

Laurent Fauré  
Praxiling UMR 5267 Cnrs & Université Paul-Valéry Montpellier III  
Laurent.faure@univ-montp3.fr

## **LE FRANÇAIS PARLÉ AU TRAVAIL : PRODUCTIVITÉ NORMATIVE ET CRÉATIVITÉ LINGUISTIQUE**

Consignes brèves, notes de service, exposés argumentés, rapports de synthèse, transmissions d'informations, échanges participatifs, concertations au sein d'une équipe, élaborations diagnostiques sans parler des formes d'écriture/lecture numériques, dont les circulations discursives sur les réseaux sociaux... À coup sûr, les fonctions de la langue au travail sont multiples, qui vont de la régulation des tâches à accomplir au signalement identitaire d'une communauté professionnelle, en passant par les échanges rituels, assurant le lien social. Face à la complexité accrue des univers technologiques et la compétition économique globale, les institutions terminologiques se sont dotées d'un certain nombre d'instruments pour assurer l'exercice de la francophonie dans les entreprises. Quels que soient les succès ou les difficultés rencontrés dans ce cadre, il paraît pertinent de s'interroger plus précisément sur les fonctionnements spécifiques du français au sein de ces interactions de travail. Leur observation est en effet susceptible de mettre en évidence d'autres facettes de l'articulation entre la langue française au travail et l'évolution des engagements professionnels, en particulier technologiques. Cela semble d'autant plus opportun qu'au cours de la dernière décennie, l'intérêt pour l'approche proprement linguistique des activités en contexte de travail, pourtant vif dans la période précédente, paraît avoir décliné en domaine français, au profit de travaux certes profus dans le domaine de la communication d'entreprise ou en sociologie du travail : en atteste notamment l'évolution des travaux sur l'analyse des situations de travail, menés dans le cadre de l'Institut d'ergologie à l'université d'Aix-Marseille (cf. Durrive, 2012 pour une présentation rapide).

Pour étayer notre démonstration, nous ferons recours à des études de cas et à des exemples issus de plusieurs enquêtes de terrain que nous avons menées dans une perspective d'observation ethnographique au sein de divers secteurs professionnels au cours des dernières années : derrière les guichets de bureaux de poste méridionaux, dans les coulisses d'une station de radio (France Inter), dans le cadre d'échanges spécialisés entre journalistes et acteurs des médias sociaux, ou encore dans une P.M.E. du sud-ouest de la France spécialisée dans la radio-navigation. Ces domaines variés d'emploi du français parlé hexagonal en contexte de travail, sans prétention à l'exhaustivité, permettent de se faire une idée des fonctionnements dynamiques de la langue à travers sa mise en discours professionnel.

### **TRAVAILLER EN FRANÇAIS**

Parler au travail, du travail constitue une nécessité anthropologique essentielle : le taylorisme qui s'est essayé à réduire et effacer cette tendance humaine en vigueur depuis plusieurs dizaines de milliers d'années en a été pour ses frais (Boutet, 1997 : 58). Langage et travail, dans une fécondation évolutive mutuelle, ont donc partie liée dans l'aventure humaine : sans le recours à la communication parlée (puis écrite) comment accomplir, transmettre, réparer, voire s'ajuster mutuellement sur la définition des tâches et leur appellation ? Rien de surprenant, par conséquent, à ce que chaque culture, sous ses divers idiomes, investisse toujours cette ressource fondatrice archaïque... et que les sociétés industrielles post-tayloriennes aient précisément poussé à restaurer la place de la parole au travail. Cette dernière est de toute façon en voie d'extension, aux côtés des autres manifestations symboliques (numériques notamment), au détriment des cours d'action manuels ou physiques. Plus récemment, au cours des dernières décennies, pour des raisons opérationnelles, la mondialisation a accentué le processus, en généralisant assez massivement à l'échelle des grandes sociétés commerciales et industrielles le recours à la communication interne et externe à la plupart de leurs acteurs (et non seulement au noyau de leurs équipes dirigeantes, même si celles-ci en conservent bien entendu la maîtrise). Or, la tendance à impliquer ces derniers, dans l'intérêt de la productivité et de la compétitivité, passe notamment par l'usage d'un lexique partagé, en pratique, avec ou sans action délibérée des pouvoirs publics.

## **L'impact de la technique sur la langue française**

Commençons par rappeler que les transformations technologiques sont, avec les mutations socio-économiques, des facteurs considérables d'inflexion des langues et surtout de leur lexique, qui, lui-même renvoie, comme on vient de le dire, à la culture, à l'imaginaire, aux idées (Hagège, 2000 : 42). Le français, justement, a subi d'importantes modifications, associées à la révolution industrielle et à l'invention de l'électricité, du moteur à explosion auxquels ont été corrélés déplacement et média de masse des sociétés humaines en cours de globalisation à une époque où, du reste, l'allemand était la langue des scientifiques et de la technique.

