Ainsi, la modélisation des différents échanges est la suivante :

Bonjour - : premier échange a-a'¹³⁸,
Comment vas-tu? - *ça va pas mal* : second échange b-b',
et toi ? - *ça va* : troisième échange c-c'.

Il est donc possible de caractériser l'organisation fonctionnelle des échanges à partir de la manière dont se succèdent pragmatiquement les interventions.

En effet, toute intervention contraint, conditionne l'intervention qui va suivre par un ensemble de règles. Celui qui enchaîne sur une intervention, en fonction de son rôle dans l'interaction, ne peut pas dire n'importe quoi.

Dans notre exemple, la manière dont se succèdent les interventions est contrainte par le fait que les deux premières interventions de L₁ font partie de ce que l'on appelle les rituels d'ouverture (ce sont les règles de politesse qui nous apprennent que lorsque l'on rencontre quelqu'un, on doit lui dire bonjour et s'inquiéter sur sa santé). L₁ dit *Bonjour, comment vas-tu*, il devrait s'attendre à ce que l'allocutaire réponde *Bonjour*, il n'en est cependant rien car dans les salutations, il est permis de répondre directement au *ça va* sans dire *bonjour* en réponse.

Parallèlement, l'école de Genève a mis au point un modèle fonctionnel qui, non seulement modélise la cohérence entre les interventions de n'importe quel échange, mais aussi celle au sein même d'une intervention c'est-à-dire entre *actes de langage*, constituants de base de l'intervention. Cette notion d'acte de langage est cependant délicate comme le montre le modèle fonctionnel.

15.3.2 Le modèle fonctionnel

C'est, en particulier, Roulet (1981, 1985, 1988) qui a travaillé sur le modèle fonctionnel d'analyse des échanges.

A partir de cet échange constitué de deux tours de parole,

L₁ :

a : *Je ne connais pas bien Genève,*

b : *est-ce que vous pouvez m'indiquer une librairie ?*

c : *car je cherche un livre sur Calvin*

L₂ :

a : *Oui, il y en a une dans la rue derrière.*

¹³⁸ Nous verrons ci-dessous que, dans ce cas là, nous parlons d'échange dont la structuration est tronquée.

d'un point de vue pragmatique, Roulet souligne que la théorie classique des actes de langage ne permet pas de justifier le rôle de **a**, de **b** et de **c** au sein de l'intervention de L₁ pour expliquer comment fonctionne cette dernière.

En effet, la théorie des actes de langage qui a été la première à proposer un modèle fonctionnel des actes langagiers (voir la présentation de cette théorie en première partie), permet seulement de souligner que a et c sont des actes de langage de type assertif mais n'explique ni la fonction de b, ni comment a et c s'articulent entre eux. De même, dans l'intervention réactive de L₂, la théorie des actes de langage constate certes qu'il y a, dans l'intervention, un acte assertif *il y en a une dans le rue derrière* mais elle ne permet pas d'expliquer comment *oui* fonctionne avec cet acte.

Pour combler cette insuffisance théorique, Roulet (1985) a donc été amené à définir deux types de fonction pragmatique : la fonction illocutoire et la fonction interactive qui permettent d'expliquer la cohérence intra et inter interventions.

- **Les fonctions pragmatiques**

Les fonctions illocutoires lient les interventions constitutives d'un échange les unes par rapport aux autres (Roulet, 1985).

Ainsi dans l'exemple suivant :

L₁ : *Je te promets que je serai là.*

L₂ : *D'accord.*

la fonction illocutoire de l'intervention de L₁ est nommée *initiative de promesse* par rapport à celle de L₂ qui est une intervention dite *réactive car d'acceptation* de la promesse de L1.

Cependant, ni ces fonctions illocutoires, ni la théorie classique des actes de langage¹³⁹ ne sont suffisantes pour expliquer comment fonctionnent les différents composants d'une intervention complexe.

Ainsi dans l'exemple pré-cité :

L₁ :

a : *Je ne connais pas bien Genève,*

b : *est-ce que vous pouvez m'indiquer une librairie ?*

c : *car je cherche un livre sur Calvin.*

L₂ :

a : *Oui, il y en a une dans la rue derrière.*

¹³⁹ « Il apparaît en effet que la notion d'acte de langage, qui dans une perspective austino-searlienne renvoie à des unités isolées et non contextualisées, doit pour fonctionner efficacement dans le cadre d'un modèle des interactions être aménagée, revue et corrigée » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 230).

Roulet définit les fonctions interactives qui lient les actes de langage d'une même intervention de la façon suivante : *est-ce que vous pouvez m'indiquer une librairie* est un acte de langage de fonction interactive d'acte directeur de fonction illocutoire de requête, alors que les deux autres *je ne connais pas bien Genève* et *car je cherche un livre sur Calvin* sont des actes de langage de fonction interactive subordonnée successivement de *préparation* et de *justification*.

Ainsi ces fonctions, acte directeur de la requête et acte subordonné de *préparation* et de *justification* de la requête sont des fonctions dites interactives car elles lient les actes de langage d'une même intervention.

De même, dans l'intervention réactive de L₂ : *Oui, il y en a une dans la rue derrière*, nous pouvons distinguer la fonction illocutoire de réponse à la requête, *oui*, qui est un acte subordonné d'acceptation, et un acte directeur de réponse à la requête.

Cependant, il nous faut ajouter que la dénomination de Roulet, comme le souligne (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 230) est quelque peu ambiguë. Il est en effet gênant de parler de fonction interactive pour expliquer le fonctionnement de l'unité monologique qu'est une intervention et, inversement, de fonction illocutoire pour expliquer un phénomène dialogal. C'est pourquoi nous préférons simplement parler d'intervention initiative et réactive de requête, de promesse, d'ordre... pour ce qui est de la cohérence entre les interventions d'un échange et, d'actes directeurs et subordonnés de *préparation*, de *justification*..., pour ce qui est du fonctionnement interne d'une intervention.

En résumé, étudier le fonctionnement des échanges, signifie qu'il faut non seulement analyser les caractéristiques isolées des actes constitutifs d'une intervention mais aussi analyser comment s'articulent fonctionnellement ces différents actes pour rendre cohérente l'intervention initiative dans son ensemble et orienter l'intervention réactive qui va suivre.

Or, pour faciliter l'analyse des marques linguistiques, Roulet (1985) définit ce qu'il appelle les *marqueurs fonctionnels* afin de reconnaître ces différentes fonctions.

- **Les marqueurs fonctionnels**

Les fonctions pragmatiques citées ci-dessus peuvent être marquées linguistiquement. Cependant ces marques ne sont pas toujours explicites.

C'est pourquoi Roulet distingue la capacité d'interprétation de ces fonctions selon quatre degrés différents (1985, p. 30) : *zéro, implicite conversationnel, implicite conventionnel et explicite.*

* **Degré zéro**

Le premier degré, dit *zéro*, est caractérisé par l'absence de marqueur linguistique. L'interprétation des fonctions pragmatiques des actes de l'intervention *dépend alors uniquement du cotexte et du contexte.*

Exemple :

L₁ :

a - *je voudrais aller à Paris demain par TGV,*

b - *quels sont les horaires ?*

Dans cet échange, il n'y a pas de marqueur linguistique qui justifie le lien entre **a** et **b**. C'est seulement grâce au contexte que l'on sait que dire que l'on va à Paris justifie la demande d'horaires. Ainsi **a** est un acte subordonné de préparation justificative et **b** est un acte directeur de requête.

* **Degré implicite conversationnel**

Dans le second degré, *implicite conversationnel*, il y a un marqueur *potentiel* de fonction, c'est-à-dire que, hors contexte, il subsiste une ambiguïté quant à la fonction de l'acte ou de l'intervention.

Exemple :

L₁ : *est-ce que tu as le rapport M1 ?*

Le *est-ce que* est un marqueur dit *potentiel*, car il laisse une ambiguïté quant au type de fonction de cette intervention initiative : acte d'information ou de requête (du type *je voudrais ce rapport*) ?

* **Degré implicite conventionnel**

Dans le troisième degré, le marqueur dit *indicatif* explicite la fonction pragmatique.

Exemple :

Est-ce que vous avez l'heure, s'il vous plaît ?

Le *s'il vous plaît* conventionnel marque la fonction de requête de cette intervention initiative sans ambiguïté.

* **Degré explicite**

Le quatrième degré, *explicite*, est caractérisé par un marqueur de fonction linguistique et non ambigu dit *dénominatif*.

Exemple :

L1 : *je te demande de me donner ce rapport.*

Le verbe *demander* marque sans ambiguïté l'intervention qui a une fonction de requête.

A cela il nous faut ajouter que les actes de langage selon la théorie classique (actes assertifs, directifs, promissifs, expressifs, déclaratifs) peuvent être, bien entendu, des marqueurs de fonction pragmatique ; mais cette marque sera plus ou moins explicite en fonction de la manière dont est formulé l'acte.

Par exemple dans le degré zéro ce ne sera qu'en contexte que le lecteur peut interpréter la valeur pragmatique de l'acte.

Exemple :

L₁ :

Vous aviez vu le dossier X ?

Cette question, posée par un PDG à une secrétaire, peut avoir en contexte, une fonction pragmatique d'ordre.

Le degré conversationnel pourra être par exemple une formule de type :

Peux-tu faire la vaisselle ?

Cette question peut être à la fois une vraie question (l'allocutaire est peut être pressé) ou un ordre (de type : *ça fait longtemps que tu ne l'as pas faite*).

Les formules de politesse relèvent, elles, du degré conventionnel,

Peux tu me passer le sel ? est une question mais surtout une requête.

Enfin dans ce dernier exemple, *je t'ordonne de partir*, le verbe *ordonner* marque explicitement l'intervention qui a une fonction pragmatique d'ordre.

Il nous faut ajouter que dans certaines situations d'interaction, cette cohérence séquentielle et fonctionnelle des interventions est totalement contrainte et prédéfinie par un *schéma d'action* prédéfini : « A script is a structure that describes appropriate sequences of events in a particular context (...). Thus, a script is a predetermined stereotyped sequences of actions that defines a well-known situation » (Schank et Abelson, 1977, p. 41, cité par Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 194).

Les situations d'interaction fortement pré-définies sont par excellence les rituels de politesse, mais aussi les échanges routiniers de la vie quotidienne.

Par exemple, *du pain*, signifie sans ambiguïté dans une boulangerie qu'il s'agit d'une requête.

De même, ces règles qui régissent l'organisation des interventions seront plus ou moins contraignantes en fonction du niveau de rigidité du schéma dans lequel s'insèrent les échanges. Les rituels de politesse sont des exemples types de scénarios les plus figés.

Or, notre situation est ritualisée car, comme nous allons le voir ci-dessous, la procédure commerciale conditionne également l'organisation fonctionnelle des échanges, ce qui produit un véritable *schéma fonctionnel* qui demande aux acteurs d'avoir un certain rôle dans l'interaction.

15.3.3 Le schéma fonctionnel des échanges

Pour montrer que les échanges, dans leur organisation fonctionnelle, sont schématisés au départ, nous allons décrire plus précisément le type d'intervention réactive qui est attendu du destinataire en fonction de son rôle fonctionnel dans la procédure commerciale et, par là-même, le schéma fonctionnel de l'échange qui s'établira *a priori* entre lui et le locuteur (L₁) de l'information initiale, que nous nommons intervention initiative initiale.

Pour constituer ce scénario nous aurons recours aux différents éléments théoriques présentés ci-dessus.

Nous examinerons successivement le rôle des destinataires indiqués dans les champs *Diffusion pour Action*, *Responsable de Développement*, *Diffusion pour information et Diffusion Papier*.

15.3.3.1 Rôle du destinataire inscrit en diffusion pour action

Le destinataire inscrit dans ce champ est interpellé comme étant un destinataire direct, l'allocutaire de cette information, car il a une action à faire. Il est clair que L_1 attend une action de la part de ce dernier qui doit donc savoir sans ambiguïté ce qu'il a à faire.

En accord avec la structure du formulaire et surtout en accord avec la procédure rédactionnelle, ces informations seront saisies soit dans le champ *Proposition d'action(s)* soit dans le champ *Engagement Pris*. En effet, pour ce type de destinataire, soit L_1 , dans son discours, propose des actions qui impliquent ce destinataire, soit il indique qu'il s'est engagé auprès du client à ce que ce dernier accomplisse une ou des actions.

Nous pouvons donc dire que, pour ce type de destinataire, les informations contenues dans ces champs seront les actes directeurs de l'intervention initiative de L_1 et que le reste du formulaire n'est composé que d'actes subordonnés soit de préparation, soit de justification.

Nous rappelons (comme nous l'avons souligné dans la partie précédente) que ces actes seront toujours à reconstruire par le destinataire. Ils ne constituent jamais une information immédiate. Si le destinataire lit comme information, *Engagement pris : rappeler demain (RDH)*, il doit reconstruire l'acte directeur : *L_1 s'est engagé à ce que tu rappelles un client*, qui a une fonction de requête.

De plus, ce système d'adressage de l'acte par un appellatif (ou désignatif) à la troisième personne (sorte d'*iloiement*¹⁴⁰), bien qu'étant communément utilisé (il n'y a qu'un seul cas, le 59, d'emploi du *tu*) par les acteurs de cette entreprise¹⁴¹, est un peu particulier. En effet, RDH est le destinataire direct et donc a priori l'allocutaire, or, à l'oral, l'adresse directe est normalement réalisée à la seconde personne (*tu* ou *vous*). Nous verrons donc que ce procédé, bien que courant dans cette entreprise, est peut-

¹⁴⁰ Terme employé par Kerbrat-Orecchioni (1992, p. 46).

¹⁴¹ En effet, comme nous l'avons souligné dans le chapitre 3 de la seconde partie, ce type d'écrit professionnel favorise la production d'un discours qui est délocuté (abondance de structures infinitives, nominales, ...).

être une explication des ambiguïtés relatives à la propre reconnaissance des destinataires en tant qu'allocutaires¹⁴².

En d'autres termes, la marque linguistique de l'allocutaire est, par défaut, (si nous enlevons le cas 59) un *implicite conventionnel*. En effet, malgré l'*iloiement*, il est désigné par le locuteur comme l'allocutaire de l'acte.

¹⁴² Ce procédé comme nous le verrons dans le chapitre suivant ne sera également pas sans conséquence au niveau des relations interpersonnelles.

Ainsi, RDH en DA sait, par implicite conventionnel, qu'il est désigné comme ayant à réaliser un acte X (puisque'il est inscrit en DA), mais aussi ce qu'il doit faire. En effet, il s'agit bien aussi d'un implicite conventionnel puisque l'acte sera toujours à reconstruire conformément à la procédure rédactionnelle. Les intitulés des champs sont donc les marques indicatives du type de fonction pragmatique qui sera produite dans le champ.

Enfin, dans ce même exemple, nous avons un acte de langage qui a, *a priori* une fonction d'ordre, grâce au verbe *rappeler* qui est à l'infinitif. Or, la reconstruction du discours à partir de l'intitulé du champ et de son contenu constitue plutôt un acte directeur de requête, reformulable de la façon suivante : *je me suis engagé à ce que tu rappelles*. Ainsi, bien que la reconstruction du discours grâce à la procédure rédactionnelle devrait être non ambiguë, il est possible que ce dernier l'interprète (par erreur) comme un ordre et non comme une requête, créant par là même un malentendu¹⁴³.

Dans l'exemple suivant (15), nous observons le même phénomène :

Proposition d'action(s) : Org. un rendez-vous

Engagement pris : JOM doit rappeler avant vendredi 24/12

Diffusion pour action : JOM

Ainsi, JOM, bien que *délocuté* (Kerbrat-Orecchioni, 1992, p. 46), est un destinataire direct (par implicite conventionnel). Il doit reconstruire deux actes directeurs, l'un d'ordre qui est explicite (grâce au verbe *devoir*), *JOM doit rappeler le client*, l'autre *organiser un rendez-vous*, qui grâce à un marque indicative (l'intitulé du champ), est interprétable comme une proposition de type : *tu devrais organiser une réunion*.

Ensuite, JOM va devoir également reconstruire les informations complémentaires subordonnées qui vont lui permettre de réaliser l'ordre. Ici encore, ces informations seront à reconstruire par implicite conventionnel à partir des différentes informations saisies dans l'intervention initiative initiale de L₁.

15.3.3.2 Rôle du responsable de développement

Le rôle du responsable de développement dans le processus commercial lui donne la possibilité d'intervenir sur tout aspect de l'intervention initiative. Il peut donner son point de vue sur toutes les informations saisies dans le formulaire, apporter des critiques, faire des suggestions, juger de la pertinence de l'information. Il peut donc produire n'importe quel acte de langage. De plus, il peut tout aussi bien donner son opinion sur une information saisie dans le champ *Contexte* que dans les champs

¹⁴³ De même, cette possibilité sera reprise dans le chapitre suivant comme procédé explicatif de possibles malentendus relationnels.

Structure, ou *Interlocuteur(s)*. Cela signifie que l'acte directeur de l'intervention initiative de L₁ pourra varier en fonction de l'intérêt du RD. En conséquence, les autres informations du formulaire deviendront les actes subordonnés.

En d'autres termes, L₁ pense que le RD aura quelque chose à dire mais il ne sait pas quoi. Il n'a donc ni d'intention ni d'attente particulière vis-à-vis du type de réponse du RD. Les Responsables de Développement sont donc des destinataires indirects.

15.3.3.3 Rôle du destinataire inscrit en diffusion pour information

Ce type de destinataire peut être intéressé par l'information mais L₁ n'attend pas de sa part un acte particulier.

En effet, les destinataires qui figurent dans ce champ sont considérés par L₁ comme susceptibles, soit de fournir des informations complémentaires, soit d'être intéressés par ses propos, ce sont donc des destinataires indirects. Tout comme pour RD, L₁ ne sait pas ce que le RD peut dire ; il pense qu'il peut être intéressé par cette information mais n'en est pas certain. Cependant, ce type de destinataire n'a pas les mêmes droits que le RD, il ne pourra donc pas se permettre aussi facilement des critiques ou des conseils.

15.3.3.4 Rôle du destinataire inscrit en diffusion papier

Si un destinataire est indiqué dans ce champ, cela signifie qu'il n'est pas connecté. Ce type de destinataire a cependant dû être identifié soit en DA soit en DI. Cependant, dans tous les cas, il répondra sur un autre support de communication.

Nous pouvons donc insister sur le fait que les destinataires qu'ils soient en DA, en RD ou en DI, n'auront pas la même lecture du formulaire. L'acte directeur, sur lequel le destinataire en DA construira son intervention réactive, sera le champ *Propositions d'action(s)* (PA) et/ou le champ *Engagement Pris* (EP), alors que pour un destinataire en DI ou RD, cela peut être *a priori* n'importe quel champ. Ce destinataire peut très bien apporter des commentaires sur le nom de la société dans le champ *Structure* ou sur le nom du contact dans le champ *Interlocuteur(s)*.

En particulier, L₁ a des moyens d'identifier ses allocutaires. Nous devons donc vérifier dans notre corpus que ce type de destinataire a bien la capacité d'interpréter :

- la fonction pragmatique de l'intervention qui lui est destinée,
- et que cette dernière lui est destinée individuellement et qu'il est donc allocutaire, et, par là même, de fournir une réponse adaptée.

Cependant, rappelons-le, le nombre d'erreurs de saisie souligné dans la partie précédente, auquel s'ajoutent les difficultés de lisibilité issues d'un style oralisé, télégraphique et hyperspécialisé ne seront pas sans conséquence à ce niveau d'analyse.

Enfin, nous définissons ce phénomène de *schéma fonctionnel* des échanges car, comme nous allons le montrer, la cohérence entre interventions initiatives et réactives et entre actes directeurs et subordonnés dépend de la procédure commerciale qui contraint ces interventions. Il s'agira alors d'analyser dans les échanges du corpus, la manière dont les interactants ont joué leur rôle dans le processus et se sont donc adaptés à ce schéma de base.

Avant d'analyser les échanges tels qu'ils se sont déroulés, il nous faut ajouter que la dépendance fonctionnelle entre les différents constituants, crée également une organisation structurale, qui est aussi modélisable et, bien entendu, étroitement dépendante de son organisation fonctionnelle.

15.4 L'organisation structurale des échanges

Pour décrire l'organisation des échanges tels qu'ils sont donnés au départ de la situation, nous utiliserons le modèle synthétique de l'approche interactionnelle.

15.4.1 Le modèle structural

Kerbrat-Orecchioni (1990) dans son modèle, définit quatre types d'organisation structurale des échanges. L'échange sera soit :

- « linéaire,
- croisé ou entre croisé,
- embrassé ou enchâssé
- tronqué. »

L'échange le plus simple est l'échange linéaire, comme le montre l'exemple suivant :

L₁ : *Où vas-tu ?*

a : intervention initiative acte de requête,

L₂ : *A Paris*

a' : intervention réactive à **a**, acte de réponse à la question.

Ensuite, il est possible de modéliser les différents schémas d'enchaînement qui peuvent être complexes.

Deux possibilités s'ouvrent pour modéliser l'échange croisé ou entrecroisé :

Première possibilité :

L₁ : Où vas-tu ? tu rentres pour 5h00 ?
 a b
L₂ : Je vais chez un client, je serai là
 à 6h00.
 a' b'

Formellement cela donne :

L₁ : a : Int. Initiative 1ère question.
L₁ : b : Int. Initiative 2ème question.
L₂ : a' : int. Réactive 1ère réponse.
L₂ : b' : int. Réactive 2ème réponse.

Deuxième possibilité :

L₁ : Où vas-tu ?
 a
L₂ : Et toi, moi je vais à Paris ?
 b a'
L₁ : moi, à Strasbourg ?
 b'

Formellement cela donne :

L₁ : a : int. Initiative 1ère question.
L₂ : b : int. Initiative 2ème question.
L₂ : a' : int. Réactive 1ère réponse.
L₁ : b' : int. Réactive 2ème réponse.

L'échange embrassé ou enchâssé possède également deux variantes :

Première possibilité :

L₁ : Où vas-tu ? Tu rentres pour 5h ?
 a b
L₂ : Non, je serai là à 6h00, je vais chez un
 client.
 b' a'

Formellement cela donne :

L₁ : a : int. initiative 1ère question.
L₁ : b : int. initiative 2ème question.
L₂ : b' : int. réactive 2ème réponse.
L₂ : a' : int. réactive 1ère réponse.

Deuxième possibilité :

L₁ : Où vas-tu ?
 a
L₂ : Et toi,
 b
L₁ : moi je vais à Paris.
 a'
L₂ : et moi à Strasbourg.
 b'

Formellement cela donne :

L₁ : a : int. initiative 1ère question.
L₂ : b : int. initiative 2ème question.
L₂ : b' : int. réactive 1ère réponse.
L₁ : a' : int. réactive 2ème réponse.

Enfin, autre possibilité, lorsqu'une intervention à *prétention initiative*, c'est-à-dire dont il est attendu une réponse, « ne donne lieu à aucune réaction, verbale ou non verbale (...) on parlera d'échange tronqué » (Kerbrat-Orecchioni, p. 235).

En appliquant ce modèle à notre situation, nous allons montrer que les caractéristiques du cadre participatif associées aux capacités limitées du système pourront potentiellement complexifier l'organisation structurale des échanges.

Il n'est donc pas possible de voir à l'écran que L₃ donne son point de vue à la fois à L₁ et à L₂ et qu'il répond à la fois à L₂ et L₄.

De plus, la visualisation donne la priorité aux liens de contenus et non aux dates des réponses.

En d'autres termes, les possibilités de visualisation des échanges sont limitées par rapport à la complexité que peuvent prendre ces derniers. Nous devons donc analyser si, malgré ces contraintes ergonomiques, les interactants ont pu s'y retrouver.

En résumé, le cadre communicatif impose de l'extérieur des contraintes de fonctionnement et de structure des échanges. Il s'agit maintenant, à partir de l'analyse de notre corpus, de vérifier si les interactants, ont pu cependant interpréter mutuellement leurs interventions et par là même échanger. C'est ici que nous allons pouvoir réutiliser les résultats de la première partie de cette étude.

16. Analyse du corpus

En continuant de nous appuyer sur les apports théoriques précédents (qui sont autant d'outils d'analyse pour appréhender les spécificités de notre situation), nous allons donc voir si les acteurs se sont adaptés au cadre tel qu'il est donné au départ.

Cependant, comme l'analyse fonctionnelle détermine la structure des échanges, nous traiterons ces deux points simultanément.

- **Conventions de transcription**

Nous utiliserons les même conventions de retranscription que celles de la partie précédente (abréviations des noms de champs : CR, MHI, ...).

Les initiales RD, DA, DI, DP seront successivement les abréviations des champs *Responsables de Développement*, *Diffusion pour action*, *Diffusion pour information*, *Diffusion papier*. De plus, comme nous l'avons déjà fait dans la partie précédente, les extraits du corpus seront transcrits textuellement.

Pour ce chapitre, nous ajouterons les abréviations suivantes :

- L₁ sera toujours le locuteur qui a rempli un des formulaires d'information initiale (intervention initiative initiale),

- les initiales DI signifieront que le destinataire a été identifié explicitement par L₁,
- *A contrario*, DNI désignera un destinataire non identifié par L₁,

Exemple : si nous avons dans le formulaire saisi par L₁ , *Diffusion pour action : MDA, COF, RDF* , ces destinataires sont identifiés et sont donc des DI en DA.

Nous commencerons donc par reprendre les résultats des analyses réalisées dans la partie précédente. En effet, dans les termes de Roulet, nous avons analysé la cohérence pragmatique interne des interventions (c'est-à-dire celle existant entre les constituants des interventions).

16.1 Cohérence pragmatique interne des interventions

Nous avons mis en évidence que les locuteurs, lors de la saisie des informations initiales, n'ont pas toujours respecté la procédure rédactionnelle corrélative à la procédure commerciale. Plus précisément, la procédure imposait implicitement de réaliser un certain type d'actes de langage correspondant aux différentes parties du formulaire électronique. Ainsi le champ CR/CI incitait à l'acte assertif, le champ MHI, à l'acte expressif, le champ PA, à l'acte directif, le champ EP à l'acte promissif.

Or, nous avons observé que les locuteurs avaient peu suivi cette procédure, saisissant les informations sans trop respecter les zones de saisie. Seulement 6 formulaires sur 61 ont été saisis correctement dans leur globalité. En particulier, ce sont les champs CR/CI et MHI qui ont été les moins bien saisis et les champs PA et EP les mieux saisis (si l'on se conforme bien sûr à la procédure rédactionnelle¹⁴⁴).

Nous avons donc souligné que cela pouvait avoir des conséquences sur l'interprétation discursive car les lecteurs avaient à reconstruire des informations issues de différentes zones du formulaire qui avaient été mal saisies et qui étaient donc susceptibles de provoquer des incompréhensions. Cependant cette analyse était monogale, il s'agissait d'analyser la cohérence interne des interventions initiatives relatives à la procédure rédactionnelle. Les interventions réactives n'ont pas été analysées car elles n'ont pas été saisies sur un formulaire imposant une procédure rédactionnelle.

¹⁴⁴ Voir la conclusion de l'analyse du chapitre 1 de la première partie.

Nous pouvons donc désormais dire, dans les termes de l'école de Genève, que les fonctions pragmatiques liant les actes des interventions initiatives ne sont pas toujours explicites. Car, il s'agissait bien d'une analyse de la cohérence des différents actes de langage entre eux au sein des interventions initiatives.

Nous avons défini chaque zone du formulaire selon un certain type d'acte de langage et, grâce à des marques linguistiques, nous avons établi différents degrés d'explicitation des diverses parties des interventions initiatives, des plus ambiguës aux plus explicites.

De plus, les difficultés de lisibilité d'un discours rédigé dans un style télégraphique, oralisé et hyperspécialisé (chapitres 2 et 3 de la première partie) peuvent entraver l'interprétation discursive.

Cette analyse sur la cohérence interne des interventions d'un point de vue monologal est maintenant à compléter d'un point de vue dialogal. Nous évaluerons donc si les caractéristiques linguistiques des interventions observées dans la partie 1 gênent ou non effectivement le bon déroulement de l'échange. En effet, si les interventions sont ambiguës et difficilement compréhensibles d'un point de vue monologal, nous devons en observer les conséquences d'un point de vue dialogal.

Nous allons donc analyser l'organisation fonctionnelle et structurale des échanges réalisés sur le système informatisé.

16.2 Analyse fonctionnelle et structurale des échanges

En analysant quantitativement les réponses sur 61 formulaires, nous avons dénombré :

A - dans 20 cas, pas de réponse à l'intervention du locuteur de l'intervention initiale (un des formulaires *Information Initiale*),

B - dans 17 cas, 1 réponse,

C - dans 14 cas, 2 réponses,

D - dans 7 cas, 3 réponses,

E - dans 1 cas, 4 réponses,

F - dans 2 cas, 5 réponses.

Dans un seul cas (41), sur les 41 cas où il y a eu des réponses, tous les destinataires identifiés ont répondu. Dans tous les autres cas, le nombre de destinataires identifiés dans l'intervention de L₁ est toujours supérieur au nombre de réponses. Cela signifie,

comme nous l'avons à l'occasion souligné, que la suite de l'échange s'est faite sur un autre médium de communication ou qu'il n'y a pas eu de suite.

Ainsi, nous pouvons, par défaut, constater le caractère fondamentalement tronqué des échanges (la notion de troncation signifiant qu'une intervention initiative reste sans réponse).

Cependant les raisons de cette troncation peuvent être diverses :

- soit les destinataires identifiés en diffusion pour action ne sont pas connectés ou ont répondu sur un autre médium,
- soit le destinataire direct en DA (l'allocutaire) n'a pas toujours les moyens de comprendre ce que L₁ attend de lui ni les moyens de répondre à sa demande,
- soit l'identité de l'allocutaire est ambiguë,
- soit L₁ n'attend pas de réponse particulière des destinataires (pas de destinataire en DA, ou pas de destinataire du tout, ou encore L₁ s'est lui-même inscrit en DA).

Dans un premier temps, nous analyserons l'intervention de L₁ pour le DI en DA, L₁ attendant une réponse particulière de ce type de destinataire. Il s'agira alors d'identifier les marqueurs linguistiques qui permettent à ce dernier :

- de savoir sans ambiguïté qu'il est désigné comme allocutaire,
- de savoir sans ambiguïté ce que L₁ attend de lui,
- ou inversement, ceux qui permettent de dire qu'il y a une ambiguïté.

Rappelons que si un destinataire est inscrit en DA, cela signifie que L₁ attend une action de sa part ; mais s'il y a plusieurs allocutaires en DA l'adresse de l'acte peut paraître ambiguë. Les allocutaires sont alors en droit de se poser la question suivante : *qui doit faire quoi par rapport à l'autre ou aux autres ?*

Ainsi, nous classerons l'intervention initiative de L₁ selon trois degrés d'explicitation dans la construction de l'acte directeur adressé à l'allocutaire : degré zéro, implicite conversationnel, implicite conventionnel (le degré explicite n'existe pas).

Nous analyserons également les actes subordonnés, c'est-à-dire les moyens qu'ont les destinataires de réaliser ce type d'acte à partir des informations complémentaires saisies dans le reste du formulaire.

Pour chacun de ces trois niveaux, nous distinguerons les cas où le ou les destinataires de l'acte directeur ainsi reconstruit :

- sont identifiables (excepté le cas 59, ce sera donc, par défaut, de l'implicite conventionnel),
- sont ambigus malgré le fait que le contenu pragmatique de l'intervention adressée ait été interprétable.

Enfin, pour chaque cas, nous analyserons le type de réponses faites à L_1 par ces allocutaires (s'il y en a) et donc l'articulation fonctionnelle entre intervention initiative et réactive.

Dans un second temps, nous étudierons les cas où L_1 n'attend visiblement pas de réponse particulière des destinataires potentiels :

- soit parce que L_1 s'est lui-même inscrit en DA (cas n°1),
- soit parce qu'il n'a pas mis de destinataire en diffusion (cas n°2),
- soit encore parce qu'il n'a pas proposé d'action ni exprimé une attente vis-à-vis des DI en DA. (cas n°3).

Dans ces divers cas, nous analyserons également les réponses faites à L_1 .

Dans un troisième temps, nous étudierons seulement les réponses des responsables de développement identifiés au sein de l'intervention initiative, car cette analyse nous sera très utile dans les deux chapitres suivants.

Enfin lorsque cela présentera un intérêt, nous préciserons ce que l'analyse fonctionnelle engendre au niveau structural.

16.2.1 Echange entre L_1 et les DI en DA

Il s'agit donc d'abord d'analyser fonctionnellement les interventions initiatives de L_1 pour le destinataire direct désigné en DA, c'est-à-dire l'allocutaire. Puis, nous analyserons les interventions réactives de ces derniers.

Au sein de ces cas, nous distinguerons le degré d'explicitation de l'acte directeur et des actes subordonnés de l'intervention initiative de L_1 à partir desquels DI en DA construira son intervention réactive.

Pour chacun de ces degrés, nous séparerons les exemples où la désignation du ou des allocutaires est ambiguë ou de ceux où elle ne l'est pas.

Premier cas : l'acte directeur qui est adressé à DI en DA peut être reconstruit par implicite conventionnel grâce à la procédure rédactionnelle (reconstruction de marques indicatives).

Dans ce cas, nous dissocierons les cas où le ou les allocutaires sont clairement identifiables de ceux où ils ne le sont pas.

Ainsi dans l'exemple 33, à partir des informations contenues dans les champs :

Propositions d'action(s) : Org. un rendez-vous

Engagement pris : répondre à sollicitation téléphonique du responsable commercial

Diffusion pour action : JMR

JMR, qui est le seul DI désigné en DA, se reconnaît comme allocutaire et peut reconstruire, grâce à la procédure rédactionnelle, l'acte directeur de requête qui lui est adressé, reformulable de la façon suivante : *tu dois répondre à la sollicitation téléphonique du responsable commercial en organisant un rendez-vous.*

Par contre dans l'exemple 31, il y a trois DI en DA :

Engagement pris : le porteur potentiel (RDA, RDE, RDG, ??, contacte JFY pour en savoir plus

Diffusion pour action: RDE, RDG, RDA.

A un premier niveau, les destinataires identifiés savent sans ambiguïté, grâce au marqueur dénominatif *contacter*, ce qu'ils ont à faire. Cependant, ils doivent décider entre eux qui va appeler. En d'autres termes, L₁ n'a pas été assez précis car aucun des trois ne peut dire que cette requête s'adresse à lui.

Deuxième cas : L₁ n'a pas suivi la procédure rédactionnelle (voir le chapitre 1 de la première partie) mais, avec un effort de reconstruction, DI en DA peut savoir à peu près ce qu'il doit faire grâce à des marques qui seront dites *potentielles*, car il subsistera toujours une ambiguïté quant à son interprétation.

Nous dissocierons, de même, les cas où le ou les allocutaires sont clairement identifiés des autres.

Exemple 19 :

Nous avons dans le champ MHI, les propositions d'actions de L₁ :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Ce contact fait suite à une première proposition réalisée entre JFC, ARO, ELH et RDF sur le montage du volet insertion de la concession Grand Stade(marché passé à C1, propo T/A trop chère), à un premier RV avec Mme X (BGA, POA, RDF) et à une note de réflexion PSO/JSB/RDF. **Proposition "Création d'emploi, mode d'emploi" de 300 KF maxi à rédiger JSB/RDF/PSO.**

en PA, une reformulation de cette proposition :

Proposition d'action : Pré. et envoyer propo.

et en EP, un engagement :

Engagement pris : Proposition pour le 5/1/94

Diffusion pour action :PSO, RDF (RDF est L₁)

Dans cet exemple PSO en DA peut croire, s'il suit la procédure, qu'il ne doit rédiger la proposition qu'avec L₁. Or, s'il ne respecte pas la procédure à la lettre, grâce à des

informations saisies dans le champ MHI alors que celles-ci auraient dues être saisies en PA, il apprend qu'il doit rédiger la proposition avec L₁ mais aussi JSB.

JSB, de même, bien qu'il ne soit par en DA, apprend par une erreur de saisie qu'il est directement impliqué.

Ainsi, dans cet exemple, l'erreur de saisie a une résonance à la fois sur le contenu de la requête et sur ses destinataires.

Quatrième cas : L₁ n'a pas suivi la procédure rédactionnelle et, même avec un effort de reconstruction, DI en DA ne peut pas savoir ce qu'il doit faire.

Tout comme précédemment, nous dissociérons les cas où il y également ambiguïté quant à l'allocutaire.

Exemple 20 :

RDF a rappelé à HSI et GLR les références d'AF sur l'événementiel (MDA, HGO, RDD, JOM, RDF ... chez S3, S4, S5, S6, S7...) mais aussi les références d'A sur l'emploi, ELH et JFC/EFI n'étant pas forcément enchantés à l'idée d'un partenariat avec Y de S7

Proposition à monter très rapidement car publication BOAMP 30/12 ou 3/1, avec peu de jours pour répondre.

proposition d'action(s): Prép. et envoyer propo.

Responsable de développement : GLR

Diffusion pour action : MDB, HSI

MDB en DA ne peut pas savoir, hors contexte, ce que L₁ attend de lui à partir seulement des informations qui ont de plus été saisies en MHI (non respect de la procédure rédactionnelle). HSI et GLR (RD) peuvent déduire qu'ils sont attendus sur la rédaction de la proposition. En effet RDF (L₁) leur a rappelé des référents de clients pour rédiger cette dernière.

Il nous faudra, en outre, observer dans chacun de ces quatre cas si les informations complémentaires, les actes subordonnés, ne sont pas ambigus, c'est-à-dire si l'allocutaire a les moyens de produire l'ordre ou la requête. Ces informations étant saisies dans différentes zones du formulaire, nous sommes, rappelons-le, par défaut, dans l'implicite conventionnel. Nous distinguerons alors trois cas : soit ces informations subordonnées peuvent être reconstruites (car elles ont été saisies conformément à la procédure), soit elles sont ambiguës, soit le destinataire n'a pas toutes les informations nécessaires pour réaliser l'acte directeur de l'intervention initiative.

Ainsi, nous classerons les divers exemples en fonction des quatre degrés définis ci-dessus, du cas le plus explicite au cas le plus ambigu.

A l'intérieur de ces cas, nous devons également analyser si l'allocataire est identifiable et si il a les moyens, grâce aux informations complémentaires contenues au sein du formulaire, de réaliser ce que lui demande L₁.

De plus, nous analyserons les interventions réactives et nous ferons l'analyse structurale des cas pertinents.

16.2.1.1 Cas n°1 : implicite conventionnel

Nous avons rencontré 15 exemples où DI en DA, par reconstruction conventionnelle (procédure rédactionnelle), est en mesure de savoir ce qu'il doit réaliser (15, 18, 24, 29, 31, 32, 33, 34, 38, 42, 43, 45, 46, 49, 59). En effet DI en DA n'est pas cité explicitement au sein du formulaire comme le destinataire de la fonction interactive de l'acte directeur d'ordre ou de requête, mais grâce à la procédure rédactionnelle, il peut le reconstruire.

Cependant au sein de ces divers cas, dans trois cas il y a une ambiguïté quant au destinataire de la requête (18, 29, 31). Nous commencerons par ces exemples.

Exemple 18 :

Dans cet exemple ELH et BGA non connectés (DP), sont interpellés par L₁ (COB) en PA et EP.

Intervention initiative initiale de L₁ : a

Proposition d'action(s) : avec ELH COB BGA, Org. rendez-vous, après avoir livré référentiel de compétences

Engagement pris : monter un rendez-vous avec COB et BGA et X

Diffusion pour action : COC

Ainsi ELH et BGA sont identifiés comme devant participer à l'organisation du rendez-vous, en reconstruisant la requête : *organiser et monter un rendez-vous*. COC lui, par implicite conventionnel, puisqu'il est en DA, est identifiable comme celui qui doit organiser le rendez-vous. Cependant un doute subsiste : a priori c'est COC en DA qui doit organiser un rendez-vous car la requête lui est adressée, pourquoi alors, COB n'a-t-il pas indiqué *COC avec ELH ...Org. rendez-vous ?*

Par ailleurs, si COC, pour monter le rendez-vous, dispose bien du nom de la société et du nom de la personne à contacter, il n'a par contre pas d'indication concernant le numéro de téléphone. Ainsi toutes les informations subordonnées ne sont pas présentes. De plus, ces informations complémentaires sont dispersées au sein du formulaire et sont incomplètes : le champ dans lequel L₁ aurait dû noter le nom et le téléphone de la personne à contacter est vide. Par ailleurs, L₁ n'explicite pas ce que ELH et BGA doivent exactement faire.

Ainsi dans cet exemple, à un premier niveau, l'intention est explicite : *ELH, BGA et L₁ doivent monter un rendez-vous*. Par contre, l'articulation des informations complémentaires subordonnées avec cet acte directeur est ambigu.

De plus, par implicite conventionnel, nous avons dit qu'il semblait, grâce aux informations fournies par L₁ que COC était destinataire de la requête *monter un rendez-vous* ; mais ce n'est pas évident pour ce lecteur en DNI qui répond :

Ea : b : Tu as dû te tromper dans la liste de diffusion. Pourquoi COC? Excuse-moi de jouer les typo-correcteurs... mais au moins ça prouve que tu es lu !

obligeant COC à se justifier ainsi :

Eb : b' : j'ai participé à une mission avec le breton et secretain en 92....it's the reason why I wished to be informed

Ce dernier d'ailleurs, ne répond pas à la requête d'action qu'il interprète comme une requête d'information alors qu'il est inscrit en DA. Ceci traduit bien le manque de clarté quant au destinataire direct de la requête.

Enfin, dans cet exemple, nous avons une intrusion (RDF répond à la place de COC), des troncations (COC ne répond pas à L₁ (a' tronqué) mais à RDF, COB et BGA ne répondent pas non plus) et un échange embrassé (b-b') puisque, ensuite, un autre lecteur pose une autre question qui reste sans réponse :

Ec : c : quid du rendez-vous pour parler?

Exemple 29 :

Proposition d'actions : RDD, Org. réunion en interne avec RDH CHB ELH

Diffusion pour Action : RDH

Dans cet exemple aussi, RDH sait explicitement qu'il doit participer à l'organisation d'une réunion. Or, la requête est adressée à RDD, pourquoi alors RDH est-il en DA ? RDD aurait dû être inscrit en DA ; il est vrai qu'il n'est pas connecté. MDA l'a donc inscrit en DP. Cependant un doute subsiste quant au destinataire direct de la requête. Heureusement, les informations contenues dans le reste du formulaire, les actes subordonnés à reconstruire sont compréhensibles. RDH ne répond pas (troncation).

Exemple 31 :

Engagement pris : le porteur potentiel (RDA, RDE, RDG, ??, contacte JFY pour en savoir plus

Diffusion pour action: RDE, RDG, RDA.

A un premier niveau, les destinataires identifiés savent sans ambiguïté, grâce au marqueur dénomiatif *contacter*, par implicite conventionnel que c'est une requête du type: *je me suis engagé à ce que vous contactiez. Vous*, car ils doivent décider entre eux qui va appeler. En d'autres termes *qui doit appeler ?*

Cette ambiguïté sur l'identité de l'allocutaire se traduit alors dans la réponse de RDE qui répond le 30/01 une première fois :

Ea : RDE est très intéressé

Ainsi, par cette intervention réactive de type expressif et formulée indirectement, RDE ne se positionne pas comme allocutaire. En effet, il aurait pu dire *OK, je l'appelle* ; comme il ne l'a pas fait, l'ambiguïté quant à l'allocutaire est confirmée.

Puis, dans une autre intervention de RDE,

Eb : Apres contact tél avec JFY puis X BPR Cadillon, je lui envoie un dossier de présentation AM & Facility, pour une éventuelle assistance du porteur de ce projet lors d'un voyage en Europe en avril : rencontres avec entreprises de maintenance, de Total facility Management et visite de sites, avec BVE & RDA ?

nous apprenons par déduction que ces acteurs se sont vus en dehors du système et que RDE a été alors désigné comme celui qui doit agir car il a appelé JFY et donne son point de vue sur la suite.

Il est intéressant de souligner ici, comme nous le verrons également au chapitre suivant, la différence de formulation qui est beaucoup plus directe. RDE peut en effet se le permettre car il a été désigné comme responsable et il rend compte d'une action qu'il a déjà réalisée.

De plus, sa première intervention traduit bien, indirectement, que les seules informations contenues dans l'intervention initiative de L₁ ne lui permettent pas de prendre une décision et de se positionner comme allocutaire (*RDE est très intéressé*). Par contre, après entretien en dehors du système, l'acte de RDE est beaucoup plus direct et rend compte de son positionnement en tant que responsable RDE de la manière suivante : *Après contact téléphonique avec JTA puis X BPR Cadillon, je lui envoie un dossier de présentation...*

Nous pouvons maintenant traiter les autres cas.

Exemple 15 (acte directif adressé à JOM) :

Engagement pris : JOM doit rappeler avant vendredi...

Diffusion pour action : JOM

Grâce à ces informations, en respectant la procédure rédactionnelle (implicite conventionnel) , JOM sait que L₁ l'attend sur une action *rappeler vendredi*. C'est explicite et sans ambiguïté, car l'acte directeur d'ordre est marqué par le verbe *rappeler* (marque dénomminative) " *je te demande à toi JOM de rappeler vendredi* ".

Ensuite, pour connaître les informations qui lui permettront de rappeler vendredi, il faut que JOM aille reconstruire l'information à partir de ce qui a été saisi dans différents champs.

Les informations saisies dans le reste du formulaire, les actes subordonnés, sont réduits au minimum. DI en DA connaît le nom X, son téléphone et le nom de la structure S1, le nom de la mission M1. Cependant, n'étant pas connecté, il n'a pas pu répondre sur le système (troncation).

Exemple 24 :

Proposition d'actions : Suivre et relancer

Diffusion pour Action MDC

Ce DI en DA, bien que connecté, ne répond pas à la requête de L₁ qui est d'ailleurs formulée dans le champ PA : *suivre et relancer*. Il est vrai que ni le numéro de téléphone ni l'adresse du contact ne sont indiqués (actes subordonnés).

Exemple 32 :

proposition d'action(s): Prép. et envoyer courrier

Engagement pris : AOR répondra avant le 26 janvier.

Diffusion pour Action : AOR

Grâce à l'acte directeur à reconstruire, formulé en deux parties, *AOR répondra avant le 26 janvier* (EP) et *Prép. et envoyer courrier* (PA), AOR en DA sait ce que L₁ attend de lui.

Avec les informations complémentaires contenues dans le reste du formulaire (*mr X, société S1, adr...*), AOR en DA sait ce qu'il doit faire. Cependant, AOR n'est pas connecté, il ne peut donc pas répondre.

Exemple 33 :

A partir des informations contenues dans les champs :

Propositions d'action(s) : Org. un rendez-vous

Engagement pris : répondre à sollicitation téléphonique du responsable commercial

Diffusion pour action : JMR

JMR, qui est le locuteur désigné en DA, peut reconstruire, grâce à la procédure rédactionnelle, l'acte directeur reformulable de la façon suivante : *tu dois répondre à la sollicitation téléphonique du responsable commercial en organisant un rendez-vous.*

En ce qui concerne les informations complémentaires (actes subordonnées), il connaît le nom de la société mais ne connaît pas le nom du responsable commercial, il n'est donc pas en mesure de répondre à la demande avec le peu d'informations dont il dispose.

Exemple 34 :

L₁ : Motivations/Hypothèses d'interventions :

...J'ai donné le nom de RDE...