Des termes techniques se sont ainsi glissés dans les usages quotidiens : on pense aujourd'hui aux « techno-mots » au sens de Paveau (2013), tels les mots-dièses et les pseudonymes cliquables respectivement associés au croisillon (#) et à l'arrobe (@). D'autres éléments du lexique, pas tout à fait des mots, mais plutôt des morphèmes (unités grammaticales ou lexicales qui peuvent former des mots ou entrer dans leur composition), ont disparu. Par exemple, comme le rappelle C. Hagège (2000), les suffixes renvoyant à des instruments comme : -ard, -oir, -on... ou encore ceux associés au résultat d'une opération technique ou d'un événement, ont cessé d'être actifs en français. En effet, le rapport entre les suffixes concernés et le terme noyau qu'ils élargissaient comme dérivé, n'a plus été senti comme pertinent durant la première partie du XXe siècle.

D'autres fonctionnements de l'évolution lexicale ont été régulièrement enregistrés au cours de la même période. Les puristes, ou tout simplement les affidés d'une langue française classique, ont régulièrement dénoncé la place que pouvait prendre l'anglais non seulement pour rendre compte de réalités nouvelles comme c'est souvent le cas avec la technologie, mais surtout contre la tendance à substituer un synonyme calqué sur les fonctionnements anglo-saxons à un terme courant en français. On tend à l'oublier aujourd'hui, mais un certain nombre d'auteurs, d'académiciens, de linguistes, d'esprits cultivés... ont insisté naguère pour que l'on préférât méthode à approche, défi à challenge, commencer à initier, maîtrise à contrôle, occasion à opportunité, quasiment à pratiquement... Or, comme le rappelle Hagège (2000 : 63), il est amusant de constater que les termes de la seconde série sont tous eux-mêmes historiquement issus du français du XI-XIIIe siècle, importés en langue anglaise lors conquête normande.

À l'inverse, les exemples d'une résistance à la banalisation de terme anglais en particulier dans le domaine des technologies sont connus. Contrairement à d'autres tendances dans d'autres langues romanes, logiciel a tenu face à software ordinateur face à computer souris face à mouse ou encore dans une moindre mesure aujourd'hui matériel face à hardware. Le constat est plus complexe que celui dressé par Hagège voici une quinzaine d'années : le déploiement des technosciences, en effet, a banalisé l'usage de ce que les linguistes appellent des technoclectes qui constituent autant de formules, d'expressions, de termes, intégrés dans les activités de travail dans lesquels les systèmes de référence, pour désigner des objets techniques sont souvent issus des notices et des textes professionnels de la langue vernaculaire internationale par excellence dans ce domaine à savoir l'anglais, ou plus exactement une forme véhiculaire d'anglais commercial et informatique.

## **D'un facteur de productivité à la créativité**

Sur l'un des terrains de résistance à cette globalisation de l'anglais, l'évolution de la communication institutionnelle sur internet, même si la situation reste contrastée pour des termes comme mail ou web, voit l'abandon progressif de certains termes comme homepage au bénéfice de celui d'« accueil », de news pour « actualités » ou encore link pour « lien », etc. (cf. les pages 15-19 du rapport 2012 de l'association Diversum et de la DGLFLF sur le comportement linguistique des entreprises cotées). La commission de terminologie et de néologie, en particulier depuis le décret de 1996 (relatif à l'enrichissement de la langue française), déploie un ensemble de préconisations actualisées par une veille terminologique et néologique à la fois générique et relative aux secteurs d'activités. Si l'engagement en ce sens peut s'avérer fructueux, la concurrence s'avère parfois rude : « frimousse » peut susciter l'adhésion face à smiley, mais la substitution de « fenêtre intruse » à pop up demeure incertaine. L'enjeu de la politique linguistique au travail et par les organisations liées au travail (sociétés à vocation internationale) fait du reste l'objet d'un regard spécifique de la part des instances étatiques de plusieurs pays : certains, comme le Québec, ont légiféré sur la francisation et les usages linguistiques dans les affaires et le commerce (Bouchard, 2008 : 66) tandis que d'autres demeurent au

stade d'une prise de conscience du problème qu'il y a à perdre sa langue... dans sa langue de travail, si fondamentale, comme on vient de le souligner. Il n'est pas inutile de rappeler, après bien d'autres, cette déclaration pragmatique de l'ancien P.D.G. de Sanofi-Aventis : « Dans une réunion, c'est du cerveau des gens dont on a besoin. Si vous les obligez à parler anglais, les Anglo-saxons arrivent avec 100 % de leurs capacités, les gens qui parlent très bien, avec 50 %, et la majorité, avec 10 %. À vouloir tous être Anglo-saxons, il ne faut pas s'étonner que ce soient les Anglo-saxons qui gagnent » (J.-F. Dehecq, L'Expansion, 28/10/2004).

D'un autre côté, toutefois, on comprend trop fréquemment la langue (écrite ou orale) comme un code dont la connaissance préalable serait indispensable à l'usage. S'il est exact que quiconque éprouve un sentiment d'étrangéité et de perte du sens face à une langue inconnue ou mal maîtrisée, ce manque ne traduit cependant pas ni n'atteste l'existence d'une réalité prédéfinie et dont on pourrait clairement et sans approximation définir les contours et la matière arrêtée : la « langue ». L'objection est connue : comment faire litière des expertises pour en tracer les fonctionnements systématiques (grammairiens, linguistes, littérateurs...), des dictionnaires qui la répertorient, de grammaires qui en décrivent et en prescrivent les lois, des académiciens sourcilieux qui la régulent, des poètes qui la subliment et, par-dessus tout, des locuteurs qui la parlent ? Il faut bien que cette langue, commune à tous, existe, pour s'offrir de la sorte au partage de tous. Certes. Mais on observera que la langue des analystes est, précisément, l'objet de leur discours et peut se réduire à l'état d'hypothèse provisoire, un peu comme le réel des physiciens, depuis la mise au jour des lois de la physique quantique ! À l'inverse, la parole des usagers, dans sa vocation quotidienne ou plus esthétique, n'a nul besoin d'être objectivée dans les cadres systématiques des précédents. Bref, quelles qu'en soient les visées, ce qu'on appelle la langue renvoie en fait à la réalité de pratiques, d'activités qui puisent aux fonds des ressources culturelles (socio-historiques, ou si l'on préfère, ethno-linguistiques) les outils pragmatiques de la production du sens que lui offrent par ailleurs l'aptitude (neuronale et logico-symbolique) au langage. À cela s'ajoute que l'activité communicationnelle verbale repose sur des fonctionnements pratiques partagés (des praxis) auxquels font référence précisément les données linguistiques qui, sans aucun doute, entrent dès lors en système.

En d'autres termes, de même que la francophonie repose sur les expressions francophones, on ne peut guère étudier de fait de langue sans partir des discours réellement produits. Le français n'échappe évidemment pas à ces constats. Ces derniers permettent de souligner qu'il n'y a pas des langues françaises au travail, mais bien une langue en travail, dans le prolongement de ce qu'elle constitue comme véhicule des échanges quotidiens (les conversations en sont la matrice). Comme le rappelle l'un des spécialistes de linguistique appliquée, « il n'existe pas de définition linguistique permettant de distinguer les "unités technologiques" des unités lexicales de la langue ordinaire. À la différence des "termes savants", reconnus par leur statut étymologique particulier (cf. Mortureux 1995). Les termes techniques ne sont associés à aucun critère morphologique ou lexicologique spécifique. Il semble au contraire qu'ils aient la même structure morphologique que les unités de la langue de base (Desmet, 1998 : 296 ; voir aussi Humbley, 1997) » (Charnock (1999 : 284). Rappeler le précédent déplacement de perspective normative (il n'y pas une langue française qui serait altérée au travail, dans les textos, sur les forums d'échange en ligne, au cours des interactions familiales, etc.) permet de comprendre le statut du français en circulation dans les situations usuelles, mais aussi traversées de contraintes des activités professionnelles. Approcher les spécificités de l'expression francophone au travail nécessite d'en comprendre les ressorts opérationnels et, pour ce faire, de déceler les fonctionnements dynamiques du filtrage représentationnel par lequel le français exprime le réel des univers laborieux. Ces propriétés mêmes semblent aptes à en marquer les atouts linguistiques comme les difficultés à surmonter dans les pratiques.

### **L'usage du français en contexte professionnel**

Le cadre des activités de travail donne d'évidence aux énoncés qui s'y déploient une orientation interprétative. Mais cette interprétation, pour située qu'elle soit par les activités, les rôles sociaux et prérequis auxquels elle se réfère et qui constituent son arrière-plan socioculturel et pratique, n'en est pas moins elle-même le produit de l'activité langagière et de son ancrage référentiel. En d'autres termes, les discours produits s'avèrent aussi des modes par lesquels les participants d'une rencontre professionnelle coconstruisent l'interaction et contribuent à ancrer le sens de leurs énonciations en situation de travail ou de service (dans le cas des récipiendaires de ces derniers). L'énoncé, pris dans

les cours d'action et les cadres qui sont préalablement constitués, donne ainsi aussi en retour à ces derniers une coloration interprétative. Ce processus de contextualisation forme la dynamique des échanges en orientant les interactants, en vue d'assurer leur compréhension mutuelle des messages qu'ils coproduisent. Les activités de travail sont ainsi non seulement le cadre dans lequel les énoncés sont interprétables, mais elles s'avèrent faire sens, précisément grâce à ces derniers.