Propositions d'action(s) : Org. réunion

Engagement pris :

Diffusion pour action : RDE

Cet exemple est intéressant : L₁ a répété deux fois la même information car celle-ci a été mal saisie la première fois. Ainsi, en MHI, il fait une proposition d'action qu'il répète dans le champ PA. Aussi RDE en DA, parce que cette information est répétée, sait qu'il doit lui-même réaliser la requête qui est, elle aussi, interprétable sans ambiguïté. De même, il dispose d'un minimum d'informations complémentaires pour savoir ce qu'il doit réaliser (nom de la société et de la personne à contacter), mais il ne peut pas appeler car il n'a pas le numéro de téléphone.

De plus, RDE a bien compris ce que L_1 attend de lui et le souligne, dans son intervention réactive de la façon suivante a' : *J'ai bien noté, j'appelle*. Nous avons ici un cas d'échange linéaire complet entre L_1 et DI en DA.

Exemple 38 :

Autres intervenants(s) d'ALGOE présents : CPE

Engagement pris : envoyer une documentation sur le sujet (préciser avec CPE, montage d'un rdv...

Diffusion pour action : ELH, CPE

Grâce à ces informations, ELH et CPE savent ce qu'ils ont à faire. ELH doit envoyer la documentation à X et, grâce à CPE qui était présent lors de la rencontre, il doit monter le rendez-vous. Il dispose en plus d'informations complémentaires rédigées sans ambiguïté en CR qu'il peut reconstruire de la façon suivante : *CPE a rédigé le compte rendu qui est entre les mains d'ELH*. Cependant, ces deux interactants n'étant pas connectés, ils ne peuvent pas répondre.

Exemple 42 :

Nous avons un champ rempli qui forme, par implicite conventionnel, l'acte directeur de l'intervention pour DI en DA que nous reformulons de la façon suivante : *RDI doit préparer et envoyer une note de réflexion*.

Proposition d'action (s) : Prép. et envoyer note de réflex.

Diffusion pour action(s) : RDI

De plus, grâce aux informations complémentaires,

engagement pris : première contribution le 22/2

Les noms des personnes X et Y, S2

DI en DA dispose, par reconstruction, des informations nécessaires pour réaliser l'acte demandé. RDI ne répond pourtant pas (troncation) et ce sont deux lecteurs qui le font.

Ea : b : Est ce que OMI ou SPL d'AF ne pourraient pas contribuer à la réflexion?

Eb : a' : Je connais très bien S1. Nous avons à ce jour une proposition sur le management de projets produits pour laquelle nous avons bon espoir d'aboutir.

Le premier apporte une suggestion (b) sous forme de question qui reste sans réponse (cependant, à qui pose-t-il la question ?), et le second, un complément d'information (a') sur la société rencontrée par L_1 , qui sous-entend qu'il est intéressé par l'information. Enfin, b-b' est un échange tronqué et embrassé.

Exemple 43 (RDH est L_1) :

Proposition d'actions : Org. un rendez-vous

Engagement pris : RV le 7 MARS MATIN RDH/COG

Diffusion pour action : RDH/COG

De la même manière, COG sait qu'il a un rendez-vous le 7 mars, c'est explicite.

De plus, avec le reste des informations *Proposition d'actions : Org. un rendez-vous*, COG, sachant que RDH est L_1 et que la structure est S1, par reconstruction (implicite conventionnel), comprend qu'il doit organiser un rendez-vous avec RDH pour le 07

mars. La réponse appropriée de DI en DA à la requête de L₁ montre bien que la demande de ce dernier était claire et explicite. En effet, L₁ avait formulé :

Proposition d'action(s) : Org. un rendez-vous

Engagement pris : RV le 7 matin RDH/COG

et COG répond :

Ec : J'ai reçu à ce jour le cahier des charges de la " Mission de Reengineering de S1 Europe " que je diffuse à RDH (en vue de notre rvs chez S1) et à PBL (pour information)

Ainsi COG a bien entendu le fait qu'il ait à organiser la réunion avec RDH.

Cependant, cet échange est croisé car, entre l'intervention de L₁ et la réponse de COG, un RD a posé une question à L₁ qui reste sans réponse (ce cas sera repris dans le paragraphe ci-dessous, dans l'analyse des réponses des RD).

Exemple 46:

Engagement pris : contacter Mr Y pour avoir plus d'informations et de proposer un rv (**BBO, COG**) pour présenter notre savoir faire et l'expérience S4.

Diffusion pour action : COG

COG sait explicitement que L_1 attend qu'il propose un rendez-vous au client avec BBO qui est en DP car il n'est pas connecté. Cependant COG ne répond pas.

Nous pouvons citer enfin l'exemple 49 :

CDC, qui n'est pas connecté, peut reconstruire grâce aux informations saisies sur deux champs,

Proposition d'action(s) : téléphoner

Engagement pris : demain

Diffusion pour action : CDC,

l'acte directeur *tu dois téléphoner*, à partir des informations complémentaires saisies au sein du formulaire ; cela donne la requête suivante : *téléphoner à X ou Y de S1 demain.*

Nous allons traiter maintenant les cas où DI en DA peut reconstruire la requête grâce à des marques potentielles. Certes, L_1 a mal saisi le formulaire, mais, grâce à ses connaissances sur le contexte de saisie de l'information, DI en DA peut interpréter l'information initiale. Pour DI en DA, il subsistera cependant toujours une ambiguïté quant à ce que voulait réellement L_1 .

Nous n'avons par contre pas trouvé de cas où l'identification de l'allocataire est problématique.

16.2.1.2 Cas n°2 : implicite conversationnel

Dans cinq exemples (16, 17, 19, 20, 44), l'information concernant ce DI en DA n'a pas été saisie selon la procédure rédactionnelle. Cependant, des marques linguistiques permettent malgré tout d'interpréter l'information fournie par L_1 .

Exemple 16 :

Compte rendu d'entretien (CR)

A - Au niveau Convergence il renouvelle sa suggestion d'aller revoir **le responsable du CIC que connaît ELH**; je crois qu'il est prêt à jouer le jeu et même à jouer à nous aider à convaincre le CIC que Convergence c'est mieux; ses deux adjoints ont été prévenus de cette intention. **Alors ELH et BGA à vous de jouer et de créer une connivence avec lui sur ce sujet.**

B - **Il serait intéressé d'entendre CDC sur notre possibilité de recevoir** un cadre pas encore motivé pour un départ et de l'accompagner ensuite. Je lui ai parlé d'S2. Ils travaillent déjà avec Y.

C - Ils commencent à réfléchir à temps partiel, problèmes de pyramide des ages, mobilité externe,... **MDA devrait préparer une réunion de travail avec JFC, ELH sur ce thème.** Objectif : créer une certaine connivence et une réflexion commune en vue de développements ultérieurs.

Responsable de développement : **BGA.**

Engagement pris : **voir ci-dessus.**

Proposition d'action (s) : ELH, **COB**, JFC

L₁ a bien remarqué son erreur de saisie puisqu'il renvoie le lecteur au texte qu'il n'a pas saisi dans le bon champ du formulaire. Cependant, seuls deux destinataires sur trois nommés en DA peuvent savoir ce qu'ils ont à faire. En effet, que doit faire COB ? Nous étudierons son cas dans le paragraphe suivant. Les deux autres ne sont pas connectés et ne peuvent donc pas répondre.

Exemple 17 (MDC est L₁) :

Contenu de l'information :

...je verrai bien un courrier riche en référence adressé par RDB et MDC...

Diffusion pour action : RDB

Bien que cet acte ait été saisi dans le champ CR et non dans le champ PA, RDB sait ce qu'il doit faire, d'autant plus qu'il est inscrit en diffusion pour action (DA). Il a un minimum d'informations : le nom du client X et de la société S1 dont il fait partie. Cependant, RDB, bien que connecté, ne répond pas.

Par contre, un DNI intervient et se positionne comme celui qui va agir en déclarant explicitement deux propositions d'actions, actes directeurs de l'intervention (grâce à l'emploi du *je* et de verbes performatifs *se tenir au courant* et *organiser*), après toutefois avoir introduit un acte subordonné de préparation (argumentation). Pourtant L₁ n'avait absolument pas parlé de lui. Il ne fait d'ailleurs aucun lien avec ce qu'avait dit L₁. Nous pouvons donc penser qu'il y a eu un entretien entre eux en dehors du système.

Ee : j'interviens en mission AMO sur le projet M1 depuis mai 1995 et je sais que S1 a signé un protocole pour l'acquisition de 15 hectares de terrain, le 19 décembre. **Je me tiens au courant** des évolutions et **j'organise le contact** avec les opérationnels du projet.

Exemple 19 :

Motivations, hypothèses d'intervention

Ce contact fait suite à une première proposition réalisée entre JFC, ARO, ELH et RDF sur le montage du volet insertion de la concession Grand Stade(marché passé à C1, propo T/A trop chère), à un premier RV avec Mme X (BGA, POA, RDF) et à une note de réflexion PSO/JSB/RDF. **Proposition "Création d'emploi, mode d'emploi" de 300 KF maxi à rédiger JSB/RDF/PSO.**

Diffusion pour action : RDF, PSO

Dans cet exemple, RDF et PSO peuvent comprendre les informations bien qu'elles n'aient pas été saisies au bon endroit, d'autant plus que PSO était présent lors de la

rencontre (Autres intervenant(s) d'ALGOE présents : PSO). JSB, qui est le RD, sera destinataire en diffusion papier car il n'est pas connecté.

Il n'y a pas de réponse, ce qui paraît logique puisque les deux personnes indiquées en DA, étant présentes lors de l'entretien, n'ont rien à rajouter.

Exemple 20 :

champ Motivations/hypothèses d'intervention

texte : **RDF a rappelé à HSI et GLR** les références d'AF sur l'événementiel (MDA, HGO, RDD, JOM, RDF ... chez S3, S4, S5, S6, S7...) mais aussi les références d'A sur l'emploi, ELH et JFC/EFI n'étant pas forcément enchantés à l'idée d'un partenariat avec Y de S7

Proposition à monter très rapidement car publication BOAMP 30/12 ou 3/1, avec peu de jours pour répondre.

proposition d'action(s): Prép. et envoyer propo.

Diffusion pour action : MDB, HSI

Ce cas est intéressant car il y a deux destinataires en DA, HSI, MDB. Le premier peut arriver à savoir ce que L₁ attend de lui car, bien que L₁ ait mal saisi le formulaire (PA en MHI), il peut reconstruire l'information. Par contre un doute subsiste comme nous le verrons dans le paragraphe suivant : que doit faire MDB, le second destinataire, par rapport à HSI ? Ainsi HSI, qui n'est pas connecté, ne peut pas totalement savoir ce qu'il doit faire car il ne connaît pas ce que L₁ attend de MDB vis-à-vis de lui.

Exemple 44 :

Proposition d'action (s) :

Engagement pris : Envoi d'un courrier et présentation du cabinet

Diffusion pour action : COG

Dans ce cas, COG en DA, malgré l'erreur de saisie, peut savoir ce qu'il doit faire. par contre il ne dispose pas de l'adresse du contact.

16.2.1.3 Cas n°3 : degré zéro

Enfin dans 11 exemples (10, 11, 13, 20, 21, 30, 36, 48, 50, 51, 58) il y a ambiguïté totale : que doit réaliser le destinataire de l'information en DA ? Sans le contexte de l'information, il ne peut pas interpréter l'intention de L₁ et donc savoir ce qu'il doit faire. De plus, dans un cas (30), non seulement la requête est ambiguë, mais l'identité du destinataire direct l'est aussi.

Reprenons d'abord les deux exemples cités dans le paragraphe précédent, susceptibles de poser des difficultés d'interprétation pour certains des destinataires nommés en DA.

Exemple 16 :

L₁ a : ...Alors ELH et BGA à vous de jouer...MDA devrait préparer une réunion de travail avec JFC, ELH...

Responsable(s) de développement : MDA

Diffusion pour action : ELH, COB, JFC

Dans cette proposition, COB peut se poser la question sur ce qu'il doit faire car il n'a aucune indication dans l'intervention initiative, alors que ELH et BGA sont clairement identifiés comme acteurs.

COB envoie une réponse qui semble hors de propos, justifiant peut-être notre analyse selon laquelle, lui non plus ne savait pas ce que L₁ attendait de lui. En effet, s'il s'était senti attendu précisément sur quelque chose par L₁, il n'aurait pas formulé l'acte suivant :

Ea : a' : je connais bien la responsable de l'informatisation de la RH, (Y).

qui est un acte subordonné de justification vis-à-vis de l'intervention de L₁ et de préparation de l'acte directeur (qui n'a pas de rapport avec les propos de L1).

Ea : b : veux-tu que je l'appelle pour avoir son point de vue sur le refus de X ?

L'information de L₁ ne permet donc pas de comprendre le rôle de COB pas plus que la réponse de ce dernier. Impression soulignée d'ailleurs par un lecteur qui n'était pas destinataire de l'information et qui lui non plus ne comprend pas la réponse de COB. Il répond par là-même aussi à L₁.

DNI : Eb : c a' : De quel refus parle COB ? Je ne comprends pas son message, et je connais aussi Y...

Il est enfin intéressant de noter que c reste sans réponse et que c'est un RD qui répond à COB,

COB : b' : D'accord sur le principe...

Exemple 20 :

MHI : Proposition à monter très rapidement **car publication BOAMP 30/12 ou 3/1**, avec peu de jours pour répondre.

Diffusion pour action : MDB, HSI

Diffusion par Information : MDA, RDF

De même, comme nous l'avons souligné ci-dessus, MDB en DA ne peut pas savoir, hors contexte, ce que L₁ attend de lui, à partir seulement des informations suivantes saisies en CR et en MHI. Cependant, grâce à une réponse d'un destinataire identifié en DI, MDA, nous pouvons apprendre que MDB, dont nous ne comprenons pas le rôle, a délégué son action à ce destinataire.

MDA commence d'abord par se justifier (acte subordonné de préparation),

Ea : a : Je guette le BOAMP de fin déc. MDB m'a demandé de prendre la coordination,

puis il fournit son intention d'action (acte directeur de réponse à la requête de L₁),

a' : Je dois appeler GLR de T demain.

Dans les exemples 10, 11 et 30, l'interprétation des allocutaires pose problème.

Exemple 10 et 11 :

Dans ces deux exemples, il n'y a pas de DI en DA, mais des acteurs sont cités ailleurs. Ces erreurs de saisies rendent ambiguës à la fois la requête et le destinataire direct.

En 10, nous avons :

Proposition d'action(s):

Engagement pris : Le rappeler d'ici deux mois COB BGA

Diffusion pour action :

Ainsi, d'une part il y a une erreur de saisie et d'autre part, nous pouvons nous demander ce que doit faire COB par rapport à BGA.

Exemple 11, MDC (L₁) :

Champ CR : prise de contact en janvier (MDC, CHB, RDD)

Diffusion pour action :

Même phénomène, que doivent faire CHB et RDD l'un par rapport à l'autre ?

Dans l'exemple 30, à partir des informations suivantes, les destinataires, qui sont au nombre de cinq, peuvent se poser les questions suivantes : *qui doit organiser la réunion de présentation ou le rendez-vous ? le client, qui va t-il rappeler ?*

proposition d'action(s) : Org. réunion de présentation, Org. un rendez-vous

Engagement à court terme : il nous rappelle lui-même

Diffusion pour action : RDI, RDB, COA, RDC, MDB

Ceux qui répondent ne se positionnent d'ailleurs pas du tout comme allocutaires de la demande " *organiser une réunion de présentation* ". Ils ne peuvent de toute manière pas le faire. Comme nous le verrons dans le chapitre suivant, cela signifierait qu'ils se mettent en avant par rapport aux autres destinataires, ce qui serait déplacé dans ce milieu professionnel.

Ainsi, le premier DI en DA se justifie en expliquant indirectement, grâce à une suite de deux arguments, qu'il serait pertinent qu'il participe à cette réunion.

Ea : Je me suis déjà trouvé au contact de ce projet. Avec RDI, nous avons rencontré M. Y et Mme Z, il y a plus d'un an, peut-être même deux. Par ailleurs je connais aussi W S2 (Les Arcs) qui est peut-être encore dans le coup.

Le second, également, ne se pose pas comme responsable de l'organisation, mais montre son intérêt à participer alors qu'il était désigné en DA.

Eb : Je suis intéressé à participer à une réunion de présentation au client .

Ces réponses se justifient par le fait que, de toute manière, en mettant en DA cinq destinataires, L1 s'expose à ce type de réponse (en particulier, dans une organisation où les jeux d'acteurs ne permettraient pas qu'un des destinataires se mette en avant en disant explicitement *c'est moi qui organise cette réunion*).

Enfin, parmi les autres cas, nous pouvons citer quelques exemples.

Exemple 36 :

Dans cet exemple, PBL inscrit en DA et non connecté, n'a aucune indication sur ce que RDB attend de lui. D'une part, les champs PA et EP sont vides, et d'autre part, même en allant chercher dans d'autres champs (mauvaise saisie), il n'y a aucune indication pour lui. C'est un destinataire en DI qui répond sous forme de suggestion.

Ea : il faut que PBL en parle à OMI d'AF...

Exemple 50 :

Même phénomène que précédemment, RDF et RDC inscrits en DA n'ont aucune indication sur ce qu'ils ont à entreprendre et ils n'ont pas répondu.

En résumé, pour le cas n°1, dans 15 cas, DI en DA sait ce que L₁ attend de lui par implicite conventionnel. Il doit en effet reconstruire la requête de L₁, l'acte directeur, et les informations complémentaires (actes subordonnés) pour en connaître plus précisément le contenu. Ces informations sont minimales (nom de la société, nom du contact, parfois le numéro de téléphone), parfois inexistantes (exemple 24, 33). Ainsi pouvons-nous nous demander s'il est possible à cet allocutaire de réaliser ce que L₁ veut de lui à partir des seules informations complémentaires contenues dans le formulaire.

De plus, au sein de ces 15 cas, dans 3 cas (18, 29, 31), l'identité de l'allocutaire est ambiguë. Dans les exemples 18 et 31, ces ambiguïtés se traduisent dans les réponses des destinataires qui bien que désignés comme allocutaires ne se positionnent pas comme tels.

Ainsi, dans seulement deux cas (34, 43), le destinataire montre dans sa réponse qu'il se considère bien comme allocutaire.

Nous détaillerons ce point dans le chapitre 3 (car, comment peut-on parler de travail de groupe à distance si DI en DA n'a pas les moyens, grâce aux informations contenues dans l'intervention initiative, d'interpréter la demande de L₁ et de la réaliser ?).

A cette incertitude s'ajoutent, d'une part, les erreurs de saisie des champs CR/CI et MHI observées dans la partie précédente qui sont ici les actes subordonnés et d'autre part, le faible score de lisibilité d'un discours à reconstruire dans un style oralisé télégraphique et hyperspécialisé. Est-ce pour cette raison, qu'il y a peu de réponses des allocutaires ?

En ce qui concerne le cas n°2 (en 16, 17, 19, 20, 44), l'absence de réponse des DI en DA peut trouver son origine dans ces ambiguïtés d'interprétation de la requête de L₁. En effet, même s'ils n'étaient pas connectés directement (16, 17, 20), les allocutaires pouvaient répondre sur des postes fixes.

Dans l'exemple 19, un des DI en DA était présent lors de l'entretien avec le contact, il n'a donc pas besoin de montrer son intérêt.

Pour les exemples du cas n°3, nous avons des réponses (exemples 16, 30) qui montrent que l'intervention initiative de L₁ était ambiguë car DI en DA ne s'identifie pas au rôle qui lui est alloué. Dans un exemple (20), la réponse montre qu'il y a eu échange en dehors du système ; c'est un DI qui est devenu l'allocutaire.

Dans les autres exemples, l'absence de réponse des destinataires responsables des actions ne permet pas de juger des conséquences de ces ambiguïtés. Nous pouvons simplement supposer que cette absence est peut-être due à ces dernières.

Dans ce premier type d'échange, nous observons donc que les destinataires en DA ont peu répondu. S'ils l'ont fait, c'est pour rendre compte d'actions ou d'entretiens qui se sont déroulés en dehors du système. Rares sont ceux qui se sont ouvertement positionnés sur le système en responsables de l'action. La plupart n'ont pas répondu, souvent parce qu'ils n'étaient pas connectés. Sinon, lorsqu'ils se sont déclarés comme responsables, nous inférons qu'il y a eu un accord entre les participants en dehors du système. Nous formulerons dans le chapitre suivant des hypothèses quant aux raisons de cette timidité dans la prise de position du rôle des destinataires identifiés en DA. Par ailleurs, dans notre chapitre final, nous reviendrons sur les conséquences de ces observations au regard de la finalité des échanges : la prise de décision collective.

Il est enfin intéressant de noter que, d'un point de vue monologal (chapitre 1 partie 1), les champs les mieux saisis étaient pourtant les champs PA et EP. Or, l'analyse de l'échange entre L₁ et ceux qui ont été inscrits en DA montre que ce n'est pas une condition suffisante pour permettre l'ajustement dans l'échange.

Parallèlement, nous remarquons, dans les trois cas, de nombreuses intrusions et des échanges tronqués.

16.2.2 Echange entre L₁ et les DNI

Nous allons maintenant analyser les cas où L₁, visiblement, n'attend pas de réaction particulière des DI potentiels :

- soit parce que L₁ s'est lui-même inscrit en DA (cas n°1),
- soit parce que tout porte à croire que c'est lui le responsable de l'action à entreprendre (cas n°2),
- soit parce qu'il n'a pas mis de destinataire en diffusion (cas n°3).

Dans ces divers cas, nous analyserons directement les réponses faites à L_1 . Nous préciserons également, le cas échéant, la structure résultante de l'échange.

16.2.2.1 Cas n°1

Il s'agit des exemples 12, 14, 19, 26, 40, 46, 48, 56, 58, 60, 61 dans lesquels L_1 s'est lui-même inscrit en DA. Il est alors intéressant d'observer que les réponses sont totalement hétéroclites et imprévisibles car elles portent sur des aspects variés de l'intervention initiative. Il est vrai que L_1 n'attend rien de précis d'eux.

Les types d'interventions réactives sont alors :

- des compléments d'informations sous forme d'acte assertif (14),

Ea : Rappel : T réalise une mission...

- une requête (12, 19, 60),

En 12, un micro échange a lieu entre L_1 et un DNI qui n'a, a priori, rien à voir avec les propos de L_1 :

Eb : COF a-t-elle bien reçu les références A/AL que je lui avais préparées ?

L_1 (COF) : oui, COF a bien reçu les références AL, merci.

Cet échange sera particulièrement intéressant à analyser au niveau de la relation interpersonnelle. En effet, d'un point de vue informatif, si nous nous référons à la procédure commerciale, ce type d'échange n'aurait pas dû avoir lieu. Sa raison d'être ne peut s'expliquer qu'au niveau de la relation interpersonnelle (voir chapitre suivant).

En 19, de même, un petit échange a également eu lieu entre L₁ et un DNI sur le nom d'une personne citée par L₁.

Ea : à propos de S1, vérifier avec JCL si le préfet Y a un lien avec le Y du Plan ?

L₁ :

Renseignement pris auprès d'ADU, dont je savais qu'il connaissait bien les époux Y:

M Y est bien l'ex n°1 de la S2, connu de JCL.

Mme Y est la Directrice du S3.

J'en parle à JCL et je fais un copie de l'offre T/A à ADU/JCL/MDC

Même phénomène, dans l'exemple 60, un destinataire en DI pose une question à laquelle L₁ ne répond pas (troncation). D'ailleurs il est intéressant de noter que cet interactant ne justifie pas sa question (pourquoi pose t-il cette question par rapport à ce qu'a dit L₁ ? quel est le lien pragmatique entre son intervention et celle de L₁ ?).

Ea : Peut-on penser en matière industrielle à la méthode C1 qui me paraît plus proche de nos modes d'interventions ?

- une demande de participation (48, 58) qui peut être formulée :
 - * indirectement, car l'acte assertif d'information signifie *j'ai l'expérience donc il serait pertinent que je participe*,
DNI : mes expériences avec S2 et S3 peuvent servir
 - * ou directement (acte expressif grâce au verbe performatif *souhaiter*). Par contre dans cet exemple (58), ce DNI ne justifie pas la raison pour laquelle il veut participer et donc le lien qu'il fait avec ce que L₁ a dit ; il n'y a en effet aucun marqueur de fonction).
DNI : je souhaite participer à la réunion de juin

- un compliment non justifié (12),

Ea : Bravo Michèle, c'est un contact intéressant

- une réponse de L₁ lui-même qui apporte des compléments d'informations (26, 40) concernant son intervention initiative,

L₁ : Notre partenaire demande si AM

L₁ : copie BLA

- un conseil (46) qui, lui non plus, n'est pas justifié (pourquoi doit-il penser à RDB ?).

Ea : Pense à RDB sur ce type de contact

Enfin, l'exemple 56 est intéressant car justement le fait que L₁ soit inscrit en DA (et par là même, n'attend *a priori* de l'information que de la part des destinataires) est remis en cause par un destinataire inscrit en RD qui ne comprend pas la raison pour laquelle L₁ a saisi cette information :

Ea : Je n'ai pas compris ce que tu cherches, est-ce que tu as reçu le BOAMP ?

16.2.2.2 Cas n°2

Il s'agit des exemples 3, 4, 5, 7, 8, 9, 13, 23, 39, où tout porte à croire que c'est L₁ qui est le responsable de l'action, car il a indiqué une action en PA ou dans un autre champ (en cas d'erreur de saisie) et n'a pas précisé de destinataire en DA.

En 3 et 4, ce sont des réponses de lecteurs.

Exemple 3 :

Ea : Si possible, je souhaite en savoir plus sur le sujet

D'ailleurs dans cet exemple, ce lecteur ne justifie pas la raison de sa demande.

Exemple 4 :

Ea : Comme RDD le sait, je connais bien ce monsieur (X de S1), et il m'a convié à un petit déjeuner le mercredi 7 décembre 1994 à Paris.

De même dans cet exemple, une suite est attendue, en effet, quel est le lien pragmatique entre ce que L₁ a dit et cette remarque ?

Dans l'exemple 5, L₁ fait lui-même un apport montrant que c'était bien elle qui était la responsable, même si elle ne l'avait pas dit explicitement.

L₁ : Réponse de L1 lui-même : tel le 2 decembre...

Exemple 7 :

Dans ce cas, un lecteur apporte un complément d'information,

Ea : JBU : note avril 93 S1 au conservateur du musée sur étude de faisabilité

auquel L₁ répond d'ailleurs. Sa réponse montre bien qu'il se considère comme le responsable de l'action :

L₁ : Merci de me communiquer note de réflexion et résultats démarche

Enfin, des DNI rendent visible le fait que, bien que L₁ ne l'ait pas souligné, eux aussi ont un rôle dans le processus commercial (8, 9, 13).

Mais dans le 8 et le 9, ces DNI, qui deviennent donc les allocutaires n'expliquent pas l'intérêt de leurs apports par rapport à l'intervention de L₁.

Exemple 8 :

Ea : j'ai rendez-vous avec COA le 22/12

Exemple 9 :

Eb : je vais le 18/01 voir X, avec RDH

Exemple 13 :

Ea : je découvre cette info le 9/12, est ce trop tard. Je suis prêt à t'aider à monter une équipe; demande sans doute un contact en face à face car je ne regarde plus mon PC d'ici à ce soir !

En 23, aucun acteur ne répond à L₁ .

En 39, un lecteur exprime son erreur.

Eb : le message précédent est une erreur de manip!!!; je ne souhaite pas être impliqué dans le processus commercial, bonne chance

16.2.2.3 Cas n°3

Dans ces divers cas (2, 6, 7, 8, 9, 37, 54, 57), L₁ n'a pas indiqué de destinataire en particulier. Cela signifie donc que, soit il a fait une erreur, soit il veut simplement rendre visible une information aux autres consultants. Le problème qui se pose est donc le même que précédemment : puisque rien n'est attendu des destinataires, que peuvent-ils donc répondre ? En effet, la procédure commerciale stipulait que le consultant devait saisir des informations pertinentes commercialement. Est-ce que cela a toujours été le cas ?

Exemple 2 :

Ce cas est intéressant car un lecteur, répond en remettant explicitement en cause la pertinence de cette information :

Ea : j'ai lu l'information avec beaucoup d'attention, mais peu d'intérêt, dans la mesure où l'on ne connaît pas le contenu de vos échanges : donc impossible d'apporter un enrichissement éventuel.

En 6, 54 et 55, il n'y a pas de réponse, ce qui est logique puisque L₁ ne fournit que des informations sans aucune attente précise.

Par contre en 37, bien que L₁ n'ait pas indiqué de destinataire, il prend la peine de préciser ce qu'il cherche *je cherche des informations sur le secteur de la bière et de la brasserie* et obtient par là même des réponses :

Ea : BLA a longtemps travaillé chez S2 (85) et EFI chez S3 (86). Ce sont deux spécialistes de la brasserie.

Eb: TU pense à S3 EFI, à S2 BLA.

Enfin dans les autres cas (7, 8, 9), les réponses portent soit sur un détail de l'information soit sur le nom du contact, soit encore sur la société. Sur quoi d'autre d'ailleurs, les destinataires pourraient-ils répondre, vu la faiblesse en contenu des informations initiales (7, 8) ? En 9, L₁ a probablement fait une erreur ; il semble qu'il aurait dû s'être indiqué en DA car il a inscrit une proposition d'action : *Prép. et envoyer note de réflex.*, ce qui signifie que quelqu'un est responsable de cette préparation. Puisqu'il n'y a personne en DA, il est possible d'en déduire, bien qu'il y ait une ambiguïté, qu'il s'agit de L₁.

En résumé, dans le premier cas, L₁ n'a pas de demande précise (car il s'est lui-même inscrit en DA) ; son objectif est donc seulement, de rendre visible cette information au

collectif¹⁴⁵ et les réponses de lecteurs ne peuvent donc que porter sur des détails de l'information initiative. D'ailleurs, dans un exemple (56), un lecteur remet en cause la pertinence de cette mise en visibilité de l'information.

Il est important de noter que lorsqu'il y a réponse, souvent, les allocutaires ne justifient pas la raison de leurs apports (12, 46, 58, 60). En effet, que peut répondre L₁ à une intervention de type *je souhaite participer à la réunion* (58), à part *d'accord*, il n'y a pas de suite possible.

Dans le second cas, tout porte à croire que c'est L₁ qui est responsable de l'action proposée. Les lecteurs font alors des remarques diverses. Il est intéressant de noter que, par trois fois, des lecteurs revendiquent un rôle dans le processus commercial, alors que L₁ ne l'a pas signifié. De même, comme dans le cas précédent, les apports sont souvent non justifiés (absence d'actes qui expliqueraient le lien pragmatique entre les interventions) ce qui limite les possibilités de réponse de L₁.(exemple : 3, 4, 8, 9).

Dans le troisième cas, comme pour le premier cas, L₁ n'a eu comme objectif que de rendre visible une information (pas de destinataire inscrit en liste de diffusion). Ainsi, les réponses ne peuvent que porter sur des détails ; un lecteur devenu allocutaire se permet d'ailleurs de dire que l'information saisie est vraiment trop incomplète et qu'il est donc impossible de répondre (34).

Dans ces deux derniers cas, nous devons voir si ces réponses bien que variées ont à la fois une origine et une conséquence au niveau de la gestion des relations interpersonnelles et au regard de l'objectif affiché du système.

Au niveau structural, enfin, dans les divers cas où c'est un destinataire non identifié par L₁ qui répond, nous avons non seulement intrusion dans l'échange mais aussi troncature, car souvent ces destinataires devenus allocutaires, n'ont pas pour autant répondu à la requête de L₁ (qui était destinée au DI en DA).

16.2.3 Echange entre L₁ et les RD

Nous allons analyser, en dernier lieu, les réponses des responsables de développement qui ont tous les droits puisque leur rôle au sein du processus est de vérifier la pertinence et la cohérence de l'information, d'apporter des commentaires ou

¹⁴⁵ Ce point sera d'ailleurs important pour le chapitre suivant.

des informations complémentaires... Pour ce dernier paragraphe lorsque cela présente un intérêt, nous resituerons leurs réponses dans l'interaction afin d'en dégager la structure.

Une fois éliminés les cas où L_1 s'est lui-même inscrit en responsable de développement (14, 28, 29 30, 31, 32, 36, 42, 58), deux situations sont possibles suivant que les responsables sont :

- connectés (15, 16, 17, 21, 22, 23, 27, 35, 38, 39, 40, 41, 43, 44, 48, 50 51, 52, 56, 58, 59),
- non connectés (19, 20, 24; 25 26, 27, 34, 35, 46, 47, 50, 51, 52), et donc dans l'impossibilité de répondre sur le système.

Nous n'étudierons que les cas où les responsables de développement sont connectés. Qu'ont-ils alors répondu ? Rien, dans les cas, 15, 17, 21, 23, 35, 38, 39, 56, 59.

Par contre, dans les cas 16, 18, 22, 27, 41, 43, 44, 48, 50, 51, 52, 53, leur réponse est analysable. Examinons quelques exemples.

Dans le cas 16, déjà étudié dans le paragraphe traitant des réponses d'interventions réactives d'implicites conversationnels, nous avons noté les deux premières réponses, la première d'un DI en DA et la seconde d'un DNI.

Le RD s'adressant au premier, répond à la question qui était posée à L_1 . Il se le permet parce que ce dernier l'a nommé RD, ce qui signifie qu'il a tous les droits.

Champ CR :... MDA devrait préparer une réunion de travail avec JFC, ELH sur ce thème...

Responsable(s) de dvlpt : MDA

Diffusion pour action : ELH, COB, JFC

Les réponses sont alors les suivantes :

COB Ea : a' : je connais bien la responsable de l'informatisation de la RH, (Y).

b : veux-tu que je l'appelle pour avoir son point de vue sur le refus de X ?

RDF : Eb : c - a'': De quel refus parle COB ? Je ne comprends pas son message, et je connais aussi Y...

MDA : Ec : b' : D'accord sur le principe d'en parler à Jean François ce mercredi à Paris.

Ainsi, MDA répond à COB et non à RDF (troncation) en donnant son accord à la question qui ne lui était pas adressée : *veux-tu que je l'appelle pour avoir son point de vue sur le refus de X ?* (il était auditeur, et se positionne comme allocutaire, nous avons donc encore une intrusion).

Dans l'exemple 18, également déjà analysé, la position de COC indiquée en RD est remise en cause par un lecteur DNI. Cela amène COC à se justifier.

En 22, le responsable apporte un conseil sans le justifier (quel est le lien avec l'intervention de L₁ ?) :

Ea : il faut évoquer ce problème de formation à GNO d'AL

En 27 et en 41, les responsables de développement remettent en cause l'intérêt de l'information sans le justifier, ce qui, nous le verrons dans le chapitre suivant, présente un intérêt non négligeable en ce qui concerne la relation interpersonnelle.

Exemple 27 :

Ea On a déjà largement réfléchi à ce thème de prestation sans beaucoup d'enthousiasme jusqu'à présent, en particulier parce que ce type de savoir-faire est celui de RDI.

Exemple 41.

Dans cet exemple, les deux responsables insistent, l'un après l'autre (échange linéaire) sur l'absence d'intérêt de l'information sans donner aucun argument qui le justifie.

Ea : a' : je confirme que nous ne sommes pas du tout intéressés

Eb : a'': je reconfirme

En résumé, dans leurs réponses, les responsables de développement se positionnent en donnant leur point de vue quant à la pertinence ou la non pertinence de l'information (27, 41), en donnant leur accord (16) , ou encore des conseils (22) ; ce qui est conforme à leur rôle qui, rappelons-le, est de pouvoir faire des remarques diverses. Par contre, comme dans les cas précédents, ils n'argumentent pas la raison de leurs remarques ce qui ne donne aucune ouverture pour L₁ : que peut répondre L₁ à une remarque de type (41) *je confirme que nous ne sommes pas du tout intéressés*, il n'y a ni lien avec ce qui précède ni ouverture sur une suite possible.

17. Conclusion

Une nouvelle interaction commence lorsqu'un consultant décide de rentrer sur le système une information *pertinente commercialement*. Nous reconnaissons ici, *la maxime de relation* de Grice (1979). Puis la procédure commerciale demande de qualifier les destinataires selon différents rôles fonctionnels, suivant qu'ils sont inscrits dans le champ *responsable de développement, diffusion pour action, diffusion pour information ou diffusion papier*. Cela forme un véritable schéma fonctionnel et structural de départ.

- **Le schéma fonctionnel et structural de départ**

Cette procédure stipule les rôles que les acteurs ont à jouer dans le processus, et sans cette dernière, ils ne peuvent pas interpréter les interventions. Elle leur impose ainsi un certain type de comportement langagier sur le système et plus précisément un certain type de réponse. Cette procédure pré-détermine donc une organisation fonctionnelle et structurale complexe des échanges. En d'autres termes, cette organisation des échanges est *schématisée*, schéma imposé par le contexte des échanges (les fonctionnalités ergonomiques limitées du système n'en facilitent d'ailleurs pas la lecture).

Ainsi, l'acte directeur de l'intervention initiative initiale (saisie sur un des formulaire *Information Initiale*), c'est-à-dire l'acte qui porte le type de réponse attendue, dépendra du destinataire et peut varier d'un destinataire à un autre. Ainsi, il n'y a que des actes qui seront potentiellement directeurs ou subordonnés dans le formulaire d'information initiale. Ce sont les destinataires, en fonction de leur rôle, qui orienteront le caractère directeur ou subordonné de ces actes.

- **Différents niveaux d'ambiguïté**

Nous avons montré dans ce chapitre que les fonctions pragmatiques des interventions initiatives destinées à ceux qui doivent réaliser une action sont souvent ambiguës et parfois difficilement compréhensibles. A cela s'ajoutent les difficultés d'interprétation d'un style télégraphique, oralisé et hyperspécialisé dont nous avons montré le faible niveau de lisibilité dans la partie précédente. Ainsi les destinataires à partir des informations saisies dans le formulaire *Information Initiale* ne peuvent pas toujours savoir ce qu'ils doivent faire.

De plus l'identité du destinataire direct est elle-même parfois ambiguë, en particulier quand le locuteur de l'intervention initiative initiale a désigné plusieurs destinataires directs.

Les réponses des destinataires directs révèlent les ambiguïtés présentes dans l'intervention initiative. Certains d'ailleurs explicitent directement leur incompréhension. Ainsi le nombre d'interventions réactives est faible au regard du nombre de destinataires inscrits dans les listes de diffusion.

De plus, dans de nombreux cas (cas où les allocutaires ne justifient pas la raison d'être de leurs interventions réactives) il est parfois difficile de faire l'analyse structurale.

En effet, ces apports doivent-ils être considérés comme des interventions réactives, des interventions initiatives ou les deux à la fois ?

Dans l'exemple 60, cette intervention est *a priori* réactive,

Peux-t-on penser à la méthode C1 qui me paraît plus proche de nos interventions ?

Or l'allocutaire pose une question (qui est une intervention initiative) et n'explique pas le lien qu'il établit avec ce qu'a dit L_1 . En conséquence est-ce une intervention initiative ou réactive ? Et que peut répondre L_1 s'il ne comprend pas le lien entre cette question et le contenu de son intervention ?

• Des échanges tronqués

Dans la quasi-totalité des cas, le nombre de destinataires identifiés dans l'intervention de L_1 est toujours supérieur au nombre de réponses. Devons-nous d'ailleurs traiter le cas cité ci-dessus comme tronqué (c'est-à-dire **a'** intervention réactive à L_1 absente, et **b** intervention initiative) ?

S'il y a troncation, alors de nombreuses réponses le sont également (toutes celles où l'acte qui justifie le lien avec l'intervention de L_1 est inexistant).

Nous pouvons donc constater le caractère fondamentalement tronqué des échanges (la notion de troncation signifiant qu'une intervention initiative reste sans réponse).

Nous avons montré que les raisons de cette troncation peuvent être diverses :

- soit les allocutaires ont répondu sur un autre médium,
- soit le destinataire direct n'a pas toujours les moyens de comprendre la requête,
- soit l'identité de l'allocutaire est ambiguë,
- soit le locuteur de l'intervention initiative initiale n'attend pas de réponse particulière des destinataires.

Toutes ces troncations ne seront pas sans conséquence dans le chapitre suivant.

• Des intrusions dans les échanges

Nous avons dénombré les réponses en fonction des destinataires :

- dans 23 exemples, des réponses sont issues de destinataires identifiés (DI),
- dans 22 exemples, des réponses sont issues de destinataires non identifiés (DNI).

A un niveau structural, cela signifie que nous sommes très souvent dans des situations d'*intrusion* où l'allocutaire n'est pas celui qui était prévu par le locuteur. Elles pourront être vécues au niveau de la relation interpersonnelle comme des intrusions territoriales (ainsi que nous le verrons dans le chapitre suivant).

Cela confirme le fait que L_1 n'a jamais totalement le contrôle de ce que les acteurs vont dire car tous peuvent devenir des allocutaires. Cela rend fondamentalement imprévisibles et hétéroclites les échanges qui ne correspondent pas à l'attente de L_1 ,

telle qu'elle est formulée dans son intervention initiative. Nous sommes constamment dans une situation où celui qui prend la parole, n'est pas celui qui était attendu par le locuteur.

Ceci était assez prévisible puisque d'une part, le système rend publics les échanges et d'autre part, dans la plupart des cas, L₁ a sollicité des acteurs sans préciser ce qu'ils ont à dire ; il ne peut donc que recevoir des réponses hétéroclites.

Enfin, pour montrer que la structuration des échanges peut devenir complexe, nous allons prendre un exemple d'interaction afin de montrer que les échanges sont souvent à la fois tronqués et enchâssés avec, en plus, une intrusion.

Dans l'exemple 44, nous avons en *Diffusion*, MDA (RD), COG (DA), MDC (DI) et trois interventions réactives.

MDA a'' - b : Bien joué. Ça paie de se déplacer à Paris et de faire les spécialistes...

MDC a''' - c : je suggère à RDH d'informer BBO....

MDB a'''' - d : Peux-tu savoir si ce sont des concurrents...?

COG n'a donc pas répondu (pourtant il est l'allocutaire désigné en DA), première troncature (de a') ; MDB apporte un commentaire (il n'est pourtant pas concerné), quel lien MDA, MDC et MDB font avec ce qu'a dit L₁, troncature des interventions réactives (a''- a'''- a''') si nous considérons leurs réponses comme des interventions initiales b - c - d ? Enfin les échanges L₁ - MDA et L₁ - MDC sont embrassés tout en étant tronqués.

Ainsi, au regard de l'objectif (supposé) affiché du système comme support d'échanges autour des informations commerciales, nous observons donc des échanges ambigus, tronqués, hétéroclites et imprévisibles. Ces constats sont, peut-être, la conséquence d'un schéma fonctionnel et structural de base complexe (en particulier le cadre participatif) associé à des capacités limitées d'un système.

Les deux chapitres suivants vont nous permettre d'analyser les conséquences des caractéristiques à la fois structurales et fonctionnelles des échanges au niveau des relations interpersonnelles et au regard de l'objectif du système affiché par le cahier des charges, *un système capable de soutenir un type d'activité de groupe : le processus commercial*.

Chapitre II : spécificités des relations interpersonnelles

« Nous croyons que les paradoxes de la communication sont présents dans toute communication (...) et que sans ces paradoxes l'évolution de la communication atteindrait à son terme : la vie ne serait alors qu'un échange sans fin de messages stylisés, un jeu avec des règles rigides, jeu monotone, dépourvu de surprise et d'humour » (Bateson, 1984, p. 224).

L'activité étudiée est un processus commercial orienté vers un but commun : la prise de décision collective. Or, toute prise de décision collective nécessite d'une part, intercompréhension et ajustement réciproques des actions langagières de chacun, et d'autre part, ajustement des *rôles sociaux*¹⁴⁶ de chacun dans l'interaction.

En effet, dans une prise de décision collective, les acteurs de par leur statut professionnel ont une place qui leur confère un rôle dans l'interaction.

Or, l'approche interactionnelle nous montre que l'interaction est régie par un ensemble de règles qui régulent les relations interpersonnelles. En effet, toute interaction est le lieu de positionnement et de négociation des places sociales par l'intermédiaire d'actes langagiers qui auront pour effet de menacer soit la *face négative* (ordres, interdictions...) soit la *face positive* du locuteur et de l'allocutaire (critiques, insultes, reproches...). Ces menaces pour les faces des interactants sont soit des marques de position haute dans l'interaction (rôle du décideur par exemple) soit une tentative de prise de position haute c'est-à-dire une volonté de changer sa place dans l'interaction (prise de place du décideur). Kerbrat-Orecchioni a développé un cadre d'analyse qui permet d'expliquer comment des acteurs peuvent non seulement jouer leurs rôles sociaux mais aussi négocier leurs places ou positions sociales dans l'interaction (1987, 1988, 1989, 1992, 1996).

L'approche interactionnelle se propose de décrire, au sein des interactions verbales, « les relations qui s'établissent non plus entre les différents constituants du texte conversationnel, mais celles qui se construisent, par le biais de l'échange verbal, entre les interactants eux-mêmes » (Kerbrat-Orecchioni, 1992, p. 9).

¹⁴⁶ Alors que dans le chapitre précédent, nous nous étions intéressée aux rôles fonctionnels imposés par la procédure commerciale, nous traiterons ici les rôles au niveau des relations interpersonnelles (sachant que ces rôles respectifs sont étroitement interdépendants).

Ainsi, l'objectif de ce chapitre est d'analyser la manière dont s'est fait cet ajustement des rôles sociaux dans notre situation à la lumière de cette approche.

Nous avons analysé, dans la première partie de cette étude, les caractéristiques discursives des interventions initiatives et nous avons émis des hypothèses sur leurs conséquences possibles en terme d'interprétation discursive. Nous avons observé que les acteurs ont eu des difficultés à respecter la procédure rédactionnelle issue d'un contexte procédural : le processus commercial (partie 1, chapitre 1). Il s'agit maintenant d'esquisser des hypothèses quant aux raisons de ce manque de respect des règles de saisie.

Nous avons décrit également le style oralisé et télégraphique d'un écrit hyperspécialisé (partie 1, chapitres 2 et 3), soulignant que ces caractéristiques pourraient être des sources d'incompréhension entre les acteurs. Nous devons aussi nous interroger sur cette tendance des utilisateurs à produire un discours au faible score de lisibilité. En effet, l'hypothèse évoquée dans le chapitre 2 selon laquelle, face à un ordinateur (caractère décontextualisé), les individus ont tendance à produire ce type d'écrit, peut ne pas être satisfaisante dans le contexte d'une société de conseil où l'écrit est d'une part une source de reconnaissance et d'évaluation des consultants mais, est surtout la base même de leur métier.

Nous avons observé dans le chapitre 1 de cette seconde partie, les conséquences interactives, au niveau de l'échange, des caractéristiques décrites dans la première partie. Nous avons ainsi observé que d'un point de vue fonctionnel et structural, la faiblesse en nombre des interventions réactives mais aussi le caractère fondamentalement ambigu, tronqué et hétéroclite des échanges. Nous étudierons donc également, dans ce chapitre, les conséquences et les raisons de ces manifestations sur les relations interpersonnelles.

Ce chapitre visera donc à décrire comment, au travers de ces caractéristiques que nous avons déjà dégagées et de leur combinatoire, se déploie le modèle explicatif des relations interpersonnelles entre les interactants du système. Mais nous commencerons d'abord par présenter les apports théoriques esquissés ci-dessus qui constitueront les outils d'analyse nous permettant :

- de décrire le type de rapport de places imposé par la situation interactive et
- de relever leur jeu dans notre corpus, grâce aux marques linguistiques des relations interpersonnelles.