## **LES MOTS AU TRAVAIL**

### **Technolectes et langues professionnelles**

Le français de spécialité, comme langue technique, a fait l'objet d'un certain nombre de travaux et de réflexions qui relèvent de la linguistique appliquée. Il s'agit, dans ces approches, de mettre au jour un ensemble de pratiques langagières déployées au sein d'une communauté professionnelle ou par les membres d'un domaine particulier. Si elles n'excluent pas d'observer les genres discursifs ou les aspects stylistiques de l'expression, par exemple, ces études s'inscrivent plus généralement dans le champ de sémantique lexicale et de la phraséologie. On peut ainsi approcher les collocations, que l'on peut définir comme associations usuelles, voire préférées de termes, indépendamment des usages propres à tel ou tel locuteur. Par exemple, en domaine médical, les spécialistes de l'autisme recourent à la notion de cécité mentale, construction métaphorique et donc par définition approximation analogique qui n'équivaut par exemple ni à « cécité cognitive » ni à « aveuglement mental » formulations qui n'ont donc pas la valeur de collocation. Plus globalement, l'intérêt des travaux concernés est focalisé sur des lexies (unités lexicales allant du simple mot à la proposition, comme dans un proverbe) spécialisées. Il nous semble toutefois qu'au-delà des mérites des conceptions terminologiques (à l'inclusion des enregistrements comme des préconisations institutionnelles), l'abord des technolectes français gagne à s'enrichir de conceptions plus contextualistes et interactionnelles, c'est-à-dire à partir de données recueillies in situ et en action. Le tournant dit expérientialiste et actionnel en sciences humaines et en linguistique en particulier nous y invite, qui associe l'étude des formes langagières à celles des fonctionnements cognitifs (lesquels renvoient en particulier à la notion de sujet parlant) et à l'expérience des sujets sociaux éprouvants. Dans cette perspective, plus que de la langue française (dont les unités lexicales verraient leurs valeurs abstraites et platement opposables à leurs effets de sens au travail), c'est des discours collectifs en français et de leur rapport au réel dans des environnements industriels que se tissera la matière de nos observations.

### **Produire du sens/(et) en rendre compte**

Prenons le cas, déjà relativement ancien – mais toujours symptomatique d'un grand nombre des situations actuelles – dans l'industrie, d'un ouvrier bobinier verbalisant son activité en cours (remontage d'un moteur électrique) face à une équipe d'ergologues en train de réaliser un film des tâches qu'il accomplit : « Avec la machine qui est passée par notre four de combustion, on a pu démonter le bobinage en conservant les parties pour pouvoir faire un relevé de bobinage. Avec ceci on peut compter le nombre de spires, mesurer le fil et réaliser exactement la même machine qu'on a trouvée auparavant. Là on découpe les isolants d'entrephase par rapport à un modèle qu'on a pris sur la machine qu'on vient de réaliser. Et après on le positionne. Le but de l'opération, le point délicat de l'opération, c'est surtout de ne pas mettre la spire d'une phase mélangée avec la spire d'une autre phase. Donc il faut essayer de bien séparer les fils. Une fois que les isolants sont mis en place, on peut attacher alors en terme de bobinage ce qu'on appelle le côté de..., nous, ce qui est apparent du bobinage, on appelle ça "le chignon". Donc on peut ligaturer le chignon » (propos rapportés et transcrits par Duraffourg, 1997 : 16).

Plusieurs observations peuvent être tirées de cet extrait de discours d'un travailleur français sur son travail. D'une part, on constate le degré élevé de contextualisation ; toute une série d'expressions convoque en effet la situation de communication : formes dites déictiques, qui renvoient à la localisation d'objets ou encore d'opérations concrètes ou mentales (ceci, là, ça) et d'êtres dans l'espace de l'interlocution, mais aussi à leur relation d'appartenance : nous ou on en emploi inclusif de ceux que le parleur tient pour ses pairs. En ce qu'il renvoie à une réalité partagée dans une communauté de travail, le vocabulaire technique est situé, c'est-à-dire encadré par des formes et des cadres d'activité qui réfèrent à des pratiques circonscrites. D'autre part, l'organisation de la verbalisation suit un schéma de planification conforme à l'activité et au déploiement de la tâche elle-même. La syntaxe épouse ici la planification des tâches. Il s'agit en l'occurrence de normes de production (les étapes dont la séquence suit un ordre rigoureux) dont la gestualité a été acquise et que le locuteur retrace, dans son tour de