18. Apports théoriques et outils d'analyse

Le type de relation ou de rapport de places entre les interactants, dépendant du contexte spatio-temporel et social dans lequel a lieu l'interaction, s'organise selon Kerbrat-Orecchioni (1992, p. 35) selon deux axes de base :

- « la relation horizontale : axe de la distance (relation distante vs relation intime),
- la relation verticale : axe de la domination (relation hiérarchique vs relation égalitaire) ».

Nous présenterons successivement l'axe horizontal puis l'axe vertical et plus précisément, sur chaque axe, les marques linguistiques qui sont les indicateurs du type de relation ou de rapport de places instauré entre les interactants dans le cours de l'interaction¹⁴⁷. Enfin, nous montrerons au niveau théorique, comment il est possible à partir de ce type d'analyse de mesurer le degré de coopération ou de conflit dans une situation d'interaction.

18.1 La relation horizontale

La relation horizontale, c'est-à-dire le degré de familiarité ou de distance entre interactants est souvent imposée par le contexte social dans lequel a lieu l'interaction. En particulier, les contextes professionnels sont des lieux sociaux où afficher une familiarité est peu courante. En effet, la norme c'est plutôt une distance modérée¹⁴⁸.

A partir de ces remarques préliminaires, l'approche interactionnelle observe que la relation horizontale est marquée verbalement¹⁴⁹ par (Kerbrat-Orecchioni, 1992, chapitre 1) :

- les termes d'adresse et les pronoms personnels qui y sont associés : (*Monsieur/vous, Maman/tu*),
- les thèmes de l'interaction (thème professionnel vs thème intime),
- le niveau de langue utilisé (familier vs soutenu),

¹⁴⁷ Nous insistons sur ce caractère " en cours d'interaction " car, comme nous l'avons dit en introduction, l'interaction est non seulement le lieu où le type de relations entre interactants est donné à voir (*reflets* selon Kerbrat-Orecchioni), mais aussi le lieu où les interactants peuvent négocier et débattre de leurs positions respectives et les faire évoluer (*constructeurs* selon Kerbrat-Orecchioni).

¹⁴⁸ Nous verrons cependant, ci-après que ce n'est pas aussi simple.

¹⁴⁹ Notre corpus étant du discours écrit, nous ne présenterons pas les marques paraverbales et non-verbales ; nous renvoyons le lecteur intéressé aux recherches de Grosjean (1987) pour les premières et Mehrabian (1972) pour les secondes.

- le type d'acte de langage (parler de soi ou exprimer ses sentiments, qui sont des actes expressifs, seront à éviter dans une relation de distance).

De plus, les marques linguistiques de la distance seront soit des marques d'une réelle distance soit celles d'une volonté de prise de distance. Le phénomène est identique en ce qui concerne les marques de familiarité.

18.2 La relation verticale

Bien que la notion de verticalité soit quelque peu caricaturale, il serait également illusoire de croire que les relations sont toujours égalitaires. Ainsi, l'approche interactionnelle définit la notion de *places* (introduite pour la première fois par Flahault en 1978) car les interactants peuvent avoir sur l'axe vertical deux positions de base, *dominante* ou *dominée*.

De plus, les places sont certes imposées par le contexte social mais peuvent également être co-construites dans l'interaction¹⁵⁰. En effet, le contexte social impose souvent un type de place dans l'interaction qui correspond au statut social des interactants ; ce statut engendre un rôle social mais surtout un rôle langagier qui lui correspond. Le cas type de relation verticale imposée par le contexte social est la relation pédagogique où le professeur est en position haute de dominant et l'élève en position basse. Cependant, au cours de l'interaction, ces positions respectives instaurées entre les interactants peuvent être négociées par ces derniers. Il est alors possible d'observer les marques linguistiques dans les échanges de ces prises de position haute ou basse. Ces marques linguistiques sont nommées par Kerbrat-Orecchioni des *taxèmes* de position haute ou basse (1992). Nous ne présenterons ici que les taxèmes verbaux, car ils sont les seuls à nous être utiles dans notre corpus¹⁵¹.

Nous distinguons donc les taxèmes verbaux de position haute et ceux de position basse.

¹⁵⁰ Nous retrouvons à ce niveau d'analyse le postulat théorique issu du paradigme, dans lequel nous nous inscrivons, d'une interaction comme lieu de construction du social.

¹⁵¹ Pour plus de détail, nous renvoyons le lecteur à l'ouvrage de Kerbrat-Orecchioni (1992).

18.2.1 Taxèmes verbaux de position haute

Les taxèmes de position haute sont très variés (Kerbrat-Orecchioni, 1992).

Se met en position haute, celui qui impose :

- son technolecte, son jargon,
 - son style (familier, soutenu),
 - son protocole ou les règles du déroulement de l'interaction c'est-à-dire la manière dont va se passer l'interaction.
-
- Au niveau de l'organisation des tours de parole¹⁵² celui qui :
 - * parle le plus quantitativement,
 - * ouvre et clôt l'échange,
 - * alloue les temps de parole,
 - * s'introduit sans autorisation dans une conversation,
 - au niveau du contenu de l'interaction, celui qui :
 - * impose et maîtrise le thème de l'échange,
 - * impose son vocabulaire, son interprétation des mots et des énoncés,
- « d'une façon générale, se met en position haute, celui qui a le dessus dans les négociations d'opinions » (Kerbrat-Orecchioni, 1992, p.94).

Issue du même paradigme, la socioterminologie nous apprend également qu'entre « savoir et devoir, la norme relève du pouvoir » (Livet, 1987, p. 310 cité par Gaudin, 1993, p. 165). Ainsi, choisir, imposer son vocabulaire, sa terminologie, tout en étant un acte de normalisation, est une prise de position haute dans l'interaction, c'est-à-dire une menace pour la face de l'interlocuteur. De la même manière, la profusion terminologique des spécialistes est un signe de manifestation et de reconnaissance identitaire vis-à-vis d'un groupe et donc une prise de position haute dans l'interaction (tentative d'imposer son idiolecte).

A partir de ces différentes observations, et en particulier de la théorie des Actes de Langage, Brown et Levinson ont développé, en 1978, la notion de *Faces Threatening Acts*, notion reprise en France par l'approche interactionnelle.

¹⁵² Voir dans le chapitre précédent, la présentation de cette notion de tour de parole et de son organisation.

- **Les Faces Threatening Acts (FTAs)**

Brown et Levinson (1978) ont élaboré un modèle dans lequel ils développent la notion de *faces* qui sera reprise par l'approche interactionnelle (Kerbrat-Orecchioni, 1992, p. 167). Chaque individu a deux faces :

- « la face négative qui correspond à ce que Goffman (1973b, chap. 2) décrit comme les *territoires du moi* - territoire corporel spatial, ou temporel ; biens et réserves, matérielles ou cognitives »,
- « la face positive, qui correspond, en gros, au narcissisme et à l'ensemble des images valorisantes que les interlocuteurs construisent et tentent d'imposer d'eux-mêmes dans l'interaction ».

Ainsi, un interactant pourra imposer ou prendre la position haute dans la relation en menaçant soit la face positive, soit la face négative de son allocutaire, c'est-à-dire en réalisant un acte de langage, nommé par Brown et Levinson, *Faces Threatening Acts* (actes menaçants pour les faces).

Les actes de langage qui seront menaçants pour la face négative sont des ordres, des requêtes, des interdictions, des suggestions, des conseils... Les actes menaçants pour la face positive de l'allocutaire sont des critiques, des moqueries, des marques de désaccord, des reproches...

18.2.2 Taxèmes verbaux de position basse

Celui qui se met en position basse accepte tout ce qui lui est imposé par celui qui est en position haute. Il n'est donc pas nécessaire de reprendre à l'identique ce qui a été énoncé dans le paragraphe précédent ; la transposition est en effet immédiate : il suffit d'y substituer le verbe *subir* au verbe *imposer*. Par contre, au niveau des *Faces Threatening Acts*, l'interactant est en position basse, non seulement, s'il laisse son allocutaire menacer ses faces mais aussi, s'il accomplit des actes auto-menaçants pour ses faces, tels que des promesses pour la face négative, des remerciements, des excuses, des aveux et tout autre comportement auto-dégradant pour la face positive¹⁵³.

Comme nous l'avons déjà souligné, ces taxèmes sont soit des marques de position, haute ou basse, imposées par le contexte social de l'interaction soit des marques de

¹⁵³ Voir pour plus de détails Kerbrat-Orecchioni, 1992, p. 95.

tentatives de prise de position haute dans l'interaction. Ainsi va-t-on pouvoir observer la négociation des places dans l'interaction grâce à l'analyse de ces mêmes taxèmes. Il faut cependant souligner que les règles de la vie en société, ou règles de politesse nous apprennent à ménager nos faces et celles d'autrui pour éviter que les relations ne soient trop conflictuelles. Les interactants disposent ainsi de tout un ensemble de règles de politesse, utilisées inconsciemment grâce à l'éducation mais analysables linguistiquement.

« Dans cette perspective la politesse apparaît comme un moyen de concilier le désir mutuel de préservation des faces » (Kerbrat-Orecchioni, 1996, p. 53).

Il est alors possible d'identifier deux types de politesse, qui recouvrent un ensemble de règles :

- la politesse négative,
- la politesse positive.

18.2.2.1 La politesse négative

La politesse négative consiste soit à éviter de commettre un acte menaçant pour les faces soit à l'amoindrir par l'intermédiaire de ce que Kerbrat-Orecchioni appelle des *adoucisseurs* (traduction de *softeners*, 1996, p. 55).

La politesse positive « consiste tout bonnement à produire quelque acte ayant pour son destinataire un caractère essentiellement antimenaçant » (Kerbrat-Orecchioni, 1996, p. 59) par l'intermédiaire des *Faces Flattering Acts* qui sont des actes de langage valorisants pour les faces, permettant de contrebalancer les effets des FTAs et en amoindrir les effets.

- **Les adoucisseurs**

Les adoucisseurs sont des actes qui vont permettre d'adoucir des FTAs ou d'en contrebalancer les effets afin d'éviter que ces derniers ne soient trop directs (car, cela irait à l'encontre des règles de politesse et en particulier de celles de ménagement des faces¹⁵⁴). Kerbrat-Orecchioni (1996, p.54) distingue alors :

- « les procédés substitutifs »,
- « les procédés d'accompagnement ».

- * **Les procédés substitutifs**

Pour éviter cet acte de langage d'ordre *donne-moi le sel !* formulé directement grâce au verbe performatif *donner* à l'impératif qui est un FTA des plus menaçants et des

¹⁵⁴ Nommé *Face Want* par Kerbrat-Orecchioni (1996, p. 52) qu'elle définit par le dicton : « *Ménagez-vous les uns des autres* ».

plus impolis, nous choisirions plus volontiers une formulation indirecte de l'acte : *pourriez-vous me passer le sel ?* Cette formulation cumule les *adoucisseurs* suivants¹⁵⁵:

- un verbe modal (*pouvoir*),
- le conditionnel de politesse (*pourrais-tu ?*),
- le vous de politesse (*pouvez-vous ?*),
- le conditionnel (*est-ce que cela ne te gênerait pas de me passer le sel ?*),

* **Les procédés accompagnateurs**

Ces procédés sont (pour plus de détails lire Kerbrat-Orecchioni, 1996, p. 57) :

- les préliminaires¹⁵⁶ (*est-ce que je peux vous demander un petit renseignement ? je voudrais savoir...*),
- les excuses,
- les justifications,
- les minimisateurs (*je voudrais un petit peu de ton temps...*),
- les modalisateurs (*tu devrais peut-être mieux de...*),
- les désarmeurs (*je ne voudrais pas que tu le prennes mal, mais...*),
- les amadoueurs (*toi qui es si gentil...*),
- les formules spécialisées (*s'il vous plaît...*).

18.2.2.2 La politesse positive

La politesse positive, elle, consiste essentiellement à produire, des *Faces Flattering Acts* (FFAs) et même à les durcir.

- **Les Faces Flattering Acts (FFAs)**

Les FFAs comme les FTAs peuvent concerner soit la face positive d'autrui (ego) : les compliments, soit sa face négative (territoire) : les cadeaux...

De plus, un locuteur qui accomplit un acte menaçant pour ses propres faces valorise en même temps les faces de l'allocutaire. Ainsi, un aveu est dévalorisant pour celui qui le fait et valorisant pour celui qui l'écoute. Cependant ce n'est pas aussi simple. Un compliment ou un cadeau est *a priori* valorisant, mais paradoxalement il est également embarrassant pour celui qui le reçoit, ce dernier devant remercier l'auteur du compliment et se mettre par la même occasion en position basse.

¹⁵⁵ Voir pour plus de détails Kerbrat-Orecchioni, 1996.

¹⁵⁶ Nous pouvons faire ici le lien avec les apports de l'école de Genève présentés dans le chapitre précédent. Dans cet exemple, le minimisateur est un acte subordonné de préparation à la requête.

A partir de l'analyse des rapports de place sur l'axe horizontal et sur l'axe vertical, il est possible de mesurer le degré de coopération ou de conflit dans l'interaction.

18.3 Coopération ou conflit ?

Imaginons, par exemple, une situation d'interaction entre un professeur et son élève. Cette situation, imposée par le contexte social, est une situation de distance, inégalitaire ou encore hiérarchique. A partir de cette situation de fait, il y a deux possibilités. Soit l'élève et le professeur acceptent cette situation et n'ont aucune intention personnelle de faire évoluer la relation, dans ce cas là, la relation est dite *coopérative*, soit un des deux interactants n'accepte pas cette situation et va la remettre en question, la relation devient alors *conflictuelle*.

Dans la première situation, les interactants acceptent le rôle qui leur ait alloué et donc jouent le jeu d'une relation inégalitaire dans laquelle ils auront chacun un certain comportement langagier : l'élève pose les questions (valorisant pour la face positive du professeur) auxquelles le professeur répond ; l'élève accepte les réprimandes, les reproches, les critiques (FTAs contre la face positive de l'élève) ; le professeur accepte les remerciements sans nécessairement répondre (relation inégalitaire). Nous pouvons dire que l'élève accepte d'être en position basse de demande et de réprimandé et que le professeur conserve sa position haute de celui qui sait et qui peut critiquer. Ainsi, la position des interactants, leurs rôles, ne sont pas remis en question.

En particulier, en opposition aux règles de politesse décrites ci-dessus, celui qui veut ouvertement remettre en cause sa position basse ou au contraire accentuer la hiérarchie, aura recours aux « durcisseurs qui ont pour fonction de renforcer l'acte de langage au lieu de l'amortir, et d'en augmenter l'impact au lieu de l'atténuer » (Kerbrat-Orecchioni, 1996, p. 58).

Les durcisseurs seront les formules à l'impératif (*ferme la fenêtre !*), les infinitifs à l'écrit (*ne pas fermer la porte*), l'absence de formules spécialisées ou de minimisateurs, l'emploi de modaux (devoir, falloir), et d'adverbes (*tu dois impérativement, obligatoirement..*).

Cependant, toute situation de ce type est très souvent un jeu d'équilibre. L'élève peut facilement sortir de sa place et mettre le professeur en défaut, nous nous retrouvons alors dans la seconde situation.

Par exemple, poser une question est une intrusion territoriale (face négative). Ainsi, si l'élève pose des questions auxquelles le professeur peut répondre, il est en position basse. Par contre, si l'élève pose une question à laquelle ce dernier ne peut pas répondre, il met ce dernier dans une situation embarrassante, et prend par là même une position haute.

Si l'élève veut garder une position de non-revendication, il faut qu'il ne pose que des questions auxquelles il est sûr que le professeur pourra répondre. Par contre, si l'élève commence à poser des questions gênantes, à refuser les critiques, en d'autres termes à produire des FTAs envers le professeur, et que ce dernier refuse cette prise de position haute en revendiquant le rôle du professeur, la relation devient conflictuelle. La notion de conflit correspond à une remise en cause par un des deux interactants de sa place dans l'interaction, alors que l'autre refuse cette prise de position.

Nous allons maintenant pouvoir appliquer ces apports théoriques au corpus de notre étude. Cependant, comme nous l'avons souligné ci-dessus, les rapports de places avant d'être joués dans l'interaction sont donnés ou imposés par la situation. Ainsi, nous allons d'abord analyser le type de rapport de places qui est issu d'une société de services et, à un niveau de plus en plus micro, son activité commerciale et du processus commercial tel qu'il a été modélisé par cette société¹⁵⁷.

19. Rapports de places donnés par le cadre communicatif

Dans notre situation d'interaction, les manifestations linguistiques des rapports de places sont les conséquences d'un phénomène complexe. La place des acteurs dans l'interaction est donnée par leur statut et leur rôle dans l'organisation qui se situent dans notre cas, à trois niveaux : celui d'une société de services, celui d'une activité commerciale et celui, le plus micro, d'un processus commercial informatisé. Nous devons donc décrire les rôles des interactants en fonction de ces trois niveaux et les implications qui en découlent pour leurs relations interpersonnelles.

¹⁵⁷ Nous rappelons ici que, méthodologiquement, cette description nous est possible car nous étions dans une situation *d'observation participante*.

19.1 Les rapports de places d'une société de services

Dans cette société de conseil, les consultants sont des hommes de scène qui doivent à la fois, à l'extérieur de leur société, représenter et valoriser le collectif chez leurs clients, mais aussi dans les locaux de l'entreprise se mettre en scène et se valoriser face au collectif pour être reconnus.

Chez les clients, le consultant est une sorte de thérapeute de l'entreprise avec le type de rapport de places que cela engendre (de type la relation « médecin-malade » de Lacoste, 1980). En interne, il ne peut pas avoir ce rôle, cela conduirait à trop de conflits relationnels. Aussi va-t-il devoir gérer un rôle en externe, se positionner en tant que thérapeute, et un double rôle en interne, se mettre en valeur tout en respectant les faces de ses pairs qui n'accepteraient pas facilement qu'il joue un rôle de thérapeute avec eux. Ce double rôle est une *double contrainte*¹⁵⁸ pour ces derniers comme d'ailleurs le sont la plupart des situations quotidiennes.

Au même titre que la relation thérapeutique peut être vécue caricaturalement ou subtilement, ces consultants devront donc habilement, en interne comme en externe, mettre en valeur leurs qualités « d'acteurs » tout en respectant leurs interlocuteurs. C'est ici que se situent les *rituels*¹⁵⁹ de ce monde professionnel. Il s'agira en particulier dans des situations de groupe, dont le cas type est la réunion, d'accepter ce que Lacoste appelle « le jeu autour de l'engagement personnel. Cet engagement passe non seulement par la quantité et la spontanéité des interventions réalisées dans la réunion, mais aussi, de façon plus permanente, par la qualité de la présence, de l'attention manifestée vis-à-vis du locuteur et du groupe lorsqu'on est en position d'auditeur. L'engagement traduit l'importance attribuée à la conversation d'un point de vue de ses propres intérêts, il est également le signe de la préoccupation que l'on a de l'image de soi et des autres » (1987, p. 92).

¹⁵⁸ Tannen (1984) et Kerbrat-Orecchioni (1996) soulignent en particulier que les règles de la vie sociale mettent souvent les interactants dans cette situation de *double contrainte*. Par exemple, comment faire un reproche sans donner l'impression de se mettre en position haute, comment s'excuser sans s'auto-humilier... Dans notre situation, l'emploi du terme *double contrainte* dans l'analyse des relations interpersonnelles nous semble en effet conforme à la définition du « double-bind » de Bateson et al. (1956), car il s'agit bien pour ces interactants de devoir répondre à des consignes contradictoires, nommées par les théoriciens de Palo Alto (à la suite de Bateson) « injonctions paradoxales » (Watzlavick et al., 1972, p. 195).

¹⁵⁹ Nous gardons pour notre part le terme de *rituel* ; Girin, lui, préfère ce qu'il appelle stéréotypes relationnels pour éviter cette connotation religieuse (1989, p. 18). Nous pensons justement que, parce que le terme rituel contient une forte part de symbolique, il est adapté aux situations professionnelles où le rapport aux écrits et, plus généralement, la codification écrite sont de l'ordre « du pouvoir magique » (Boutet, 1994, p. 22).

Parallèlement, il nous faut rappeler que la société de conseil étudiée accueille des acteurs qui interviennent dans des domaines aussi variés que les secteurs d'activités de leurs clients. Nous observons ici un paradoxe auquel les consultants se trouvent confrontés : ils doivent être capables d'assumer une polyvalence d'interventions tout en sachant qu'ils seront plus facilement reconnus s'ils sont spécialistes d'un domaine d'intervention. Ainsi le consultant doit mettre en scène le fait qu'il est un spécialiste dans son domaine tout en montrant qu'il est capable d'intervenir sur d'autres.

Enfin, dans ces types de contextes professionnels, il est demandé aux salariés une apparente maîtrise des émotions. Cela signifie que les acteurs doivent avoir un comportement de distance entre eux et, en particulier, éviter les familiarités, les compliments faciles, la camaraderie trop affichée.

En effet, même si le tutoiement s'est globalement généralisé dans cette société, ce dernier est plus la manifestation d'une solidarité que les acteurs veulent afficher que d'une familiarité. Le tutoiement est d'ailleurs souvent accompagné à l'écrit par le *nous de solidarité* qui signifie *moi, je m'efface et parle au nom du collectif, ou au nom de ma société*. C'est le *tu* et le *nous* de la communauté, du parti, du groupe qui se déclare mais surtout se met en scène par cet emploi comme appartenant à une identité collective.

19.2 Les rapports de places d'une activité commerciale

Il y a le discours affiché : *le partage collectif des informations commerciales est le prérequis à une meilleure efficacité commerciale* (voir annexe 1 du cahier des charges). Ce discours présuppose que les consultants, pour le bien du collectif, vont facilement communiquer toutes leurs opportunités commerciales. Il est cependant plus facile d'évaluer un consultant sur le nombre de contrats qu'il a remportés que sur le nombre d'informations commerciales qu'il a transmises. Ainsi, il serait illusoire de croire que l'information commerciale n'est pas une source de pouvoir et de rivalité entre les consultants car au bout du compte, ces derniers seront plus évalués sur leur capacité à rapporter de l'argent que sur le nombre d'informations qu'ils auront partagées.

Dans un environnement concurrentiel agressif, cette société de services prône un idéal du collectif basé sur le partage qui est, somme toute, fort intéressant, mais la pression du marché fait que ceux qui sont reconnus sont ceux qui remportent des contrats.

Il en résulte une situation paradoxale pour les consultants qui sont partagés entre un discours officiel de *partage des connaissances pour le bien du collectif* (annexe 1 : cahier des charges) et une réalité économique d'évaluation en fonction de leur capacité à faire du chiffre d'affaire. Ainsi pour ces consultants une des *doubles contraintes* est la suivante : *il faut que je donne un minimum d'informations commerciales pour correspondre à l'image du consultant solidaire du collectif mais pas trop car il ne faut pas que je risque de perdre ce contact*. En terme de jeu de faces, le type de rapport de places entre les consultants peut être paraphrasable par : *j'expose des portions de mon territoire tout en le protégeant et, en contrepartie, je m'intéresse au territoire d'autrui tout en le respectant pour qu'il respecte également le mien*.

A un dernier niveau d'analyse, le processus commercial, tel qu'il a été modélisé par l'entreprise, propose aux acteurs des rôles sociaux en fonction de leur statut dans la société qui sont interprétables en terme de rapport de places sur l'axe vertical. Cependant, il faut souligner qu'entre ce niveau et celui de l'activité commerciale intervient un passage fondamental : le passage du non-dit au dit. En effet, tout ce que nous avons dit ci-dessus ne peut pas être écrit dans une organisation. Par contre, la procédure commerciale est écrite et explicite les rôles des acteurs du processus.

19.3 La procédure relationnelle

Sur l'axe vertical, le rôle des différents acteurs du processus commercial tel que défini par le cahier des charges, instaure, et cela de l'extérieur, un certain rapport de places qui est une véritable *procédure relationnelle*.

Nous allons donc présenter ces rôles avant de décrire la manière dont les différents acteurs du processus ont répondu dans leurs interventions initiatives et réactives en fonction, justement, du rôle qui leur a été attribué. Nous le ferons successivement pour l'auteur de l'intervention initiale (L₁), les responsables de développement (RD) qui, par leur statut, ont un rôle particulier, et les acteurs qui sont directement concernés par une action (l'allocutaire ou destinataire identifié en Diffusion pour action : DI en DA), et les lecteurs (DNI) ou personnes identifiées en DI.

19.3.1 Rôle du locuteur de l'intervention initiale

Cette situation est assez délicate sur l'axe vertical. D'une part L_1 se valorise en mettant sur la scène une information, ce qui montre qu'il est un consultant qui a des contacts et qu'il est donc par là même offensif commercialement. Selon cet aspect, il est en position haute parce qu'il est détenteur d'un contact qu'il livre au collectif. Il joue donc le jeu de la transparence de ses actions commerciales face au collectif. (FFA pour sa face positive : valorisation de l'ego).

D'autre part, il prend un risque en donnant cette information car cette mise en valeur peut être mal perçue dans cette société¹⁶⁰ (risque de FTA contre sa face positive) , il expose son territoire (FTA contre sa face négative), il s'expose à la critique des autres (risques de FTA contre sa face positive) et peut perdre son contact commercial (et donc une portion de son territoire, FTA contre sa face négative).

Ainsi, selon un aspect, il est en position haute, car il montre qu'il a des contacts, mais selon quatre aspects, il est en position basse, car se mettre en valeur, s'exposer aux critiques, exposer son territoire et risquer de le perdre est menaçant dans un contexte professionnel.

Il est intéressant de noter qu'il s'agit pour L_1 d'une sorte de pari. Si beaucoup de personnes répondent à son intervention en faisant des remarques constructives, c'est valorisant pour son ego. *A contrario*, si personne ne répond, cela peut être interprété (même si l'absence de réponses est légitime) comme une marque de désintérêt et, par la même, un FTA pour sa face positive (atteinte à son ego). De même, si le contenu des réponses remet en cause la pertinence de l'information, c'est une atteinte à la face positive de L_1 , alors que, inversement, des compliments seront glorifiants face au collectif.

19.3.2 Rôle de responsable de développement

Le rôle des responsables de développement de par leur statut dans la société est d'apporter dans le processus des conseils, des remarques, des suggestions ou des accords... Ce comportement langagier qui leur est demandé se décline donc en autant d'actes de langage menaçants pour les faces du destinataire. Ce rôle est d'autant plus menaçant que leurs interventions seront à chaque fois des intrusions dans la conversation. En effet, ils sont selon la procédure des destinataires indirects

¹⁶⁰ Dans cette société mais également dans notre société en général. En effet, dans nos sociétés, les relations interpersonnelles sont régies entre autres par la « loi de modestie » (Kerbrat-Orecchioni, 1996) qui consiste à éviter, de se mettre en valeur et en avant, de s'auto-complimenter...

(voir chapitre précédent, le schéma fonctionnel des échanges). Leurs statuts les positionnent de fait en haut de l'axe vertical de la hiérarchie. Ainsi, la subtilité de ce rôle visera à atténuer les propos par des FFAs et autres adoucisseurs (politesse positive), soit d'éviter de produire trop ouvertement des FTAs (politesse négative). D'autant plus que dans ce type de contexte professionnel, rappelons-le¹⁶¹, est affichée une volonté d'aplanir la pyramide hiérarchique. Ainsi, ces acteurs, s'ils veulent être conformes à ce rôle, ne peuvent pas avoir des propos qui les positionneraient explicitement en haut de la hiérarchie.

19.3.3 Rôle de l'allocutaire

Le destinataire indiqué en diffusion pour action (DA) est dans une position à la fois haute et basse. En effet, L_1 attend quelque chose de lui, il a prononcé une requête, qui est une prise de position basse car il est dans l'attente d'une réponse à sa demande. Cependant, L_1 est également en position haute car il s'introduit par là même dans le territoire de l'allocutaire (face négative) en lui demandant de réaliser quelque chose. Inversement le destinataire en DA est en position basse car il devra ajuster son activité en fonction de la requête de L_1 et, en même temps, il est en position haute car L_1 est dans l'attente de son action, ce qui est valorisant pour son ego. Enfin ce destinataire est en position haute par rapport aux autres destinataires car il est l'allocutaire. C'est à lui que s'adresse en particulier L_1 .

19.3.4 Rôle du lecteur ou de l'informé

Ce rôle est assez privilégié mais en même temps très risqué. Il est privilégié dans le sens où L_1 n'attend rien de lui en particulier ; il est donc en position haute puisqu'il n'a aucune obligation vis-à-vis de ce dernier. La subtilité de son rôle peut être mesurée par rapport à sa capacité de montrer un intérêt aux propos de L_1 sans avoir l'air de trop se mettre en avant ; c'est-à-dire en évitant que son intervention dans l'échange ne soit vécue comme une intrusion territoriale, ce qui le rendrait menaçant pour L_1 . (nous trouvons ici une illustration des propos de Lacoste, 1987, retranscrits dans la partie théorique de ce chapitre). En effet, l'intervention d'un lecteur provoque une intrusion qui peut être vécue comme une menace pour celui ou ceux qui étaient au

¹⁶¹ Voir en introduction, la présentation du cadre social dans le paragraphe qui traite les composantes de l'interaction.

départ les allocutaires. En effet, celui qui répond alors qu'il n'était pas destinataire s'empare de la position d'allocutaire qui perd son territoire et la valorisation d'être allocutaire (FTA contre ses deux faces), il se met par la même en avant physiquement et mentalement (FFA contre ses deux faces).

En résumé, les jeux relationnels dans ce contexte professionnel sont complexes et le comportement des acteurs peut facilement basculer de la reconnaissance valorisante à la dévalorisation en fonction de la manière dont ils vont assumer les rôles qui leur sont assignés et en particulier, la manière dont ils vont gérer leurs faces et celles de leurs collègues.

Nous allons maintenant analyser directement, dans le corpus, les manifestations de la relation interpersonnelle vécue entre les différents acteurs du système.

20. Analyse du corpus

Nous analyserons d'abord les interventions initiatives de L₁, puis celles réactives des RD, DA, et des DI/DNI.

20.1 Interventions initiatives des locuteurs

Ces interventions seront étudiées selon l'axe horizontal puis selon l'axe vertical de la relation.

20.1.1 Axe horizontal

Dans notre analyse des pronoms personnels, développée dans le premier chapitre de la première partie, nous avons souligné la faiblesse globale en pronoms personnels, et lorsqu'ils étaient présents, une prédominance, dans les interventions initiatives, de ce que nous avons appelé à un niveau descriptif le *nous collectif (je + tu + le collectif)* et une faiblesse de l'emploi du *je/tu/vous*.

Au niveau de la relation interpersonnelle, nous nommons ce *nous* le *nous de solidarité*, marquant une volonté de l'individu à rendre visible son appartenance à un groupe et à se confondre dans ce groupe.

Cette tendance est d'ailleurs accentuée par la dépersonnalisation des écrits professionnels qui signifie pareillement, *j'écris, je parle au nom du collectif*.

Ainsi, nous avons souligné dans le chapitre 3 de la première partie, cette caractéristique des locuteurs à avoir recours, à l'excès, à des formules à l'impératif, à l'infinitif, au participe présent, aux formes passives et nominales. Ces types de mise en forme sont impersonnels et dans un contexte professionnel, traduisent une volonté de distance tout en produisant, à l'écrit, une connotation de rationalité, d'efficacité, d'opérationnalité et par là même d'objectivité des acteurs. En effet, l'acteur qui rédige une intervention initiative doit être pertinent, exhaustif tout en étant bref, objectif et rationnel quant à son analyse. Il aura donc recours à des formulations qui accentuent cette impression d'objectivité vis-à-vis de son discours, de lui-même et des autres. Il aura tendance à utiliser ses initiales pour parler de lui-même (11, 12, 18, 19, 20, 31, 43, 46, 47, 58) et celles de ses confrères lorsqu'il parle d'eux. Ce procédé permet également de relever les ambiguïtés conséquentes à un défaut d'identification des acteurs dans les interventions initiatives (ambiguïtés que nous avons relevées dans le chapitre précédent). Les lecteurs étant multiples, L₁ se doit d'identifier clairement à qui il parle.

Ainsi, ce procédé permet à la fois d'identifier clairement le destinataire de l'intervention, d'adoucir cette mise en avant de l'ego que constitue intrinsèquement toute intervention initiative, tout en respectant ce jeu de distance nécessaire dans un contexte professionnel et tout en marquant connotativement une objectivité vis-à-vis de l'information.

En particulier, ce comportement de L₁ est manifeste dans les champs MHI et PA où l'exposition de ses motivations, de son analyse et de ses propositions d'action est un acte menaçant pour sa face négative. Aussi, l'auteur aura-t-il tendance, comme nous l'avons souligné dans le chapitre 1 de la première partie, à dépersonnaliser son discours, grâce à l'emploi de l'infinitif, de l'impératif, du participe présent pour éviter de dire *je pense* et *tu dois* qui est une prise de position haute (dans seulement 1 intervention initiative sur 61 (le 53), L₁ se permet de dire *je pense que*).

Cependant, ce procédé de prise de distance vis-à-vis de soi et des autres peut-être vécu comme agressif lorsque l'on sait, qu'à l'oral, les formulations à l'impératif et à l'infinitif sont des durcisseurs d'ordre. De même, *l'ilolement*, c'est-à-dire interpellé quelqu'un à la troisième personne, est fortement péjoratif et dévalorisant pour celui qui en est l'objet. Ainsi, il est intéressant de noter les réponses dans lesquelles l'allocataire visé a été interpellé par son appellatif car il ne semble pas toujours avoir

apprécié ce procédé. Voici donc des exemples d'emploi d'initiales pour parler de soi-même et des autres.

Exemple 12 :

Il s'agit d'une intervention réactive à une intervention de COF qui est L₁.

Eb : COF a t-elle reçu les références A/AL que je lui avais préparé ?

Réponse de L₁ : Oui, COF a bien reçu les références AL, merci

Ce lecteur pose une question à L₁ en utilisant ses initiales (COF), cela peut être vécu comme une marque de distance. Cela semble être le cas lorsque l'on voit le type de réponse très ironique de la part de COF qui, elle aussi, emploie ses propres initiales et donc montre qu'elle joue le jeu de cette distance.

Exemple 31 :

RDE, qui parle de lui-même, répond également par ironie, à une intervention initiative, dans laquelle il est interpellé, par ses propres initiales.

L₁ : champ EP : le porteur potentiel (RDA, RDE, RDG,??, contacte JFY pour en savoir plus.

Ea : RDE est très intéressé

Exemple 17 :

Dans cet exemple, cette impression de menace est forte car L₁ ne répondra pas à la question suivante posée par un DNI qui a utilisé les initiales de ce dernier,

Ea : ...s'agit-il du même projet MDC ?

mais, il répondra à la remarque d'un acteur qui était destinataire en DI, MDA :

Eb : Cette mission date de 82.83 et non de 73, est ce qu'on ne connaît pas des personnes chez S1 ?

MDC/L₁ : à la question de mda, j'étais sur la mission en 83 mais je n'ai pas eu de nouveau contact depuis et ignore donc la question du premier acteur .

De même, lorsque les acteurs parlent des clients, ils ont également recours à des formulations qui marquent une distance vis-à-vis de ces derniers. C'est l'utilisation de la métonymie, c'est-à-dire l'emploi du nom de la société à la place des individus qui en font partie (voir chapitre 2, de la première partie). Elle dépersonnalise la relation avec le client que l'on noie dans l'appellatif de la société.

Nous avons également analysé en détail, dans le chapitre 2 de la première partie, le niveau de langue des interactants en soulignant que ce discours était rédigé dans un style d'écrit oralisé tout en n'étant pas familier. Cette absence de familiarité entre les acteurs confirme également cette volonté de distance.

Cette distance affichée se révèle également par la très faible présence (4 cas) dans le corpus d'expressions phatiques. En effet, peu courants dans une situation professionnelle où la norme est la distance, ces actes, parce qu'ils sont marqués par rapport au reste du discours, peuvent devenir menaçants.

Nous avons trouvé quelques unes de ces marques au sein des interventions initiatives qui d'ailleurs, comme nous l'avons souligné dans le chapitre 2 de la partie 1, sont des sortes de parenthèses au sein d'un discours qui se veut dépersonnalisé, distant et rationnel.

Nous avons rencontré également des manifestations d'une solidarité des acteurs entre eux au sein des interventions initiatives grâce à l'emploi du *nous* de solidarité.

Exemple 16 :

X confirme sa volonté de considérer A de façon un peu privilégiée = **nous** consulter là où cela est possible. Aujourd'hui sa DRH consomme peu de conseil en dehors de la formation.

A - Au niveau Convergence il renouvelle sa suggestion d'aller revoir le responsable du CIC que connaît ELH; je crois qu'il est prêt à jouer le jeu et même à jouer à **nous** aider à convaincre le CIC que Convergence c'est mieux; ses deux adjoints ont été prévenus de cette intention. **Alors ELH et BGA à vous de jouer et de créer une connivence avec lui sur ce sujet.**

B - Il serait intéressé d'entendre CDC sur notre possibilité de recevoir un cadre pas encore motivé pour un départ et de l'accompagner ensuite. Je lui ai parlé d'S2. Ils travaillent déjà avec Y.

C - Ils commencent à réfléchir à temps partiel, problèmes de pyramide des ages, mobilité externe,... MDA devrait préparer une réunion de travail avec JFC, ELH sur ce thème. Objectif : créer une certaine connivence et une réflexion commune en vue de développements ultérieurs.

Ainsi, dans cet exemple nous observons un discours très professionnel marqué par la construction en listes (A, B, C), l'emploi du nous de solidarité, le style télégraphique, le discours rapporté marque de l'objectivité du locuteur (*je retranscris fidèlement les dires du locuteur*), et, au milieu de ce discours, une phrase à fonction phatique, marque d'un locuteur qui veut afficher une sorte de solidarité, de camaraderie entre lui et ses confrères. Or, cette solidarité est marquée quand on voit que, dans les autres interventions, la formulation adoptée est plutôt la suivante *Informer BLH et BGA et lui envoyer avec doc CHB une doc. convergence* (21), formulation distante par l'emploi de l'infinitif et des initiales des acteurs.

Dans l'échange suivant (51), l'apparente solidarité est marquée par l'expression *sommes-nous dans le coup*, et l'emploi du *nous* de solidarité. Cependant, la formulation reste distante grâce à l'emploi du verbe performatif à l'infinitif *parler*.

L₁ : Sommes nous dans le coup, souhaitons nous l'être ? M'en parler si intéressé.

Enfin dans l'exemple 59, le locuteur peut se permettre l'emploi du pronom *tu* puisque le destinataire en DA est clairement identifié :

L₁ : j'ai donné ton nom pour qu'il t'envoie le cahier des charges.

20.1.2 Axe vertical

Mais cette volonté de prise de distance des locuteurs, pour éviter de se mettre trop en avant et pour être conforme à ce qu'ils pensent devoir avoir comme comportement dans un contexte professionnel (volonté de distanciation pour donner une impression d'objectivité et d'efficacité tout en marquant une solidarité...), a une conséquence menaçante pour les destinataires sur l'axe vertical de la relation.

En effet, l'emploi de formes infinitives (bien qu'imposé par la procédure rédactionnelle) ou impératives pour donner son opinion et proposer des actions peut être vécu comme une prise de position haute du locuteur. La prescription est ici directe, sans adoucisseur, ce qui ne laisse aucune possibilité de négociation de la part du destinataire inscrit dans le champ *diffusion pour action*. De même, comme nous l'avons souligné ci-dessus, l'*iloiement* peut être perçu comme une marque violente de prise de position haute, même s'il a été employé dans un autre objectif (de distance, d'efficacité...) par le locuteur.

Ainsi, c'est en fonction du type de réponse des destinataires (voir paragraphe sur les interventions réactives des destinataires identifiés en DA), que nous pourrions vérifier si ceux-ci ont pu ressentir l'intervention initiative comme une prise de position haute de la part de L₁.

Nous devons également traiter, dans ce paragraphe, le cas particulier où L₁ s'est lui-même inscrit en DA et ceux où il s'est répondu à lui-même. Au niveau des rapports de places, le fait de faire une intervention initiative en se mettant soi-même dans la liste de diffusion est en soi légitime. Les acteurs pensent que cette visibilité de leurs actions correspond au rôle qui est attendu d'eux au sein du collectif. Cependant, cela peut être perçu aussi comme une exposition de leur ego ou de leur territoire pour se valoriser face au collectif qui peut être formulée de la façon suivante : *il expose ce qu'il en train de faire dans son activité commerciale pour se faire valoir face au collectif*. Le phénomène est le même lorsque L₁ n'a indiqué aucun destinataire dans la liste de diffusion. En effet, même si ce positionnement est justifiable (il veut montrer sa participation au projet du collectif et jouer la transparence de l'activité), il n'y a pas d'action à entreprendre, il s'agit d'une information qui peut intéresser tout le monde et il n'est donc pas nécessaire d'indiquer un destinataire en particulier ; cela peut une fois encore être perçu comme : *puisque'elle ne concerne que moi, je fournis cette information commerciale pour me mettre en valeur*.

Or, initier une interaction est une prise de position haute ; de même se valoriser va à l'encontre de la loi de modestie. Est-ce pour cela que les acteurs, pour contrebalancer ce risque, prennent dans les interventions initiales une posture de *distanciation* (tournures impersonnelles, structures nominales et infinitives, emploi du *nous* collectif), pour essayer de minimiser cette mise en avant ?

20.2 Interventions des responsables de développement

Nous allons maintenant relever dans le corpus, les marques linguistiques de la manière dont les responsables de développement (RD) se sont positionnés sur l'axe horizontal et vertical. Nous avons rassemblé les cas où le RD a été cité dans les champs RD, DA, DI ou encore, et ceux où il a été lecteur, car dans toutes ces occasions le type de rapport interpersonnel engendré par son statut de responsable de développement domine.

20.2.1 Axe horizontal

Dans les interventions des RD, qui sont soit initiatives soit réactives, le *je* et le *tu* dominant. En voici quelques exemples :

Exemple 34 :

Eb : AS TU PENSER A AOR?

Exemple 36 :

Ea : Il faut que PBL en parle à OMI d'AF. Il est chargé de préparer un stage sur le management de projet.

Exemple 36 (reformulation du même RD) :

Eb : Peux tu penser à AF...

Exemple 37 :

Eb : TU penses à S3 EFI, à S2 BLA.

Exemple 43 :

Ea : TU as pris connaissances des références AM chez SI?

Exemple 43 (reformulation du même RD) :

Eb : AS tu pense à consulter le système sur nos références S1.

Exemple 44 :

Ec : peux-tu savoir si ce sont des concurrents..

Exemple 47 :

Ec : As tu pense à RDI de S2

Exemple 52 :

Ea : Comme je te l'avais dit, il est intéressant de saisir cette opportunité pour rencontrer cette structure...

De plus, nous avons quelques emplois de prénoms par les RD comme appellatif (12, 52, 53) :

Exemple 12 :

Ea: Bravo, Michèle, c'est un contact intéressant

Exemple 52 :

Eb : OK, Bernard...

Exemple 53 :

Eb : OK, Bernard

Souvent, également et paradoxalement, les propos sont très distants, les remarques sont impersonnelles avec l'emploi de l'impératif ou de l'infinitif pour donner des conseils :

Exemple 19 :

Ea : à propos de S1, vérifier avec JCL si le préfet Y a un lien avec Y du plan?

Exemple 22 :

Ea : il faut évoquer ce problème formation avec GNO d'AL

Exemple 33 :

Ea : impliquer également RDA et PRO dans la préparation du RDV

Exemple 46 :

Ea : Pense à RDB sur ce type de contact

Exemple 47 (reformulation du même RD) :

Ec : il faut voir RDI qui entretient la relation S2 en Pologne.

Ainsi, les RD se permettent des familiarités (emploi des prénoms comme appellatif, de la seconde personne du singulier, de compliments), ou des prises de positions personnifiées (emploi de la première personne du singulier). Par contre, s'ils donnent des conseils, leurs formulations sont distantes (formules impersonnelles).

20.2.2 Axe vertical

Nous devons analyser comment les RD, en fonction de leur rôle dans le processus, ont géré cette *double contrainte* de devoir faire des remarques, de donner des conseils, de porter des jugements sans se poser trop explicitement en haut de la hiérarchie, d'autant plus qu'il s'agit dans tous les cas d'intrusion dans la conversation (qui est un FTA pour la face négative des autres) puisque le RD n'est pas le destinataire direct.

Dans le chapitre précédent, nous avons souligné que très souvent dans les interventions des RD, l'acte justifiant le lien avec ce qui précède est tronqué, l'intervention est alors uniquement initiative. Cette absence de lien avec ce qui précède n'adoucit pas l'intrusion qui peut être vécue comme une marque de position haute, formulable de la façon suivante : *je n'ai pas besoin de justifier ma remarque malgré le fait que je m'introduis dans l'échange*.

En effet, ces justifications ont également pour rôle de minimiser l'intrusion dans la conversation (car le RD n'est pas le destinataire direct), elles ont donc une sorte de

valeur d'excuses de type : *C'est vrai que je m'introduis dans la conversation mais j'ai une bonne raison.*

Nous avons ainsi repéré différents types d'interventions des RD, des conseils, des ordres, des critiques, des marques d'accord ou de désaccord sur la pertinence de l'information, des compliments. Nous allons donc analyser la manière dont ont été formulés ces actes de langage qui sont a priori menaçants pour les faces de L₁ mais aussi pour celles des autres interactants (la menace de l'intrusion).

Les formulations de conseils contiennent différents types de procédés d'adoucissement que nous avons essayé de classer des plus doux aux plus forts.

Les deux cas les plus doux, où le RD emploie un acte de langage indirect et justifie son conseil, sont les suivants :

Exemple 52 :

Ea : Comme je te l'avais dit, il est intéressant de saisir cette opportunité pour rencontrer cette structure...

Exemple 60 :

Ea : peut on penser en matière industriel à la méthode CI qui me paraît plus proche de nos modes d'interventions;

Ensuite, il y a les conseils non justifiés, qui sont cependant formulés sous la forme d'actes de langage indirects.

Exemple 42 :

Ea : Est ce que OMI ou SPL d'ALF ne pourraient pas contribuer à la réflexion

Exemple 44 :

Eb : je suggère à RDH d'informer BBO et CHB en vue d'enrichissement

Exemple 36 (reformulation du même RD) :

Eb : Peux tu penser à AF. Chez eux, c'est OMI et EME qui s'en occupent.;

Exemple 44 :

Ec : peux-tu savoir si ce sont des concurrents..

Exemple 34 :

Eb : AS TU PENSER A AOR?

Exemple 43 :

Eb : AS tu pense à consulter le système sur nos références S1.

Exemple 47 :

Ec : As tu pense à RDI de S2

Puis nous trouvons des formulations intermédiaires où le conseil a tendance à devenir un ordre :

Exemple 43 :

Ea: TU as pris connaissances des références AM chez SI?

Exemple 37 :

Eb : TU penses à S3 EFI, à S2 BLA.

Certaines interventions deviennent des ordres (nous avons également essayé de les classer des plus adoucis aux plus directs).

Dans tous les cas, ces ordres ne sont pas justifiés par rapport à ce qu'à dit L₁ (il n'y a donc pas d'acte de préparation pour amoindrir l'ordre) et sont des actes de langage direct qui peuvent être considérés comme des durcisseurs (ce qui va à l'encontre des règles de politesse).

Exemple 46 :

Ea : Pense à RDB sur ce type de contact

Exemple 19 :

Ea : à propos de S1, vérifier avec JCL si le préfet Y a un lien avec Y du plan?

Exemple 33 :

Ea : impliquer également RDA et PRO dans la préparation du RDV

Dans ces trois derniers cas, la formulation de l'ordre est nette et directe, *il faut que*. Il est intéressant de noter que le RD n'emploie ni le *je* ni le *tu* pour parler de son allocataire. Est-ce une tentative d'évitement, une volonté de se dissocier de son rôle social qui lui demande de donner des ordres d'une manière aussi directe ?

Exemple 22 :

Ea : il faut évoquer ce problème formation avec GNO d'AL

Exemple 36 :

Ea : Il faut que PBL en parle à OMI d'AF. Il est chargé de préparer un stage sur le management de projet.

Exemple 47 (reformulation du même RD) :

Ed : Il faut voir RDI qui entretient la relation S2 en Pologne.

Nous avons trouvé également des marques d'accord ou de désaccord non justifiées (menaces pour la face positive de celui qui les reçoit) :

Exemple 16 :

Ec : d'accord sur le principe en parler à Jean François ce mercredi à Paris (accord suivi d'un ordre)

Exemple 41 :

Ea : je confirme que nous sommes a priori pas du tout intéressé !!!

Exemple 41 :

Eb : je reconferme

Ces deux dernières interventions sont assez dures, car les RD emploient une forme personnalisée (pronom de la première personne). De plus, le deuxième responsable, en *reconfirmant*, appuie l'acte menaçant du FTA du premier RD.

Enfin les RD font des critiques qui sont d'ailleurs justifiées (menaces pour la face positive de celui qui les reçoit), exemples :

Exemple 17 :

Eb : Cette mission date de 82.83 et non de 73,...

Exemple 27 :

Ea : On a déjà largement réfléchi à ce thème de prestation sans beaucoup d'enthousiasme jusqu'à présent, en particulier parce que ce type de savoir-faire est celui de RDI.

Exemple 56 :

Ea : je n'ai pas compris ce que tu cherches, est-ce que tu as reçu le BOAMP?

Puis des compliments...,

Exemple 12 :

Ea : Bravo, Michèle c'est un contact intéressant

Exemple 44 :

Eb : Bien joué. Ça paie de se déplacer à Paris et de faire le spécialiste en reengineering

Il est important de souligner que ces actes menaçants pour les faces de celui qui les reçoit (conseils, ordres, critiques) sont en plus rédigés, la plupart du temps, avec le minimum d'adoucisseurs. Nous aurions pu imaginer en effet que ces acteurs, bien qu'ils possèdent une position de force dans le processus, aient vraiment pris la peine d'adoucir leurs propos, ce qui a été rarement le cas.

Par exemple, les conseils deviennent des ordres car ils sont formulés avec un acte de langage direct, à savoir :

- à l'infinitif : *vérifier* (19) , *impliquer* (33), *en parler* (16),
- à l'impératif : *pense* (46),
- avec l'emploi du modalisateur *falloir* : *il faut que* qui accentue l'ordre (36, 22, 47).

Les adoucisseurs, s'il y en a, sont réduits au minimum. Nous observons un emploi de l'expression *il est intéressant de saisir*, celui de la forme interrogative *tu penses* (37) ou de *tu as/as-tu pensé* (43, 34), *peux-tu penser* (47, 44), et celui de *je suggère* (44) à la place d'une formule directe à l'impératif ou à l'infinitif.

D'ailleurs, dans l'exemple 47, la formulation initiale sous forme de *as-tu pensé*, nous laisse croire qu'il s'agit d'un conseil d'un RD, mais ce dernier reformule sous forme de *il faut voir* et le conseil devient donc un ordre, durci par l'emploi du modalisateur *falloir*.

Nous rencontrons également deux FFAs et des compliments (12, 44). Ces compliments sont d'ailleurs très ambivalents. En effet, *a priori*, celui qui fait un compliment se met en position basse. Mais, dans notre situation, nous aurions tendance à dire qu'il s'agit du contraire. En effet, l'acteur qui reçoit un compliment de la part d'un RD, peut le vivre comme une menace car cet acte sera vu par tout le monde, ce qui peut être particulièrement gênant dans un milieu professionnel où il serait illusoire de croire qu'il n'y a pas de rivalités professionnelles. Cela peut donc lui

créer des difficultés relationnelles vis-à-vis de ses confrères, créant en conséquence des jalousies. De plus, se permettre de faire un compliment en public dans un contexte professionnel est une marque de position haute car d'une part, cela met dans l'embarras celui qui le reçoit et d'autre part, la mise en scène professionnelle veut que l'on évite d'exprimer son ressenti, car l'expression des émotions, est, rappelons-le, une marque de position basse.

Inversement, déclarer publiquement qu'une information n'est pas compréhensible (27) ou n'est pas pertinente, comme le montrent les exemples 27 et 41, est également un acte très menaçant pour celui qui le reçoit. En particulier, dans l'exemple 41, il est intéressant de noter que seulement deux acteurs, des responsables de développement, étaient indiqués en diffusion ; or, tous les deux répondent en disant ouvertement que l'information n'est pas intéressante ; de plus, personne d'autre ne répond (en particulier L₁), ce qui renforce le FTA. En effet, une justification ou une riposte de L₁ aurait pu peut-être amoindrir la menace (bien que ce procédé ait été aussi dangereux, car devoir se justifier en public est un acte menaçant pour sa propre face).

Exemple 41 :

intervention réactive du RD₁ :

Ea : je confirme que nous sommes a priori pas du tout intéressé !!!

intervention réactive du RD₂ :

Eb : je reconferme

Enfin, même les rares prises de position basse d'un RD sont formulées avec le *moi*, *je*, qui sont des manifestations de l'ego. Elles deviennent donc des actes de position haute, exemple :

Exemple 53 :

Ea : Je suis prêt à participer à ce type de contact;

En effet, cette intervention n'aurait été vraiment un acte de position basse que si elle avait été formulée de la façon suivante (emploi du conditionnel ou d'une forme interrogative) : *je serais intéressé à participer ou est-ce que je pourrais participer...*

De même faire un compliment en public dans un contexte professionnel ne serait-il pas plutôt une marque de position haute ?

Nous remarquons donc que les RD ont eu tendance à avoir des propos assez menaçants pour les faces de L₁, même lorsque ces derniers prennent ce que nous aurions pu interpréter comme une prise de position basse.

Quelle est la raison de cette forme brutale généralement admise et utilisée dans les interventions des RD ? Nous pouvons pour l'instant suggérer qu'il s'agit d'une conséquence d'une volonté de marquer à l'excès cette distance décrite précédemment comme synonyme d'objectivité et d'efficacité. Cependant, ces mêmes acteurs n'ont pas conscience que, malgré une intention de départ tout autre, cet excès de distance réalisé dans un but de bien faire rend leurs propos menaçants.

20.3 Interventions réactives des destinataires en DA

Nous avons relevé toutes les interventions des destinataires réactives en *Diffusion pour Action*. Il s'agit des échanges 16, 30, 31, 34, 43. Dans les autres cas, soit DI en DA est L_1 , soit il n'est pas connecté, soit encore il n'a pas répondu.

20.3.1 Axe horizontal

Selon cet axe, les propos sont moins caricaturaux : ni trop près, ni trop loin.

Les formules sont prudentes. Les destinataires se montrent polis *veux-tu que je l'appelle ?* (16), assument leurs propos par une formulation à la première personne du singulier (16, 30, 31, 34, 43) et parfois emploient le tutoiement (16). Le positionnement de ce type de destinataire nous semble enfin nuancé. De même, aucun n'emploie d'expressions familières ou d'expressions phatiques ou encore de prénoms pour interpeller le destinataire.

Ce comportement sur l'axe horizontal est conforme à celui que nous allons maintenant décrire sur l'axe vertical où ces acteurs sont globalement plus nuancés.

20.3.2 Axe vertical

Exemple 16 :

COB Ea : je connais bien la responsable de l'informatisation de la RH, (Y), veux-tu que le l'appelle pour avoir son point de vue sur le refus de X ?

Dans cet exemple, nous avons souligné dans le chapitre précédent que la présence de ce minimiseur qu'est un acte subordonné de justification vis-à-vis de l'intervention de L_1 *je connais bien la responsable de l'informatisation de la RH* se justifiait par le fait qu'aucune information dans cette intervention ne pouvait permettre

à COB de comprendre son rôle en DA. Ainsi, cet acteur, bien qu'il soit indiqué en DA, ne se met pas du tout en avant et, au contraire, à tendance à se mettre en position basse puisqu'il se justifie *je peux l'appeler car je le connais bien*.

Exemple 30 :

De même, dans les deux réponses suivantes, les acteurs ne se mettent pas en avant alors qu'ils sont identifiés comme destinataires prioritaires de l'information.

première réponse de RDC : Ea : Je me suis déjà trouvé au contact de ce projet. Avec RDI, nous avons rencontré M. Y et Mme Z, il y a plus d'un an, peut-être même deux. Par ailleurs je connais aussi W S2 (Les Arcs) qui est peut-être encore dans le coup.

L_x montre ici son intérêt indirectement alors qu'il était indiqué en DA. En effet, il aurait pu dire *OK je suis partant*, mais il préfère donner des arguments pour justifier le fait qu'il serait intéressant qu'il participe à l'action.

Le second destinataire en DA, ne se pose également pas comme responsable de l'organisation, mais montre son intérêt à participer, alors que lui aussi était désigné en DA.

RDB Eb : Je suis intéressé à participer à une réunion de présentation au client .

Nous avons supposé (chapitre précédent) que ces réponses se justifiaient par le fait que, de toute manière, en mettant en DA cinq destinataires, L₁ s'exposait à ce type de réponse. En effet, dans une société de conseil, les jeux d'acteurs permettent difficilement que l'un d'entre eux se mette en avant en disant explicitement *c'est moi qui organise cette réunion*, ce serait déplacé vis-à-vis de ses confrères.

Exemple 31 :

Nous avons également fait, dans le précédent chapitre, l'analyse suivante : à un premier niveau les destinataires identifiés savent sans ambiguïté, grâce au marqueur dénomiatif *contacter* ce qu'ils ont à faire. Cependant, ils doivent décider entre eux qui va appeler car l'information de L₁, *le porteur potentiel (RDA, RDE, RDG??)* *contacte JFY pour en savoir plus*, ne permet pas de savoir qui est désigné comme celui qui doit le faire.

RDE, un des destinataire, répond le 30/01 une première fois :

Ea : est très intéressé

Ainsi, par cette intervention réactive qui est un acte expressif et qui est formulée indirectement, RDE ne se positionne pas en responsable. En effet, il aurait pu dire *OK, j'accepte d'être le porteur* mais pour éviter de se mettre trop en avant (face positive), il préfère dire *je suis intéressé*.

Puis, le 03/02, nous apprenons par déduction que ces acteurs se sont vus en dehors du système et que RDE a été désigné comme responsable car il a appelé JFY et

donne son point de vue sur la suite. Il peut donc se permettre d'être direct en rendant compte d'une action qu'il a déjà réalisée car il a été désigné comme responsable.

Eb : Apres contact tél avec JFY puis X BPR Cadillon, je lui envoie un dossier de présentation AM & Facility, pour une éventuelle assistance du porteur de ce projet lors d'un voyage en Europe en avril : rencontres avec entreprises de maintenance, de Total facility Management et visite de sites, avec BVE & RDA ?

Il est intéressant de remarquer la différence d'acte de langage entre la première réponse et la seconde. La première, très prudente, traduit bien indirectement, que les seules informations contenues dans l'intervention initiative ne permettent pas au destinataire, de se positionner en responsable de l'action (*RDE est très intéressé*). Par contre, après un entretien en dehors du système, la seconde est beaucoup plus directe et rend compte de positionnement de L_x en tant que responsable.

Exemple 34 :

Ea : J'ai bien noté j'appelle.

Nous avons souligné, dans le chapitre précédent, que ce destinataire indiqué en Da est clairement désigné comme responsable grâce à l'information complémentaire *j'ai donné le nom de RDE* contenue dans le champ CR. Il n'y a donc plus d'enjeu puisqu'il est désigné explicitement ; il peut donc se permettre de se positionner comme le responsable des actions.

Exemple 43 :

Dans les réponses, COG, destinataire en DA, est clairement indiqué comme concerné par l'action grâce à l'acte directeur en deux parties *org. un rendez-vous* (PA) et *RV le 7 mars matin* (EP). Il fournit donc des réponses en donnant des informations complémentaires et il n'a pas besoin de se justifier puisqu'il est déjà identifié clairement. Ces réponses (actes assertifs) sont donc neutres d'un point de vue relationnel mais cependant clairement assumées par l'emploi de la première personne du singulier.

Eb : J'ai reçu à ce jour le cahier des charges de la " Mission de Reengineering de S1 Europe " que je diffuse à RDH (en vue de notre rvs chez S1) et à PBL (pour information)

Ec : M. X est camarade de promo avec M. Y, DG de S2 FRANCE (du même groupe que S1) pour lequel je finis une mission "Audit des transports".

S2 s'engage également dans une démarche de Reengineering; dans ce cadre j'ai également prévu une réunion.

Il est donc assez surprenant de constater que ce sont les réponses des destinataires indiqués en DA qui sont les moins menaçantes pour les faces. Nous avons posé comme hypothèse que, l'intervention initiative de L₁ étant menaçante, en particulier en ce qui concerne les requêtes d'ordre destinées au destinataire en DA, leurs réactions pourraient l'être aussi. L'interprétation peut en fait être différente. Comme nous l'avons souligné, il est valorisant au niveau de l'organisation, pour ce type de destinataire, d'être identifié comme celui qui va agir commercialement. Ce dernier n'a donc plus besoin de répondre agressivement et il aura plutôt tendance à essayer de minimiser, par une attitude basse, cette valorisation (loi de modestie), pour éviter qu'elle ne devienne un risque de rivalité vis-à-vis des autres. Ceci est d'autant plus probable que plusieurs destinataires étaient identifiés en DA, ce qui signifie qu'en se positionnant comme responsable, il se met en position haute vis-à-vis des autres. En d'autres termes, soit les destinataires sont valorisés d'être explicitement indiqués comme responsables, et sont, de fait, en position forte et n'ont donc pas besoin de revendiquer une prise de position qui se traduirait par une prise de territoire ou par une exposition narcissique, soit, parce qu'il y a plusieurs personnes indiquées en DA, pour des raisons de jeux de faces, ils ne peuvent pas se mettre en avant par rapport aux autres. Enfin, dans la première possibilité, ils ne peuvent qu'acquiescer le rôle que L₁ leur a alloué. Dans ce type de rôle, ils n'ont donc pas de possibilité d'être dérangeants.

20.4 Interventions réactives des destinataires en DI et des lecteurs

Analysons maintenant les deux axes pour les destinataires en DI et les lecteurs. Nous les avons regroupés car nous avons seulement deux cas de réponse de destinataires en DI (15, 30). Tous les autres cas sont des lecteurs qui ont répondu, c'est-à-dire des acteurs qui n'avaient pas été identifiés par L₁. Comme nous l'avons souligné ci-dessus, même si leurs interventions sont pertinentes, elles peuvent très bien être perçues comme une intrusion territoriale et donc une prise de position haute (rappelons que les interventions des destinataires en DI qui sont des RD ont été traitées précédemment).

20.4.1 Axe horizontal

Comme nous l'avons vu pour les destinataires identifiés en RD et en DA, les acteurs expriment plus facilement le *moi*, *je* et *tu*. Dans seulement deux cas (14 et 15) ces pronoms ne sont pas présents et dans un cas (11) le *nous* de solidarité est employé. Ceci n'est pas étonnant car, comme nous l'avons déjà amplement souligné, le tutoiement et le *nous de solidarité* sont aujourd'hui couramment utilisés dans le monde professionnel.

Cependant les formulations sont assez directes et donc distantes car il y a peu de marques phatiques ; même les remerciements sont réduits à l'essentiel (ce n'est pas *merci beaucoup* mais *Merci*) et les actes assertifs sont eux tranchants.

Exemple 7 :

Ea : JBU: note avril 93 S1 au conservateur du musée sur étude de faisabilité

L₁ : Merci de me communiquer note de réflexion et résultats démarche

Exemple 12 :

Eb : COF a t-elle bien reçu les références A/AL que je lui avais préparé ?

Réponse de L₁ : Oui, COF a bien reçu les références AL, merci

Exemple 30 :

Ea : Je me suis déjà trouvé au contact de ce projet. Avec RDI, nous avons rencontré M. Y et Mme Z, il y a plus d'un an, peut-être même deux. Par ailleurs je connais aussi W S2 (Les Arcs) qui est peut-être encore dans le coup.

Nous retrouvons donc le même phénomène que dans les deux paragraphes précédents. Ces diverses formulations donnent vraiment l'impression que les acteurs pensent qu'en se montrant froids et distants ils donneront une image d'efficacité opérationnelle, en oubliant que cette volonté de montrer ce type d'image peut être mal vécue par celui qui subit cette froideur.

20.4.2 Axe vertical

Nous sommes dans une situation d'intrusion territoriale (FTA pour L₁ et les destinataires), or sur cet axe, les lecteurs se permettent parfois des propos assez directs lorsqu'il s'agit de critiques ce qui accentue la menace de l'intrusion. Heureusement, le plus souvent ils en restent à des remarques complémentaires mais ces dernières très souvent ne sont pas reliées à ce qui précède ((FTA pour L₁ et les destinataires).

* Critiques (2, 16, 18)

Exemple 2 :

Ea : j'ai lu l'information avec beaucoup d'attention, mais peu d'intérêt, dans la mesure où l'on ne connaît pas le contenu de vos échanges : donc impossible d'apporter un enrichissement éventuel.

La remarque de ce lecteur est une menace pour la face positive de L₁, car cela signifie indirectement que son information n'est pas suffisamment exhaustive pour être pertinente. L₁ ne répond pas, sans que nous puissions en expliquer la raison ; il est important cependant de souligner que cette critique est rendue publique. En d'autres termes, elle constitue une menace qui n'aura pas été réparée.

Exemple 16 :

Ea : Réponse du destinataire en DA : je connais bien la responsable de l'informatisation de la RH. (Y). veux-tu que je l'appelle pour avoir son point de vue sur le refus de X ?

intervention d'un lecteur : De quel refus parle COB ? Je ne comprends pas son message, et je connais aussi Y...

De même, dans cet exemple, le lecteur s'introduit dans l'échange ce qui est déjà une atteinte à la face négative de ceux qui sont directement destinataires. Il remet en cause la lisibilité du message du destinataire qui était inscrit en DA (face positive de ce dernier). A cela s'ajoute le fait qu'il revendique la pertinence de son intervention en disant que lui aussi connaissait Y (ce qui signifie *moi aussi, j'ai mon mot à dire*). C'est là une manière différente d'exposer son ego (face positive). En tout état de cause, quelle que soit l'analyse, ce lecteur se met en position haute.

Il est alors intéressant de noter que le RD, qui était indiqué dans le champ RD, ignore l'intervention réactive de ce lecteur et répond au destinataire identifié en DA.

RD : D'accord sur le principe en parler à Jean François ce mercredi à Paris.

Encore une fois, cet échange, ne l'oublions pas, restera visible sur le système.

Exemple 18 :

Ea : Tu as dû te tromper dans la liste de diffusion. Pourquoi COC? Excuses moi de jouer les typo-correcteurs... mais au moins ça prouve que tu es lu !

Cette remise en cause de ce lecteur qui, bien que non concerné par la conversation, se permet en plus de critiquer la pertinence d'un acteur dans la liste de diffusion, est tout à la fois, une intrusion dans une conversation (face négative), une remise en

cause de l'analyse de L₁ (face positive), et aussi une mise en valeur de lui-même (*ça prouve que tu es lu*, qui peut être interprété par L₁ comme *tu as de la chance que je te lise*). Par la même occasion, c'est aussi une remise en cause de COC (face positive). Dans ces trois situations, ce lecteur se positionne dans un rôle qui est dangereux pour lui. Cette offense envers COC est d'ailleurs perçue comme telle, ce dernier justifiant en public que L₁ a bien fait de l'inscrire dans la liste de diffusion.

Eb : j'ai participer a une mission avec X et Y en 92....it's the reason why Ivhished to be informed

Ces trois derniers échanges peuvent sembler un peu caricaturaux. En effet, comment expliquer de tels propos alors que les messages sont rendus publics ?

Car, un propos dérangeant n'aura pas le même impact selon qu'il est proféré en privé à l'oral (aucune trace) ou en public et mémorisé. Dans le deuxième cas, le destinataire n'a, en effet, aucune possibilité de réaction. Le message est et restera. Ce phénomène est en outre amplifié par la rareté des réponses et par le fait que les échanges sont tronqués. Car, les interlocuteurs ont très bien pu interagir en dehors du système, s'ajuster, négocier, débattre. Mais personne ne le saura et seul restera, sur le système, cette trace d'offense. Cependant, ce type d'échange est quand même peu fréquent et les autres remarques sont des apports d'informations complémentaires, conformes au rôle attendu d'un lecteur ou d'un destinataire identifié en DI mais qui ne sont néanmoins pas justifiés (sauf l'exemple 4).

* **Des remarques complémentaires**

Exemple 3 :

Ea : Si possible, je souhaite en savoir plus sur le sujet

Exemple 4 :

Eb : Comme RDD le sait, je connais bien ce monsieur (X de S1), et il m'a convié à un petit déjeuner le mercredi 7 décembre 1994 à Paris

Exemple 8 :

Ea : J'ai rendez-vous avec COA et RDG le 22/12 à 9h avec le client.

Exemple 14 :

Ea : Rappel : T réalise une mission sur S3 et JDC (T) semble très introduit sur les projets M1

Exemple 15 :

Ea : X a du assisté a TOUR le 30 MARS 1994 a la présentation du management des projets S6, S7, S8.

Exemple 48 :

Ea : Mes expériences avec S2 et S3 peuvent servir.

Dans ces exemples, l'absence de réponse de L₁ pourrait être justifiée de différentes façons (L₁ n'a rien à dire, il a répondu sur un autre médium...). Cependant, le fait est que, publiquement, ces absences peuvent être interprétées par ces lecteurs et par d'autres comme une marque de désintérêt de la part de L₁. Or, les lecteurs ont pris la peine de donner des commentaires tout en sachant que cela pourra être interprété

comme une intrusion territoriale. La non-réponse de L₁ peut donc être particulièrement frustrante.

A contrario, dans l'exemple suivant, L₁ répond et remercie d'ailleurs explicitement le lecteur de sa remarque. Ce qui montre bien qu'une telle remarque est un cadeau pour L₁ et que, inversement, si ce dernier ne répond pas, le cadeau est dénié.

Exemple 7 :

Ea : JBU: note avril 93 S1 au conservateur du musée sur étude de faisabilité

L₁ : Merci de me communiquer note de réflexion et résultats démarche

Exemple 11 :

DNI : Ea : je suis intéressé par une rencontre avec M Z, avec MDA pour parler RH cadres sup.à partir de nos références S2, S3, S4

RD : Eb : Est ce que Z est bien dans la direction GRH S1? ELH est en relation avec une femme chargée des compétences de la filière administrative S1. Nous devons faire une demo à un aéroport important de la GRH.

Dans cet exemple, le fait que les deux acteurs aient fait des remarques sans tenir compte de ce que l'autre a dit, peut être interprété comme une exposition purement personnelle de l'ego, ce qui est également un peu gênant au niveau de la relation interpersonnelle.

Exemple 12 :

DNI : Eb : COF a t-elle bien reçu les références A/AL que je lui avais préparé ?

Réponse de L₁ : Oui, COF a bien reçu les références AL, merci

Nous avons déjà souligné le caractère agressif de l'*ilolement* accompagné de l'emploi des initiales comme adresse. Or, c'est un lecteur qui fait cette remarque alors qu'il n'a pas été interpellé par L₁. Cela amplifie donc son caractère gênant.

L₁ répond à cette intrusion en utilisant lui aussi une remarque assez marquée. Il emploie lui-même ses propres initiales pour répondre (à la place du *je*), ce qui paraît être une réponse ironique. Il signifie ainsi qu'il a bien remarqué cet *ilolement* et son remerciement, d'ailleurs assez froid, laisse croire qu'il n'a pas apprécié cette intrusion assez directe qui est une prise de position haute dans l'interaction.

Exemple 17 :

DNI : Ea : En parallèle, il serait question que Y porte un gros projet de création d'une plate-forme humanitaire sur la région lyonnaise (Satolas?), en fédérant l'ensemble des ONG présentes (S2, S3, S4...) autour d'un ensemble logistique efficace. Projet bien sûr contesté par les ONG qui ne sont pas sous l'orbite de S1, et très politique (élections oblige...).

S'agit-il du même projet, MDC ?

RD (MDA) Eb : Cette mission date de 82.83 et non de 73, est ce qu'on ne connaît pas des personnes chez S1?

L₁ (MDC) Ec : à la question de mda j'étais sur la mission en 83 mais je n'ai pas eu de nouveaux contacts depuis

Cet échange est assez marqué car L₁ répond au RD et ignore la question du lecteur qui peut être considérée comme déplacée. Il aurait pu en effet répondre aux deux interventions. Est-ce qu'il n'a pas apprécié le fait que ce lecteur lui pose une question en l'appuyant par l'emploi de ses initiales (MDC) ? Même si les raisons sont autres, il n'en reste pas moins que cette absence de réponse peut être interprétée de la sorte.

Ensuite deux autres lecteurs apportent des remarques.

DNI Ed : X, qui partira à la retraite dans moins de 3 ans, se met (est mis, par RP ?) progressivement en retrait. D'ores et déjà il consacre 40% de son temps à la présidence de la S5. Il semble se réserver pour les projets d'acquisition internationaux du groupe. Je ne suis pas sûr que ce soit l'homme sur lequel investir, si nous voulons revenir chez S1; si nécessaire je peux peut-être faciliter la rencontre, bien que je le connaisse encore mal.

DNI Ee : j'interviens en mission AMO sur le projet M1 depuis mai 1995 et je sais que S1 a signé un protocole pour l'acquisition de 15 hectares de terrain, le 19 décembre. Je me tiens au courant des évolutions et j'organise le contact avec les opérationnels du projet.

Eux aussi n'ont pas la chance d'avoir de réponse, et de nouveau, même si L₁ a eu de bonnes raisons de ne pas répondre, cela donne l'impression suivante : *je ne réponds pas à ces lecteurs qui font leurs commentaires sans tenir compte des échanges précédents.*

Exemple 30 :

Dans cet exemple, même phénomène, un lecteur et un destinataire identifiés en DI apportent des informations auxquelles L₁ ne répond pas. Comment sera vécue par ces derniers cette absence de réponse ?

DNI : Ea : Je me suis déjà trouvé au contact de ce projet. Avec RDI, nous avons rencontré M. Y et Mme Z, il y a plus d'un an, peut-être même deux. Par ailleurs je connais aussi W S2 (Les Arcs) qui est peut-être encore dans le coup.

DI : Ec : La personne en charge du dossier s'appelle Z, chargée de mission auprès du Président. Voir article récent des Echos sur le choix du titulaire du plan cable (Américains+Suisses+Français). RDI pourrait peut-être voir avec Y les opportunités de mission.

Rappel :T+AL (RDI/JGA/YSO/RDF) cumulent près d'1 MF d'honoraires sur le projet Territorialisation des services. Des espoirs mais aussi des risques pour la suite en 95 (de 0 à 1 MF).

Exemple 47 :

DI : Eb : JLV a travaillé sur la TRAS, il est actuellement en SLOVAQUIE a 250 KM DE LA POLOGNE.

RD : Ec : As tu pense à RDI S2 - Il faut voir RDI qui entretient la relation avec S2 en Pologne

RDI : Ee : je suis à votre disposition S1 est actuellement en Pologne .Il participe à des opérations immob. financées sur crédit acheteur

De la même manière, une responsable de développement répond à L₁ et ignore l'intervention du destinataire en DI. Et RDI, concerné par l'information du RD, répond à ce dernier. Que peut penser le destinataire en DI ?

Ainsi, dans ces exemples, les lecteurs font des critiques dérangeantes (2, 16, 18) qui font problème car d'une part, elles sont publiques, et d'autre part, elles ne suscitent que de faibles réponses de la part des L₁. En effet, d'un point de vue relationnel, une critique rendue publique à laquelle L₁ ne répond pas est très marquée. Les autres remarques sont variées mais restent sans réponse de la part L₁, ce qui peut être mal interprété. Car les lecteurs en intervenant, prennent le risque que leurs apports soient perçus comme des intrusions territoriales, même si leur intention est de participer à la conversation pour montrer qu'ils portent un intérêt aux autres, ce qui est conforme au

rôle que l'on attend d'eux dans une organisation¹⁶². Par exemple, la remarque *ça prouve que tu es lu* illustre bien ce propos : elle peut signifier *ma réponse montre que je porte un intérêt à ton intervention* ou encore *tu as de la chance que je te lise* (Echange 18). De plus, les commentaires de ces lecteurs qui ne peuvent pas être rattachés à ce qui a été dit, peuvent également être perçus comme *j'apporte mes remarques pour montrer que je participe sans tenir compte des dires des autres*.

Enfin, l'absence de réponse de L₁ aux apports des lecteurs peut être frustrante car vécue par celui qui a fait une intervention comme une marque de désintérêt. Déjà il prend le risque de se mettre en avant en apportant des commentaires et en plus, on ne lui répond pas.

L'absence de réponse dans le cas d'une critique peut être vécue comme un reproche (*je ne réponds pas à une agression*) mais peut être légitime : devoir se justifier en public (ce qu'un seul des acteurs a d'ailleurs fait, dans l'exemple 18) peut être dérangeant dans un contexte professionnel, car cela signifie que l'on s'abaisse. Enfin, l'absence de réaction des L₁ aux apports des lecteurs peut aussi être interprétée par ces derniers comme : *je rends compte de mes actions pour être conforme à mon rôle dans le processus, puis je me désintéresse de ce que peuvent ensuite me répondre les autres. Ce qui m'importe, c'est de montrer que j'ai des contacts commerciaux ce qui est valorisant dans l'organisation*.

A partir des différentes analyses réalisées ci-dessus, peut-on affirmer que le climat relationnel visible sur le système est agonal ou qu'il est consensuel ?

20.5 Coopération ou conflit ?

De nombreuses interventions restent sans réponse. Nous avons donné des raisons qui peuvent expliquer cette absence (voir chapitre précédent). Cependant, même si les raisons de la troncation sont diverses, cet aspect *visiblement* tronqué des échanges, imposé par la situation, a une importance considérable lorsqu'il s'agit

¹⁶² Le regard de Marot concernant ces multiples intrusions territoriales dans ces situations de communications médiatisées par ordinateur est le suivant. Selon lui, les contraintes du système et, en particulier, compte tenu de ce qu'il nomme « la privation sensorielle partielle », « il est impératif d'être 'entendu' au sens premier du terme, non seulement pour transmettre des idées, mais aussi tout simplement pour se localiser, pour signaler que 'l'on est toujours là', pour atteindre une visibilité sociale. La fonction de maintien du contact, ce que Jakobson appelle la fonction phatique se voit ici survalorisée. D'où aussi une lutte indispensable et incessante pour occuper l'espace pertinent » (Marot, 1994, p. 120).

d'analyser la gestion des relations interpersonnelles. En effet, ne pas répondre à une intervention initiative est une faute grave. Cette faute sera cependant pardonnée si L_1 se rend compte que L_x n'a pas les moyens de répondre. Ainsi, si L_1 demande un renseignement et que L_x ne répond pas, mais que cependant il se rend compte que L_x n'a pas répondu parce qu'il était occupé ou parce qu'il n'a pas compris le message, il sera excusé. Dans notre cas, le problème est que, même si l'absence de réponse de L_x est légitime (il n'est pas connecté, il n'a pas suffisamment d'informations, il ne comprend pas le message...), L_1 d'une part ne le saura pas, et d'autre part n'aura aucun moyen d'agir sur cette absence de réponse, d'insister pour que le destinataire réponde ou de le relancer lui-même (le caractère asynchrone du système ne le lui permettant pas).

Ainsi il peut être assez frustrant de n'avoir aucune possibilité de contrôler les conséquences de son message sur ses destinataires, d'autant plus que ne sera visible à l'écran que l'apparente troncation, qui est une offense grave au niveau de la relation interpersonnelle.

Parallèlement, l'analyse de la manière dont les acteurs ont joué leurs rôles (axes vertical et horizontal), nous amène à penser que les acteurs ont eu une volonté de trop bien faire, ou encore, de se montrer conformes à la représentation qu'ils se font du rôle qui leur est demandé d'avoir dans l'organisation (intervenir dans une conversation pour montrer que l'on participe, avoir des propos directs pour montrer une image d'efficacité opérationnelle). Cependant, ce comportement langagier joue en leur défaveur car il est médiatisé par un système informatisé dont les caractéristiques intrinsèques de structure et de fonctionnement rendent visible une interaction qui semble tendue alors que leurs intentions étaient autres. En effet, ces remarques sans réponse, ces critiques sans réplique ne donnent pas l'impression d'un climat de consensus, d'autant moins que, lorsqu'il y a réponses, celles-ci sont parfois agressives ou, au contraire, ignorent l'intervention précédente.

Il est vrai que le contexte professionnel et, en particulier, l'activité commerciale imposent un comportement relationnel qui est intrinsèquement paradoxal générateur de *doubles contraintes*. Il faut être distant, rationnel, opérationnel, objectif tout en étant solidaire, à l'écoute et relationnel. Il faut rendre compte de ses actions et les rendre visibles au risque de paraître trop présent et trop voyant. Il faut partager ses contacts commerciaux au risque de perdre l'objet qui permettra d'être valorisé et reconnu pour ses qualités commerciales. Ce paradoxe relationnel est rendu visible sur le système. La volonté des locuteurs de paraître professionnels et distants rend les écrits difficilement lisibles et menaçants.

En résumé, une analyse de corpus seul, sans aucun élément contextuel, laisse paraître des propos qui sont en majorité globalement dérangeants et donc synonymes d'un climat qui est tendu. Nous allons maintenant essayer de montrer que cette tension apparente entre les différents acteurs du processus est la conséquence d'un phénomène complexe.

21. Le modèle explicatif des relations interpersonnelles

Nous voulons montrer suite à cette analyse de corpus, et à celle des chapitres précédents, que l'apparente tension dans les relations médiatisées est la résultante d'un phénomène complexe. Phénomène complexe, car il s'agit d'une articulation d'un ensemble de contraintes qui sont issues :

- d'un type de contexte et d'activité professionnelle qui impose un certain comportement langagier et relationnel,
- de l'objectif alloué au système,
- du caractère décontextualisé de la situation,
- des capacités intrinsèques du système.

Nous développerons donc l'argumentation suivante :

le système, parce qu'il impose, au travers du formulaire électronique, une terminologie et une structuration procédurale discursive, interactive et relationnelle limitée et caricaturale, est symboliquement mis en position haute et est vécu par les consultants comme une menace pour leurs faces. Par réaction à cette position, mais également parce que nous sommes dans un contexte professionnel, nous observons une production d'écrits, transgressant la procédure rédactionnelle, hyper-spécialisés, rédigés dans un style oralisé et télégraphique, provoquant des incompréhensions et, surtout, pour les destinataires, des marques linguistiquement observables de non-respect des faces générant des tensions relationnelles. Ces derniers produisent à leur tour des interventions assez menaçantes pour les faces, production encouragée par leur interprétation de ce qu'ils croient être leur rôle langagier dans l'organisation. A cela nous devons ajouter, grâce à des apports de la psycholinguistique, que le caractère décontextualisé de la relation homme-machine facilite l'absence de ce que Spears et Lea appellent *auto-conscience comportementale* (notre traduction de *selfconsciousness*, 1992), et par là même, la production d'écrits qui ne respectent pas nécessairement les règles de l'interaction.

21.1 Un système qui symbolise le pouvoir de la norme

L'outil informatique est l'intermédiaire de la relation entre les acteurs. Lorsqu'il est face à sa machine, le locuteur se représente en même temps ses interlocuteurs avec

lesquels il interagit. Ainsi, nous posons comme hypothèse générale que la qualité de l'interaction homme-machine instaure une représentation de la machine qui interfère avec la représentation que se fait le locuteur des interlocuteurs avec lesquels il interagit.

Pour justifier ce processus, nous allons d'abord décrire les caractéristiques de l'interaction homme-machine et ses conséquences sur la manière dont le locuteur peut se représenter la machine, et, parallèlement, la représentation que peut se faire le locuteur de ses allocutaires et du comportement langagier qu'il doit avoir.

Nous avons montré dans le premier chapitre de la première partie que le formulaire de saisie est contraignant car il impose un contenu et un ordre discursif : la procédure rédactionnelle. Nous avons observé que cette procédure rédactionnelle a été peu suivie. Grâce aux apports théoriques développés ci-dessus, nous allons montrer que dans l'interaction homme-machine, la machine représente la position haute dans l'interaction. Ce glissement de représentation peut se faire car il s'agit d'une situation d'interaction interpersonnelle professionnelle. Ainsi les règles de cette situation sont transposées sur la relation avec la machine car *le* primat de l'interaction est une interaction professionnelle. Ce sont donc les règles d'une interaction professionnelle qui sont transposées sur les règles de l'interaction homme-machine et non l'inverse. En effet, nous savons que dans une interaction homme-machine traditionnelle (bureautique individuelle), l'utilisateur sait qu'il est face à une machine et il s'adapte donc à elle d'autant mieux que les enjeux individuels et sociaux sont faibles (Rastier, 1991). D'ailleurs, même dans des systèmes interactifs en langue naturelle, nous rencontrons aussi ce phénomène (Luzzati, 1995). Cependant comme le souligne Rastier (linguiste qui s'est intéressé au dialogue homme-machine), bien que l'interaction homme-machine soit faiblement socialisée, il est possible que les règles du jeu interactif fixées par le programmeur, servent à manipuler l'utilisateur comme cela a été démontré dans un didacticiel nommé INTERIX (Rastier, 1991, p. 169). Ainsi le système n'est pas un objet neutre, il peut servir de médium de représentation d'une représentation. En d'autres termes, d'un point de vue sémiotique, le système comme intermédiaire d'une relation n'est pas transparent, il peut être sémiotiquement signifiant. Cette absence de transparence sémiotique du système dans l'interaction interpersonnelle médiatisée est fondamentale car elle récuse l'idée selon laquelle l'outil informatique n'est qu'un *support*, le cas échéant, plus ou moins contraignant.

Nous avançons l'idée que le système peut modifier le sens de ce qu'il véhicule par des glissements sémiotiques : il n'est pas seulement un *support* mais un *artefact*¹⁶³.

21.1.1 La symbolique de la procédure rédactionnelle

Nous avons déjà souligné que le groupe de conception de la procédure rédactionnelle et relationnelle était composé de consultants et de membres de la direction. Ainsi, ce projet de modélisation informatique du processus commercial peut être perçu comme une volonté de normalisation de l'activité commerciale, car toute modélisation d'un processus fige ses possibles au sein d'un scénario dans lequel les acteurs sont obligés de se mouler. En d'autres termes, modéliser, c'est scénariser, routiniser ou encore normer. Il est alors difficile d'échapper au fait que la norme relève du pouvoir.

En conséquence, même si les acteurs savent pertinemment qu'ils sont dans un contexte de normalisation et qu'ils se disent prêts à accepter cette procédure dans leurs discours pour être conformes, comme le dit Faita (1989), au projet du collectif, l'application peut être vécue comme représentant le pouvoir de la norme. Ce glissement sémiotique se fera d'autant plus facilement que des membres de la direction, comme nous l'avons dit ci-dessus, participaient à la conception et que cette normalisation était, somme toute légitimement, une tentative destinée à créer *une sphère d'activité d'intérêt commun* car, comme le souligne Gaudin, *ne pas normaliser implique que les échanges soient perpétuellement le lieu de négociation* (1993, p. 161 et p. 166). Mais, comme toute volonté de normalisation, elle peut être vécue comme une manifestation du pouvoir de l'organisation.

Ce phénomène va être accentué par le fait que le système, de par ses capacités fonctionnelles intrinsèques, se révèle être en position haute dans l'interaction homme-machine.

¹⁶³ Selon Norman, « les artefacts agissent comme médiateurs entre nous et le monde à deux moments précis : dans l'exécution entre les actions et les transformations qu'elles produisent dans le monde ; dans la perception, entre les transformations du monde et notre détection et interprétation des états créés. La nature de l'interaction entre la personne et l'objet de la tâche peut varier d'un engagement direct à une forme d'interaction très indirecte ou éloignée » (1993, p. 25).

21.1.2 Le système informatisé en position haute dans l'interaction

Le système, par l'intermédiaire de la procédure rédactionnelle, impose de fait l'ordre et le contenu discursif des interventions (chapitre 1, partie 1), l'articulation de la structure et du fonctionnement de l'échange (chapitre 1, partie 2) ainsi que les rôles fonctionnels des interactants. Il impose ainsi génériquement le protocole de communication¹⁶⁴ et laisse peu de liberté aux interlocuteurs qui sont donc, par défaut, en position basse.

De plus, le système, parce qu'il rend publics les échanges, ne permet pas au locuteur de décider qui seront ses successeurs. En effet, même si ce dernier peut faire une déclaration d'intention de choix des destinataires (dans le champ diffusion pour action), ceux-ci seront toujours, pour une part, imprévisibles pour le locuteur (chapitre 1, partie 2).

De même, il n'a aucune possibilité de vérifier si son message a été bien compris et d'en contrôler l'impact sur son destinataire. C'est la machine qui aura ce rôle de *messenger*¹⁶⁵. Le locuteur, dépossédé de son message laisse à la machine le rôle d'interface avec le destinataire qui lira le message. Encore une fois, le système est en position haute. D'autant plus, pour anecdote, que la symbolique de l'intrusion de territoire (FTA) fait par le *bip* sonore de la machine annonce l'arrivée d'un message qui dérange par là même le destinataire dans son travail¹⁶⁶.

Enfin, la critique, le reproche, la remarque dérangeante sont rendus visibles et surtout mémorisés par le système ce qui ne laisse aucune possibilité pour l'acteur d'effacer ses propos qui, à l'oral, seraient déjà oubliés.

A partir de ce constat nous pouvons donc esquisser comme possibilités d'interprétation des caractéristiques des productions discursives : le manque de respect de la procédure rédactionnelle, la production d'écrits hyperspécialisés mais également la rédaction de propos dérangeants. En effet, nous savons que toute tentative de normalisation ne peut se faire sans revendication identitaire des acteurs (Gaudin, 1993). Ainsi, la transgression des règles rédactionnelles, la production d'écrits hyperspécialisés (première partie de cette étude) et les réactions surprenantes décrites dans ce chapitre, ne seraient-elles pas une manifestation de

¹⁶⁴ Nous verrons que cette caractéristique du système aura des conséquences sur l'organisation des échanges au regard de leur finalité : la prise de décision collective.

¹⁶⁵ Nous pouvons ici faire une comparaison avec le rôle du *messenger* (femme ou valet de chambre) qui, chargé (lourde responsabilité) de porter un message de la part d'une autre personne entretenait souvent une relation privilégiée (voire d'intimité) avec l'auteur. D'ailleurs, ce dernier, en situation de faiblesse, ne manquait pas d'avouer : *je mets mon destin entre tes mains*.

¹⁶⁶ Nous avons dû à ce propos supprimer le système automatique qui, à la mise en marche du système, obligeait l'utilisateur à aller consulter sa messagerie et qui était vécu comme insupportable. Les utilisateurs préféraient aller de leur plein gré consulter leur boîte aux lettres.

cette revendication face à une application informatique qui symbolise le pouvoir de la norme ?

Des apports théoriques vont nous permettre de répondre à cette question.

21.1.3 La transgression des règles comme signe de coopération

Nous avons constaté que les acteurs ont eu du mal à respecter la procédure de saisie des interventions. Nous pouvons certes poser l'hypothèse d'une mauvaise connaissance par les acteurs de la procédure rédactionnelle. Pourtant nous n'avons pas observé de différence notable après six mois d'utilisation. En effet, si le problème avait été une méconnaissance du logiciel, ce dernier aurait dû être résolu après quelques mois d'utilisation. Nous pourrions aussi supposer que les acteurs n'avaient pas l'habitude de saisir des formulaires. Ceci n'est pas probant non plus, car nous avons montré que les acteurs avaient fait beaucoup moins d'erreurs de saisie sur les formulaires papier (voir conclusion dans la première partie, l'analyse comparative). Il est vrai que, nous l'avons noté, certaines erreurs étaient dues à des habitudes de saisie de l'ancien formulaire de saisie papier. Les acteurs, par routine, ont répété les habitudes de saisie qu'ils avaient depuis de nombreuses années. Cependant, cela n'explique pas le manque de coopération apparent et systématique des acteurs. Nous pouvons alors esquisser une autre hypothèse, issue des travaux de Girin et Grosjean sur les règles au travail et en particulier sur les règles prescrites (1996).

Cette hypothèse dédramatise la notion de transgression de la règle qui, contrairement à ce que l'on pourrait croire, serait un signe que les acteurs souhaitent le bon fonctionnement de l'organisation dont ils font partie. Ainsi, la transgression serait une marque de coopération. Pourquoi ? Parce que la règle, par définition, ne peut qu'être transgressée, ce qui amène Girin et Grosjean à souligner « que la règle au sens de la régularité observée, c'est la transgression des règles » (1996, p.5). Expliquons ce phénomène.

La règle ne peut être que transgressée pour de multiples raisons. D'abord, parce qu'il y a toujours un écart entre l'activité normée par la règle (ou l'activité telle qu'elle est décrite par la procédure) et l'action concrète. Toute action est unique, toute situation est exceptionnelle et ne pourra jamais être totalement conforme au texte de la prescription. Les acteurs, lorsqu'ils doivent se conformer à ce que la procédure prescrit, auront toujours l'impression d'être devant un cas particulier qui n'est pas conforme à la règle. Alors se creuse l'écart entre la prescription et l'action effective comme le décrivent Girin et Grosjean : « d'où ces règlements qui, au fur et à mesure que s'expérimente le décalage entre action effective et sa description dans un texte

deviennent de plus en plus foisonnants et compliqués; glissant insensiblement de la volonté de dire le cas général à celle d'envisager tous les cas possibles » (1996, p. 6). Dans notre situation, il paraît presque inévitable que les acteurs, au moment de la saisie de leur information commerciale, aient déjà du mal à choisir parmi les types de situation proposée que nous avons limités à cinq. D'ailleurs, en aidant les acteurs lors de leurs premières saisies, nous avons noté leurs mines dubitatives lorsqu'il s'agissait de choisir le formulaire de saisie adéquat. Est-ce une *rencontre*, une *demande spontanée* ? Très souvent le consultant avait des difficultés à choisir le formulaire correspondant à son cas¹⁶⁷.

A cela vient s'ajouter un phénomène, décrit par Thuderoz, selon lequel la transgression des règles serait un mécanisme identitaire de réaction au pouvoir du système organisationnel, système perçu comme prescrivant ce qu'il faut faire bien que ne sachant pas le faire. Ainsi, Thuderoz cite des sociologues (Bernoux, Motte, Saglio) « qui développent la notion de contre-pouvoir pour rendre compte de cette capacité des individus de l'atelier à s'écarter des normes prescrites dans l'objectif d'une reconquête du pouvoir d'organisation de la production contre le système organisationnel jugé incapable de promouvoir rationnellement et efficacement cette production » (Thuderoz, 1996, p. 122). Il nous paraît difficile de ne pas faire le parallélisme avec notre situation. En effet, le cahier des charges, rédigé en partie par les membres de la direction, définit explicitement le système comme *un système d'assistance, de soutien des acteurs dans leurs activités commerciales* (voir cahier des charges en annexe 1). Ce type de définition ne pouvait qu'être interprété par les acteurs comme une remise en cause de la qualité de leur activité commerciale puisqu'on leur demandait d'utiliser un système qui devait les assister. Et ce phénomène, se superposant à la symbolisation de la machine en position haute dans l'interaction, ne peut qu'accentuer cette notion de *contre pouvoir*.