parole. Ce qui est plus remarquable, c'est que cette présentation repose sur des définitions précises (explicites : ce qui est apparent du bobinage, on appelle ça « le chignon », ou implicites : un relevé de bobinage est ainsi décliné en : avec ceci on peut compter le nombre de spires, mesurer le fil et réaliser exactement la même machine qu'on a trouvée auparavant) et à leur tour ordonnées en autant de supports d'un script : ce dernier renvoie circulairement à la culture professionnelle. C'est dans ce double cadre que viennent s'inscrire les termes proprement techniques : four de combustion, bobinage, spires, isolants d'entrephase, chignon, ligaturer. Ces derniers ont, certes, un sens relativement spécialisé et surtout une portée locale, mais prennent appui, fondamentalement, sur leur valeur de base en français : chignon fonctionne métaphoriquement à partir du sens commun quand le sens généralisant du verbe ligaturer est orienté en discours de spécialité (attacher prépare ligaturer, mais exclue nouer, trop alternatif). Propres à un jargon professionnel, ces emplois sont de prime abord opaques au profane, à la mesure des fonctionnements organisationnels et plus ou moins prédéterminés de la séquence d'action industrielle accomplie, mais l'un et l'autre prennent sens et s'apprennent à la lumière réciproque de ce qu'ils documentent mutuellement. Puisant dans les ressources du lexique usuel, le mouvement fait transiter les emplois de la lexie technique à la collocation spécialisée, qui se stabilise in fine en technolecte partagé et même revendiqué par la communauté professionnelle comme marque de reconnaissance identitaire (usagers d'un même jargon). Ce phénomène implique nombre de fausses évidences : par exemple, l'expression anglaise *direct writing* est aussi peu spécialisée (et aussi peu transparente), en soi, que son équivalent littéral français, « écriture directe » sauf, précisément, dans le domaine de l'électronique pour lequel ce dernier est préconisé et au sein duquel il reçoit le sens d'« opération qui consiste, à partir des données fournies par les outils de conception, à tracer directement le dessin du circuit sur une tranche de matériau semiconducteur avec, par exemple, un faisceau d'électrons ou un laser » (Vocabulaire des techniques de l'information et de la communication (Tic), Commission de terminologie et de néologie, 2009, p. 77). La préconisation répond à une pratique circulante attestée : dans le milieu des professionnels de la conception des microprocesseurs, l'opération de gravage est usuellement renvoyée à cette métaphore de l'écriture. Elle retrouve par là les racines mêmes des procédures d'inscription sous ce qui a sans doute constitué la première révolution technologique de l'humanité, mais surtout une pratique communicationnelle quotidienne : cette référence à la pratique scripturale vaut pour son partage avec l'électronique de la délégation de mémoire à des supports externes. De même, toutes deux nécessitent un apprentissage de la production/interprétation d'un système de second degré, ou, si l'on veut, autonome par rapport à la naturalité orale du langage naturel. Cette compétence s'exhibe sous le choix du vocable qui renvoie à l'épaisseur culturelle et à l'histoire. Bref, le technolecte fédère par ses ancrages et la sédimentation des praxis qu'il véhicule. Au fond, la fonction poétique du langage soutient et fait résonner ce que le philosophe des sciences-anthropologue B. Latour appelle un détour technique.

C'est cette dépendance mutuelle qui explique qu'au plan théorique, l'étude du français technique, à l'instar des autres langues de spécialité, ne se distingue pas, fondamentalement, de celle de la langue française tout court : elle en explore les mêmes ressources et en spécifie les orientations en contexte d'activités et de communauté données. On tient d'ailleurs généralement pour économique cette partition entre expert et profane, qui suppose une traduction hors du système recouvrant l'activité du métier, mais une interprétation accentuée à l'intérieur de ce dernier. C'est précisément sur ce point qu'il se pourrait que la situation soit actuellement en train de changer, sous nos yeux.

### **La production néologique et l'ajustement opérationnel**

Les observations qui précèdent postulent une tension entre politique linguistique et créativité linguistique des usagers au travail :

- la première s'efforce d'enrichir la langue française pour lui permettre d'être la plus efficiente possible en particulier face aux développements technoscientifiques contemporains, sur la base d'expertises professionnelles et/ou savantes à partir de directives officielles ;
- la seconde correspond à la tentative des locuteurs de résoudre pragmatiquement des problèmes de référencement (de quoi parlons-nous exactement ?) et de communication (comment ajuster nos discours à nos pratiques ?) qui se présentent à eux quotidiennement dans les flux industriels.

Une des particularités de la langue (et donc, pour ce qui nous concerne, du français) au travail est exhibée par notre premier exemple : évoquer son activité à destination d'un profane nécessite pour un acteur technique d'un métier donné de rendre compte de procédures et d'outils dont la dénomination manque généralement de transparence aux yeux du non-expert, ce qui implique une cascade

d'explicitations et de jeux défnitioires. En dépit du fait que la plupart des termes techniques sont d'abord des unités linguistiques courantes, c'est évidemment à travers l'historique des pratiques de la communauté de travail que se modulent les conventions et les valeurs sémantiques attribuées aux unités lexicales. Les néologismes peuvent, dans ce même cadre, résoudre un certain nombre de problèmes a priori inédits, mais ils procèdent des mêmes règles d'ajustement et d'alignement coopératifs.