Enfin, Thuderoz ajoute que la transgression de la règle est un phénomène fondamental pour la construction du social car l'*ordre social* ou plutôt, à notre niveau d'analyse, l'*ordre de l'interaction*¹⁶⁸ a besoin d'être constamment renégocié, ajusté, sollicité, testé. « Ainsi la transgression des règles est plutôt à interpréter comme un signe d'existence d'acteurs qui interagissent activement avec un système qu'ils se permettent de tester et de remettre en cause. Il nous faut lire ces transgressions comme intrinsèquement inhérentes au monde social. La transgression de la règle ne

¹⁶⁷ Cela nous renvoie également aux difficultés de conception que nous avons eues et que nous avons décrites en introduction de cette étude.

¹⁶⁸ Nous préférons parler, rappelons-le, d'*ordre de l'interaction* pour éviter de rentrer dans des débats épistémologiques qui traitent de la possibilité de transposer directement des modèles d'analyse des micro phénomènes sociaux (comme nous le faisons dans l'approche interactionnelle) à des phénomènes macro qui relèvent plutôt, selon nous, de la sociologie. D'ailleurs Goffman parle d'*ordre de l'interaction* lorsqu'il décrit les micro-phénomènes de la vie quotidienne (1987b).

serait donc pas ainsi un accroc, une scorie, une rupture dans l'harmonie de la règle et son application, mais plutôt un mode permanent de régulation sociale, une façon coutumière pour la règle de fonctionner » (1996, p. 123). A cela il ajoute un point qui est fondamental pour notre situation : cette transgression des règles comme régulation du social a besoin pour fonctionner de rester dans le non-dit ; l'infraction aux règles exige certes un public, mais un public choisi, tandis qu'elle doit maintenir le secret vis-à-vis de ceux qui pourraient sanctionner (Girin et Grosjean, 1996, p. 10). Or le caractère de publicité des échanges du système mettait au contraire en évidence un manque de respect des règles ; ce manque de discrétion a donc pu être vécu comme menaçant pour les acteurs.

Il nous faut enfin ajouter, grâce aux apports théoriques de la socio-pragmatique mentionnés dans le chapitre 3 de la première partie, que les écrits spécialisés sont aussi des manifestations d'une réaction identitaire. Cette réaction se justifie de deux manières. D'une part, les caractéristiques organisationnelles font que les acteurs ne peuvent être reconnus par l'organisation que s'ils sont les détenteurs d'une spécialité, et d'autre part, toute tentative de normalisation de l'activité ne peut que provoquer des réactions d'acteurs qui voudront revendiquer les spécificités de leurs activités. Et bien sûr, le fait que le système symbolise le pouvoir de la norme, tend à accentuer cette revendication.

21.1.4 L'écrit hyperspécialisé comme réaction identitaire

Nous avons souligné lors de la présentation des phénomènes de faces dans les sociétés de services le paradoxe, la *double contrainte*, dans lequel le consultant se trouve pris. D'une part il doit être capable de *montrer* au collectif sa capacité à assumer une certaine polyvalence dans ses interventions, mais il doit, d'autre part, être reconnu comme le détenteur d'une compétence pointue, ce qui permettra à ce même collectif de l'identifier comme le spécialiste d'un secteur, d'un type de client, d'un type de prestation.

Or, il est plus facile de se faire valoir et reconnaître comme spécialiste que comme généraliste. Mais un consultant, le plus souvent, ne pourra être reconnu généraliste qu'après une quinzaine d'années d'ancienneté, et alors, parce qu'il a son portefeuille de clients, il n'aura plus besoin d'être un expert d'un domaine. Ainsi, tout consultant aimerait être reconnu comme généraliste car c'est beaucoup plus prestigieux mais celui qui n'a pas encore fait carrière, n'a que sa qualité de spécialiste comme arme de reconnaissance. A cela, il nous faut ajouter (comme nous l'avons présenté en introduction) que l'organisation identifie explicitement les consultants en les rattachant

à un domaine et à un secteur d'activité, ce qui renforce le poids de la spécialité en terme de visibilité.

De plus, à l'écrit, comment peut-on mettre en valeur une étiquette de généraliste qui, de ce fait, n'aura pas de discours spécifique ? Il est en effet, pour le collectif, plus facile d'identifier le spécialiste en Marketing, grâce au jargon qui est associé à cette spécialité, que le généraliste qui lui ne peut pas avoir de discours spécifique. En d'autres termes, puisqu'il est difficile de se faire reconnaître comme généraliste, il sera plus accessible de mettre en scène un discours spécialisé car cela aura au moins le bénéfice direct d'être reconnu comme spécialiste.

Parallèlement, la procédure commerciale demandait au locuteur de l'intervention initiative de catégoriser son intervention dans les champs *nature de la prestation* et *secteur d'activité*. Nous observons ici la manifestation du paradoxe organisationnel qui pousse ainsi le consultant à se définir au travers de son intervention dans un type de spécialité et non comme généraliste. Cela l'amène donc inévitablement, s'il veut être cohérent vis-à-vis de cette demande, à avoir recours à un discours approprié.

Ces différentes réflexions permettent donc en partie d'expliquer les caractéristiques jargonneuses des discours analysés dans le chapitre 3 de la première partie. Or les conséquences sont loin d'être anodines. Car si le consultant doit, pour être conforme, avoir recours à un discours de spécialiste, d'une part celui-ci risque de ne pas être compris par son collègue qui, lui aussi, est un spécialiste, et d'autre part il pourra être vécu comme agressif car il est toujours désagréable de ne rien comprendre au discours d'un spécialiste. En effet, ne pas avoir un discours qui permet d'être compris par les autres est une prise de position haute dans l'interaction, ce qui peut être vécu comme particulièrement déroutant et donc être l'objet de réactions tout aussi menaçantes. Nous trouvons ici une première explication au caractère souvent assez agressif des propos tenus dans les interventions réactives.

Nous pouvons alors ajouter que la tendance à vouloir donner une apparence de rationalité scientifique et d'efficacité opérationnelle à un discours rédigé dans un style distant, froid et direct, relève probablement du même phénomène : le spécialiste se doit d'être scientifique, objectif et efficace dans ses analyses.

Ainsi, ces discours de spécialiste, rédigés dans un style qui se veut scientifique et objectif, même s'ils sont légitimes car réalisés pour être conformes à l'organisation et surtout être reconnus, peuvent être perçus comme une prise de position haute par les lecteurs. Cet aspect se juxtapose donc à notre hypothèse de l'écrit de spécialiste comme réaction à un système qui symbolise la norme.

Pour résumer, nous observons des manifestations de transgression de règles et de réaction identitaire qui sont, tout à la fois, une réaction à une tentative de normalisation et un effort, tout à fait légitime, dans un contexte professionnel, de mise en conformité avec l'image attendue par l'organisation. A cela nous devons enfin ajouter un phénomène parallèle, présenté brièvement en introduction, l'absence de *selfconsciousness* qui permet également d'expliquer la tendance des acteurs à rédiger des propos menaçants pour les faces.

21.2 L'absence de *selfconsciousness*

Les psycholinguistes américains commencent en effet à étudier le comportement des utilisateurs de messageries électroniques et/ou d'Internet, c'est-à-dire des personnes qui communiquent entre elles à partir de lieux où les interlocuteurs sont absents et où les écrits sont totalement décontextualisés par rapport aux objets du discours (cf. chapitre 1 de la première partie).

L'objectif de ce type d'étude est de réintégrer la dimension sociale dans l'analyse du comportement d'utilisateurs de CMC (*Computer Mediated Communication* traduit par *Communication Médiatisée par Ordinateur*) et de ses effets (Spears et Lea 1992, qui citent les études de Short et al. 1976, et de Rutter 1984, 1987).

A partir de différentes études qui traitent en particulier du rapport entre présence physique et présence sociale (l'idée étant que le face-à-face est la situation qui contient le plus de paramètres sociaux), ils soulignent que, paradoxalement, la communication médiatisée a une forte influence sociale alors que la plupart des auteurs étiquettent cette situation de désocialisée. Ils ajoutent en outre que la communication médiatisée est particulièrement frustrante parce que les locuteurs ne disposent que de l'écrit pour communiquer (souligné également par Marot, 1994). En particulier, cette situation serait désinhibitrice car elle aurait tendance à désindividualiser la personne communicante en affaiblissant son *auto-conscience comportementale*¹⁶⁹.

En résumé, ils soulignent « that the effects of both social and individual aspects behaviour can be accentuated by CMC and that, within these terms, the critical social

¹⁶⁹ Cette observation bien que moins systématisée avait déjà été faite par De Fornel (1983) et par Séguret qui soulignait en 1983 que l'outil « introduit d'abord une distance spatio-temporelle entre le récepteur et l'émetteur, ce qui peut permettre à ce dernier de s'exprimer plus librement, plus franchement et plus subtilement » (Séguret, 1983, p. 71).

psychological differences between CMC and face to face communication are of degree rather than of kind¹⁷⁰ » (Spears et Lea, 1992, p.58).

Ces apports théoriques nous permettent secondairement d'expliquer le nombre de fautes d'orthographe et de ponctuation et l'aspect oralisé des écrits produits sur le système (que nous avons largement décrit dans le chapitre 2) qui donnent l'impression d'un manque d'attention des acteurs par rapport à leurs écrits. Mais surtout, cela permet d'expliquer ce caractère un peu caricatural des propos tenus sur le système en ce qui concerne les rapports de places. La transgression des règles rédactionnelles et relationnelles est peut-être accentuée par ce manque d'auto-contrôle individuel.

22. Conclusion

En résumé le système rend visible, au niveau relationnel, une interaction apparemment tendue, ce dont nous avons expliqué les raisons possibles : réaction à un système qui symbolise le pouvoir de la norme, volonté de coopération et désinhibition comportementale. Cependant, ce ne sont pas tant ces raisons multiples qui importent mais la présence même du phénomène. Ce qui est visible reste en effet un échange tronqué, transgressant les règles et donc apparemment tendu. Quelles vont en être finalement les conséquences sur l'objectif assigné au système ?

De plus, la transgression des règles de L_1 , qui peut être interprétée comme la réaction au pouvoir de la norme symbolisée par le système, est fondamentalement le signe d'une construction du social et donc une volonté de coopération (Girin et Grosjean, 1996). Le problème est que ce phénomène doit rester dans le non-dit, dans l'implicite pour exister et fonctionner : il faut transgresser la règle mais surtout ne pas le montrer. Or le système manifeste l'inverse, il rend visible ce qui ne doit pas l'être, il révèle ce qui doit être caché.

Enfin, ce sont les paradoxes des rôles sociaux qui apparaissent dans l'utilisation concrète du logiciel en tant que pratique sociale. Ceci s'explique par le fait que « toute place de travail est régie par des normes, des modes d'emploi, des représentations et donc des discours contradictoires, entre eux et en eux mêmes, parce que représentant à cette place des intérêts divergents ou antagoniques » (Poitou et

¹⁷⁰ Cette citation conforte notre parti pris théorique : utiliser pour l'étude de notre situation, un cadre théorique et les outils d'analyse de l'interaction en face-à-face.

Chabot cités par Gaudin 1993, p. 126), et là encore, même si ces antagonismes existent, ils restent, la plupart du temps, dans l'implicite¹⁷¹.

Un dernier chapitre va nous permettre, au regard de l'ensemble des caractéristiques de l'interaction décrite jusqu'à présent et en tenant compte du rôle de l'interaction dans l'action collective, de répondre à la question de la validité du présupposé initial : la capacité du système à pouvoir soutenir le *processus d'action commerciale*.

¹⁷¹ Et c'est là l'intérêt de ce type d'étude car, comme le souligne Gaudin (1993), cette prise en compte des antagonismes ne peut être perçue qu'à travers des discours écrits qui circulent dans une organisation et non dans les prises de parole des acteurs.

Chapitre III : interactions et prise de décision collective

« L'utopie d'un dispositif qui pourrait permettre à chacun d'exprimer ses désirs, se heurte à la réalité d'une machine à gagner du temps. Poser la question de savoir si on est là pour travailler ou pour bavarder, c'est ce demander si communiquer et gagner du temps sont incompatibles » (Dupuy, Gaffié et Marot, 1987, p. 420).

Notre postulat est, rappelons-le, qu'une description et une analyse de la structure et du fonctionnement des interactions, produites lors de l'utilisation d'un système informatisé, dit de soutien d'une l'activité commerciale, permettraient de mieux comprendre les difficultés rencontrées par les utilisateurs de ce système.

Ce postulat reposait sur l'hypothèse démontrée que toute situation interactive contraint l'activité langagière et que cette dernière est porteuse des marques des contraintes de la situation dans laquelle elle a été produite.

Notre démarche a donc été d'analyser le corpus des interactions produites sur le système. Pour ce faire, nous avons utilisé les apports de l'approche interactionnelle et des modèles annexes issus du même paradigme.

Nous avons procédé de la façon suivante : en prenant comme point de comparaison les études sur l'interaction en face-à-face ¹⁷² (objet d'étude de l'approche interactionnelle), nous avons décrit cette interaction au niveau discursif puis interactif, d'un point de vue structural, fonctionnel et relationnel, dans l'objectif de faire émerger les contraintes qu'une situation médiatisée par ordinateur dans ce contexte professionnel pouvaient engendrer. Nous avons donc mis en évidence les spécificités d'une forme d'interaction, médiatisée par ordinateur, et les contraintes de différents niveaux qui pèsent sur cette dernière.

Nous devons maintenant reprendre notre questionnement de départ. Au regard des spécificités de cette interaction ainsi décrite, pouvons-nous dire qu'il y a eu, selon le cahier des charges (annexe 1), construction du but commun assigné : la prise de décision collective ?

¹⁷² Le choix de l'interaction en face-à-face comme situation de référence est justifié dans la problématique de cette étude.

L'objectif de ce chapitre est de répondre à cette question et notre démarche sera la suivante.

Nous partirons des études faites sur la prise de décision collective et applicables à notre situation. Ces études nous permettront de définir un schéma d'analyse des interactions au regard de cette finalité de prise de décision collective.

Nous pourrons alors analyser les interactions en reprenant successivement les différents points problématiques développés durant ce travail afin de les mettre en correspondance avec ceux abordés dans ce chapitre. Enfin, nous étudierons ces interactions dans leur globalité afin d'appréhender si chacune atteint le but escompté.

23. Apports théoriques

Toute prise de décision à *pluri-locuteurs*¹⁷³ relative à une question engendre *a priori* des débats (à moins que les interactants ne soient tous au départ d'accord) entre *au moins* deux interactants.

Or, « par définition, tout débat comporte une forte composante argumentative » (Doury, 1995, p. 224). En effet, le débat commence par l'émission d'un point de vue (souvent sous la forme d'une question : le thème du débat) qui sera soutenu ou contredit par les participants grâce à une argumentation.

De plus, la plupart des débats nécessitent un cadre qui les structure, c'est pourquoi ces derniers sont modélisables.

Nous présenterons donc à la fois la notion de débat et un modèle de description du « dialogue argumentatif », architecture de base de ce débat. Nous retiendrons le modèle de Plantin (1995, 1996) qui se situe dans une perspective interactionnelle d'analyse de l'argumentation et que nous appliquerons à notre situation.

Parallèlement, rappelons que les interactions sont rendues publiques et sont médiatisées par une machine. Nous nous inspirerons donc également des recherches faites sur les débats publics et médiatisés par ordinateur.

¹⁷³ Rappelons que ce terme est employé par Plantin, 1995, p. 108 et par Witko-Commeau, 1995, p. 285 pour désigner une interaction pluri-participants.

23.1 Les débats

Le débat se définit comme « une discussion plus organisée, moins informelle : il s'agit encore d'une confrontation d'opinions à propos d'un objet particulier qui se déroule dans un cadre 'préfixé' ». Ces débats « sont ainsi en partie déterminés par la longueur du débat, la durée et l'ordre des interventions, le nombre des participants, et le thème de l'échange » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 118).

De plus, parce que par définition les débats sont susceptibles d'être polémiques, ces derniers seront souvent ritualisés afin d'en amoindrir le caractère menaçant. Cela signifie que chaque acteur aura un rôle prédéfini qui le légitime quant à ses paroles. Ainsi, selon Garcia, à propos de la conversation et de la discussion, « le débat, par contre, suppose des procédures de prises de paroles beaucoup plus ritualisées (...) souvent sont spécifiés les noms et les qualités des intervenants, qui légitiment leur prise de parole sur la question débattue » (1980, p. 101).

Cette ritualisation a donc autant pour rôle de structurer les contenus des débats que d'éviter que les confrontations aient des conséquences trop fortes sur les relations interpersonnelles entre acteurs et donc sur leurs rôles sociaux (Garcia, 1980).

Ainsi, selon Gensolen et Curien, « l'observation de réunions en face-à-face frappe, en effet, par l'extrême complexité des mécanismes pour assurer la communication entre plusieurs personnes » et surtout des mécanismes « de régulation socio-affective » (1992, p. 15).

Or, comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, les échanges dans notre situation sont apparemment menaçants pour les faces des protagonistes, résultat d'un processus complexe qui rend la gestion de leurs rôles relationnels¹⁷⁴ délicats.

Ce point nous semble donc problématique car les phénomènes observés dans le chapitre précédent, bien que résultant d'un processus complexe, vont à l'encontre des règles du débat qui demandent au bout du compte d'amoindrir le caractère menaçant de ce dernier. Nous devons analyser dans ce chapitre les causes et les conséquences de ces manifestations sur le déroulement du but commun assigné.

De plus, dans notre situation, ces débats, sont réalisés dans un contexte professionnel pluri-locuteurs médiatisé par ordinateur mais aussi public.

Il nous faut alors ajouter que, lorsqu'il est public, le débat est non seulement débat mais aussi *théâtre*. Dans des situations de débats publics comme le sont par exemple les débats télévisés, « c'est en fonction du public des téléspectateurs que les orateurs calculent leurs effets. Le débat vise moins à modifier les convictions des interlocuteurs en présence, qu'à argumenter le public sur la légitimité relative des positions qu'ils

¹⁷⁴ Nous allons réutiliser, dans ce chapitre, le modèle d'analyse des relations interpersonnelles dans l'interaction, du chapitre précédent. Nous renvoyons donc le lecteur à ce dernier.

défendent. Dans ce cas par excellence, le discours est théâtralité » (Garcia, 1980, p. 101). C'est pourquoi, Doury à propos de ces débats télévisés souligne le point méthodologique suivant : « cette analyse suppose qu'il faut introduire les téléspectateurs dans l'analyse du débat télévisé, même s'ils ne sont pas présents physiquement sur le plateau de l'émission » (1995, p. 228).

Or, les nouveaux outils de communication médiatisée par ordinateur (où le public peut être le collectif non identifié) génèrent des situations de débats publics qui accentuent leur dimension théâtrale¹⁷⁵. En effet, selon Mourlhon-Dallies et Colin, dans les *forums électroniques*, la « tentation théâtrale » des acteurs est très forte. Ainsi ce qui leur paraît ici le plus important « c'est l'effort déployé par la plupart de acteurs pour se mettre en vedette » (1995, p. 171).

Ce constat rend notre situation par définition paradoxale. Les acteurs vont être tiraillés entre une volonté de coopération et donc de lisibilité de leur argumentation dans le débat (afin de se coordonner vers ce but commun : la prise de décision) et une volonté de visibilité (de mise en scène face au public) somme toute *non maîtrisée* et *non consciente*. En effet, selon Fraenkel, « la pratique d'exposition relève tout à la fois des pratiques magiques (rituels d'exhibitions) et de pratiques symboliques constitutives d'un certain espace public » (1994, p. 108).

Parallèlement, les réunions professionnelles en tant que lieux de débats demandent un très haut niveau d'interactivité car nécessitant « la capacité pour chacun d'interrompre à tout instant le discours pour en faire préciser le sens » (Gensollen et Curien 1992, p. 19). Ainsi, dans des situations de *visioconférences*¹⁷⁶, Lacoste, Mouchon et Périn, suite à leurs analyses de l'usage de ces nouveaux outils, observent que par défaut les transactions sont fortement « préstructurées » par le médium (Lacoste et Périn, 1982, Périn, 1983, Lacoste, Mouchon et Périn 1987, Périn et Gensollen, 1992).

En particulier, comme le souligne Périn, dans ce type de situation, « le dispositif est plus contraignant et, par là-même, limitatif quant aux ressources interactionnelles dont les participants peuvent user. Cette adaptation aux contraintes systémiques oblige à un réel effort interactionnel » (1992, p. 87).

Or, notre situation est asynchrone et, comme nous l'avons souligné précédemment le fonctionnement et la structure des échanges sont déjà fortement limités ; ce qui laisse augurer l'apparition de difficultés pour le bon fonctionnement du débat.

¹⁷⁵ D'ailleurs, au sein des recherches en ergonomie sur l'interaction Homme-Machine dans des environnements partagés et multimodaux se développe un type de conception d'interfaces basé sur la métaphore du théâtre (Laurel, 1993).

¹⁷⁶ Situations d'interactions synchrones, multicanales et médiatisées par ordinateurs présentées dans l'introduction de cette étude.

Enfin, parce que les débats sont fortement ritualisés par souci à la fois d'efficacité et de ménagement des faces, il est possible d'en modéliser à un niveau *micro* la structure et le fonctionnement. Des recherches récentes sur l'argumentation selon une perspective interactionnelle, nous fournissent ce modèle descriptif dit du « dialogue argumentatif » que nous pourrions appliquer à notre situation (Plantin, 1991, 1995, 1996).

23.2 Le modèle du dialogue argumentatif

Dans le modèle de Plantin (1991, 1995, 1996), les acteurs du dialogue ont des rôles argumentatifs qui les amènent à avoir recours à différents types d'argumentation dont nous ne retiendrons ici que ceux utiles à l'analyse de notre corpus.

En particulier, comme nous l'avons souligné ci-dessus, gestion des débats et gestion des rôles sociaux sont étroitement dépendants (Garcia, 1980). C'est la raison pour laquelle les discours argumentatifs sont à analyser selon deux aspects comme le suggérait déjà Vignaux, repris dans le modèle de Plantin.

Seront qualifiés d'argumentatifs « une classe de discours qui comportent au moins les deux caractéristiques suivantes :

- être structurés en propositions ou thèses qui constituent un raisonnement et traduisent directement ou indirectement la ou une position de l'orateur (assertions, jugements critiques) ;
- ils renvoient toujours à autrui, que cet autrui soit individualisé ou non individualisé (un homme, un groupe, ...) et qu'il soit explicitement marqué ou non dans le discours (...) ».

« Nous définirons donc le discours argumentatif comme celui qui, à partir d'une place déterminée de l'orateur au sein d'une formation sociale, marque une position de cet orateur sur un sujet ou un ensemble de sujets, cette position traduisant directement, non directement, ou même déguisant la place de cet orateur au sein de la formation sociale considérée » (Vignaux, 1976, p. 58).

23.2.1 Un modèle à plusieurs niveaux

Selon ce modèle, un dialogue argumentatif commence par l'émission par un des interactants d'une **proposition**. Ce locuteur est appelé le **proposant**.

Exemple : *nous devons l'appeler demain pour le relancer.*

d'autres avec le proposant : ce sont les **alliés**. Tous devront émettre des argumentations.

Nous devons également présenter le rôle du **modérateur** et des **tiers** qui, même s'ils sont absents, sont en quelque sorte intériorisés par les participants (selon Casetti et al., 1981 repris par Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 118).

Le **modérateur** (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 118) est celui qui organise le débat, celui qui donne et alloue les temps de parole. Il est chargé de veiller au bon déroulement de l'échange, il ne prend pas parti, il doit être neutre afin de pouvoir arbitrer le débat, c'est le régulateur. Ce modérateur en fonction des argumentations des deux parties (opposants et proposant avec ses alliés), pourra alors trancher quant à la finalité du débat.

Il est vrai que lorsque les débats sont privés, le rôle du modérateur peut être effectivement intériorisé par les acteurs. Par contre, dans une situation de débat public, ce rôle est primordial car sans cet arbitre il n'y a plus de garantie : le débat peut dégénérer et sortir de son objet.

Les **tiers** sont « tous les membres du public témoins intéressés par l'échange » (Plantin, 1996, p. 27). Nous retrouvons ici le rôle du public selon Garcia (1980) et Doury (1995) présenté ci-dessus.

Il est alors possible d'identifier différents types d'argumentation qui correspondent aux différents rôles argumentatifs des acteurs du débat mais aussi (ce qui nous intéresse en particulier dans notre situation) à différents types de positions sociales en terme de rapport de places.

23.2.2 Les types d'argumentation

Les typologies sont nombreuses (Perelman et Olbrechts-Tyteca, 1958, Toulmin, Rieke, Janik, 1984, Van Eemeren et Grootendorst, 1992 cités par Plantin, 1990) et notre propos n'est pas de faire une présentation détaillée de ces dernières. Nous présenterons donc seulement celles qui nous seront utiles pour notre étude¹⁷⁸. Nous retiendrons ainsi la distinction entre argumentations directes et indirectes de Charolles (1980) en insistant plus particulièrement sur ces dernières.

« Dans la forme directe, un argumentateur, manifestant ouvertement sa volonté d'influencer autrui à propos d'un objet, développe des considérations visant à provoquer ou à argumenter son adhésion à une thèse expressément formulée. Dans

¹⁷⁸ Pour plus de détails, lire *Les essais sur l'argumentation* de Plantin (1990).

la forme indirecte, 'l'argumentateur' n'avance pas explicitement son intention d'influencer un auditoire : pour saisir que son intervention cherche à étayer un point de vue, il faut se livrer à une interprétation qui peut être plus ou moins suggérée ou orientée (...). Cette interprétation qui conduit à une perception nouvelle (seconde) de la démarche d'un sujet, dépend de toutes façons des représentations de la situation qui auront été éveillées (...) chez les témoins (...). L'argumentation indirecte a donc un caractère fondamentalement aléatoire d'où elle tire d'ailleurs sa force : celui qui argumente par sous-entendus pouvant toujours prétendre qu'il n'a pas voulu produire l'effet que l'on impute à sa conduite » (Charolles, 1980, p. 33).

Le choix d'un type d'argumentation correspond en effet à une stratégie discursive et donc sociale (en termes de rapport de places) de l'acteur, qui dans certaines situations ne pourra pas avoir recours à des argumentations directes.

En effet « Qui argumente s'arroge toujours peu ou prou le droit de peser sur les convictions (et conséquemment sur les décisions d'autrui).

En certaines circonstances et sur certains sujets, s'accorder ce privilège peut paraître scandaleux aux yeux de celui qui se voit ainsi pris à parti, catéchisé, sermonné (...) l'argumentateur sentant (alors) bien qu'il va mettre son nez là où il se pourrait bien qu'on ne lui accorde pas le droit de le mettre (et en ne voulant surtout pas avoir l'air de le faire), déjoue par avance la contestation de légitimité qu'il prévoit en affirmant qu'il ne veut pas se mêler de ce qui ne le regarde pas, 'qu'il dit simplement' ce qu'il dit, que l'autre devrait y 'réfléchir' (et non souscrire). Bref, que l'autre est bien libre mais que quand même, lui, à sa place... » (Charolles, 1980, p. 19).

Ainsi les argumentations directes seront celles où données, garanties et conclusions sont clairement explicitées (grâce par exemple à des connecteurs). *A contrario*, les argumentations indirectes, qui sont d'ailleurs les plus courantes, seront celles où le locuteur soit n'explique pas les liens de son argumentation soit a recours à d'autres types d'argumentation.

Dans l'argumentation d'autorité, la loi de passage est de type *de par mon statut écoutez-moi*.

Exemple : *je suis le PDG, vous devez donc m'écouter*.

Dans l'argumentation sur l'ignorance, le proposant amène une argumentation à partir de laquelle l'opposant par manque de connaissance sur le sujet ne peut pas se positionner. Dans l'exemple suivant : *les vendanges ne pourront pas être faites à temps, je vous dis que nous avons besoin de 3 semaines de plus*, nous pouvons imaginer que la loi de passage implicite demande des connaissances sur ce domaine d'activité afin de comprendre le lien qui unit la donnée et la conclusion.

Il nous faut ajouter l'argumentation sans argument. Cette situation un peu paradoxale peut se justifier à partir d'une connaissance du cadre communicatif. En effet, une assertion dans certains contextes peut avoir valeur d'argumentation. Selon Plantin, « dans certains types d'interactions argumentatives où aucune assertion n'est porteuse de sa légitimation, on peut cependant supposer que tout énoncé, factuel ou directif, est susceptible d'être argumenté - ce qui revient à dire que tout énoncé pertinent dans ce cadre peut être mis en question » (Plantin, 1996, p. 78). De plus l'argumentation sans argument est un type d'argumentation à part entière, car comme le souligne Plantin, « toute parole est nécessairement argumentative. C'est un résultat concret de l'énonciation en situation. Tout énoncé vise à agir sur son destinataire, sur autrui, et à transformer son système de pensée. Tout énoncé oblige ou incite autrui à croire, à voir, à faire, autrement. L'étude de l'argumentation est une psychologie, ou une sociolinguistique ». (1996, p. 18). En d'autres termes, une assertion pourra avoir valeur d'argumentation dans des contextes où les acteurs sont *a priori* là pour débattre. Cependant, tel que nous l'avons vu ci-dessus, l'acteur qui a recours à ce type d'argumentation se positionne par là-même d'une certaine manière en terme de rapport de places. Par exemple, une argumentation sans argument où l'acteur ne donne que la conclusion peut avoir valeur d'autorité et correspond à une position haute en terme de rapport de places. Nous verrons que dans notre corpus ce parallélisme entre type d'argumentation et type de rapport de places s'avérera fondamental pour notre analyse.

Sur le même registre, certaines argumentations peuvent reposer sur des *topoi* (Plantin, 1990) c'est-à-dire des *lieux communs* communément admis par une communauté. « Un topos est ainsi défini comme un instrument linguistique connectant certains mots, organisant les discours possibles et définissant les discours acceptables, cohérents dans cette communauté » (Plantin, 1996, p. 66). C'est, en particulier à partir de ce type de lieux communs que peuvent se construire des argumentations indirectes d'autorité et donc des argumentations qui positionnent l'acteur dans un type de rapport de places.

Voici un type de *topoi* construit sur la personne :

- si P est plus, ses actes/ses paroles sont plus ou si P est moins, ses actes/ses paroles sont moins, exemple : L_1 : *tu es le spécialiste, tu as donc raison.*

et un autre type sur ses actes (Plantin, 1990) :

- si l'acte de P est bien, P est bien ou si l'acte de P est mal, P est mal, exemple : L_1 : *c'est toi qui as déjà fait ce type de mission, tu as donc raison.*

Ainsi dans ces exemples, L_1 en ayant recours à ce type de lieu commun se positionne par là-même en position basse par rapport à son interlocuteur.

Il nous faut ajouter également que le fait de faire dévier le débat de fond vers des questions de personne est un moyen efficace d'échapper à l'argumentation (Plantin, 1996, p. 62).

D'autres types de *topoi* seront par exemple les expressions de type *c'est intéressant, c'est bien... (donc vas-y) ou c'est nul... (donc ne le fais pas)*.

Nous reviendrons plus en détail sur ces différents types d'argumentation dans l'analyse, car c'est un procédé récurrent dans notre corpus.

A partir de l'application du modèle des échanges argumentatifs nous allons montrer que la procédure commerciale (telle qu'elle est définie dans le cahier des charges) propose un schéma normatif des échanges argumentatifs. Cela signifie que les rôles institutionnels des acteurs, leurs statuts (au même titre que dans le chapitre précédent à propos des rôles relationnels) leur demandent différents rôles argumentatifs.

Or, le système informatique soutient des échanges qui sont à la fois pluri-locuteurs, professionnels et publics et nous avons souligné dans le chapitre précédent que ce n'était pas sans conséquence au niveau de la gestion des relations interpersonnelles *via* le système. Dans ce type de contexte, nous devons donc appréhender dans ce chapitre au regard de cette étroite dépendance entre relations sociales et caractéristiques des argumentations si le débat peut se dérouler correctement.

24. Le schéma normatif de l'échange argumentatif

Il convient de rappeler que les acteurs de la prise de décision collective, sont le locuteur d'une information commerciale (L_1), les destinataires qu'il a désignés (*Responsable de Développement* (RD), destinataire identifié en *Diffusion pour Action* (DI en DA), destinataire identifié en *Diffusion pour Information* (DI en DI), ainsi que tous ceux qui se sont déclarés comme intéressés (destinataires non identifiés (DNI), c'est-à-dire les lecteurs éventuels).

Ces acteurs devaient spécifier dans le formulaire *Enrichissement* leur intention de participation (ou non) à cette occurrence du processus et donc à cette interaction¹⁷⁹. Selon le cahier des charges, le système demandait aux allocutaires de répondre par

¹⁷⁹ Rappelons le découpage de notre objet d'étude (repris dans le chapitre 1 de la seconde partie) : une interaction correspond à une occurrence du processus d'*action commerciale*, c'est-à-dire à l'ensemble des échanges relatifs à une *information commerciale*, et donc à une intervention *initiative initiale* (saisie sur le formulaire *Information Initiale*) et aux différentes interventions (soit *initiatives* soit *réactives* - soit les deux à la fois - saisies sur le formulaire *Enrichissement*).

oui ou par non à la question suivante : *Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ?*

Ainsi, selon la procédure relative au *processus d'action commerciale*, tous les acteurs, quels que soient leurs rôles respectifs, doivent se prononcer sur :

- la pertinence de l'information commerciale,
- le type *d'actions commerciales élémentaires*¹⁸⁰ à entreprendre.

Que ce soient les RD, les DI en DA, les DI en DI ou encore les DNI (les lecteurs), tous doivent se positionner par rapport à ces questions.

En particulier, les DI en DA, non seulement doivent comprendre la requête de L₁ mais aussi les raisons pour laquelle L₁ leur fait cette requête. De plus, pour décider s'ils acceptent ou non de réaliser la requête, il faut également qu'ils aient approuvé la pertinence de cette dernière. En d'autres termes, ils doivent accepter la pertinence de l'argumentation de L₁ en tant que justification de sa requête.

Ainsi, le locuteur (L₁) et les acteurs identifiés dans la liste de diffusion de *l'intervention initiative initiale* de L₁, ont tous un rôle argumentatif à jouer dans ce processus de prise de décision (voir l'introduction de cette étude ou le cahier des charges en annexe 1).

Le locuteur de *l'intervention initiative initiale*, selon la procédure, saisit une information parce qu'il estime qu'elle est pertinente commercialement, c'est le proposant. En effet, il s'agit bien d'un proposant, car ce locuteur (L₁) va devoir directement argumenter son point de vue, formulable de la façon suivante : *j'estime cette information pertinente commercialement parce que....ce qui me permet de proposer telle hypothèse, telle action...*

Les responsables de développement (RD) doivent vérifier la pertinence de l'information et des actions à entreprendre. Les différents apports des autres interactants seront autant d'arguments qui devront leur permettre de se positionner et de prendre la décision.

Les DI en DA (allocutaires) doivent également vérifier la pertinence de l'information mais aussi accepter de réaliser la requête de L₁ (propositions d'actions). Leur rôle est formulable de la façon suivante : *je suis d'accord avec ce que tu avances parce que... et accepte donc de réaliser ta requête, ou je ne suis pas d'accord pour répondre à ta requête, parce que...*

Les destinataires en *diffusion pour information* (DI en DI) et les lecteurs éventuels peuvent apporter des commentaires, des suggestions, mais également se déclarer comme intéressés par cette opportunité commerciale. Mais pour cela, ils doivent eux aussi accepter la pertinence de l'information et des actions à entreprendre.

¹⁸⁰ Terme employé dans le cahier des charges et repris dans l'introduction de cette étude.

Cependant, nous les considérons comme des **tiers** car ils ne sont *a priori* pas concernés par l'information.

La finalité reste qu'à partir des différents échanges argumentatifs entre les interactants relatifs à cette information initiale :

- le RD en tant que modérateur doit confirmer la pertinence de l'information et des propositions d'actions. Pour ce faire, il a donc besoin de connaître différents échanges ayant eu lieu sur le système afin de trancher,
- le destinataire direct (DA) doit confirmer qu'il prend en charge les actions à entreprendre afin que le processus commercial se poursuive.

Ainsi, au regard des caractéristiques de l'interaction présentées durant cette étude auxquelles nous devons adjoindre les problèmes spécifiques à toute prise de décision dans un contexte médiatisé par ordinateur, pluri-locuteurs, professionnel et public, nous allons maintenant décrire plus en détail le rôle des acteurs du débat. Nous nous appuyerons sur le modèle du dialogue argumentatif décrit ci-dessus.

En effet, le processus de prise de décision collective peut générer des négociations d'opinions susceptibles d'être menaçantes pour les faces. Ainsi en exposant les rôles de chacun des acteurs du débat (proposants, opposants, modérateurs, alliées, tiers) et en y intégrant nos apports des chapitres précédents (en particulier les rôles des acteurs selon la procédure relationnelle), nous allons voir que la gestion de ces rôles est problématique dans notre situation.

24.1 Le rôle de proposant

Le rôle du proposant est problématique pour un ensemble de raisons que nous allons maintenant décrire.

Les locuteurs des propositions, selon la procédure, doivent dans le formulaire Information Initiale (II) :

- rédiger un compte rendu d'actions,
- exposer leurs motivations, faire des hypothèses d'interventions et des propositions d'actions.

C'est pour réaliser cette tâche qu'ils vont devoir construire leur argumentation. En effet les comptes rendus (champ CR) sont les données servant de soubassement à l'exposé afin d'amener la conclusion que sont les motivations et hypothèses d'interventions (champs MHI). Cette argumentation permet également de justifier leurs propositions d'actions (PA).

Ainsi la structure du formulaire impose de fait un type d'argumentation, formulable de la façon suivante : *dans le compte rendu, j'expose les faits, les arguments qui me semblent étayer la pertinence de cette information. Ces données justifient ma motivation afin d'émettre ma conclusion que sont les hypothèses d'interventions. Cette argumentation me permet de justifier mes propositions d'actions.*

Or ces deux tâches, lorsqu'on leur adjoint les différentes observations faites durant cette étude, sont en elles-mêmes problématiques. En particulier, comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, le proposant expose son information sur la place publique, il prend donc un risque pour ses faces. En d'autres termes, il a intérêt à défendre sa proposition sachant que tous les autres acteurs vont être susceptibles de faire des contre-propositions. Or construire une argumentation dans notre situation est en soi difficile. D'une part nous avons suffisamment souligné les difficultés relatives à la production d'un discours sur un support pré-structuré et informatique dans un contexte professionnel et multi-spécialiste et d'autre part le compte rendu d'interactions renvoie aux problématiques du rapport entre parole et action. C'est sur ces dernières questions que nous allons maintenant nous pencher.

24.1.1 Le récit d'interactions

La parole qui rend compte d'actions passées (actions individuelles ou collectives, entretiens¹⁸¹...) pose un ensemble de problèmes. En effet, la rationalisation par le langage d'un événement passé ne permet pas de rendre compte de ce dernier tel qu'il s'est réellement déroulé et cela pour différentes raisons.

Au cours d'une interaction, par économie, tout individu a été confronté à la nécessité de devoir sélectionner dans la complexité d'un événement ce qu'il choisit de dire. Il doit donc *juger* (au sens faible du terme) son action passée pour la résumer. On peut ainsi imaginer l'écart qu'il peut y avoir entre le résumé suivant fait par un mari à sa femme, *je suis allé ce matin chez notre assureur pour le nouvel appartement, tout est OK*, et le détail de ce qui s'est réellement passé : les négociations, les explications, les tâtonnements... Cette sélection qui crée un écart entre ce qui s'est passé et ce qui est dit est donc inévitable.

¹⁸¹ Nous utilisons *action* comme terme générique englobant l'ensemble des actions et interactions humaines, l'interaction étant alors une action particulière (Pinsky, 1991, P. 123).

Cependant, cette sélection par le locuteur de ce qui est pertinent de dire au regard de cette complexité sera plus forte encore dans un contexte professionnel, prescriptif et public (notre situation).

La représentation de son action par son discours sera alors empreinte de ses positions personnelles et de son rapport à la norme, c'est-à-dire de ce qu'il pense être pertinent de dire et de ne pas dire face au collectif pour être mis en valeur.

En effet, « dans une très grande majorité des cas, le sujet adopte alors une attitude qui le pousse à embellir sa conduite de façon à accroître la conformité avec le modèle dominant » (Oddone et al., 1981, p. 56, cité par Faïta, 1989, p. 112). En d'autres termes, cela signifierait que la tendance à écrire dans un style de spécialistes (chapitre 3 de la première partie) serait à la fois la résultante d'une réaction à un système qui symbolise la norme (chapitre 2 de la seconde partie) et d'une volonté d'être conforme à un modèle (celui du spécialiste).

De plus, le contenu du discours diffère selon les cadres participatifs : un compte rendu destiné à un allocataire identifié diffère totalement de celui fait pour être lu en public.

Prenons comme exemple le cas d'un salarié qui rend compte de ce qu'il a fait à un autre salarié, tous deux travaillant sur le même projet commun. Le compte rendu d'action aura pour fonction la coordination des deux acteurs afin de réaliser la tâche commune qui leur est assignée. Ils travaillent ensemble et partagent une représentation relativement commune de ce projet. Leur objectif est commun et ils ont intérêt l'un comme l'autre à ce que leurs comptes rendus d'actions soient compréhensibles pour qu'ils puissent s'ajuster mutuellement. Comme le souligne Thévenot (1990, p. 46), « l'un juge de ce que fait l'autre, dans la mesure où il doit en tenir compte pour coordonner sa propre conduite ». Ainsi celui qui rend compte de ses actions doit accepter de donner des moyens de pouvoir être critiqué et jugé sur ses actions pour que les autres puissent s'ajuster à lui afin de réaliser ensemble la tâche commune poursuivie. Le rapport à la norme, c'est-à-dire le fait de dire ce qu'il pense être bien de dire par rapport à la prescription (voir le deuxième cas, ci-dessous) sera alors atténué, car dans l'objectif de la réalisation du but commun, il doit permettre à l'autre de s'ajuster. Il se doit donc d'essayer d'être fidèle *au mieux* (voir ci-dessous) à ce qui s'est réellement passé.

Dans le deuxième cas, l'acteur professionnel rend publiquement compte de ses actions. Il est confronté aux prescriptions de l'organisation, c'est-à-dire aux procédures qui proposent un modèle du bien-faire, de la norme. Ainsi, dans un contexte prescriptif, pour exprimer leurs actions passées, les acteurs d'une part trouvent que « la nomenclature est : 'mal adaptée', 'en décalage', 'non appropriée', 'rigide', elle 'ne correspond pas' à 'l'exercice quotidien', à 'la pratique' » (Dodier, 1990, p. 128) et d'autre part, « devront pallier une première lacune : combler le fossé qui

sépare la réalité de l'exécution et de la réussite de leurs actes du modèle supposé » (Faïta, 1989, p. 112). Autant dans le premier cas, les acteurs doivent, pour des questions de coordination, être au plus près de ce qui s'est réellement passé, autant dans le second, l'écart entre le réel et sa représentation risque d'être large (d'autant plus dans les situations où la conformité au modèle théorique importe).

Or dans notre situation où il sait qu'il sera lu par tout le monde, le proposant est confronté à la difficulté de devoir être proche de la réalité (afin que les DI en DA puissent se coordonner par rapport à ses propositions d'actions) mais aussi d'apparaître comme conforme au modèle dominant.

De plus, dans tous les cas, le compte rendu discursif dans un contexte public est un exercice qui ne va pas de soi.

Il faut d'abord essayer de trouver les mots de dire « ce qui s'est réellement passé », et conformer le récit à des modes d'expressions imposés (Faïta 1989, p. 115). Ensuite, « le travail réel est compliqué et il n'y a pas évidence à ce que les ressources du symbolisme en capture les méandres » ce qui justifie souvent l'expression « c'est compliqué », dans la bouche des acteurs (Schwartz, 1993, pp. 98-99).

Or dans notre situation, nous avons souligné (chapitre 3 de la première partie) qu'il peut être très difficile de faire un compte rendu concernant un domaine et un secteur d'activité dans un cadre participatif large, c'est-à-dire composé d'un public de plusieurs types de spécialistes, aux connaissances contextuelles diverses et inégales. Enfin, s'exposer aux critiques, montrer trop ouvertement que l'on veut paraître conforme au modèle dominant ou encore trop argumenter son propos peut être vécu au niveau de la relation comme une prise de position basse dans l'interaction¹⁸².

Ainsi, au regard de ces différentes difficultés qui consistent à :

- construire une argumentation visible c'est-à-dire :
 - * rendre visible ses intentions d'actions pour se coordonner aux actions des autres dans une situation de tâche commune,
 - * rendre visible ses intentions d'actions dans un contexte public et professionnel tout en étant conforme au modèle établi,
 - * se confronter à la difficulté linguistique de rédiger un compte rendu dans un contexte pluri-spécialistes,
- ménager ses faces c'est-à-dire avoir un comportement relationnel viable,

nous pouvons nous poser la question suivante : malgré ces différentes contraintes, est-ce que le proposant a pu construire une argumentation ayant un bon score de *lisibilité*¹⁸³ (c'est-à-dire facilement compréhensible) de telle sorte que les autres

¹⁸² Rappelons que s'exposer à la critique, s'auto-justifier... sont des FTAs pour la face positive de celui qui les produit (voir chapitre précédent).

¹⁸³ Nous rappelons que ce terme a été utilisé dans le chapitre 2 de la première partie (issu des travaux de Richaudeau, 1969, 1973).

acteurs, quel que soit leur rôle, puissent se faire une opinion sur ces données et donc soit construire une opposition soit se montrer d'accord ?

De plus, la parole qui permet d'annoncer ses intentions d'actions est aussi problématique que celle qui rend compte de ses actions.

24.1.2 La parole de l'action comme annonce

L'annonce d'une action future est confrontée aux mêmes problèmes que celles du compte rendu d'actions. En d'autres termes, toutes les difficultés relatives au compte rendu d'actions sont également valables dans ce paragraphe ; mais d'autres viennent s'y adjoindre.

En effet, si les acteurs ont déjà eu des difficultés à produire les comptes rendus d'actions cela ne peut que risquer d'avoir des répercussions sur l'interprétation des annonces d'actions futures qui sont bien entendu étroitement liées à ces comptes rendus.

De plus, l'annonce d'intentions d'actions soulève un problème qui lui est spécifique. Thévenot (1990) le décrit à partir de l'exemple fictif de sa fille qui lui annonce son intention de « faire la Vallée Blanche ». Il constate qu'il y aura inévitablement un écart entre cette intention et ce que sa fille va réellement faire. En effet, elle ne peut pas savoir à l'avance si elle va rencontrer des difficultés susceptibles de modifier son plan d'action et même de l'obliger à renoncer à son projet initial. En d'autres termes « nous découvrons l'action au fur et à mesure que nous devons négocier les accidents de terrain, négliger tel revers de fortune ou le prendre en considération ». Cette caractéristique de l'action future peut être difficilement gérable par les acteurs qui, dans des contextes sociaux, devront justifier *a posteriori* les écarts entre leurs déclarations d'intentions et ce qui s'est réellement passé.

Ainsi, dans notre situation, les destinataires et les lecteurs doivent donner leurs points de vue sur la pertinence de l'information et des propositions d'actions. Or ce rôle signifie que l'allocutaire ait d'abord compris l'intérêt de l'information, qu'il en ait également compris le compte rendu en tant que données justifiant les hypothèses d'interventions et d'actions, et qu'il doive enfin donner son point de vue sur des actions futures, sachant que L₁ n'a peut-être pas pu, dans sa situation, pour des questions de difficultés à dire l'action passée et future et pour des questions de faces, lui donner les moyens de le faire.

Malgré ces différentes remarques les locuteurs (L_1) ont-ils pu construire une argumentation ? Ou encore, ces remarques ont-elles eu des répercussions sur la lisibilité de leurs argumentations ?

Avant de répondre à ces questions, voyons en quoi la position des opposants potentiels est également en elle-même problématique.

24.2 Le rôle d'opposant

Malgré les différents problèmes inhérents à l'exposition de la proposition, les différents acteurs susceptibles de s'opposer, c'est-à-dire tous les acteurs, doivent donner leur opinion sur :

- le compte rendu d'actions fait par le proposant (L_1) ,
- ses hypothèses d'interventions et ses propositions d'actions.

Or, ils ne disposent pour ce faire que des informations saisies sur le système (puisque nous sommes dans une situation médiatisée par ordinateur).

De plus, comme nous l'avons souligné dans le chapitre précédent, donner son opinion, contredire un acteur, juger un propos... sont autant de menaces pour les faces de celui qui reçoit ces actes. En effet, les débats d'opinions peuvent facilement dévier vers des débats de personnes. Or, les rapports de places sont en apparence tendus dans notre situation d'interaction, parce que régis par des contraintes contradictoires en provenance à la fois du contexte social, de la procédure, des fonctionnalités du système, ce qui met les acteurs constamment dans des situations de *double contrainte*. Quelles vont être les répercussions de ces phénomènes sur le contenu des débats et surtout sur la forme des argumentations et donc sur la manière dont ces acteurs ont géré leurs rôles argumentatifs ?

Avant d'analyser dans ce chapitre les interactions dans leur globalité et voir si pour chacune d'elle il y a eu débat et prise de décision, présentons enfin le rôle des modérateurs et du public.

24.3 Le rôle d'allié

Ce rôle sera *a priori* tenu par les destinataires en DA. En effet, s'ils sont sollicités pour agir, c'est sûrement parce le proposant pensait qu'ils seraient d'accord pour être les responsables de l'action.

Cependant ce rôle peut être aussi tenu par n'importe quel acteur. Dans tous les cas, il consiste à amener une argumentation qui appuie celle de L_1 . L'allié rencontrera donc les mêmes difficultés que l'opposant concernant l'interprétation de son *intervention initiale*.

24.4 Le rôle du modérateur

Selon la procédure, les modérateurs sont les responsables de développement (RD) car ils doivent vérifier la pertinence de l'information et des actions commerciales à entreprendre en s'inspirant de ce que les autres acteurs, alliés et opposants, ont avancé, c'est-à-dire de leurs différentes argumentations. Ils vont donc déjà rencontrer les mêmes difficultés que les opposants concernant l'interprétation de la proposition du proposant.

Cependant dans notre situation, ces modérateurs sont aussi acteurs du débat. Or, pour le bon fonctionnement d'un débat public, afin de mieux arbitrer, de mieux répartir les temps et les tours de paroles, de recadrer, de trancher, il est préférable que le modérateur soit neutre et donc extérieur au débat.

En effet, comme nous l'avons souligné dans le chapitre précédent, cette société prône un type d'organisation peu hiérarchique. Cela signifie que les modérateurs peuvent avoir tous les autres rôles (proposants, opposants, alliés) ; ils sont donc susceptibles d'être à la fois à l'extérieur et à l'intérieur du débat. Comment arriveront-ils à trancher tout en étant acteur du débat ?

C'est un problème majeur car au bout du compte, en fonction des différentes argumentations fournies par les deux parties, le modérateur devra bien juger de la pertinence d'une information en ménageant la face de chacun. En effet, la difficulté pour ce dernier sera de trancher sans trop éveiller les susceptibilités.

En d'autres termes, malgré ces différentes contraintes est-ce que les responsables de développement ont pu jouer leur rôle de modérateur dans ce processus de prise de décision ?

24.5 Le rôle des tiers

Nous entendons par *tiers*, les acteurs qui ne sont pas destinataires directs de l'information, c'est-à-dire les destinataires identifiés en *diffusion pour information* (DI en DI) qui sont susceptibles d'intervenir dans le débat. Leur problème spécifique (autre celui d'opposants) est alors de faire en sorte que le fait de donner leur point de

vue n'apparaisse pas comme illégitime, bien qu'ils en aient *a priori* la possibilité. Nous pourrions à ce propos reprendre la manière dont ils ont géré leurs intrusions dans les échanges au niveau des relations interpersonnelles (chapitre précédent) et voir si ces dernières jouent en faveur ou en défaveur de leurs argumentations. En effet, dans d'autres situations de débats publics, il est rare que les tiers se risquent à prendre la parole à moins qu'ils n'aient un statut particulier qui légitime leur intrusion. Nous devons donc analyser dans ce chapitre la manière dont ils ont géré ce rôle.

De plus, nous retiendrons comme *tiers* le public en général (c'est-à-dire les lecteurs potentiels de la société, les destinataires non identifiés, DNI). Or « l'une des caractéristiques du débat concerne l'existence d'un public. C'est ce dernier qui constitue le véritable enjeu, c'est lui qu'il faut convaincre car il paraît peu probable de pouvoir convaincre son adversaire (...). La finalité d'une telle interaction est donc 'externe' puisqu'elle est l'objet d'enjeux, le débat est donc une interaction qui se donne en spectacle et dans laquelle il faut s'efforcer d'être le meilleur » (Vion, 1992, pp. 138-139).

Nous voyons ici une autre explication possible de cette tendance des proposants, face à ce public, à produire des écrits hyperspécialisés (revendication identitaire) qui se veulent être efficaces et opérationnels (discours opératif et prescriptif) dont nous connaissons les conséquences au niveau des relations interpersonnelles et dont nous appréhenderons ici celles au niveau de la finalité de l'interaction.

25. Analyse du corpus¹⁸⁴

Nous allons commencer par analyser la manière dont est construite l'argumentation dans les propositions (c'est-à-dire les interventions initiales). Puis, nous analyserons, pour chaque interaction, s'il y a eu désaccord ou accord (*opposants* et *alliés*) dans les réponses et donc oppositions, débats et enfin prise de décision.

En particulier, l'analyse des échanges en tant qu'échanges argumentatifs nous permettra d'amener d'autres arguments explicatifs (en plus de ceux présentés dans les chapitres précédents) sur la manière dont sont formulées les interventions des modérateurs, des opposants, des alliés et des tiers.

¹⁸⁴ Dans cette analyse, nous reprenons toutes les conventions utilisées dans les chapitres précédents.

25.1 Les propositions

Nous allons pouvoir réutiliser nos analyses des interventions initiales faites dans les différents chapitres de cette étude. En effet, de leurs caractéristiques dépend l'efficacité de l'argumentation.

Au niveau discursif, nous avons montré que les interventions initiales avaient un faible score de lisibilité, résultant de l'agrégation d'une situation à la fois professionnelle (écrits hyperspécialisés et télégraphiques) et procédurale (non-respect des règles rédactionnelles) et dans une moindre mesure¹⁸⁵, d'une situation informatique (style oralisé et télégraphique, nombreuses fautes, élisions...).

Ces différentes caractéristiques ne sont pas sans conséquence sur la forme de l'argumentation. En effet, nous avons souligné dans le chapitre 1 de cette étude que les règles rédactionnelles n'ont pas toujours été respectées, en particulier celles s'appliquant à la saisie des champs CR, MHI et PA. Or c'est à partir de l'articulation de ces trois champs que L₁ construit son argumentation destinée à tous les destinataires, quelque soit par ailleurs le rôle de chacun.

Illustrons ce processus par l'exemple suivant où, bien que les informations n'aient pas été saisies au bon endroit, nous allons essayer de reconstruire (car ce n'est qu'une interprétation) l'argumentation de L₁.

Exemple 6 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

suivre son évolution dans la structure, il est en partance sur 6 mois vers un poste en Direction Générale

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

une bonne vision des spécificités de nos intervention

Nature de la prestation :Management

Proposition d'action : ?

Dans cet exemple, nous avons deux **données** (le champ PA est vide) :

*il est en partance sur 6 mois vers un poste en Direction Générale,
une bonne vision des spécificités de nos interventions.*

Ces données sont à reconstruire avec un risque de malentendu. En effet, non seulement la deuxième n'est pas saisie au bon endroit, mais de plus, elle est rédigée dans un style télégraphique (*élisions de mots : (il a) une bonne vision...*). De plus, le connecteur argumentatif *car* qui permettrait d'explicitier le lien entre les données et la première **conclusion** (*suivre son évolution dans la structure*) est absent.

¹⁸⁵ En effet, rappelons que les caractéristiques des discours produits sur le formulaire *Information Initiale* sont plus proches d'un type d'écrit professionnel que les discours produits sur le formulaire *Enrichissement* qui eux le sont plus d'un écrit médiatisé par ordinateur (voir conclusion de la première partie de cette étude).

Ensuite, le lecteur doit reconstruire la suite de l'argumentation, par exemple, de la manière suivante :

*Parce qu'il est en partance sur 6 mois vers un poste en Direction Générale (**donnée 1**) et qu'il a une bonne vision des spécificités de nos interventions (**donnée 2**), je propose qu'on suive son évolution dans la structure (**conclusion 1**).*

Or, les lois de passage sont-elles évidentes pour tous les acteurs de l'entreprise ? Quel est le rapport entre la donnée 1, la donnée 2 et la conclusion ? C'est ici que nous voyons les conséquences d'un écrit télégraphique régi par un principe d'économie, transgressant les règles rédactionnelles, ne fournissant que le minimum de données et n'explicitant pas assez les liens logiques. Nous pouvons penser que seuls les spécialistes du Management (*Nature de la prestation*) et qui, de plus, connaissent le client seront en mesure d'interpréter cette argumentation. Or personne ne répond.

Dans l'exemple suivant, nous avons une confirmation que l'économie de données associée à une absence d'explicitation du lien causal, aboutit à une remise en cause de la pertinence de l'information.

Exemple 2 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

CPE a rencontré ces personnes dans le cadre de missions et propose d'aider à monter un rendez vous plus ciblé. Elle cherche qui est intéressé par ces contacts éventuels

Nature de la prestation :générale

Proposition d'action (s) :

Dans ce discours qui constitue l'essentiel de l'information, il n'y a pas de connecteurs (selon la première partie de cette étude, c'est une conséquence d'un type de discours professionnel et d'une situation informatisée). Nous pouvons donc reconstruire (bien que ce ne soit qu'une hypothèse) les deux argumentations suivantes :

*Parce que CPE a rencontré ces personnes dans le cadre de missions (**donnée 1**), elle propose d'aider à monter un rendez vous plus ciblé (**conclusion 1**).*

*C'est pourquoi, elle cherche qui est intéressé par ces contacts éventuels (**conclusion 2**).*

Or un lecteur (DNI) répond :

j'ai lu l'information avec beaucoup d'attention, mais peu d'intérêt, dans la mesure où l'on ne connaît pas le contenu de vos échanges : donc impossible d'apporter un enrichissement éventuel.

Ce cas est vraiment intéressant car cet opposant argumente clairement son opposition (connecteur *donc*), il remet en cause explicitement la pertinence de l'information *j'ai lu l'information avec beaucoup d'attention, mais peu d'intérêt*, en se justifiant (pourquoi ?) *dans la mesure où l'on ne connaît pas le contenu de vos échanges* ce qui l'amène à la conclusion *impossible d'apporter un enrichissement éventuel*. En effet, L₁ ne dit rien sur ce que CPE lui a dit a propos de ces personnes (données supplémentaires). Ainsi, cette réponse montre que l'économie de données peut jouer en défaveur de la finalité de l'échange.

L'exemple 56 est aussi un cas intéressant.

-----**Objet de l'appel**-----

Description du projet :Accompagnement d'un groupe de dirigeants de haut niveau

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

texte : appel d'offre identifié par T, GLR et JSB

Nature de la prestation: Communication, Management de Projet, Stratégie / Politique

-----**Diffusion**-----

Responsable(s) de dvlpt : MDA

Diffusion pour information : RDB, MDA, MDC

Diffusion pour action : COF

Diffusion papier: MDB, FKU

Nous avons souligné dans le chapitre 1 de la seconde partie que ce type d'information où le locuteur s'est lui-même inscrit en DA, posait problème. En effet, dans ce cas, L₁ n'émet aucune requête précise ni aucune proposition d'action destinée à un allocataire. Il n'argumente pas l'information suivante : *Accompagnement d'un groupe de dirigeants de haut niveau*.

D'ailleurs, nous pouvons noter que ce sont des cas de type de discours opératif à outrance, tels les deux exemples ci-dessous, où le locuteur n'expose plus que les conclusions en termes d'hypothèses d'interventions et d'actions sans donner aucun argument (répétitions de structures nominales et infinitives¹⁸⁹).

Exemple 4 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

dynamisation des méthodes de planification stratégique (PSU), et adaptation du Management et de l'organisation.

Insertion d'un fichier :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Offre à faire pour mi-novembre

Exemple 7 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

texte : Consultation pour S1

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

texte : Offre commune à monter par X

Dans certains cas, les locuteurs construisent leurs argumentations en ayant recours à des évaluatifs soit dans les données soit dans les conclusions. Ces évaluatifs sont alors des lieux communs, de type : *parce que c'est intéressant nous pouvons faire çà....*

Exemple 9 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

formalisation de réseaux de prescription externe

Insertion d'un fichier :

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Les commerciaux de S1 sont uniquement des prescripteurs qui s'adressent soit à des clients ou prospects (qu'ils cherchent à transformer en prescripteurs) soit à des prescripteurs. Il pourrait être intéressant de proposer à S1 une intervention de formalisation des connaissances de réseaux de sa structure pour l'acte de vente/fidélisation

Ainsi dans cet exemple, une seule donnée et la répétition de la même conclusion formulée différemment dans deux champs différents (donnée en italique, conclusion soulignée, le connecteur étant absent : *en conséquence ?*) sont-elles suffisantes pour le lecteur, pour juger l'argumentation (bien que pour L₁, cela soit évident : *si les commerciaux... alors c'est intéressant de*) ?

Exemple 10 :

Champ CR : Intérêt pour l'ingénierie de l'insertion et gestion des cadres...

¹⁸⁹ Exemples directement issus du paragraphe sur les discours opératifs (chapitre 3 de la première partie).

Champ MHI : Devient en 95 responsable de la gestion des cadres...intêret pour projet COB.

De même dans ces exemples, la répétition de la même conclusion dans deux champs différents commence par le même lieu commun de type : *allons-y puisqu'il est intéressé...*

Exemple 38 :

Même phénomène dans le cas suivant où nous retrouvons le même évaluatif. La reformulation de l'argumentation de type *topos* pourrait être la suivante : *parce qu'il est intéressé par une approche.. GPE... je propose de la GPE...*

Champ CR : Intéressé par une approche RH, GPE, compétences...

Champ MHI : GPE, compétences, formation

Ainsi, ce type d'argumentation basé sur un *topos* peut amener le lecteur, afin de se faire une opinion, à se poser la question suivante : *pourquoi est-ce intéressant, pourquoi est-il intéressé ?* Le phénomène est le même lorsque le proposant justifie soit ses données soit ses conclusions par ses croyances et ses sentiments, comme dans les exemples suivants.

Exemple 16 :

Champ CR : A - Au niveau Convergence il renouvelle sa suggestion d'aller revoir le responsable du CIC que connaît ELH; je crois qu'il est prêt à jouer le jeu et même à jouer à nous aider à convaincre le CIC que Convergence c'est mieux; ses deux adjoints ont été prévenus de cette intention. Alors ELH et BGA à vous de jouer et de créer une connivence avec lui sur ce sujet

Dans cet exemple une des première conclusion est construite sur le ressenti de L₁.

Parce qu'il renouvelle sa suggestion d'aller voir... le CIC je crois que...

Cette première conclusion lui permet ensuite d'ajouter ses propositions d'actions *parce que je crois qu'il est prêt à jouer le jeu, alors ELH et BGA à vous de jouer avec d'ailleurs une garantie, ses deux adjoints ont été prévenus de cette intention.*

Cependant est-ce que cette argumentation basée sur le ressenti de L₁ est convaincante, est-ce suffisant pour se forger une opinion ?

Nous trouvons également des argumentations d'autorité car les locuteurs donnent peu ou pas de données et amènent une conclusion de type *il faut que*.

Exemple 11 :

champ CR : - au niveau des RH et de la gestion des compétences il faudrait aborder Z...

Dans cet exemple L₁ ne justifie pas la raison pour laquelle il faudrait aborder Z.

Exemple 17 :

champ CR : S1 s'apprête à investir 500 MF en 95 sur un site industriel proche de LYON/ Il faut essayer de se placer// S1 a été le premier client de JCL...; j'ai fait une mission en 73/74 sur l'implantation des centres de distribution/ je verrai bien un courrier riche en références adressé directement à X par RDB et MDC

Nous avons ici quelques données :

S1 s'apprête à investir 500 MF en 95 sur un site industriel proche de LYON

S1 a été le premier client de JCL...;

j'ai fait une mission en 73/74 sur l'implantation des centres de distribution

Est-ce cependant suffisant pour que le lecteur comprenne et accepte la conclusion // faut essayer de se placer ?

Dans les autres propositions, l'adoption par les locuteurs d'un type de discours opératif et prescriptif rédigé dans un style télégraphique et oralisé, qui se veut économique, riche en nominalisations, en éléments listés et en élisions de mots (résultant d'un contexte à la fois professionnel et médiatisé par ordinateur) n'est pas sans conséquence sur la forme de l'argumentation qui sera également réduite à l'essentiel.

La constitution en listes (chapitre 3 de la première partie) produit un type d'argumentation où les arguments et la conclusion se suivent, souvent d'ailleurs, suite à des erreurs de saisie (chapitre 1 de la première partie).

L'exemple type est le suivant (53) :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Donnée 1 : S1, est actionnaire de S2, S3, etc.

Donnée 2 : S1, société de capital risque, créée par un certain nombre de grosses mutuelles (S4, S5, S6) et le S7 est très présent dans diverses coopératives de commerce de détail, dont celles mentionnées ci-dessus.

Conclusion 1 : Il lui est certainement possible de nous introduire dans certaines de ces sociétés.

Dans cet exemple, les deux données sont-elles suffisantes pour que tous les lecteurs, même les non spécialistes, acceptent la conclusion 1 ?

Puis, L₁ décrit les pré-requis pour s'introduire chez ces sociétés, c'est le plan d'action :

Cela passe par l'organisation d'une réunion de travail avec lui, pour repérer quelques entrées privilégiées.

Il ajoute ensuite une autre hypothèse d'action qu'il justifie par une donnée dont on peut se demander aussi si elle est suffisante.

Conclusion : Je pense qu'il faut les aborder en priorité par l'angle commercial/marketing,

Donnée : d'autant que JOM est bien attiré par ce type d'entreprises

Dans l'exemple suivant, la rédaction sous forme de discours opératif qui privilégie l'action (chapitre 3, première partie) amène L₁ à exposer directement ses conclusions avec peu de données. Ses argumentations sont alors rédigées dans un style qui privilégie les structures nominales et infinitives (chapitre 3, première partie). Cela ne laisse donc aucune ouverture possible. En effet, comment donner son point de vue à une proposition du type de l'exemple 3 ?

Exemple 3 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Monter 2 procédures APTE concernant : (**conclusion**)

- Tramway monorail

- Tramway combiné

-----**Motivations, hypothèses d'intervention**-----

Prescription S2 Alsace (Y) (**donnée**)

Dans cet exemple en effet, nous savons seulement que le contact est issu d'un prescripteur (donnée). Puis, L₁ (avec une erreur de saisie) passe directement à la conclusion *monter 2 procédures...*

Est-ce suffisant pour que le lecteur se fasse une opinion ? Cela ne semble pas être le cas puisque le seul allocutaire qui répond souligne qu'il aimerait en savoir plus :

RDC : Si possible, je souhaite en savoir plus sur le sujet.

De même, l'exemple suivant, seule subsiste la conclusion (avec encore une fois une erreur de saisie). Elle est rédigée selon un type de discours opératif et prescriptif.

Exemple 4 :

-----**Compte rendu de l'entretien**-----

Dynamisation des méthodes de planification stratégique (PSU), et adaptation du Management et de l'organisation

En résumé, cette forme d'argumentation, à reconstruire, réduite à l'essentiel et télégraphique (conséquence d'un contexte professionnel et médiatisé par ordinateur) et qui subit aussi les difficultés inhérentes à la rédaction d'un compte rendu et de propositions d'actions futures dans un contexte normatif et dans un cadre participatif large, rend les propositions de L₁ ambiguës. Tous les lecteurs auront-ils en effet la possibilité de reconstruire les lois de passage et de se faire ainsi une opinion sur ces argumentations en dépit de la faiblesse en données ?

Car nos reformulations ne sont que des hypothèses et nous ne pouvons pas savoir, à partir du peu de données, de l'absence de connecteur et de loi de passage... ce que L₁ a réellement voulu argumenter.

Or nous verrons, dans l'analyse des échanges argumentatifs, que justement lorsqu'il y a intervention réactive de la part des acteurs, c'est très souvent pour recueillir davantage d'information. Cela montrerait donc bien que la quantité de données est insuffisante pour que les lecteurs se fassent une opinion.

En partant de cette étude de la manière dont les locuteurs ont construit leurs propositions, nous allons maintenant analyser les interventions des autres interactants : les opposants, les alliés, les modérateurs et les tiers.

25.2 L'échange argumentatif

Rappelons que dans 20 cas (présentés dans le chapitre 1 de la seconde partie), il n'y a pas de réponse à l'intervention du locuteur de l'intervention initiative initiale. Dans ces cas là, c'est évident, il n'y a pas de retour du collectif et donc ni échange argumentatif ni débat. Rappelons aussi que dans 14 cas, il y a eu 2 réponses, dans 7 cas, 3 réponses, dans 1 cas, 4 réponses et dans 2 cas, 5 réponses¹⁹⁰. En d'autres termes, il n'y a eu *a priori* que peu d'échanges argumentatifs.

De plus, dans l'analyse fonctionnelle et structurale des échanges (chapitre 1 partie 2), portant sur l'échange entre L₁ et les DI en DA (les allocutaires), nous avons souligné deux niveaux d'ambiguïté :

- ambiguïté sur le contenu pragmatique de la requête adressée à l'allocutaire (par l'analyse de l'articulation des informations fournies dans les champs PA et EP),
- ambiguïté sur le destinataire de cette requête.

Nous avons également analysé si les DI en DA avaient les moyens de réaliser la requête de L₁, à savoir, s'ils disposaient du numéro de téléphone et de l'adresse (actes subordonnés) de celui ou celle qu'ils devaient contacter.

En ce qui concerne les échanges entre, d'une part L₁ et les RD et d'autre part L₁ et les DI en DI et les DNI, nous nous sommes contentée de montrer que ces interventions étaient imprévisibles et variées et que les liens pragmatiques entre ces interventions et celles de L₁ n'étaient souvent pas établis. Enfin, nous avons montré que dans la plupart des cas, les échanges étaient tronqués.

Or, nous nous étions intéressée à la cohérence fonctionnelle et structurale des échanges en laissant en suspens l'analyse des conséquences de cette dernière sur la finalité de l'ensemble de l'interaction : la prise de décision collective. Ces analyses ne sont donc pas suffisantes.

Si l'on regarde maintenant, le contenu des interventions des allocutaires, au regard de leur rôle argumentatif, dans seulement trois cas (2, 41, 56) des acteurs remettent en cause la pertinence de l'information. Dans les cas 2 et 56 (présentés dans le paragraphe précédent), les allocutaires qui répondent soulignent qu'ils manquent d'informations contextuelles et donc de données pour se faire une opinion sur la position de L₁.

Dans le cas 41, ce sont deux modérateurs (RD) qui, l'un après l'autre, ont recours à une argumentation d'autorité. En effet, d'une part, ils ne justifient pas leur désaccord et d'autre part, ils n'attendent pas d'avoir le point de vue des autres acteurs.

Exemple 41 (désaccord non argumenté) :

Ea : je confirme que nous sommes a priori pas du tout intéressé !!!

Eb : je reconferme

¹⁹⁰ Analyse faite dans le chapitre 1 de la seconde partie.

Ainsi, dans ces trois exemples, il n'y a pas d'autre réponse et il n'y a donc pas de débat. Nous avons d'ailleurs souligné qu'il était particulièrement risqué pour des questions de faces de s'opposer en public. Cette explication peut-elle justifier ce faible nombre d'oppositions ? Pouvons-nous véritablement supposer que toutes les informations saisies sur le système étaient pertinentes ? Ou est-ce que pour des raisons de faces, les véritables oppositions ont eu lieu en dehors du système ?

Nous devons nous poser ces questions, car l'objectif affiché, par le cahier des charges de cette société, était de décider collectivement de la pertinence de l'information et le cadre, tel qu'il avait été défini, était susceptible de générer des oppositions. Ne serait-il pas possible alors d'avancer le raisonnement suivant : les acteurs s'ils voulaient s'opposer sur le système et jouer leur rôle argumentatif dans le cadre tel qu'il était défini, devaient aller à l'encontre de leur rôle relationnel qui leur demandait entre autres de ménager leurs propres faces. La gestion de ces rôles les auraient donc mis une fois encore (voir chapitre précédent) dans une situation de *double contrainte*.

En résumé, bien que le cadre prévoyait un débat, il n'y a pratiquement pas eu d'opposition. Qu'ont alors répondu en conséquence, les autres acteurs ?

Nous analyserons successivement :

- les RD dans leur rôle de modérateur,
- les DA dans leur rôle d'allié,
- les DI en DI et en DNI dans leur rôle de tiers.

Nous montrerons que le contenu de leurs réponses dans ce cadre, qui avait été au départ prévu pour faciliter le débat, renforce cette hypothèse de gestion conflictuelle des rôles.

25.2.1 Les modérateurs

Nous avons souligné dans le chapitre 2 de la seconde partie de cette étude que les remarques des RD, qui ont pour rôle de juger de la pertinence de l'information, étaient assez dérangeantes en termes de relations interpersonnelles. Ce phénomène était la conséquence d'un contexte professionnel (volonté de se montrer opérationnel) et d'une situation informatisée par ordinateur (réaction identitaire et réaction au pouvoir de la norme associée à une absence de *selfconsciousness*) qui favorisent une formulation directe et donc menaçante des actes de langage.

Or, du point de vue de leur rôle argumentatif, comme nous allons le voir ci-dessous, ces réponses sont souvent des conclusions non justifiées. Certains des apports des RD les positionnent soit comme modérateur, soit comme acteur parmi d'autres. Nous commencerons par les cas où ils se positionnent *a priori* comme modérateur.

Exemple 16 :

Ec : d'accord sur le principe en parler à Jean François ce mercredi à Paris

Dans cet exemple, le RD donne son accord non argumenté qui est suivi d'un ordre.

Exemple 12 :

Ea : Bravo, Michèle c'est un contact intéressant

Exemple 44 :

Ea : Bien joué. Ça paie de se déplacer à Paris et de faire le spécialiste en reengineering

De même dans ces deux exemples, les compliments acquiesçant à la pertinence de l'information ne sont absolument pas justifiés.

Ainsi, au regard du rôle argumentatif des RD dans le processus, nous devons reformuler par exemple la première intervention de la façon suivante, *je pense que c'est un contact intéressant donc ton information est pertinente*. C'est un lieu commun.

Nous pouvons également souligner ici le passage de l'argumentatif au relationnel. En effet, dire que *l'acte de P est bien* permet de passer facilement à *P est bien*. C'est par ce type de passage que l'on peut dire que cette réponse flatte par là-même l'allocataire (en l'occurrence L_1) en personne.

Dans les autres cas, les RD donnent des conseils, des ordres... Ils se positionnent donc par rapport à leur rôle institutionnel (rôle de RD) et non en tant que modérateur.

Exemple 46 :

Ea : Pense à RDB sur ce type de contact

Exemple 19 :

Ea : à propos de S1, vérifier avec JCL si le préfet Y a un lien avec Y du plan?

Exemple 33 :

Ea : impliquer également RDA et PRO dans la préparation du RDV

Cependant dans ces trois cas (voir chapitre précédent pour d'autres exemples), comme dans tous ceux où le RD donne soit des conseils soit des apports d'informations, les conclusions ne sont pas argumentées.

Exemple 53 (L_1 est MDB) :

MDA :Ea (RD) : je suis prêt à participer à ce type de contact

Eb (MDB) : OK Bernard, sachant que JOM est très intéressé, et qu'il faut également associer GNO, qui a déjà entamé des contacts commerciaux avec Y, le Président d'S1, pour pénétrer le monde des mutuelles.

Je suis en relation avec d'X, et il voit comment passer à la phase suivante. Infos à suivre, donc très rapidement

Exemple 52 (L₁ est MDB) :

MDA : Ea : comme je te l'avais dit, il est intéressant de saisir cette opportunité pour rencontrer cette structure qui a beaucoup de difficultés.

Eb (MDB) : OK, Bernard, mais on ne peut mobiliser X sur l'organisation interne de la S1 qu'à partir du moment où nous aurons identifié un problème précis (cf rapport sur l'avenir de la S1 à 10 ans), et une approche d'intervention.

Je te rappelle que Y est l'un des co-auteurs du rapport, et donc qu'il peut nous donner des tuyaux sur les suites que la S1 veut donner à ce rapport; il a aussi certainement des points d'entrée à nous suggérer.

Dans l'intervalle, ainsi que j'en suis convenu avec X, je vais le rencontrer, pour parler études et politique MEI, puisque là, il est directement acheteur potentiel.

Enfin, dans ces deux derniers exemples, il est intéressant de noter que ce sont deux RD qui échangent.

MDA, en 52 comme en 53, n'argumente pas sa marque d'intérêt explicitement *Pourquoi est-ce intéressant ? pourquoi est-il intéressé ?* (lieu commun).

De plus, MDB émet des réserves (qui sont d'ailleurs argumentées) de type *OK, Bernard, mais....* Ce sont les seuls cas où un acteur se permet de faire une objection à un autre acteur. Or ce sont deux responsables de développement qui échangent et nous avons supposé (dans le chapitre précédent) que seuls les RD peuvent se permettre en public de s'opposer. Cependant quel est le résultat de l'échange relatif à la prise de décision ? Il n'y en a pas.

Pourquoi les RD formulent-ils leurs réponses de la sorte ? Nous avons plusieurs analyses possibles qui ne sont cependant pas antagonistes.

Nous pouvons d'abord penser que cette absence de critique argumentée peut se justifier par le manque en données, observé précédemment, des argumentations des proposant.

Nous pouvons également suggérer que, de par leur statut de responsables, les RD peuvent se permettre de donner leur point de vue sans l'argumenter. Ils doivent aller à l'essentiel (contexte professionnel) et ont donc recours à une argumentation très opérationnelle (*je vais directement à la conclusion*).

Il est possible aussi qu'ils aient simplement recours à une argumentation d'autorité, de type : *de par mon statut, je confirme que nous ne sommes pas intéressés*.

Cependant, dans tous les cas ils ne jouent pas leur rôle de modérateur, car ils coupent net le débat, ils donnent leur accord individuel, mais sans qu'il y ait eu accord collectif et donc sans qu'il y ait eu prise de décision collective.

D'une certaine manière, ils n'ont pas le choix.

D'une part, une argumentation d'autorité peut être légitime (conséquence par exemple d'une incompréhension par le RD de l'argumentation de L₁). De plus, que peuvent-ils répondre sachant qu'ils doivent sauver leurs faces en public (il serait trop risqué de laisser croire qu'ils ne sont pas capables de comprendre l'argumentation d'un

spécialiste¹⁹¹) ? Cependant, en contrepartie, ce type d'argumentation (d'autorité) est une menace très forte pour la face positive de celui qui le reçoit.

D'autre part, nous avons souligné dans le chapitre 1 de la seconde partie, une faiblesse en interventions réactives, de nombreuses troncations... En d'autres termes, comment auraient-ils pu argumenter sur ce que les autres ont dit et se faire une opinion s'il n'y a eu que peu de réponses ? Ils sont donc en quelque sorte dans l'incapacité de jouer leur rôle de modérateur.

D'ailleurs en analysant les réponses des alliés et des tiers, nous verrons bien que la faiblesse des réponses ne pouvaient de toute manière pas leur permettre de se positionner en tant que modérateur.

Nous pouvons aussi interpréter leur comportement langagier comme une conséquence de ce que nous avons souligné précédemment. Ce serait le conflit entre rôle relationnel (qui leur demande de ménager les faces), rôle fonctionnel (qui leur demande de jouer leur rôle de RD) et rôle argumentatif (qui leur demande d'être neutre) qui serait à l'origine de ces comportements.

Quelles que soient les raisons pour lesquelles les RD formulent leurs interventions (au regard de leur rôle de responsable qui est de donner leur point de vue ou au regard de leur rôle de modérateur qui est de vérifier la pertinence des informations et des propositions d'actions), ces dernières ne sont pas explicitement argumentées et ne laissent donc aucune ouverture ni pour L₁ ni pour les autres acteurs.

Enfin, selon le modèle de Plantin, le modérateur est celui qui alloue la parole. Son rôle l'autorise à organiser le protocole de communication. En effet, rappelons que celui qui organise le système de succession et d'allocation des tours de parole est en position haute dans l'interaction. C'est pourquoi le modérateur doit être reconnu dans ce rôle afin d'éviter d'être perçu comme illégitime. Or, dans notre situation, c'est la machine qui impose l'organisation structurale des échanges (voir chapitre 1 de la seconde partie). En d'autres termes, vue sous cet angle, c'est la machine qui a le rôle de modérateur par défaut (est-ce une autre explication de cette symbolisation de la machine vécue comme en position haute dans l'interaction ?).

En conséquence, concernant cet aspect de leur rôle de modérateur, les responsables sont ici impuissants. Ce dernier point peut également expliquer la formulation brutale de leurs expressions.

¹⁹¹ Les RD sont en effet dans une situation paradoxale. Il leur est demandé de justifier de la pertinence d'une information. Or, s'ils ne comprennent pas l'argumentation de L₁ et s'ils veulent quand même jouer leur rôle (volonté de coopération), ils ne peuvent qu'avoir recours à une argumentation de type *sans argument*.

25.2.2 Les alliés

Les DI en DA devaient être des alliés. Nous avons donc sélectionné leurs interventions. Pour ce faire, nous avons repris les analyses de ces dernières faites dans les chapitres 1 et 2 de cette seconde partie.

Exemple 18 :

DI en DA : j'ai participé à une mission avec le breton et secretain en 92....it's the reason why I wished to be informed
Nous avons souligné dans le chapitre 1 de la seconde partie que ce DI en DA se justifiait suite à une réponse d'un DI en DI qui remettait en cause le fait qu'il soit inscrit en DA.

Il ne joue visiblement pas son rôle argumentatif, sa réponse ayant d'abord pour objectif de sauver sa face. Il privilégie donc son rôle relationnel. Nous voyons ici un conflit entre le rôle argumentatif et le rôle relationnel.

Exemple 31 :

DI en DA (RDE) : RDE est très intéressé

Nous avons souligné dans cet exemple que la formule *je suis très intéressé* traduisait une ambiguïté sur l'identité de l'allocutaire . En effet, par ce type de réponse, ce DI en DA ne se positionne pas comme allocutaire.

Puis, dans son autre intervention,

DI en DA : Apres contact tél avec JFY puis X BPR Cadillon, je lui envoie un dossier de présentation AM & Facility, pour une éventuelle assistance du porteur de ce projet lors d'un voyage en Europe en avril : rencontres avec entreprises de maintenance, de Total facility Management et visite de sites, avec BVE & RDA ?

nous apprenions par déduction que ces acteurs s'étaient vus en dehors du système et que RDE avait alors été désigné comme celui qui devait agir.

Nous avons également souligné que sa première intervention traduit bien, indirectement, que les seules informations contenues dans l'intervention initiative de L₁ ne lui permettent pas de prendre une décision et de se positionner comme allocutaire (*RDE est très intéressé*). Par contre, après entretien en dehors du système, l'acte de RDE est beaucoup plus direct et rend compte de son positionnement en tant que responsable RDE.

Du point de vue de l'objectif du système, cet exemple montre que l'essentiel de l'échange au regard de sa finalité s'est déroulé hors du système. Cela confirmerait notre hypothèse selon laquelle il y a eu nécessairement des négociations en dehors du système.

Exemple 34 :

DI en DA : J'ai bien noté, j'appelle

Dans cet exemple, nous avons souligné que le DI en DA pouvait interpréter ce que L₁ lui demande en justifiant sa réponse par : *J'ai bien noté, j'appelle*. Cependant, sur le

système il ne se positionne pas vis-à-vis de l'argumentation de L_1 , il répond simplement à sa requête.

Exemple 43 :

DI en DA : J'ai reçu à ce jour le cahier des charges de la " Mission de Reengineering de S1 Europe " que je diffuse à RDH (en vue de notre rvs chez S1) et à PBL (pour information)

Pour cette réponse nous pouvons faire la même remarque que précédemment.

Exemple 16 :

DI en DA : je connais bien la responsable de l'informatisation de la RH, (Y).

Nous avons souligné l'absence de positionnement de ce DI en DA en tant que destinataire de la requête. De plus, d'un point de vue argumentatif, il ne renchérit pas non plus sur le contenu de l'argumentation de L_1 . Il se permet simplement d'apporter des informations contextuelles complémentaires.

Exemple 30 :

DI₁ en DA : Je me suis déjà trouvé au contact de ce projet. Avec RDI, nous avons rencontré M. Y et Mme Z, il y a plus d'un an, peut-être même deux. Par ailleurs je connais aussi W S2 (Les Arcs) qui est peut-être encore dans le coup.

DI₂ en DA : Je suis intéressé à participer à une réunion de présentation au client .

Nous avons déjà souligné dans le chapitre 1 de cette seconde partie que déjà, les DI en DA étant plusieurs, ils ne pouvaient pas savoir ce qu'ils avaient à faire.

C'était pourquoi le premier DI en DA se justifiait en expliquant indirectement, grâce à une suite de deux arguments, la pertinence de sa participation à cette réunion.

Le second, également, ne se pose pas comme responsable de l'organisation, mais montre son intérêt à participer alors qu'il était désigné en DA.

Encore une fois d'un point de vue argumentatif leurs interventions sont neutres. Elles sont simplement des manifestations de leurs positions relationnelles. En effet, ils se disent timidement intéressés, sans trop s'avancer, pour des questions de face vis-à-vis des autres (voir chapitre précédent).

En conclusion, ces DI en DA, comme les modérateurs, ne se positionnent pas par rapport à l'intervention de L_1 . D'ailleurs, il aurait été très mal vu sachant que c'est flatteur d'être destinataire en DA (chapitre 2 de la seconde partie), de critiquer en public L_1 , le proposant. Nous pouvons donc faire trois suppositions expliquant leurs comportements.

Soit, ils répondent sur des aspects contextuels (conséquences d'une faiblesse en données de l'intervention de L_1 ?). Soit ce sont des interventions qui n'ont de sens que par rapport à la gestion de leurs relations interpersonnelles. Soit, leurs réponses montrent bien qu'il y a eu des interactions en dehors du système.

25.2.3 Les tiers

Nous allons donc analyser les interventions des DI en DI et les DNI au regard de l'objectif visé par le système : amener des arguments afin d'aider à la prise de décision collective concernant la pertinence de l'information et des propositions d'actions.

Nous avons souligné dans le chapitre 1 (seconde partie) que ces dernières étaient très variées. Or, dans la plupart des cas, les tiers ont renchéri soit sur le nom de la personne physique soit sur celui de la personne morale rencontrée par L₁.

Cela ne justifierait-il pas à l'origine une faiblesse en données de l'intervention du proposant, obligeant ainsi les allocutaires à poser des questions contextuelles (les opposants et les modérateurs auraient d'ailleurs rencontré les mêmes difficultés) ?

Enfin, ce type d'interventions des tiers ne serait-il pas une explication de l'incapacité des RD à jouer leur rôle de modérateur ? En effet, que peut décider le modérateur avec si peu d'interventions ?

25.2.3.1 Réponses qui portent sur le nom de la personne rencontrée

Nous observons que le plus souvent, comme pour les RD, les tiers n'apportent aucune argumentation qui justifie leur apport d'informations.

Par exemple, quel est le statut de cet apport (Exemple 15, Ea) ?

RDB (DNI) : X a du assisté a TOUR le 30 mars 1994 a la présentation du management des projets S6, S7, S8.

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Oui**

On peut en effet l'interpréter comme une argumentation sans conclusion car RDB répond *oui* à la question *voulez-vous être impliqué...*,

cela signifie donc que RDB sous-entend que *parce que X a dû assister à TOURS le 30 mars 1994 à la présentation du management des projets S6, S7, S8, il est intéressé par cette opportunité commerciale.*

Dans les exemples suivants (4, 7, 8, 9, 14, 15, 18, 37, 42, 48), nous avons le même type de problème.

Exemple 4 (Ea) :

COF (DNI) : Comme RDD le sait, je connais bien ce monsieur (X de S1).et il m'a convié à un petit déjeuner.

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Oui**

Dans cette réponse, COF note seulement qu'elle connaît X sans rien ajouter de plus. Elle établit la relation par *comme RDD le sait*, acte subordonné de préparation ; mais ce dernier ne justifie pas explicitement cet apport d'informations. Que peut-on donc en conséquence répondre L₁ ? Il peut au premier abord se poser la question suivante :

COF va déjeuner avec X et alors ? Quel est l'intérêt par rapport à l'information de RDD ?

Or, une autre interprétation est possible : cette assertion serait une argumentation sans conclusion. Car COF a répondu *oui* à la question de sa volonté d'implication.

Nous pourrions alors faire la même analyse que pour les réponses des RD.

En tout état de cause, les DNI n'étant au départ pas concernés (intrusion territoriale), leurs interventions donnent en plus l'impression, au regard de ce que nous avons souligné dans le chapitre précédent, d'une valorisation de territoire : *je dis que je connais X simplement pour me mettre en valeur.*

Cependant, la résultante est qu'il n'y a pas de débat possible suite à ces interventions.

Exemple 10 :

MDA (DNI) Ea : J'ai rencontré X avec BPO. Avec son nouveau poste il devient intéressant de le suivre, je suis prêt à aller à ce rendez-vous.

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ?

Ce DNI, justifie son intérêt pour cette information par le fait qu'il connaît X, il fait connaître sa disponibilité (*je suis prêt...*) mais n'apporte aucun élément de discussion concernant l'argumentation de L₁. En effet, il souligne qu'il est intéressant de suivre X (lieu commun) mais il ne dit pas pourquoi (il ne répond également pas *oui* à la question de l'implication, c'est probablement une faute d'étourderie).

Exemple 11 :

Cet exemple est composé de deux interventions.

Ea : COB (DNI) : je suis intéressé par une rencontre avec M Z, avec MDA pour parler RH cadre sup. à partir de nos références S2, S3, S4

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Oui**

Ce DNI note son intérêt pour cette information en se justifiant de la manière suivante : j'ai des références donc il est pertinent que je rencontre Z. Il répond par là-même à la demande de L₁ formulée dans le champ CR/CI,

au niveau des RH et de la gestion de compétences il faudrait aborder Z, dir chargé des cadres sup (modèle S2).

Cependant, il n'explique pas l'intérêt qu'il voit entre ses références chez S2, S3, S4 et l'argumentation de L₁. Il n'y donc pas de suite possible. Est-ce parce que L₁, lui-même n'avait pas le lien entre données et conclusion ? En effet, *pourquoi faudrait-il aborder Z ?*

Eb : MDA (DNI) : Est ce que Z est bien dans la direction GRH S1 ? ELH est en relation avec une femme chargée des compétence...de S1. Nous devons faire une demo à un aréopage important de la GRH.

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Oui**

Cet autre DNI demande que soit clarifiée l'identité de Z, ce qui justifierait encore une fois notre hypothèse sur le manque de données des propositions. Il apporte également des informations complémentaires *ELH connaît Z de S1 chez qui ils*

devaient faire une mission. Le phénomène est identique au précédent, car même si L₁ interprète cette information par *je veux continuer à être impliqué car nous devons faire une démo à un aréopage important de la GRH*, que peut répondre L₁ à part, *OK* ou *j'aimerais en savoir plus* (signifiant *et alors ?*).

D'ailleurs, L₁ ne répond à aucun de ces deux apports. Ainsi, dans cet exemple, les deux interventions sont des marques d'intérêt, qui sont indépendantes les unes des autres et à partir desquelles il est difficile d'imaginer une suite pertinente en terme de contenu. Les suites peuvent être seulement d'ordre relationnel, des remerciements, des marques d'attention mais ne peuvent pas porter sur le contenu de l'information puisque les allocutaires n'explicitent pas le sens qu'ils donnent à leurs interventions.

Exemple 15 :

RDB (DNI) Ea : X a du assisté a TOUR le 30 mars 1994 a la présentation du management des projets S6, S7, S8.

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Oui**

Comme nous l'avons souligné ci-dessus, ce DNI note que X a assisté à des présentations mais il ne construit pas d'argumentation pour justifier cet apport par rapport à ce que L₁ a dit. En effet, cette information aurait pu être reliée au contenu de l'information de L₁ et en particulier à son analyse du problème. Que peut encore une fois répondre L₁ ? Il ne lui est pas possible de savoir ce que RDB attend de lui (d'autant plus qu'il répond *oui* à la demande d'implication).

Exemple 16 :

RDF (DNI) Eb : De quel refus parle COB ? Je ne comprends pas son message, et je connais aussi Y...

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ?

Ce DNI souligne bien ici que, n'étant concerné par la situation (absence de réponse à la demande d'implication), il n'a pas compris l'intervention réactive de COB. Il apporte également le même type de commentaire que les autres DNI. Il souligne qu'il connaît l'interlocuteur Z en question. Par contre, il ne justifie pas l'intérêt de cette connaissance, ce qui accentue par manque de justification cette impression de valorisation de faces. Nous pouvons penser ici que c'est le manque d'argumentation qui met en valeur les phénomènes relationnels.

Exemple 17 :

MDB (DNI) Ec : X, qui partira à la retraite dans moins de 3 ans, se met (est mis, par RP ?) progressivement en retrait. D'ores et déjà il consacre 40% de son temps à la présidence de la S5. Il semble se réserver pour les projets d'acquisition internationaux du groupe. Je ne suis pas sûr que ce soit l'homme sur lequel investir, si nous voulons revenir chez S1; si nécessaire je peux peut-être faciliter la rencontre, bien que je le connaisse encore mal.