Ainsi, nous prendrons pour illustration ce qu'explique, lors d'une enquête préalable de terrain, un chef d'entreprise qui œuvre dans le domaine de l'ingénierie appliquée à la production du signal de positionnement dans l'espace. M. est ingénieur de formation, spécialisé dans le monde du signal de détection dans le domaine de la navigation aérienne. Il dirige une P.M.E. tournée vers la fabrication de microprocesseurs supports à la géolocalisation. Voici ce qu'il exprime au cours d'un entretien où il présente les soucis de communication interne rencontrés dans le cadre des mutations engagées dans son entreprise :

« On voit que l'importance d'un mot ça peut créer un blocage complet » [...]

« Quand on discute entre nous même si on donne l'impression que c'est des mots banalisés partagés de tous c'est pas tout à fait vrai »

On notera que les pronoms on et nous ou encore tous réfèrent à des membres d'une communauté très spécialisée : techniciens ou ingénieurs, ils travaillent ensemble dans l'univers du signal G.P.S. pour lequel ils ont développé une expertise personnelle, à partir d'une formation initiale en physique, en informatique, en électronique... Dès lors, quel peuvent être précisément, au moins du point de vue des acteurs sociaux impliqués, le rôle du linguiste et l'intérêt des outils qu'il cherche à déployer ? Laissons à nouveau la parole à nos enquêtés. Au début de l'enquête, M. évoque les problèmes que pose pour l'élaboration et la créativité une intercompréhension trop approximative dans son entreprise. Il vient de recenser un certain nombre de concepts et de mots-clés qui peuvent faire difficulté :

« un travail déjà sur les mots associés à ces notions là/je pense que c'est important pa (r) ce que (je) chuis sûr que dans la société euh tout le monde n'a pas la même définition de ce qu'est une fonction une architecture un service beaucoup ne ne ne matérialise pas pa (r) ce que c'est un peu : : voilà eu:::::h la GRANularité ça veut dire quoi alors granularité moi j'ai un peu mon idée comportement d'un système c'est quoi voilà » (corpus MP01, 2015).

Précisément, le recours à la valeur technique des termes incriminés ne suffit pas : il faut une redéfinition (régulière ?) ou au moins une approche métadiscursive (au sens où les locuteurs peuvent commenter les contenus des propos émis) qui permettent d'entrer avec précision au cœur des références convoquées, sous peine de perdre du temps en fausses pistes, de l'énergie et de la cohésion en tensions diverses, etc. Cette illustration du malaise linguistique en milieu professionnel montre que l'on n'a souvent pas besoin d'invoquer l'invasion de l'anglais vernaculaire : dans les cadres ultratechnologisés et la complexité des univers industriels contemporains, les connaissances lexicales – fussent-elles spécialisées – d'arrière-plan ne suffisent pas, au-delà des limites d'une culture partagée, à répondre avec efficacité aux besoins de développement. Ce constat appelle à recourir à des processus réflexifs et de redéfinition des ancrages langagiers, susceptibles d'accompagner l'innovation technique d'innovations symboliques portées par la langue et les métadiscours.

En dehors des considérations purement techniques, ce sont précisément les allant de soi et le corps d'évidences constituées par le pouvoir rassurant des mots partagés par la communauté, à l'exclusion de ce qui l'environne, qui forment paradoxalement les noyaux de l'incompréhension, d'abord avec l'extérieur et, à plus long terme, de façon interne. L'étude de cas suivante vise à en convaincre. L'extrait concerné est tiré de la transcription d'enregistrements effectués auprès d'un guichetier de la Poste qui, à la demande de l'enquêteur, évoque, à son poste de travail, entre deux vacations de service, les usagers auxquels il fait face quotidiennement dans son bureau.

« pasque bon les les ce sont d... on peut pas dire que : on a une client... enfin la MAJORITÉ de la clientèle est une cl... u:::::/c'(e) st une : /u : on peut pas dire que ce so ::nt c'est des eu ::h m//c'e:st eu ::h population enfin u:ne/eu ::h des gens qui vont qui ne sont pas aisés » (corpus Sérignan, 1994, 3-79.A)

Si dénommer comme tels les clients qui sont les partenaires interactionnels ordinaires (au sein de la relation de service) de l'opérateur ne fait pas difficulté entre agents, la même opération pose d'évidence des problèmes quand il faut en dresser le portrait (ou, en termes plus linguistiques, la