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Non**

Enfin, dans cette intervention le DNI apporte des informations tout à la fois sur les causes et les conséquences. Il montre qu'il connaît X, il fournit des informations complémentaires sur ce dernier (*qui partira à la retraite dans moins de 3 ans...*) et

donne également son opinion sur le contenu de l'information de L_1 *Je ne suis pas sûr que ce soit l'homme sur lequel investir, si nous voulons revenir chez S1* ; de plus il ouvre le débat puisqu'il sollicite L_1 : *si nécessaire je peux peut-être faciliter la rencontre, bien que je le connaisse encore mal*, sollicitation indirecte qui peut être reformulée par *veux-tu que je serve d'intermédiaire entre toi et lui ?*

Il est assez déroutant de voir que c'est un autre DNI qui répond, en apportant des informations qui montrent qu'il est directement impliqué mais qu'il le fait sans établir de lien avec ce qu'a dit MDB. D'une part, il ne renchérit pas sur ce qui a été dit précédemment, et d'autre part, il clôt la discussion puisque ses informations ne permettent pas à un autre de répondre. En effet, il annonce ses intentions d'actions sans préciser en quoi cette déclaration peut intéresser les autres. Ses propos sont du type : *Je me tiens au courant... j'organise le contact...*, le lecteur peut se demander *et alors, quel peut être mon rôle dans tout ça ?*

Exemple 18 :

RDC (DNI) Ec : Quid du rendez-vous pour parler transport avec Y...Quid de la suite du déjeuner de travail...avec MM X...

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Oui**

Les questions de cet exemple sont un peu abruptes. Quel est le lien avec ce qui a été dit précédemment ? Ce DNI n'en donne explicitement aucun (pourtant il répond *oui* à la demande d'implication), à charge de L_1 de comprendre ses questions.

Nous devons imaginer qu'en disant cela, il a de bonnes raisons de penser que c'est pertinent (même si le lecteur X ne peut pas le percevoir directement) car il sous-entend qu'il est question d'un rendez-vous entre Y, L_1 et lui-même et d'un autre avec X. Cependant, encore une fois, cette absence de justification accentue l'effet : *je pose ces questions pour exposer mon territoire.*

Exemple 19 :

MDC (DNI) Ea : à propos de S1, vérifier avec JCL et le préfet Y à un lien avec le Y du plan

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Non**

Ce DNI fait ici une requête, il demande de vérifier l'identité de Y. Nous sommes donc toujours en présence du même type de réponse qui porte sur le nom de l'interlocuteur. De plus, L_1 réalise sa requête, comme le montre la réponse suivante.

L_1 (RDF) Eb : Renseignement pris auprès d'ADU, dont je savais qu'il connaissait bien les époux Y:

M Y est bien l'ex n°1 de la S2, connu de JCL.

Mme Y est la Directrice du S3.

J'en parle à JCL et je fais une copie de l'offre T/A à ADU/JCL/MDC

Cet échange est intéressant, car L_1 répond en montrant qu'il a bien exécuté la requête (*Renseignements pris auprès d'ADU*) et annonce aussi une action future (qu'il va en parler à une autre personne).

En l'occurrence nous voyons bien que les interventions visibles sur le système ne sont que des flashes rapides ponctuant une suite d'échanges qui se sont déroulés

surtout en dehors du système. De plus, d'un point de vue argumentatif, ces échanges ne sont que des éclaircissements sur des données contextuelles.

25.2.3.2 Réponses qui portent sur le nom de la société rencontrée

Les interventions portent alors sur le nom du prospect (personne morale), mais le phénomène reste très voisin du précédent. Rares sont les réponses au sein desquelles les DNI expliquent les liens causaux qu'ils font avec ce qu'a dit L₁, cela a pour effet d'accentuer les phénomènes relationnels présentés dans le chapitre précédent.

Exemple 7 :

JBU (DNI) Ea : note avril 93 S1 au conservateur du musée sur étude de faisabilité

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Oui**

Exemple 14 :

RDF (DNI) Ea : Rappel : T réalise une mission sur S3 et JDC (T) semble très introduit sur les projets M1

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Non**

Dans ces deux échanges, les DNI montrent qu'ils ont des informations relatives au prospect (personne morale), le lecteur reste cependant sur sa faim car ni l'un ni l'autre ne justifient l'intérêt qu'ils y voient (d'autant plus que dans l'exemple 7 le DNI se déclare intéressé). Que peut donc répondre L₁ à part *merci pour l'information* ? Il n'y a donc pas de suite possible.

Exemple 17 :

RDF (DNI) Ea : En parallèle, il serait question que Y porte un gros projet de création d'une plate-forme humanitaire sur la région lyonnaise (Satolas?), en fédérant l'ensemble des ONG présentes (S2, S3, S4...) autour d'un ensemble logistique efficace. Projet bien sûr contesté par les ONG qui ne sont pas sous l'orbite de S1, et très politique (élections oblige...). S'agit-il du même projet, MDC ?

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Oui**

Ce lecteur fait une demande de clarification sur l'identité du projet, demande à laquelle, comme nous l'avons souligné dans le chapitre précédent, L₁ (MDC) ne répond pas. Il est vrai que RDF pose une question, incitant donc L₁ à répondre ; cependant il ne montre pas la pertinence qu'il y voit. L₁ ne répond pas. Il répond par contre à la question de MDA, qui est une requête portant sur la société dont il est question.

MDA (DI) Eb : Cette mission date de 82.83 et non de 73, est ce qu'on ne connaît pas des personnes chez S1?

MDC (L₁) Ec : à la question de mda j'étais sur la mission en 83 mais je n'ai pas eu de nouveaux contacts depuis

Ces deux interventions montrent bien que l'échange est assez limité. MDA pose une question à laquelle MDC répond mais dont ni MDA ni MDC n'expliquent l'intérêt pour l'information initiale qui portait sur la volonté de L₁ de faire un courrier pour S1 (ayant déjà réalisé une mission en relation avec cette information).

Exemple 36 :

MDA (DI) Ec : Peux tu penser à AF. Chez eux c'est OMI et EME qui s'en occuper.,,

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Non**

Exemple 43 :

MDA (DI) Eb : AS tu pense à consulter le systeme sur nos references S1.

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Oui**

Dans ces deux réponses, bien que le DI fasse une requête à L₁, il ne justifie pas l'intérêt qu'aurait L₁ à effectuer cette requête. Que peut répondre L₁ ? *Merci* ou *Pourquoi devrais-je consulter ces références* ? En conséquence, comme il ne serait pas pertinent de faire ce type de réponse (cela n'apporterait pas grand chose au contenu), il préfère peut-être s'abstenir de répondre.

Exemple 42 :

RDB (DNI) Eb : Je connais tres bien S1.Nous avons à ce jour une proposition sur le management de projets produits pour laquelle nous avons bon espoir d'aboutir.

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Oui**

Dans cette réponse pourquoi le DNI ne donne t-il pas d'explication sur le lien qu'il fait entre sa proposition chez S1 et l'information de RDF relative à ses propositions d'interventions ? Le lecteur s'attendrait plutôt à un complément d'information de type : *veux-tu que je fasse quelque chose en relation avec la note de réflexion que tu veux envoyer* ?

Exemple 47 :

RDB (DI) Eb : JLV a travaillé sur la TRAS,il est actuellement en SLOVAQUIE a 250 KM DE LA POLOGNE.

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Oui**

MDA (DI) Ed : Il faut voir RDI qui entretient la relation avec S2 en Pologne.

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Non**

Exemple 48 :

RDC (DNI) Ea : Mes expériences avec S2 et S3 peuvent servir.

Voulez-vous continuer à être impliqué dans cette occurrence du processus commercial ? **Oui**

Dans ces quatre échanges nous avons le même type de contenu. Les acteurs apportent tous des informations sur des références passées relatives à la société rencontrée, mais aucun des quatre ne justifie explicitement la pertinence de ce qu'ils disent.

En d'autres termes, quel est le statut de leurs apports, est-ce des données ou des conclusions ? Doit-on aussi les considérer, de même que celles des RD, comme des argumentations sans argumentation ?

En résumé, les interventions produites à propos d'une information ne portent jamais directement sur l'argumentation de L₁. Elles posent, sous forme d'apports complémentaires, des questions relatives soit au prospect soit à la personne rencontrée.

Les marques d'accord ou de désaccord, à quelques exceptions près, soit sont implicites, soit reposent sur des lieux communs de type : *c'est intéressant, je suis intéressé...* soit enfin sont directes, de type *j'ai lu cette information avec beaucoup d'attention mais peu d'intérêt...*

Les tiers n'argumentent pratiquement jamais d'une manière explicite leurs apports qui restent d'ailleurs contextuels. Cette constatation n'est pas surprenante. En effet sur quoi d'autre auraient-ils pu répondre n'étant ni présents lors de l'entretien ou de la rencontre, ni directement concernés par l'information et ne possédant en outre que peu d'éléments pour se faire une opinion sur la proposition de L₁ (suite à nos remarques précédentes) ? Cette déviation trouve peut-être aussi son explication au niveau des relations interpersonnelles. En effet, une argumentation trop directe aurait pu être connotée de : *de quoi celui-là se mêle t-il ?*

Cela signifierait une fois encore que pour assumer leurs rôles au niveau des relations interpersonnelles ils doivent laisser de côté leur rôle argumentatif.

26. Conclusion

Nous voyons bien finalement que le principe d'économie¹⁹² associé aux procédures rédactionnelles, fonctionnelles et surtout relationnelles¹⁹³ (tout en étant des marques de réaction, de coopération et de manque de contrôle des acteurs¹⁹⁴) qui au départ avaient été mises en place pour faciliter l'interaction, a un effet détourné, déviée, voir pervers sur sa finalité : la prise de décision. Les argumentations sont très souvent évitées et les dialogues argumentatifs résultants sont alors tronqués. Quelles qu'en

¹⁹² Ce principe d'économie, comme que nous l'avons montré, est issu de deux paramètres du cadre communicatif : le contexte professionnel de spécialistes, et la situation médiatisée par ordinateur qui engendre un type de style télégraphique.

¹⁹³ Ces trois types de procédure sont successivement abordés dans les chapitres 1 de la première partie et 1 et 2 de la seconde partie.

¹⁹⁴ En effet, nous avons souligné (chapitre précédent) que la transgression des règles était à la fois une réaction à un système qui symbolise le pouvoir de la norme, une marque d'une volonté de bien-faire (la règle faite pour être transgressée) et la conséquence d'une situation informatisée (perte de *selfconsciousness*).

soient les raisons¹⁹⁵, difficultés inhérentes de rendre compte de l'action dans le discours, volonté de coopération, volonté de se montrer opérationnel, volonté de se mettre en scène, difficultés pour les acteurs de jouer leur rôle, la résultante est qu'il n'y a pas de débat. Nous pouvons alors penser que la tension entre le lisible (gestion des rôles argumentatifs et des rôles fonctionnels) et le visible (gestion des rôles relationnels) serait à l'origine de cette absence de débat. Cette tension pesant sur les acteurs aboutirait ainsi à leur paralysie au regard de l'objectif : la prise de décision collective.

Enfin, ce constat peut ne pas être surprenant lorsque l'on sait, comme le soulignent Dupuy, Gaffié et Marot (1987), à propos de la visioconférence, que « l'utopie d'un dispositif qui pourrait permettre à chacun d'exprimer ses désirs, se heurte à la réalité d'une machine à gagner du temps. Poser la question de savoir si on est là pour travailler ou pour bavarder, c'est ce demander si communiquer et gagner du temps sont incompatibles » (1987, p. 420).

Pour mieux illustrer le fait que cette absence de débat est finalement la résultante de phénomènes complexes, nous avons essayé de schématiser synthétiquement les réseaux de contraintes qu'imposent les paramètres du cadre sur l'interaction, les interrelations entre ces dernières, leurs conséquences en termes de manifestations langagières et les interrelations entre ces conséquences.

Le lecteur trouvera donc sur la figure 1, une synthèse du réseau des contraintes entre les différents niveaux analysés successivement dans cette étude : niveau discursif, des échanges, des relations interpersonnelles et de l'interaction en tant que prise de décision collective.

Les figures 2, 3, 4 et 5 reprennent en les détaillant chacun de ces niveaux, en mettant en évidence les principales interrelations intra-niveaux. Il faut donc considérer les manifestations langagières (colonnes *Manifestations*) comme la résultante de co-influences intra et extra niveaux.

¹⁹⁵ Selon André-Larochebouvy (1984 cité par Kebrat-Orecchioni, 1992, p. 153), ces absences de réponse peuvent également se justifier de la manière suivante : « dans la conversation triadique 'le conflit peut plus librement déboucher sur le silence de l'un des participants', puisqu'il en reste encore deux en piste ».

Figure 1 : schéma synthétique du réseau des contraintes

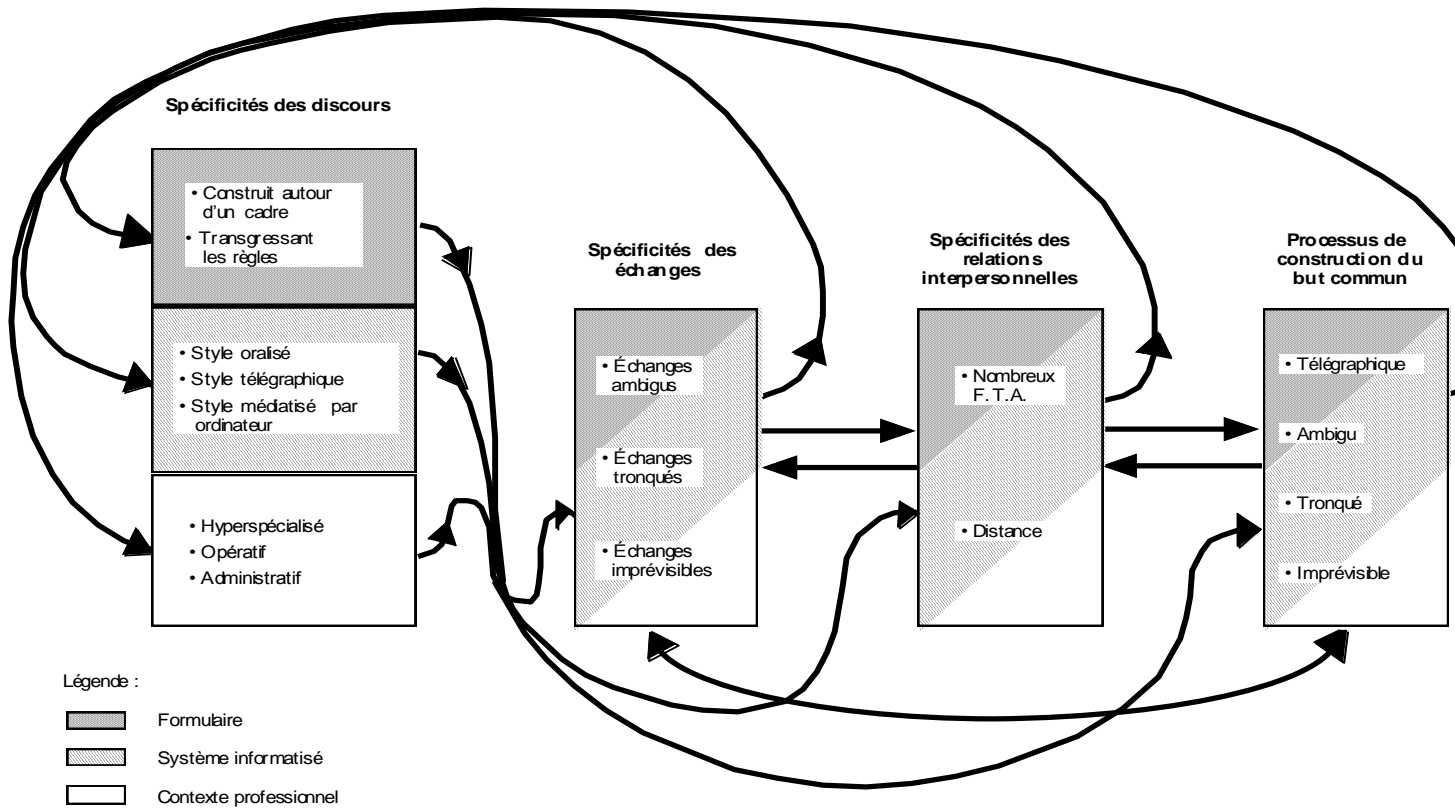


Figure 2 : spécificités des discours (partie I - chapitres 1, 2, 3)

Paramètres	Causes	Manifestations (niveau discursif)	II	E
<p>FORMULAIRE</p> <p>SYSTÈME INFORMATISÉ</p> <p>CONTEXTE PROFESSIONNEL</p>	Procédure rédactionnelle	<p>→ Discours construit à partir d'un cadre</p> <p>→ Discours transgressant les règles</p>	++	+
	Cadre spatio-temporel et social	<p>→ Style oralisé</p> <ul style="list-style-type: none"> • listing • répétition de structures et lexicales <p>→ Style télégraphique</p> <p>→ Style médiatisé par ordinateur</p> <ul style="list-style-type: none"> • forme des actes de langage 	++	+
	Activité : <ul style="list-style-type: none"> • spécialisée • opérative • Administrative 	<p>→ Hyperspécialisé</p> <p>→ Télégraphique</p> <ul style="list-style-type: none"> • répétitions de structures <p>→ Prescriptif</p> <ul style="list-style-type: none"> • listes • répétitions, parataxes • forme des actes de langage 	++	+

Lisibilité

(-)

Figure 4 : spécificités des relations interpersonnelles (partie II - chapitre 2)

Paramètres	Causes	Processus	Manifestations (niveau des échanges)	II	E
<p>SYSTÈME INFORMATISÉ</p>	Procédure relationnelle	Réaction identitaire	<p>→ Nombreux F. T. A. (Face Threatening Act)</p>	++	++
<p>CONTEXTE PROFESSIONNEL</p>		<p>Pouvoir de la norme</p>	<p>→ Distance</p>	++	-
		<p>Absence de self-consciousness</p>			

Coopération (⊖)

Tension (⊕)

Figure 5 : processus de construction du but commun (partie II - chapitre 3)

Paramètres	Causes	Processus	Manifestations (niveau interactif)	II	E	Échange
SYSTÈME INFORMATISÉ	Schéma de l'échange argumentatif	Publicité des débats	→ Télégraphique			++
		Écart entre prescrit et réel	→ Ambigu	++	+	
CONTEXTE PROFESSIONNEL	Schéma de l'échange argumentatif	Écart entre représentation et action	→ Tronqué	++	++	++
			→ Imprévisible		++	++

Pas de débat
Absence de décision collective

Conclusion

« Que quelqu'un parle tout simplement pour parler, c'est justement alors qu'il exprime les plus originales et les plus magnifiques vérités. Mais qu'il veuille parler de quelque chose de précis, voilà le langage et son jeu qui lui font dire les pires absurdités, et les plus ridicules. C'est bien aussi ce qui nourrit la haine que tant de gens sérieux ont du langage. Ils remarquent sa pétulante espièglerie ; mais ce qu'ils ne remarquent pas, c'est

que le langage négligé est justement le côté infiniment sérieux de la langue... » Novalis (1798) cité par Gensollen et Curien (1992, p. 13).

Dans cette étude nous avons décrit et analysé une forme d'interaction, médiatisée par un système informatique qui est à la fois :

- le support de la production et de la réception d'un discours écrit, pré-structuré par des formulaires de saisie, émis dans un cadre participatif ouvert (destinataires directs, indirects et imprévus) et professionnel.
- l'intermédiaire d'échanges pré-structurés, asynchrones, pluri-locuteurs, publics et finalisés.

Ces spécificités du système contraignent l'interaction dans la structure et le fonctionnement de ses différents rangs (interaction, échanges, interventions, actes de langage) en lui imposant un ensemble de règles. Ces règles sont en particulier celles d'un système de communication informatique à dominante verbale, d'un système de succession des interventions inévitablement asynchrones et d'une interaction dont le cadre participatif est ouvert.

De plus, ces contraintes se sont co-articulées à celles du contexte professionnel (en tant que paramètre du cadre communicatif) qui génère lui aussi ses propres règles. Ces règles, pourtant inhérentes à ce contexte professionnel et indépendantes au départ de l'introduction d'un système informatique, se révèlent être significatives parce qu'associées aux autres règles du cadre communicatif.

Ainsi, l'association d'un système informatisé et d'un contexte professionnel génère des règles qui visent :

- à gagner du temps (économie). En effet, la situation de communication informatique incite à faire vite (style télégraphique) et l'activité aussi (discours opératif),
- à être pertinent, exhaustif et opérationnel (activité commerciale).

A tous les niveaux de l'interaction, ces règles forment d'ailleurs de véritables procédures :

- procédure rédactionnelle (chapitre 1 de la première partie), qui demande aux acteurs de suivre des règles de saisie des formulaires,
- procédure fonctionnelle (chapitre 1 de la seconde partie), qui leur demande de jouer un rôle qui se manifeste dans l'organisation fonctionnelle des échanges,
- procédure relationnelle (chapitre 2 de la seconde partie), qui leur demande de gérer leurs relations d'une manière qui est d'ailleurs en elle-même paradoxale,

- procédure argumentative enfin, qui leur demande d'avoir des rôles argumentatifs relatifs au cadre communicatif.

Or ces règles sont souvent antagonistes, mettant parfois les acteurs dans des situations de doubles contraintes qui se manifestent dans les interactions par la manière dont ils gèrent leurs rôles.

L'analyse du niveau interactif révèle qu'une demande de transparence, d'objectivité et de coopération est en soi paradoxale dans un contexte professionnel.

De plus, la médiation par ordinateur d'une activité régie par un principe d'économie visant à améliorer l'efficacité opérationnelle pervertit les relations sociales. Par défaut de lisibilité des discours, elle augmente les jeux relationnels (visibilité) des acteurs en les exposant sur la scène.

Par exemple, des interventions peu lisibles, résultant déjà d'une situation contraignante au niveau discursif (première partie de cette étude), ont des répercussions au niveau interactif sur les relations interpersonnelles, *a priori* non contrôlées par les acteurs (chapitre 2 de la seconde partie).

Autre exemple, les difficultés à devoir fournir une information, qui relève d'un domaine et d'un secteur d'activité, dans un cadre participatif ouvert composé de plusieurs spécialistes et sur un système informatique (économie), génèrent un technolecte, difficilement compréhensible par les autres acteurs (chapitre 3 de la première partie).

Ainsi, cette articulation de contraintes, qui se manifeste à tous les niveaux de l'interaction, tant à celui des actes de langage et des interventions, qu'à celui des échanges et de l'interaction au regard de sa finalité, forme un processus complexe.

Processus complexe, dans la mesure où un même phénomène peut être la résultante de deux règles identiques engendrées par deux paramètres distincts du cadre (par exemple les règles du principe d'économie générées à la fois par le contexte professionnel et la situation informatique).

Processus complexe dans lequel s'enchevêtrent et se reflètent les tensions entre la règle et son application transgressive : application qui ne sera d'ailleurs jamais exactement la même (parfois la règle est transgressée, parfois elle ne l'est pas). Par exemple, quelles sont les raisons qui amènent un même acteur, dans le même cadre spatio-temporel, à respecter dans certains cas les règles (rédactionnelles et relationnelles) et d'en d'autres cas à ne pas le faire ?

De plus, la transgression des règles rédactionnelles et relationnelles, phénomène inhérent à toute construction d'un but commun, prend ici de l'importance parce qu'elle est rendue visible et tracée par le système informatique et perturbe par là même l'interaction au regard de sa finalité.

En outre, l'inévitable écart entre le réel et le prescrit qui se manifeste par des difficultés à rendre compte de ses actions dans le langage, à projeter dans le futur ses intentions d'actions et à dissocier le compte-rendu de l'analyse, devient gênant dans une situation où ces écrits seront les seuls éléments dont disposent les destinataires pour se faire une opinion.

Parallèlement, dans notre situation, les échanges sont publics c'est-à-dire rendus visibles au collectif. Or, quiconque s'étant déjà confronté à la difficulté de devoir débattre dans une réunion pluri-locuteurs dans un espace fermé, sait combien cette difficulté s'accroît lorsqu'il s'agit de débattre dans une réunion qui est publique (devant un auditoire).

Les méthodologies d'analyse ne peuvent donc se limiter au symptôme car la trace linguistique figée est morte et n'est que la résultante d'un processus complexe.

C'est grâce à une implication et à une imprégnation directe dans la situation (observateur et acteur) que nous avons pu faire des hypothèses d'interprétation sur les difficultés des acteurs à réaliser le but assigné.

En effet, sans une appréhension en tant qu'acteur de cette société des différents rôles générés par cette activité, nous n'aurions pas pu décrire la plupart des manifestations langagières, en tant que traces de la manière dont les interactants se sont adaptés au cadre communicatif.

Cela confirme pour la linguistique l'étroite articulation et surtout la co-adaptation¹⁹⁶ de la parole et du cadre spatio-temporel et social dans lequel elle prend forme. Le cadre prédéfinit des règles du jeu et des rôles aux acteurs ; l'interaction les détourne, les dévie, les transforme ; le média informatique, parce qu'il contraint l'interaction, les révèle, montre leurs contradictions, les trace dans leurs co-adaptations.

En particulier, nous avons souligné dans la conclusion de la première partie des écarts dans les saisies des deux formulaires (*Information Initiale* et *Enrichissement*) résultant d'une différence des paramètres du cadre. La procédure rédactionnelle du formulaire *Information Initiale* impose des règles non présentes dans le formulaire *Enrichissement*.

Nous avons souligné que le cadre impose aux acteurs différents rôles qui peuvent être contradictoires. Ceci montre pour la linguistique qu'un comportement langagier observable en tant que manifestation d'un rôle ne peut se justifier ou s'expliquer que par rapport aux autres rôles dans lesquels il est imbriqué. En particulier, comme nous l'avons souligné dans le dernier chapitre, nous n'avons pu expliquer cette absence de débat, dans un cadre qui au départ en appelait un, qu'à partir de l'étroite articulation conflictuelle entre rôle argumentatif et rôle relationnel.

¹⁹⁶ La parole s'adapte au cadre (surtout dans des situations normées) mais le cadre s'adapte aussi à la parole (en effet, la finalité de l'interaction ayant été détournée, l'organisation a bien du s'adapter).

Ainsi ces diverses contraintes amènent alors apparemment les acteurs vers la paralysie. Apparemment, car cette *paralysie* n'existe qu'au regard de l'objectif : la prise de décision collective. En effet, que savons-nous de ce que cette forme d'interaction a engendré sur l'ensemble des autres interactions non visibles sur le système et que savons-nous de ce que les acteurs ont dit ou fait entre eux (en dehors du système) après les différents échanges relatifs à une information commerciale ? De plus, même s'il n'y a pas eu de prise de décision collective sur le système, des échanges ont eu lieu, des destinataires non identifiés au départ se sont manifestés, des accords ou des désaccords individuels ont été émis... et ont peut-être augmenté la richesse des échanges en dehors du système (et ont ainsi facilité la prise de décision ?).

Le processus s'est donc arrêté, en laissant visibles sur le système des échanges plus ou moins tendus souvent déviés et détournés du thème principal de l'interaction. Nous comprenons alors facilement les raisons pour lesquelles dans notre situation la seconde partie du système, qui devait gérer l'aval de la prise de décision, n'a pas été utilisée.

Cependant, ces outils sont intéressants en eux-mêmes comme reflets des paradoxes auxquels peut se trouver confrontée une organisation. En effet, même si le résultat escompté ne s'est pas produit, une forme d'interaction s'est déroulée, révélant la complexité de la situation que les acteurs devaient gérer.

Paradoxes, parce qu'une organisation ne peut fonctionner que s'il y a un minimum de mise en visibilité des actions réciproques des acteurs dans l'interaction. De plus, cette mise en visibilité n'est possible que s'il y a des règles communes de représentation, des normes. Selon Quéré, « l'expression n'est pas à strictement parler individuelle. Elle implique, outre la médiation d'activités instituées, celle de micro-pratiques, de méthodes, de règles et de techniques agréées. Le caractère public de l'expression implique aussi que soient honorées des exigences de validité intersubjective » (Quéré, 1990, p. 17).

Or, le réel échappera toujours à la prescription : « autant le travail prescrit peut se couler dans le moule du langage autant le travail réel et ce qu'il comporte d'inventivité, de découverte mais aussi de tricherie avec les façons de faire normées est difficile à mettre en mots ; cela peut générer une tension entre ce que l'on sait, ce que l'on fait et ce que l'on peut dire, à soi comme à autrui » (Boutet, 1995, p. 262).

Il s'agit donc d'abandonner le postulat de la transparence de l'action, posture issue de l'herméneutique (Quéré, 1990). Ce positionnement implique alors de ne pas juger la manière dont les acteurs représentent leurs actions dans leurs paroles. Leurs

discours sont intéressants en tant que tels car ils contiennent les traces de la relation paradoxale qu'ils entretiennent eux-mêmes avec leurs propres actions et avec les autres.

De plus, nous avons souligné que ce réseau de contraintes avait pour conséquence de tendre apparemment l'interaction vers une sorte de *conflit*¹⁹⁷ qui pourrait s'opposer à la construction collective. Il est donc important d'insister sur le rôle fondamental du conflit dans toute construction collective (Easterbook, Beck et al, 1993), ce qui nécessite, lors de l'utilisation de ce type d'outil, d'être conscient qu'il sera inévitablement traceur et révélateur de conflits puisque ces derniers préexistent. Or le conflit pour jouer son rôle de construction, doit se vivre (Easterbook, Beck et al, 1993) ; ces outils sont donc ni plus ni moins des lieux le révélant.

Ainsi, leur intérêt est de pouvoir tracer et refléter des interactions pluri-locuteurs à la fois pour les observateurs mais aussi pour les acteurs eux-mêmes. Nous avons en effet un processus en abîme. N'importe quel acteur a la possibilité de voir son comportement en même temps que celui des autres dans l'interaction tracée. Il agit puis inter-agit donc en fonction de l'action puis de la réaction qu'il a eue dans l'interaction. Imaginons que dans notre vie, toutes nos actions soient filmées et que nous continuions de vivre en même temps tout en les visionnant. Nous nous verrions en train de vivre et nous pourrions donc nous réajuster en temps réel en fonction de notre interprétation subjective de notre reflet dans le miroir.

Ces outils sont des miroirs du «on ne sait pas ce qu'on dit » (Gensollen et Curien, 1992). C'est la raison pour laquelle ils sont dérangeants car il est toujours difficile de se relire, par exemple deux jours après, en constatant que l'on a fait des fautes d'orthographe et des fautes relationnelles : *ce n'est pas possible, ce n'est pas moi qui a dit ça*. En d'autres termes, ces outils sont *pervers* car l'écrit suivant ne sera pas une réaction directe mais une réaction subjective indirecte.

C'est pour cette raison que Curien et Gensollen soulignent à propos des réunions, face à cette profondeur possible des échanges : « les gens sérieux ne rêvent que de les organiser, de canaliser le caractère imprévisible des débats et de transformer le dialogue en monologues alternés » (1992, p. 14).

C'est d'ailleurs aussi pour cette raison que ces outils amènent les utilisateurs à des tentatives de vouloir contrôler les rituels sur ces systèmes (la *Netiquette*). En effet, très forte est la peur que « la perte de rituels d'interaction (n')aboutisse à une désacralisation du sujet ; c'est-à-dire à une dévalorisation de l'émetteur et à un surinvestissement de son message » (Gensollen et Curien, 1992, p. 23).

¹⁹⁷ *Conflit* entendu ici comme la manifestation d'une difficulté des acteurs à devoir gérer des rôles contradictoires.

Pourtant, « que quelqu'un parle tout simplement pour parler, c'est justement alors qu'il exprime les plus originales et les plus magnifiques vérités. Mais qu'il veuille parler de quelque chose de précis, voilà le langage et son jeu qui lui font dire les pires absurdités, et les plus ridicules. C'est bien aussi ce qui nourrit la haine que tant de gens sérieux ont du langage. Ils remarquent sa pétulante espièglerie ; mais ce qu'ils ne remarquent pas, c'est que le langage négligé est justement le côté infiniment sérieux de la langue... » Novalis (1798) cité par Gensollen et Curien (1992, p. 13).

Ainsi, parce que ces outils tracent, reflètent, mettent en exergue et rendent public le jeu des acteurs, les organisations peuvent s'auto-observer¹⁹⁸ et profiter de ces espaces de jeux où se déroulent les rituels de la vie sociale et les jeux de faces constitutifs d'un groupe social.

Cela pose cependant la question d'une réelle nécessité à devoir les contrôler car ils fonctionnent en eux-mêmes.

Enfin, ces nouveaux systèmes informatisés qui permettent cette publicité des écrits, transforment les lieux de discussion en des *espaces publics*, lieux *d'exposition des écritures* (Fraenkel, 1994). Sans public, il n'y a pas d'espace public et donc pas de publicité. Or cet espace public est un pouvoir qui en tant que tel appartient à la machine, c'est l'espace de l'interface (pouvons-nous y voir une autre explication possible de la réaction identitaire au pouvoir de la norme¹⁹⁹ ?).

C'est pourquoi, sous un autre angle, nous retrouvons dans ces outils un des espaces fondamentaux de la cité : *l'espace public* (Fraenkel, 1994).

Historiquement, les premières écritures exposées étaient les textes grecs ou latins présents sur *l'Agora* ou sur le *Forum*. Ces textes avaient dans la cité un rôle très important. « Dans le monde de la cité qui place le pouvoir 'au centre', sans doute afin de mieux parler du danger de la centralisation, l'écriture doit être plus visible que lue ; elle vient s'offrir au regard de tous, insigne de la publicité qui en est requise, sans que lui soit jamais demandé de relayer la parole pour être un instrument de communication à l'intérieur des rapports sociaux inventés par les premières démocraties » (Detienne, 1981, pp. 69-70, repris Fraenkel, 1994, p. 101-102).

Fraenkel en conclut que dans les espaces publics de la cité peu importe que « ces écritures soient facilement lisibles pourvu que soit sauvegardée la possibilité même de les lire. L'offre de lecture devient plus importante que la lecture même » (Fraenkel, 1994, p. 108).

¹⁹⁸ Ainsi, selon Briole la *téléconvivialité* fonctionne comme un analyseur, elle donne à entendre un peu du « comment on vit » (Briole, 1992).

¹⁹⁹ Comme le souligne Dupuy, Gaffié et Marot, dans ces situations médiatisées par ordinateur, lieux de privations sensorielles, il est en effet impératif d'être entendu (1987).

Ainsi ces nouveaux outils sont créateurs d'espaces publics mondiaux²⁰⁰, nouveaux lieux de rencontre collectifs, nouveaux lieux de sociabilité où *jouer pour jouer* participe à cette sociabilité²⁰¹ (De Fornel, 1989, Briole, 1992 et Lyliane Deroche-Gurcel, 1996). Selon Briole, ils dévoilent « des sentiments, des idées collectives qui ont même l'extrême avantage de nous faire sentir le groupe, la collectivité en action, en interaction si l'on veut » (1992, p. 251). Ainsi, dans l'étude de ces nouvelles formes d'interaction, « ce que nous cherchons ce sont les processus sociaux en oeuvre sous cette expression, ceux qui se trouvent par là médiatisés » (1992, p. 251).

²⁰⁰ C'est d'ailleurs ce qui provoque soit l'attrait soit les critiques autour du phénomène *Internet*. Cet espace est appréhendé soit comme un lieu de liberté et d'égalité entre les sexes et entre les races soit inversement comme un lieu qui renforce les inégalités sociales (Herring, 1996a, Ess, 1996). La communauté virtuelle, la *Cybersociety* (John, 1994) est alors chargée de protéger cet espace de liberté (Langham, 1994) en mettant en place un système de droits et de devoirs du *CyberMan*, le premier devoir étant la *Netiquette* (Shea, 1994).

²⁰¹ Dans les nouveaux espaces virtuels, ce point est d'ailleurs paradoxal ou pervers. Est-ce une quête ou une réelle sociabilité ? Une « compensation d'une impuissance sociale » ou un véritable espace de « sociabilité » (Briole, 1992) ? Selon De Fornel, « à la différence de la pure sociabilité de Simmel dont l'effet majeur est l'euphémisation et la réduction du caractère personnel (...) les messageries se définissent par la survalorisation de l'expression immédiate des sentiments et des désirs et la prédominance des évaluations personnelles (...). A ce titre les dialogues télématiques contribuent à l'émergence d'une forme spécifique de sociabilité ». (1989, p. 47).

Bibliographie

27. Bibliographie

AMALBERTI (P.), de MONTMOLLIN (M.), THEUREAU (J.) (éds.)

1991 : *Modèles en analyse du travail*, Liège : Mardaga.

ANIS (J.)

1994 : « Pour une graphématique des usages : le cas de la ponctuation dans le dialogue télématique », *LINX* 31 : 81-97.

ANSART (P.)

1990 : *Les sociologies contemporaines*, Paris : Seuil.

AUSTIN (J. L.)

1970 : *Quand dire c'est faire*, Paris : Seuil (Première éd. 1962 : *How to do things with words*, Oxford : Oxford University Press).

BACHMANN (C.), LINDENFELD (J.), SIMONIN (J.)

1981 : *Langage et Communications Sociales*, Paris : Hatier/Credif (LAL).

BAKHTINE (M.), VOLOCHINOV (V. N.)

1977 : *Le marxisme et la philosophie du langage : essai d'application de la méthode sociologique en linguistique*, Paris : Les Editions de Minuit (Première éd. 1929, *Marksizmi Filosofija jazyka*, Leningrad).

BANNON (L. J.), SCHMIDT (K.)

1991 : « CSCW : Four characters in Search of a Context », in J. M. BOWERS, S. D. BENFORD (éds.), *Studies in Computer Supported Cooperative Work : Theory , Practice and Design*, New York : Elsevier Science publishers B. V. : 3-16.

BATESON (G.)

1977 : *Vers une écologie de l'esprit*, tome 1, Paris : Seuil.

BATESON (G.), JACKSON (D. D.), HALEY (J.), WEAKLAND (J.)

1956 : « Towards a theory of schizophrenia », *Behaviour Science* 1 : 251-264.

BECKER (H. S.)

1985 : *Outsiders. Etude de sociologie de la déviance*, Paris : A. M. Métailié (Première éd. 1963 : *Outsiders*, New York : The Free Press).

BENVENISTE (E.)

1966 : *Problème de linguistique générale*, Tome 1, Paris : Gallimard.

1970 : « L'appareil formel de l'énonciation », *Langage* 17 : 12-18.

BLANCHE-BENVENISTE (C.)

1987 : « Syntaxe, choix du lexique, et lieux de bafouillage », *DRLAV* 36-37 : 123-157.

1991 : *Le Français Parlé. Etudes Grammaticales*, Paris : Didier Erudition (Première éd. 1990).

BLANCHE-BENVENISTE (C.), JEANJEAN (C.)

1987 : *Le français parlé*, Paris : Didier Erudition.

BORILLO (A.)

1994 : « A propos des dialogues finalisés », *Cahier du Centre Interdisciplinaire des Sciences du Langage* 10 : 229-243.

BOUTET (J.)

1994 : « Quelques Propriétés des écrits au travail », in *Du Langage à la compétence de communication*, Séminaire Langage et Travail du 5 mai 1994, Collège de Polytechnique : 21-28.

1995 : « Le travail et son dire », in J. BOUTET (éd.), *Paroles au Travail*, Paris : L'Harmattan : 247-267.

BRIGGS (R. O.), NUNAMAKER (J. F.)

1994 : « Getting a grip on Groupware », in P. LLOYD (éd.), *Groupware the 21st Century : Computer Supported Cooperative Working toward the Millennium*, London : Adamantine Press Limited : 61-72.

BRIOLE (A.)

1992 : « La réunion téléphonique grand public : alliance du social et de la technique », in P. PERIN, M. GENSOLLEN (éds.), *La communication plurielle. L'interaction dans les téléconférences*, Paris : La Documentation Française : 249-268.

BRONCKART (J. P.)

1985 : *Le Fonctionnement des Discours. Un modèle psychologique et une méthode d'analyse*, Paris : Delachaux et Niestlé.

1987 : « Interactions, discours et significations », *Langue Française* 74 : 29-50.

BROWN (P.), LEVINSON (S.)

1978 : « Universals in Language Use : Politeness Phenomena », in E. N. GOODY (éd.), *Questions and politeness. Strategies in Social Interaction*, Cambridge : CUP : 56-289.

CHAROLLES (M.)

1980 : « Les formes indirectes de l'argumentation », *Pratiques* 28 : 7-44.

COLLECTIF

1994 : *Enquête sur la pratique de la collective (groupware) en France*, rapport d'étude de septembre 1994, AFCET.

COLLOT (M), BELMORE (N.)

1996 : « Electronic Language : A new variety of English », in S. C. HERRING (éd.), *Computer-Mediated Communication : linguistics, social and cross-cultural perspectives* : 13-28.

CONDON (S. L.), CECH (C. G.)

1996 : « Functional comparisons of face-to-face and computer-mediated decision making interactions », in S. C. HERRING (éd.), *Computer-Mediated Communication : linguistics, social and cross-cultural perspectives* : 65-80.

CONNOLLY (J. H.), PEMBERTON (L.) (éds)

1996 : *Linguistic Concepts and Methods in CSCW*, London : Springer-Verlag.

COSTE (D.)

1986 : « Auto-interruptions et reprises », *DRLAV 34-35* : 127-139.

DE FORNEL (M.)

1989 : « Une situation interactionnelle négligée : la messagerie télématique », *Réseaux 38* : 31-48.

1994 : « Le cadre interactionnel de l'échange visiophonique », *Réseaux 64* : 107-132.

DE PIETRO (J. F.)

1988 : « Conversations exolingues. Une approche linguistique des interactions inter-culturelles », in J. COSNIER , B. GELAS, C. KERBRAT-ORECCHIONI (éds.), *Echanges sur la conversation*, Paris : éd. CNRS : 251-257.

DEBYSER (F.)

1989 : « Télématique et Enseignement du Français », *Langue Française 83* : 14-31.

DELOMIER (D.)

1991 : « L'écrit dans le sillage de l'oral, mais encore ? », *Langue Française 89* : 86-97.

DELOMIER (D.), MOREL (M. A.)

1986 : « Caractéristiques intonatives et syntaxiques des incises », *DRLAV 34-35* : 141-160.

DEROCHE-GURCEL (L.)

1996 : « Cyberspace, le retour de la sociabilité ? », *Communication et langage 107* : 21-32.

DODIER (N.)

1990 : « Représenter ses actions : le cas des inspecteurs et des médecins au travail », *Raisons Pratiques 1* : 115-148.

DOURY (M.)

1995 : « Duel sur la cinq » , in C. KERBRAT-ORECCHIONI, C. PLANTIN (éds.), *Le trilogue*, Lyon : PUL : 224-249.

DUBARTELL (D.)

1994 : « Language and technological media : devising parameters for the relationships between speech and writing », in S. CMERJKOVA, F. DANES, E. HAVLOVA (éds.), *writing vs. speaking : Langage, text, discourse, communication*, Tubingen : Gunter Narr Verlag.

1995 : « Discourse features of computer-mediated communication : Spoken-like and written-like », in B. KARVI, S. TANSKANEN, R. HILTUNEN (éds), *Organization in discourse*, Turku : Turun Yliopisto.

DUBY (J. C.)

1993 : *Conception et réalisation d'un noyau pour le travail coopératif*, Mémoire de fin d'étude du CNAM de Lyon.

DUCROT (O.)

1991 : *Dire et ne pas dire. Principes de sémantique linguistique*, Paris : Hermann (Première éd. 1972).

DUCROT (O.) et Al.

1980 : *Les mots du discours*, Paris : Editions de Minuit.

DUCROT (O.), TODOROV (T.)

1972 : *Dictionnaire encyclopédique des sciences du langage*, Paris : Seuil.

DUPUY (R.), GAFFIE, (B.), MAROT, (J. C.)

1987 : « Interactions socio-techniques au sein des groupes de formation médiatisés », *Bulletin de psychologie* 379 XL : 415-421.

DURAND (J. P.), WEIL (R.)

1989 : « L'interactionnisme et l'éthnométhodologie », in *Sociologie contemporaine*, Paris : Edition Vigot : 167-183.

EASTERBROOK (S. M.), BECK (E. E), GOODLET (J. S.), PLOWMAN (L.), SHARPLES (M.), WOOD (C. C.)

1988 : « A Survey of Empirical Studies of Conflict », in S. EASTERBROOK (éd.), *CSCW : Cooperation or Conflict ?*, London : Stringer-Verlag : 1-68.

ELLIS (C. A.), GIBBS (S. J.), REIN (G. L.)

1991 : « Groupware : Some Issues and Experiences », *Communication of the ACM* 34, 1 : 38-58.

ENGELBART (D. C.)

1988 : « Authorship Provisions in Augment », in I. GREIF (éd.), *Computer-Supported Cooperative Work : A book of readings*, Morgan Kaufman Publishers : 107-126.

ESS (C.) (éd.)

1996 : *Philosophical Perspectives on Computer-Mediated Communication*, Albany : Suny Press.

FAITA (D.)

1989 : « Mondes du travail et pratiques langagières », *Langage* 93 : 110-128.

FALZON (P.)

1987 : « Langage opératif et compréhension opérative », *Le Travail humain* 50, 3 : 281-286.

1989 : *Ergonomie cognitive du dialogue*, Grenoble : PUG.

1991 : « Les activités verbales dans le travail », in R. AMALBERTI, M. DE MONTMOLLIN, J. THEUREAU (éds), *Modèles d'analyse du travail*, Liège : Mardaga : 229-250.

FAUCHOIS (A.)

1988 : *Adaptation du français écrit à la communication par Minitel*, Institut d'étude et de développement pour l'éducation permanente, Université René-Descartes.

FLAHAULT (F.)

1978 : *La parole intermédiaire*, Paris : Seuil.

FRAENKEL (B.)

1994 : « Les écritures exposées », *LINX* 31 : 99-110.

GARCIA (C.)

1980 : « Argumenter à l'oral : de la discussion au débat », *Pratiques* 28 : 95-124.

GARFINKEL (H.)

1967 : *Studies in ethnomethodology*, Englewood Cliffs (N. J.) : Prentice Hall.

1975 : « Ethnométhodologie », *Sociétés* 5 : 5-6.

GAUDIN (F.) (éd.)

1993 : *Pour une socioterminologie : des problèmes sémantiques aux pratiques institutionnelles*, Rouen : PUR.

GENETTE (G.)

1972 : *Figure III*, Paris : Seuil.

GENSOLLEN (M.), CURIEN (N.)

1992 : « Le fonctionnement des groupes médiatisés et l'analyse des protocoles de téléconférences », in P. PERIN, M. GENSOLLEN (éds.), *La communication plurielle. L'interaction dans les téléconférences*, Paris : La Documentation Française : 13-25.

GIRIN (J.)

1984 : *La gestion de la parole dans les organisations*, Cahier 2 du Centre de Recherche en Gestion, Ecole Polytechnique, CNRS : 59-71.

1989 : *Problèmes du langage dans les organisations*, Cahier 2 du Centre de Recherche en Gestion, Ecole Polytechnique, CNRS : 9-57.

GIRIN (J.), GROSJEAN (M.) (éds.)

1996 : *La transgression des règles au travail*, Paris : L'Harmattan.

GOFFMAN (E.)

1973a : *La mise en scène de la vie quotidienne : la présentation de soi*, Tome 1, Paris : Les Editions de Minuit (Première éd. 1959 : *The Presentation of self in every day life*, New York : Doubleday Anchor).

1973b : *La mise en scène de la vie quotidienne : les relations en public*, Tome 2, Paris : Les Editions de Minuit (Première éd. 1971 : *Relations in public : microstudies of the public order*, New York : Basics books).

1974 : *Les rites de l'interaction*, Paris : Les Editions de Minuit (Première éd. 1967 : *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior*, New York : Doubleday).

1975 : *Stigmates. Les usages sociaux des handicapés*, Paris : Editions de Minuit (Première éd. 1963 : *Stigma. Notes on the management of spoiled identity*, Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall).