représentation notionnelle) pour le chercheur-profane. Le processus de recherche et de formulations des termes adéquats aux yeux du guichetier (c'est-à-dire pour en proposer une interprétation maîtrisée et non ambiguë à son interlocuteur) met au jour le hiatus entre évidence interne implicite (entre agents) et compréhension raisonnée explicite (par le profane). Ainsi, avec la reprogrammation du syntagme « les clients » > « une/la clientèle » > « des... ? » > « une population » > « des gens qui ne sont pas aisés », répétitions, auto-interruptions, redémarrages, signent, avec un ensemble d'autres « hésitations » (dans lesquels les linguistes voient surtout les traces d'un travail de formulation), une forme d'auto-censure énonciative. Celle-ci paraît fortement liée à la représentation que l'enquêté se fait de la norme de l'enquêteur, à ses attentes, à ses évaluations. Il s'agit du fameux « paradoxe de l'enquêteur » décelé par le sociolinguiste W. Labov ou de l'advenue de l'« intercesseur de la norme » (R. Lafont) : le chercheur, par sa présence plus ou moins intrusive altère toujours plus ou moins, par son observation même, les données et l'environnement dont il s'efforce de rendre compte, mais c'est sans doute d'autant plus le cas dès lors qu'il est ressenti comme un représentant sourcilieux de la langue académique. On est ainsi tenté de suggérer une interprétation des propos tenus, par delà ce dire difficile : (...) parce que la majorité de la clientèle est formée de gens qui ne sont pas aisés ? L'euphémisation sous forme négative se donne en effet comme la cible de l'élaboration de l'énoncé. Mais cette production quelque peu laborieuse n'importe-t-elle pas au moins autant que le produit synthétique de la phrase ci-dessus ? En fait, rendrait-on bien sous cette forme réductrice – et de toute façon certes très caricaturale – le contenu visé par la présupposition qui en appelle en vain à la coconstruction d'une image commune : est-il bien question d'évoquer le dénuement de la population considérée ou doit-on lire une stratégie pour contourner d'autres formulations socialement plus ou moins censurées : chômage, immigration, misère, vulgarité et autres stéréotypes sociaux ? Au final, quelles implications de la pauvreté s'agit-il de donner à deviner à l'interlocuteur ? En d'autres termes, le fait de chercher ses mots et surtout les efforts pour en éviter certains paraissent ici plus signifiants encore que le contenu propositionnel énoncé. En fait, au-delà de la tentation stigmatisante suscitée par la restitution transcrite de propos spontanés, il ne faut en rien négliger la tension positive de ces derniers : tourné vers l'autre, le parleur s'efforce de mesurer l'impact de son discours, met au jour sa délibération, questionne ses évidences quotidiennes... Comment ne pas voir dans cette mise en mots inhabituelle une clé possible de décentration du sujet sur sa propre activité, à travers les représentations qu'il a intégrées sous les dénominations simplificatrices de son environnement de travail et, pourquoi pas, en vue d'une éventuelle amélioration des relations avec le public ? Tel est à vrai dire, l'un des objectifs ressortis d'un entretien de restitution, au terme d'une enquête dont l'enjeu, linguistique, était tout autre...

### **Se comprendre : un enjeu d'actualité**

Pour appréhender les spécificités des fonctionnements d'une langue au travail, on insistera sur la procédure de traduction qui fait transiter le point de vue partagé dans l'environnement du système de pratiques et de valeurs professionnelles vers le contexte profane, traversé par des valeurs qui nécessitent des repérages moins fonctionnels et plus explicites. Face au profane, il s'agit de rendre compte de valeurs sémantiques liées à des procédures (tel terme désigne tel outil qui sert à ceci, au sein du processus d'actions au travail). Ce cadre explicatif articule deux mondes, deux perspectives (au sens du phénoménologue Schütz), dont chacune est propre à des acteurs et des horizons sociaux distincts. Dans ce même ordre d'idées (dont un développement a été proposé par l'approche ethnométhodologique de Garfinkel), à l'instar du monde social en général, celui de l'entreprise est en effet constitué de savoirs préalables et disponibles dont la familiarité relie les membres de la communauté de travail. Mais au-delà de leur apparence de stabilité, ces réalités sont constamment révisables. L'emploi des ressources linguistiques au travail n'échappe pas à ce fonctionnement. Elles en sont même constitutives. On sait en effet l'importance (qui n'a cessé de croître) de la normalisation des procédures et des formats dans l'entreprise et les flux de production. La langue de travail participe pleinement de cette réalité. On aurait tort toutefois de voir dans ces conventions des cadres rigides : en réalité, elles fonctionnent plutôt comme des ressources plastiques et ajustables, tout en étant déterminantes pour la compréhension mutuelle de l'activité commune. C'est que la norme, fondamentalement, est le produit d'un ajustement constant : elle participe de l'ordre partagé en rendant intelligible l'activité elle-même. On peut donc voir dans ce fonctionnement essentiel non seulement la matrice du processus de traduction entre expert et profane évoqué plus haut, mais encore la nécessité de métacommuniquer pour se faire comprendre entre pairs dont la spécialisation accrue, dans des environnements professionnels de plus en plus complexes, peut brouiller

l'intercompréhension. Le nouvel extrait de l'entretien avec l'ingénieur spécialiste du signal de radio-navigation aérienne chef d'entreprise repris dans la transcription ci-dessous permet de se faire une idée de l'articulation entre le caractère micro (au sens des manifestations locales) et macro (dimension systématique et globale) du problème.