1987a, *Façon de parler*, Paris : Editions de Minuit (Première éd. 1981 : *Forms of talk*, Philadelphia : University of Pennsylvania Press).

1987b : « L'ordre de l'interaction », *Sociétés* 14 : 8-16.

1988 : « La situation négligée » in *Les moments et leurs hommes*, textes présentés et recueillis par Y. WINKIN, Paris : Seuil/Editions de Minuit : 143-148 (Première éd. 1964 : « The neglected situation », *American anthropologist* 66-6 II : 133-136.

GRICE (H. P.)

1979 : « Logique et conversation », *Communications* 30 : 57-72 (Première éd. 1975 : « Logic and conversation » in P. COLE, J. L. MORGAN (éds), *Syntax and Semantics, Vol. III, Speech Acts*, New York : Academic Press).

GROSJEAN (M.)

1987 : *La musique des interactions*, mémoire de D.E.A. : Université Lumière Lyon II.

GUILBERT (L.)

1975 : *La créativité lexicale*, Paris : Larousse.

GUMPERZ (J. J.)

1982 : *Discourse strategies. Studies in Interactional Sociolinguistics* 1, Cambridge : CUP.

HERRING (S.)

1996 : « Posting in a different voice : gender and ethics in Computer-Mediated Communication », in C. ESS (éd.), *Philosophical Perspectives on Computer-Mediated Communication*, Albany : Suny Press : 115-145.

HERRING (S.) (éd)

1996 : *Computer-Mediated Communication : linguistics, social and cross-cultural perspectives*, Philadelphia : John Benjamins publishing Company.

HOLTHAM (C.)

1994 : « Groupware, its past and future », in P. LLOYD (éd), *Groupware in the 21st century : Computer Supported Cooperative Working Toward the Millennium*, London : Adamantine Press Limited : 3-14.

HOWARD (R.)

1988 : « Remarks in panel discussion on CSCW : What does it mean ? », *CSCW'88, Proceedings of the conference on Computer Supported Collaborative Work, Portland Oregon, ACM*, New York : 26-28.

HYMES (D. H.)

1972 : « Models of the Interaction of Language and Social Life », in J.J. GUMPERZ, D. H. HYMES, *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*, New York : Holt, Rinehart, et Winston : 35-72.

1984 : *Vers la compétence de communication*, Paris : Hatier-Crédif (LAL). (Recueil de textes traduits par F. Mugler depuis 1973, Franklin and Marshall College, Pennsylvania).

JAKOBSON (R.)

1963: *Essais de linguistique générale*, (1960-63), Paris : Editions de Minuit.

JARVELLA (R. J.), D'URSO (V.), OLOFSSON (A.)

1989 : « The pragmatics of communication by computer : some problems in using E-mail and interactive messaging », in *Proceedings of International Workshop on Writing*, Padova, Italy : 249-259.

JOHANSSON (S.)

1991 : « Time change, and so do corpora », in. K. AIJMER, B. ALTENBERG (éds.), *English Corpus Linguistics*, London : Longman.

JOHN (S. G.) (éd.)

1994 : *CyberSociety Computer-Mediated Communication and Community*, Thousand Oaks : Sage Publications.

JOHNSON-LENZ (P.)

1980 : « Groupware : The emerging Art for Orchestrating Collective Intelligence », Paper presented at the *World Future Society's First Global Conference on the Future*.

KARSENTY (A.)

1994 : *GroupDesign : un collecticiel synchrone pour l'édition partagée de documents*, Thèse de 3^{ème} cycle, Université de Paris XI, Orsay.

KARSENTY (L.), FALZON (P.)

1994 : « L'analyse des dialogues orientés-tâches : introduction à des modèles de la communication », in F. SIX, X. VAXEVANOGLU (éds.), *Les aspects collectifs du travail*, Toulouse : Octares Editions.

KERBRAT-ORECCHIONI (C.)

1984 : *L'énonciation : de la subjectivité dans le langage*, Paris : Armand Colin.

1986 : *L'implicite*, Paris : Armand Colin.

1987 : « La mise en places » , in J. COSNIER, C. KERBRAT-ORECCHIONI (éds.), *Décrire la conversation*, Lyon : PUL : 319-352.

1988 : « La notion de 'place' interactionnelle ou les taxèmes qu'est-ce que c'est que ça », in J. COSNIER, N. GELAS, C. KERBRAT-ORECCHIONI (éds.), *Echange sur la conversation*, Paris : Editions du CNRS : 185-198.

1989 : « Théorie des faces et analyse conversationnelle », in *Le parler frais d'Erving Goffman* (collectif), Paris : Editions de Minuit : 155-179.

1990: *Les interactions verbales*, Tome I, Paris : Armand Colin.

1992 : *Les interactions verbales*, Tome II, Paris : Armand Colin.

1994 : *Les interactions verbales*, Tome III, Paris : Armand Colin.

1996 : *La conversation*, Paris : Seuil.

KOLB (D.)

1996 : « Discourse across Links », in C. ESS (éd.), *Philosophical perspectives on Computer-Mediated Communication*, State University of New-York Press : 15-26.

LABOV (W.)

1976 : *Sociolinguistique*, Paris : Editions de Minuit (Première éd. 1973, *Sociolinguistics patterns*, Philadelphia : Univ. of Pennsylvania Press).

LACOSTE (M.)

1980 : « La vieille dame et le médecin : contribution à une analyse des échanges linguistiques inégaux », *Etude de linguistique appliquée* 37 : 34-43.

1983 : « Des situations de parole aux activités interprétatives », *Psychologie française* 28, 3, 3 : 231-237.

1991 : « Les communications de travail comme interactions », in R. AMALBERTI, M. DE MONTMOLLIN, J. THEUREAU (éds), *Modèles d'analyse du travail*, Liège : Mardaga : 191-227.

1992 : « Interaction et Médiatisation », *La communication Plurielle. L'interaction dans les Téléconférences*, Paris : La Documentation Française : 41-60.

1993 : « Interaction située et dimension collective du travail », *Les aspects collectifs du travail*, Actes du XXVII^{ème} Congrès de la Société d'Ergonomie de la Langue Française, Paris : Octares Editions : 29-49.

1994 : « Langage et travail : quelques perspectives » *Sociologie du travail* XXXVI Hors série, Dunod : 45-56.

1995 : « Parole d'action sur un chantier », in D. VERONIQUE et R. VION (éds.), *Des savoirs communicationnels*, Paris : PUF : 451-461.

LACOSTE (M.), MOUCHON (J.), PERIN (P.)

1987 : *La réunion en visio-conférence entre mise en oeuvre et mise en scène*, ASP *Espaces sociaux et communication*, rapport du CNET-CNRS, mars 1987.

LACOSTE (M.), PERIN (P.)

1982 : « Etude expérimentale de l'influence du mode de transmission sur le déroulement des communications interactives de groupe en milieu professionnel », *Le Bulletin de l'IDATE* 9 : 225-229.

1983 : « Dialogue humain et aménagement des dialogues homme-machine », *Le Bulletin de l'IDATE* 1 : 231-243.

LANGHAM (D.)

1994 : « Preserving Democracy in Cyberspace : The need for a New Literacy », in *Computer-Mediated Communication Magazine*, volume 1, number 4 : 7-9.

LAPEYRE (F.)

1992 : « Les textes émis par les services publics à destination des usagers », *Du langage à la compétence de communication*, journée d'étude du 13 novembre 1992. les écrits au travail, coordonnée par J. BOUTET, B. FRAENKEL, P. DELCAMBRE, Collège de Polytechnique : 83-93.

LAUREL (B.)

1993 : *Computer as theater*, Menlo Park, California : Addison-Wesley Publishing Company.

LEA (M.) (éd)

1992 : *Contexts of computer-mediated communication*, London : Hertfordshire Harvester Wheatsheaf.

LEVAN (S. K.), LIEBMAN (A.)

1994 : *Le Groupware, informatique, management et organisation*, Paris : Hermès.

LEVINSON (S. C.)

1992 : « Activity types and language », in P. DREW, J. HERITAGE (éds.), *Talk at Work*, Cambridge : Cambridge University Press.

LEVY (P.)

1990 : *Les technologie de l'intelligence*, Paris : La découverte.

LLOYD (P.) (éd.)

1994, *Groupware in the 21st century : Computer Supported Cooperative Working Toward the Millennium*, London : Adamantine Press Limited.

LUBICH (H. P.) (éd.)

1995 : *Towards a CSCW Framework for Scientific Cooperation in Europe*, Berlin : Springer-Verlag.

LUCAS (R.)

1993 : *L'impact des Groupwares dans les entreprises françaises*, Thèse professionnelle, groupe ESCP.

LUZZATI (D.)

1987 : « Oral et Familier, le style oralisé », *L'information grammaticale* 34 : 15-21.

1991 : « Oralité et interactivité dans un écrit Minitel », *Langue Française* 89 : 99-109.

1995 : *Le Dialogue Verbal Homme-Machine : Etude de Cas*, Paris : Masson.

LYYTINEN (K.)

1990 : *Computer Supported Cooperative Work (CSCW) - issues and challenges - a structured analysis*, Dept of Computer Science SF-40, Sept. 1990, University of Jyväskylä.

MAROT (J. C.)

1994 : « Logiques d'usages. Analyse de l'impact de la visioconférence sur le comportement des utilisateurs en situation de formation », *Communications & Stratégies* 16 : 117-123.

MEAD (G. H.)

1963 : *L'esprit, le soi et la société*, Paris : PUF (Première éd. 1934 : *Mind, self and Society from the standpoint of a behaviorist*, Univ. of Chicago, Illinois).

MEHRABIAN (A.)

1972 : *Non verbal Communication*, Chicago : Aldine-Atherton.

MOESCHLER (J.)

1982 : *Dire et contredire. Pragmatique de la négation et acte de réfutation dans la conversation*, Berne/Francfort s/M : Peter Lang.

1985 : *Argumentation et conversation : éléments pour une analyse pragmatique du discours*, Paris : Hatier.

MOIRAND (S.)

1990 : « Décrire des discours produits dans des situations professionnelles », *Le Français dans le Monde*, Numéro Spécial août-septembre 1990 : 52-62.

MOURLHON-DALLIES (F.), COLIN (J. Y.)

1995 : « Les rituels énonciatifs des réseaux informatiques entre scientifiques », *Les Carnets du CEDISCOR* 3 : 161-172 .

MURRAY (D. E.)

1991 : *Conversation for Action*, Philadelphia : John Benjamins Publishing Company.

NORMAN (D. A.)

1993 : « Les artefacts cognitifs », *Les objets de l'action, Raisons pratiques* 4 : 15-34.

OPPER (S.), FERSCO-WEISS (H.)

1992 : *Technology for Teams. Enhancing Productivity in Networked Organizations*, New York : Van Nostrand Reinhold.

PAVARD (B.) (éd.)

1994 : *Système coopératif : De la modélisation à la conception*, Toulouse : Octares Editions.

PENNE (S.)

1995 : « Traces de mains sur des écrits gris », in J. BOUTET (éd.), *Paroles au travail*, Paris : L'Harmattan : 105-122.

PERIN (P.)

1983 : « Communication interactive de groupe et médiatisation », *Psychologie Française* 28 : 289-301.

PERIN (P.), GENSOLLEN (M.) (éd.)

1992 : *La communication plurielle. L'interaction dans les téléconférences*, Paris : La Documentation Française.

PICOCHÉ (J.)

1977 : *Précis de lexicologie française*, Paris : Nathan.

PINSKY (L.)

1991 : « Activité, action, et représentation », in R. AMALBERTI, M. DE MONTMOLLIN, J. THEUREAU (éds), *Modèles d'analyse du travail*, Liège, Mardaga : 119-150.

PLANTIN (C.)

1990 : *Essais sur l'Argumentation. Introduction linguistique à l'étude de la parole argumentative*, Paris : Editions Kimé.

1991 : « Questions -> argumentations -> réponses », in C. KERBRAT-ORECCHIONI (éd.), *La question*, Lyon : PUL : 63-85.

1995 : « Fonction du tiers dans l'interaction communicative », in C. KERBRAT-ORECCHIONI, C. PLANTIN (éds.), *Le Trilogue*, Lyon : PUL : 108-133.

1996 : *L'argumentation*, Paris : Seuil.

PORTINE (H.)

1990 : « Les langues comme enjeux de représentations », *Le Français dans le Monde*, Numéro Spécial août-septembre : 63-71.

POTTIER (B.)

1964 : « Vers une sémantique moderne », *Travaux de linguistique et de littérature* 1964 : 107-138.

POUTEAU (X.), ROMARY (L.), PIERREL (J. M.)

1994 : « Voix, geste et multimodalité : quand dire c'est faire », *Actes du Colloque ERGO-IA 94* : 491-500.

QUERE (L.)

1990 : « Langage et Théorie de l'Action Sociale », *Langage et Travail*, Cahier 2 : 1-23.

RABARDEL (P.)

1995 : *Les hommes et les technologies. Approche cognitive des instruments contemporains*, Paris : Armand Colin.

RASTIER (F.)

1991 : *Sémantique et recherches cognitives*, Paris : PUF.

REVAZ (F.), BRONCKART (J. P.)

1988 : « Mesurer la lisibilité, une approche typologique », *Revue Française de pédagogie* 85 : 36-46.

RICHAUDEAU (F.)

1969 : *La Lisibilité*, Paris : CEPL.

1973 : *Le langage efficace*, Paris : CEPL.

ROULET (E.)

1981 : « Echanges, interventions et actes de langage dans la structure de la conversation », *Etude de Linguistique appliquée* 44 : 7-37.

1988 : « Variation sur la structure de l'échange langagier dans différentes situations d'interactions », *Cahier de Linguistique française* 9 : 27-37.

ROULET (E.) (éd.)

1985 : *L'articulation du discours en français contemporain*, Berne : Peter Lang.

SACKS (H.), SHEGLOFF (E.), JEFFERSON (G.)

1978 : « A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation », in J. SCHENKEIN (éd.), *Studies in the Organization of conversational Interaction*, New York : Academic Press : 7-55 (Première éd. 1974, *Language* 50 : 696-735).

SAUSSURE (F. de)

1985 : « Cours de linguistique générale », in C. BALLY, A. SECHEHAYE (éds.), *Cours de linguistique générale*, 1906-1907, 1908-1909, 1910-1911, Paris : Payot (Première éd. 1972).

SCHEGLOFF (C. A.)

1982 : « Discourse as an interactional achievement : some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences », in D. TANNEN (éd.), *Analysing Discourse : Text and talk*, Washington (D. C.) : Georgetown Univ. Press : 71-93.

1987 : « Recycled turn beginnings : A precise repair mechanism in conversation's turn taking organization », in G. BUTTON, J. R. E. LEE (éds.), *Talk and Social Organisation*, Clevedon Philadelphia : Multilingual Matterns Ltd (Intercommunication Series 1) : 70-85.

SCHERER (K. R.)

1984 : « Les Fonctions des signes non verbaux dans la conversation », in J. COSNIER, A. BROSSARD (éds), *La communication non verbale*, Paris : Delachaux et Niestlé : 71-100.

SCHWARTZ (Y.)

1989 : « 'C'est compliqué'. Activité symbolique et activité industrielle », *Langage* 93 : 98-109.

SEARLE (J. R.)

1972 : *Les actes de Langage : Essai de philosophie du langage*, Paris : Hermann (Première éd. 1969 : *Speech Acts*, Cambridge : CUP).

SEGURET (P.)

1983 : « Télématique et formatage de la communication », *Bulletin de l'IDATE* 11 : 65-73.

SHEA (V.)

1994 : *Netiquette*, San Francisco : Albion Books.

SINCLAIR (J. M.), COULTHARD (R. M.)

1975 : *Towards an analysis of discourse. The English used by teachers and pupils*, Oxford : Oxford University Press.

SPEARS (R.), LEA (M.)

1992 : « Social influence and the influence of the *social* in computer-mediated communication », in M. LEA (éd.), *Contexts of computer-mediated communication*, Hertfordshire : Harvester Wheatsheaf : 30-65.

TANNEN (D.)

1984 : *Conversational style : analysing talk among friends*, Norwood (N. J.) : Ablex.

THEVENOT (T.)

1990 : « L'action qui convient », *Raisons Pratiques* 1 : 39-69.

THUDEROZ (C.)

1996 : « Transgressions et objets ou quelques réflexions à propos de la règle, de l'objet et du sujet », in J. GIRIN, M. GROSJEAN (éds), *La transgression des règles au travail*, Paris : L'Harmattan (Collection Langage et Travail) : 119-136.

TOUSSAINT (Y.)

1993 : « Electronic mail and correspondence by screen : sociological aspects », *Sections 'Systèmes de Documentation et d'information' et 'Communication Technology Policy'*, Dublin : AIERI.

UHLIROVA (L.)

1994 : « On the role of PC as a relevant object in face-to-face communication », *Journal of pragmatics* 22 : 511-527.

VIGNAUX (G.)

1976 : *L'argumentation. Essai d'une logique discursive*, Genève : Droz.

VION (R.)

1992 : *La Communication verbale : Analyse des Interactions*, Paris : Hachette.

WATZLAWICK (P.), HEMICK-BEAVIN (J. H.), JACKSON (D.)

1972 : *Une logique de la communication*, Paris : Seuil (Première éd. 1967 : *Pragmatics of human communication*, New York : W.W. Norton & Company inc.).

WERRY (C.)

1996 : « Linguistics and interactional features of Internet Relay Chat », in S. C. HERRING (éd.), *Computer-Mediated Communication : linguistics, social and cross-cultural perspectives*, Philadelphia : John Benjamins publishing Company : 47-64.

WITKO-COMMEAU (A.)

1995 : « Du trilogue dans le polylogue », in C. KERBRAT-ORECCHIONI, C. PLANTIN (éds.), *Le trilogue*, Lyon : PUL : 284-305.

WOOLLEY (D. R.)

1994 : « Plato The Emergence of On-Line Communities », *Computer Mediated Communication Magazine*, Volume 1, Number 3, July 1 : 5-13.

YATES (Y. S.)

1996 : « Oral and written aspects of computer conferencing », in S. C. HERRING (éd.), *Computer-Mediated Communication : linguistics, social and cross-cultural perspectives*, Philadelphia : John Benjamins publishing Company : 29-46.

Annexes

- Annexe 1 : cahier des charges du système
- Annexe 2 : articles de presse sur le groupware
- Annexe 3 : processus d'action commerciale
- Annexe 4 : écrans du système
- Annexe 5 : corpus principal
- Annexe 6 : tableaux des analyses
- Annexe 7 : sous-corpus 1
- Annexe 8 : sous-corpus 2

Annexe 1

Système d'information "Action Commerciale"

28. Préambule

La culture managériale et organisationnelle d'ALGOE MANAGEMENT est fondée sur une pratique volontariste de partage effectif des connaissances et de sa "mémoire collective" de tradition orale.

Compte tenu du développement de la société, notamment de ses effectifs et de l'évolution des technologies de communication, il a paru nécessaire et opportun pour améliorer l'efficacité de cette organisation, de la "soutenir" et "assister" par un "système de communication", constitué essentiellement d'un réseau local, de logiciels Bureautique et de communication et de micro-ordinateurs personnels en cours de développement et d'implantation dans la société.

Compte tenu également de l'impérieuse nécessité pour ALGOE MANAGEMENT d'améliorer l'efficacité de son action commerciale et des spécificités de celle-ci, notamment de ses exigences en matière de communication, il a paru opportun de débiter le développement de ce système de communication sur ce champ.

Enfin et compte tenu de l'analyse que nous avons faite des logiciels et progiciels du commerce, nous nous orientons vers le développement d'un logiciel ou d'applicatifs spécifiques dont le document ci-après constitue le cahier des charges fonctionnelles qui devra cependant s'inscrire dans le cadre des développements en cours dans la société à l'évolution et surtout à la prise en charge desquelles il devra par ailleurs contribuer.

29. Présentation d'Algoe Management

Créée en 1959, Algoe s'est positionnée dès l'origine comme une société de conseil en management, capable d'accompagner ses clients dans le choix et la mise en oeuvre de l'ensemble de leurs ambitions de développement, qu'elles soient stratégiques, industrielles, humaines, commerciales ou technologiques.

Cette activité de conseil en management est aujourd'hui développée sur le territoire national et à l'étranger, dans le cadre d'ALGOE MANAGEMENT, société à directoire et conseil de surveillance au capital de 260 000 KF.

Le siège social de Lyon/Ecully est le centre principal de décision et d'implantation d'Algoe Management qui possède des bureaux permanents à Paris et Chambéry. Forte de ses 146 collaborateurs/ices permanents, dont 100 consultants, Algoe Management appartient aujourd'hui au peloton de tête des sociétés françaises de conseil en management. Ses principaux domaines d'activité concernent :

- organisation industrielle et la logistique,
- la stratégie, le marketing et la technologie,
- le management de cadres et de dirigeants,
- l'évaluation et le développement des investissements,
- le management des projets d'investissement.

Les prestations entre les différents secteurs d'activité (en % du CA) se répartissent comme suit :

- biens industriels 42 %
- services et distribution 41 %
- divers 17 %

Son chiffre d'affaires s'est élevé en 1993 à 97 MF (croissance moyenne annuelle de 10 % sur les trois dernières années).

Algoe Management est co-fondateur d'un réseau européen de consultants (Pays-Bas, Grande-Bretagne, Italie, Allemagne) dénommé EUROCORE.

Algoe Management est une filiale à 100 % du GROUPE ALGOE S.A.

GROUPE ALGOE S.A. est la holding de développement d'un groupe d'entreprises dont les activités se situent sur le marché des prestations de services intellectuels auprès des entreprises et organisations. 53 % du capital de GROUPE ALGOE S.A.

est détenu par les collaborateurs salariés des sociétés du groupe. Les autres partenaires du développement sont les groupes LYONNAISE DE BANQUE et NOVALLIANCE qui détiennent respectivement 33,5 et 13,5 du capital.

29.1 Le système de gestion d'Algoe Management

Le système d'administration et de gestion d'Algoe Management est fondé sur le principe de la gestion par "affaires" ou par "projets". C'est-à-dire que toutes les actions qui sont engagées ou conduites dans le cadre de la société quelque soit leur nature ou leur objet s'inscrivent obligatoirement dans le cadre d'une structure d'administration et de gestion, autonome et non permanente, dénommée d'une façon générale DOSSIER. Chaque dossier est identifié par un numéro, sa désignation et le nom du responsable ou "porteur" de sa conduite. Selon la nature de la contribution de ces DOSSIERS au développement et à l'efficacité de la société, on distingue :

Dossier AFFAIRE : c'est le cadre d'administration et de gestion dans lequel sont conduites les actions engagées par la société à partir d'une demande identifiée du marché pour obtenir une commande et réaliser celle-ci avec l'efficacité optimale, notamment économique. L'affaire est en effet le seul "lieu" direct de concrétisation de tous les efforts de la société en cette matière.

Dossier PROJET : c'est le cadre d'administration et de gestion dans le quel sont conduites les actions engagées par la société au titre de ses investissements de développement professionnel et/ou commercial. Contrairement aux affaires, les PROJETS n'ont pas de finalité économique directe. Le projet est interne à Algoe Management et n'a pas de finalité économique directe.

Dossier SOCIETE : c'est le cadre d'administration et de gestion dans lequel sont conduites les actions engagées par la société pour satisfaire à ses exigences et besoins d'administration et de gestion.

Ces dossiers AFFAIRE, PROJET ou SOCIETE sont autant de lieux d'engagement et de consommation de ressources internes et externes de l'entreprise et éventuellement, au moins pour les affaires de production génératrice de recettes. En conséquence, le système de gestion permet et impose d'ailleurs l'imputation à chacun de ces dossiers des dépenses et éventuellement des recettes correspondantes.

Si les porteurs de ces dossiers AFFAIRE, PROJET ou SOCIETE agissent avec la plus grande autonomie, il importe que chacun d'eux puisse bénéficier du soutien ou de l'assistance de toutes les ressources de l'entreprise et qu'il agisse en cohérence dans le cadre du dossier dont il assume la responsabilité avec ses objectifs et finalité.

C'est pourquoi, chacun de ces dossiers procède et contribue à la fois de trois processus de base :

- production,
- développement professionnel et commercial,
- fonctionnement.

Chacun de ces processus au niveau desquels sont notamment définis les orientations stratégiques et objectifs, les principes et règles d'administration et de gestion, dans le cadre du système qualité sont placés sous la responsabilité du directoire.

Cependant les actions élémentaires réalisées dans le cadre de l'action commerciale qui engagent et consomment des ressources de l'entreprise (temps intervenants et administratifs, frais de déplacement, collaboration extérieure) ne peuvent aujourd'hui être imputées qu'à des dossiers projet de type développement commercial, globaux et généraux, ce qui ne permet pas une gestion et un suivi suffisamment précis de ces actions élémentaires, contrairement à ce qui se passe pour les phases offre et réalisation des dossiers affaires.

C'est pourquoi indépendamment du système de communication et sans entrer là dans les considérations organisationnelles, nous conviendrons provisoirement des dispositions suivantes.

Avec le souci de mieux maîtriser le pilotage et le suivi des processus d'action commerciale d'une part, et de permettre une gestion plus efficace des ressources consommées par l'action commerciale d'autre part, chacun de ces processus commerciaux fera l'objet d'un dossier dénommé ACTCOM qui remplira les mêmes fonctions que les dossiers AFFAIRE, PROJET ou SOCIETE. Comme ceux-ci un dossier ACTCOM sera identifié par un numéro, le nom de l'intervenant, porteur de ce dossier et la désignation du prospect/client concerné.

Nous insistons sur le fait qu'il s'agit là d'une hypothèse de travail dont la mise en oeuvre est conditionnée par une étude de faisabilité organisationnelle et par le développement du système de communication, objet du présent document.

Notons également à ce sujet, toujours sous réserve d'approfondissement, que ce problème pourrait être également résolu par l'ouverture plus en amont du dossier AFFAIRE et à inclure à celui-ci une troisième phase, les deux premières étant celles d'OFFRE et de MISSION, qui serait alors dénommée ACTION COMMERCIALE.

- **L'action commerciale**

Par action commerciale, nous entendons l'ensemble des actions commerciales élémentaires dont la nature est par essence commerciale parce qu'elles concernent ou impliquent notre marché et particulièrement nos clients ou prospects et qu'elles ont pour finalité, directe ou indirecte d'obtenir de nouveaux contrats.

L'action commerciale et les actions commerciales élémentaires qui la composent doivent permettre à Algoe Management d'améliorer son efficacité commerciale et économique en visant à créer, en amont du processus affaire et notamment d'offre, les conditions favorisant l'émergence d'opportunités d'offres originales déjà mieux ciblées par rapport aux attentes de nos clients, moins soumises à la concurrence et plus cohérentes avec nos orientations stratégiques, compétences et capacités de mise en oeuvre.

Par action commerciale élémentaire, nous entendons tout acte de nature ou finalité commerciale, réalisé par et pour le compte d'Algoe Management à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise tels que "envoi d'un courrier", organisation d'un rendez-vous", tenue d'une réunion de présentation, "préparation et envoi d'une note de réflexion.

On peut distinguer au niveau de l'action commerciale :

- l'action commerciale au fil de l'eau ou réactive qui procède généralement de notre environnement et de notre capacité de repérage et de réaction aux "signes", quelle que soit leur forme, de celui-ci.

Elle consiste essentiellement à "capter" des informations initiales à partir desquelles il est possible de pré-identifier/identifier un client potentiel, de formuler une "hypothèse d'intervention" compatible avec les compétences et la stratégie d'Algoe Management et de conduire des actions commerciales élémentaires visant à créer les conditions internes et externes permettant la formalisation d'une opportunité d'offre qui, si elle est jugée "pertinente"/"faisable"/"cohérente", déclenchera l'ouverture d'un dossier AFFAIRE dans le cadre de laquelle sera alors réalisée l'offre.

Dans cette logique, les "informations initiales" à partir desquelles seront engagées des actions commerciales élémentaires peuvent résulter :

- du repérage dans notre environnement (presse, information radio télévision, contacts personnels) mais aussi chez nos clients dans le cadre notamment des processus production/affaires.

Tout collaborateur/ice de la société est en effet susceptible d'identifier une "information initiale". C'est pourquoi chacun d'entre eux, principalement les intervenants, doit se considérer en "état permanent de veille" et prêt à jouer le rôle de "capteur" dans l'environnement dans lequel il se situe. Il faut en effet noter combien les opportunités pour Algoe Management d'engager des actions commerciales peuvent émerger et être détectées en des circonstances, des lieux, voire avec des moyens très divers et qui sollicitent en permanence notre disponibilité pour développer et entretenir avec tous les interlocuteurs potentiels définis ci-dessus des relations personnalisées et actives.

- d'appels spontanés, directs ou indirects, de la part de nos clients, prospects, prescripteurs, notamment sous forme d'appels d'offres ou de consultations directes.

L'action commerciale volontariste ou proactive qui procède de notre volonté de développement et de notre capacité d'anticipation et d'ouverture de nouveaux champs d'activités.

Elle consiste à partir de nos orientations stratégiques ou tactiques à engager et conduire des actions commerciales élémentaires, généralement dans le cadre des projets ou plans d'action visant à accroître/diffuser la notoriété/compétence d'Algoe Management devant favoriser l'émergence immédiate ou ultérieure d'opportunités d'affaires.

L'initiation et la définition de ces actions commerciales élémentaires résulteront de notre volonté d'exploiter commercialement des "informations initiales" elles-mêmes générées par la mise en oeuvre de processus relevant de logiques.

- de veille et d'analyse, s'appuyant notamment sur l'observatoire Algoe et les chaires, visant à identifier en permanence les enjeux des secteurs, grands comptes et entreprises et les problèmes spécifiques, les principaux acteurs internes et externes (entreprises clientes et fournisseurs et notamment nos

concurrents, organisations professionnelles) les grandes évolutions environnementales générales (technologies, sociales, législatives réglementaires) et particulières, notamment celles affectant les divers domaines et techniques du management de l'organisation.

- de recherche et de développement. Il s'agit en pratique plutôt de recherche appliquée, notamment dans le cadre des conventions CIFRE et s'appuyant là encore sur les chaires et surtout de développement consistant principalement en des actions d'ingénierie ou de re-ingénierie mercatique de notre offre à partir des orientations identifiées et spécifiées dans la logique de veille et d'analyse définies ci-dessus.

29.2 Processus d'action commerciale

Que l'action commerciale relève de l'une ou l'autre des logiques décrites ci-dessus, réactive ou proactive, les actions commerciales élémentaires qui la composent et qui sont à réaliser, constituent des processus ayant pour origine la saisie d'une information initiale et l'expression d'une volonté de l'exploiter commercialement et pour finalité, d'aboutir après réalisation des actions commerciales élémentaires adéquates, à la décision soit de définir une opportunité d'offre et d'engager le processus affaire soit de mettre un terme à l'exploitation commerciale de cette information initiale.

On peut donc noter qu'il y a pratiquement autant de processus commerciaux que d'informations initiales exploitées commercialement et que si les actions élémentaires qui les constituent sont relativement standard le mode "d'assemblage" de celles-ci pour constituer ces processus sont par contre spécifiques à chacun d'entre eux.

L'amélioration de notre efficacité commerciale passe certainement plus par notre capacité à réellement piloter, tendre ces processus d'action commerciale par rapport à leur finalité : créer et réunir les conditions favorisant l'émergence d'opportunités d'offres originales déjà mieux ciblées par rapport aux attentes de nos clients, moins soumises à la concurrence et plus cohérentes avec nos orientations stratégiques, compétences et capacités de mise en oeuvre que par celle d'identification ou de génération d'informations initiales plus nombreuses.

C'est pourquoi le système d'information et de communication que nous entendons développer qui vise essentiellement à apporter à tous les collaborateurs/ices de la

société un réel soutien dans la conduite de ces processus d'action commerciale engagés à partir d'informations qui sont jugées pertinentes par rapport à la compétence et à la stratégie d'Algoe Management et porteuses de potentiel de développement pour Algoe devra intégrer "un module" de type gestion ou suivi de projet, simple qui supportera obligatoirement chacun de ces processus élémentaires.

30. Le système d'information et de communication

Ce système sera développé selon le concept dit de GROUWARE qui, s'appuyant sur l'infrastructure informatique et de communication actuellement en place, visera à définir une plate-forme d'intégration et de partage des informations pertinentes au travail de groupe.

Cette plate-forme est architecturée autour de deux services :

- le premier permet le stockage et l'accès à des informations-documents, fichiers issus de logiciels bureautique, bases de données, images scannées. Le service est sécurisé et gère les accès aux informations.
- le second assure le "routage ou trafic" des informations à travers le réseau vers des utilisateurs ou des sites distants. Ce service qui introduit des flux d'informations transversaux, non nécessairement préalablement hiérarchisés, a des conséquences organisationnelles importantes et nécessite notamment, pour que son utilisation soit optimale, d'être accessible par tous les acteurs de l'organisation et que réciproquement, ceux-ci l'utilisent tous.

C'est la combinaison de ces deux services qui permet, d'une part, la gestion et le partage de l'ensemble des connaissances de l'organisation entre ses acteurs et, d'autre part, d'agir directement sur ou à partir de celles-ci.

Enfin, une plate-forme GROUWARE permet également l'intégration d'applications complémentaires telles que gestion électronique de documents, échange de données avec des bases "externes", fonctions complémentaires de communication, notamment serveur de télécopie.

- **Fonctionnalités principales du système**

Sans entrer dans les considérations techniques, nous supposerons pour la description des principes fonctionnels du système, qu'existent et sont accessibles un certain nombre de bases de données issues et mises à jour à partir des diverses applications de gestion actuellement en service dans l'entreprise telles que :

- fichiers/annuaires personnes morales ou personnes physiques : "clients", "prospects", "prescripteurs", "interlocuteurs" d'Algoe Management.
- "fichiers/annuaires "collaborateurs/ices Algoe Management, "compétences individuelles Algoe Management", "experts", "partenaires", "vacataires"
- "fichiers/annuaires Algoe Management", "références Algoe Management", "savoir faire, méthodes et outils Algoe Management", "projets internes".

Visant à "soutenir/assister" les responsables de la conduite des processus d'action commerciale, le système devra permettre, tout au long de ceux-ci :

à tout collaborateur/ice "qualifié d'Algoe Management et à tout moment, ayant saisi/capté/repéré une information initiale quelle que soit son origine, d'initier à partir de celle-ci un processus d'action commerciale spécifique et pour cela :

- de saisir et enregistrer généralement sous forme d'un texte conçu par lui mais on peut penser aussi à l'introduction de documents scannés ou extraits directement de bases de données externes, le contenu de départ de cette information initiale.
- de compléter ce contenu par des informations telles que :
 - * auteur (collaborateur/ice d'Algoe Management)
 - * prospect concerné, nom et coordonnées des personnes à contacter ou concernées
- de "qualifier" cette information initiale et notamment :
- d'identifier/repérer ses "adhérences" avec Algoe Management par rapport à tous les domaines ou champs de l'information initiale (prospect/contenu/affaires en cours ou passées)
- d'exprimer ses motivations et raisons d'intérêt pour l'information et de formuler une hypothèse d'intervention Algoe Management.
- d'orienter et diffuser, en cohérence avec les procédures internes cette "information" vers les acteurs concernés.

Pour ces diverses phases, le système devra notamment permettre dans sa fonction d'assistance :

- de proposer des champs d'information à renseigner et de rendre éventuellement certains d'entre eux obligatoires.
 - à partir des informations déjà stockées dans les bases de données, le renseignement automatique et standardisé, notamment à partir des annuaires, de ces divers champs. Inversement, pour les informations nouvelles d'introduire celles-ci dans les bases de données pertinentes.
 - le croisement des informations générées ou utilisées dans le cadre de l'action commerciale avec celles déjà stockées dans les bases de données et la mise à jour éventuelles de celles-ci.
 - d'enrichir et de vérifier que, et comment l'information initiale a bien été utilisée.
- * **à tout responsable de soutien commercial destinataire d'une information initiale :**
- d'analyser (éventuellement compléter) et valider l'information initiale, telle que définie ci-dessus qui lui aura été transmise et de décider de la suite à lui donner, essentiellement engager un processus d'action commerciale devant aboutir à une opportunité d'offre, classer cette information initiale ou éventuellement l'adresser à un autre responsable de soutien commercial.
 - d'initier le dossier ACTCOM dans le cadre duquel les actions commerciales élémentaires et le traitement des informations qu'elles impliquent et devant aboutir à une opportunité d'offre seront conduites. Cette initiation comprendra notamment le n° du dossier, sa définition et la désignation du porteur.

Dans le même esprit et en complément de ce qui a déjà été dit ci-dessus pour la saisie des informations initiales, le système devra à ce stade apporter assistance :

- * **à tout porteur de dossier ACTCOM :**
- pour définir globalement ou pas à pas les actions élémentaires à réaliser (à partir d'une typologie de ces actions/auteurs) et de les paramétrer en termes de délai moyen notamment.
 - pour solliciter/informer les autres acteurs éventuellement concernés par ces actions et de leur rôle.
 - pour suivre (enregistrer) l'avancement de ces actions et de faire les relances nécessaires

- pour repérer/identifier leur adhérence éventuelle avec Algae Management et les autres actions commerciales en cours
 - solliciter/informer les autres acteurs éventuels de leur rôle et des actions qu'ils doivent réaliser.
- * **à tous les acteurs de l'organisation et à quelque stade de l'action commerciale que l'on se situe :**
- apporter à tous les "acteurs" le soutien logistique notamment en matière de conception de documents (EXCEL/WORD) d'édition (lien aux imprimantes) et de diffusion interne et externe, par les moyens appropriés (messages, fax, courrier, mailing, alerte/relance),
 - mettre à disposition des acteurs des moyens logistiques dont l'ergonomie de l'interface homme/machine devra être la meilleure possible (rédaction des menus, messages, lettres type) et devront intégrer une dimension "pédagogique" et "d'assistance" et dont la mise à jour devra être facile, notamment pour intégrer l'évolution des pratiques et des procédures.

Annexe 2

Annexe 3

7-04-97 Lotus Notes - CORPUS1 - 1. Par date 5:46 PM

Fichier Edition Vue Messagerie Créer Texte Outils Définir Fenêtre ?

Interlocuteur Contenu de l'information

1995

Mai

04/05/95

S1 (MDC)
X PDG 1 - X, qui est en relation avec MDB de longue date, cherche manifestement une occasion de tr
(MDA) **Peut on penser en matiere industriel a la methode C1 qui me paraît plus proche de n**
X Poursuivant le développement de son organisation X veut cette année mettre en place un com

Avril

25/04/95

S1 (MDA)
X TEL... La S1 veut pre selectionner 4 à 5 cabinets pour une intervention dans ses services : il s' agit d

Mars

30/03/95

S1 (MDC)
X 1 - X est ok pour participer à l'atelier que je monte sur "nouvelles connaissances et nouvelles c
(MDB) **je souhaite participer à la réunion de juin**

28/03/95

S1 (MDB)
X Relance de la collaboration avec S1 Suite aux multiples regrets exprimés auprès d'Y, concern

27/03/95

7-04-97 Lotus Notes - ALGOE - Appel - Le Baomp 7:33 PM

Fichier Edition Vue Messagerie Créer Texte Outils Définir Fenêtre ?

Imprimer

Auteur : COF créé le : 27/03/95 08:02

Détail de l'appel d'offre ou de candidature

Date de l'appel :	27/03/95	N° de l'annonce:	
Origine de l'appel :		N° page:	
Nom du journal :	Le Baomp		
Date limite de réponse:	??		

Objet de l'appel

Description du projet : Accompagnement d'un groupe de dirigeants de haut niveau
Montant du projet: ??

Motivations, hypothèses d'intervention

texte : appel d'offre identifié par T, GLR et JSB
Nature de la prestation: Communication, Management de Projet, Stratégie / Politique
Nom de l'autorité qui consulte: S1 **recherche de relations avec AM**
Nom(s) de la/des personne (s) à contacter
titre(s), téléphone(s) : ???

Diffusion

Responsable(s) de dvipt :	MDA	Diffusion pour information :	RDB, MDA, MDC
Diffusion pour action :	COF	Diffusion papier:	MDB, FKU

7-04-97 Lotus Notes - Dossiers Actcoms - 1. Dossiers \ 1. Par dates de création 6:05 PM

Fichier Edition Vue Messagerie Créer Texte Outils Définir Fenêtre ?

Tâches/Enrichissement

Avril

25/04/95

S1
Dossier MDA Efficacité des org.

05/04/95

S1
Dossier BLA Efficacité des org. Xa quitté la Direction du CLI depuis début avril. Il est DG de S2,
tâche BLA Org. un rendez-vous A réaliser

Mars

10/03/95

S1
Dossier RDE Communication Communication, organisation, projets d'investissement
tâche RDE Suivre et Relancer En Cours

02/03/95

S1
Dossier ELH Ressources Humaines Gestion de l'emploi et des compétences
tâche ELH Prép. et envoyer note de réflex. En Cours
Dossier ELH Ressources Humaines Evaluation de la nomenclature PCS par rapport aux nomenclatures
tâche ELH Prép. et envoyer propo. En Cours

7-04-97 Lotus Notes - Dossier Actcom 7:30 PM

Fichier Edition Vue Messagerie Créer Texte Outils Définir Fenêtre ?

Nom du prospect : **S1** Auteur : **MDA**
 Porteur du Dossier : **MDA** Date de saisie : **25/04/95**
 Contenu du dossier : Référence : **00004BDC**

N° Projets ALGOE MANAGEMENT

Secteur :
 Grand Compte : 9978
 Produit :

Nature de la Prestation : **Efficacité des org.**
 Date d'ouverture : **25/04/95**
 Nom des interlocuteurs : **X tel...**
 Intervenants impliqués : **RDI**

Consulter
 Une personne physique
 La personne morale

Origine du Dossier Actcom
 Visualisation des tâches
 Document précédent
 Document suivant

7-04-97 Lotus Notes - Tâche 7:34 PM

Fichier Edition Vue Messagerie Créer Texte Outils Définir Fenêtre ?

Nom de l'auteur : BLA
Date de saisie : 05/04/95

Nom du prospect : **S1**
Nom des interlocuteurs : Y
Nom du responsable de la tâche : BLA
Type de tâche : Org. un rendez-vous
Date limite de réalisation : 05/04/95
Etat:
 A réaliser
 En Cours
 Réalisé

Détail de la tâche : **Lui rappeler les missions réalisées avec le S1 et détecter des opportunités**

Intervenants impliqués
Résultat obtenu :
RDI, RDB

Retour au dossier
 Document précédent
 Document suivant

Annexe 5

Annexe 6

Tableau 1 : référencement temporelle

Tableau récapitulatif des procédés de référencement temporelle dans les champs du formulaire *Information Initiale*.

	Champs	Numéro	Total
Référenciation absolue : date précise	CR (erreur de saisie)	40/48	2 cas
	MHI (erreur de saisie)	4/8/20	3 cas
	EP	3/15/19/21/32/39/42/4 3/58/60	10 cas sur 28 champs remplis
Référenciation co-textuelle : date qui peut être reconstruite co-textuellement	EP	10/d'ici deux mois 13/d'ici demain 49/dès demain	3 cas
Total des actions datées			18 cas
Date imprécise	PA	14/dans quelques mois	1 cas
	EP	61/très rapidement	1 cas

Tableau 2a : récapitulatif des procédés de référenciation co-textuelle des protagonistes du discours (formulaire *information initiale*)

Nombre d'interventions initiales : 55. Interventions enlevées : 2/5/17/18/26/56

Pronoms		Nbre d'inter.	Chps	Anaphores Numéro	Cataphores Numéro
Je/me		18	CR	16/23/25/27/34/37/40/41/44/50/51/52/53/54/55/57/59/61	
		2	MHI	45/49	
Nous /Notre	je + tu	2	CR		40/43
	Je + Il (s)	3	CR	50/57/58	
	Je +	24	CR	11/15/16/19/21/24/28/31/32/35/39/40/42/43/48/50/51/52/53/54/55/58/59/60	11/15/16/19/21/24/28/31/32/35/39/40/42/43/48/50/51/52/53/54/55/58/59
	tu +	5	MHI	6/23/29/32/45	6/23/29/32/45
	Il (s)	1	EP	30	30
Tu		1	CR		59
Vous		1	CR		16
Il(s)/Elles(s)		24	CR	6/14/15/16/21/23/27/28/31/35/39/40/43/44/45/48/50/51/52/53/55/57/58/59	
		2	MHI	45/49	
		6	EP	10/30/45/48/51/59	

Tableau 2b : récapitulatif des procédés de référencement co-textuelle des protagonistes du discours (formulaire *Enrichissement*)

Pronoms		Nombre d'interventions	Anaphores Numéro
Je/me		33	2/3/4/5/7/8/9/10/11/12/13/16/17/18/19/ 20/27/30/31/33/34/39/41/42/43/44/47/4 8/52/53/56/58/60
Nous/On	= je + tu	2	5/18
	= je + il (s) interne	5	2/11/27/30/42
	= je + tu + il(s)	6	17/26/44/52/53/60
Tu		11	13/16/18/34/36/37/43/44/47/52/56
Vous = tu+il(s)/elle(s) externe		2	2/10
Il(s)/Elles(s) externe		4	3/10/17/52
Il(s)/Elles(s) interne		4	12/19/36/47

Tableau 4a : temps et modes employés dans le formulaire II

Imparfait : Im

Présent : P

Passé Simple : PS

Futur : F

Conditionnel : C

Passé composé : PC

Structure nominale : N

Structure infinitive : I

Cas	Temps et modes employés		Cas	Temps et modes employés		Cas	Temps et modes employés	
	CR	MHI		CR	MHI		CR	MHI
1	P/PC	N	23	P	I	43	P	
3	I	N	24	PC/P/N		44	P/PC	
4	N	N	25	P/PC		45	P	PC
6	I	N	27	P/F/PC		46	P	
7	N	N	28	P/PC/I	C	47	P	PC/P
8	N	N	29	P		48	PC/P/F/C	C
9	N	P/C	30	N	N	49	P/N	C/P
10	N	N	31	P/C	I	50	I/P/C	P
11	P/C	I	32	PC/P	P	51	P/PC	
12	N	N	33	N		52	N/PC/P	
13	N	N	34	P/PC	I	53	P	
14	N/P/F	N	35	P/C		54	P/PC	
15	P	N	36	PC		55	N/I/P	N
16	P/C/PC		37	P		57	N/P/PC	
19	P/I	P/N	38	I		58	P/PC/C	
20	P	PC/I	39	P/C/PC		59	P/PC	
21	P/I	N	40	P/I/PC/P		60	P/F	
22	N/I	N	41	P/C		61	P/N/C	
			42	PC/P	N			

Tableau 4b : temps et modes employés dans le formulaire *Enrichissement*

Mêmes conventions que le tableau 4a.

Cas	Temps et modes	Cas	Temps et modes	Cas	Temps et modes
2	PC/Im/I	17	PC/P	39	P
3	P	18	P/PC	40	N
4	P/PC	19	I/Im/P	41	P/P
5	P/Im	20	P/PC/P	42	P/P
7	N/I	21	PC/I	43	P/PC/PC/P
8	P	22	P	44	P/P/P
9	P	26	P	46	P
10	PC/P	27	PC	47	N/PC/P
11	P/P/Im	30	PC/P/P	48	PC
12	P/PC/Im	31	P/P	52	Im/P/P
13	P	33	I/PC	53	P
14	P	34	P/PC	54	PC
15	PC	36	P	58	P
16	P/P/I	37	P	61	P

Annexe 8

Table des matières