« je lui ai dit "ouais si on deve... si on voulait faire un développement propre" en pensant à : : : à l'approche [Nom de marque avec laquelle un contrat est en cours d'élaboration] tout de suite i (l) s'est braqué pa (r) ce que lui il a fait son développement il a dit "comment ça veut dire que ce que je fais c'est pas propre" et là je me suis rattrapé j (e l) ui ai dit "ah non, mais c'est qu'en fait un développement à nature industrielle alors qu'en fait aujourd'hui..." tu vois le fait d'avoir utilisé "propre" il y a une valeur alors que dans ma tête c'était au sens du process et que fatalement il a pas suivi parce qu'il a travaillé un peu tout seul » (Corpus MP01, 2015)

Si l'on s'en tient aux contenus exprimés, la procédure d'analyse menée a posteriori par le locuteur succède à un procédé de réparation (au sens d'action accomplie par un participant au cours d'un échange conversationnel pour atténuer la portée de l'acte ayant précédemment pu porter atteinte à la face de son interlocuteur). Ce dernier phénomène est extrêmement important dans les séquences de négociation ou de régulation d'activités au travail et peut permettre d'éviter que ne se cristallisent des tensions interindividuelles à partir de maladresses, de contresens ou d'interprétations erronées. Au plan interactionnel, la séquence réparatrice autocitée est supportée par une redéfinition de l'adjectif qui n'avait pas fait l'objet d'une entente préalable. Ce qui est intéressant, c'est que celle-ci avait pu être effectuée, non grâce à un glossaire quelconque, mais dans le cadre de réunions de travail antérieures auxquelles n'a pu prendre part le collègue de M. et où, implicitement, s'est en partie redéfinie la nouvelle orientation de l'entreprise, face aux objectifs d'un important projet industriel. Or c'est dans ce cadre expérientiel et collectif que la norme d'interprétation du terme « propre », parmi d'autres, s'est trouvée redéfinie.

La réappropriation, mais encore la redéfinition plastique des termes d'usage courant dans une perspective à la fois locale et spécialisée est bien le lot des univers de travail contemporains. Ce n'est pourtant pas qu'un problème de jargon fortement spécialisé. Il en va de même dans des cadres professionnels beaucoup plus exposés à la porosité avec les espaces publics, comme dans le domaine de l'expression médiatique. Ainsi, dans un tout autre cadre, peut-on rapporter à l'exemple précédent les propos suivants du journaliste-animateur radio Ziad Maalouf qui redéfinit son rapport comme journaliste aux fonctionnements des réseaux sociaux, dans le cadre d'une rencontre publique entre professionnels des médias (4M 2011, Montpellier, Médias, Mutations, Méditerranée : « Médias numériques, médias sociaux, évolution ou révolution ? ») :

« ce qu'on appelle une communauté pa (r) ce que c'est c'est vrai qu(e) c'est- moi c'est un mot qui que je trouve un p- un peu abstrait quoi •h (.) eu:::h c'est un mot qu'on utilise énormément de plus en plus ? et MALgré le fait que je suis un petit peu animateur de communauté [...] ça reste quand même un un terme que que je trouve assez abstrait et donc je me suis dit eu ::h •hh (.) d'abord les la communauté pour nous c'est une évidence ? ce sont les auditeurs de RFI ? (.) donc RFI c'est notre radio ? (.) ensuite ce sont nos lecteurs (.) donc les lecteurs en ligne parce que c'est vrai que (.) comme toutes les radios comme tous les médias on est passés donc de d'un mode de diffusion simple le hertzien les ondes à (.) un mode internet qui nous oblige au moins à écrire un petit peu •hhh (.) et nous on écrit le plus possible, mais un p(e) tit peu ce sont aussi les gens qui nous connaissent via les réseaux sociaux donc ça peut être mes amis sur facebook »

(4M, 17/06/2011 [en ligne sur <http://videotheque.univ-montp3.fr/video/>])

En termes de contenu, le locuteur exhibe ici une intention didactique d'éclairer sa maîtrise du jargon professionnel pour en partager la référence avec son auditoire, ce qui rapproche singulièrement sa démarche explicative de la verbalisation opérée par l'ouvrier bobinier, l'ingénieur-chef d'entreprise ou encore l'agent de la Poste cités précédemment. Il s'inscrit de plus dans une perspective journalistique d'accès à la clarté définitoire en passant par des références concrètes. Mais il s'agit aussi pour cet acteur connu pour son engagement dans l'expression des médias francophones de mettre en perspective un glissement professionnel en cours, en analysant sous un véritable métadiscours des pratiques spécifiques sous des mots relativement génériques et englobants. Textuellement, le mot-clé de son discours, « communauté » se décline de la sorte en « auditeurs de RFI » qui renvoient à l'activité de production/réception radiophonique et à « lecteurs » qui signent le passage au numérique

à travers, d'une part, les internautes et, d'autre part les membres des réseaux sociaux fidélisés par l'émission (L'Atelier des médias) et la chaîne elle-même. On le voit : sous la convention relativement lâche du terme courant « communauté » se laisse déceler des pratiques distinctes telles que s'exprimer au micro, écrire pour la page internet du site de la station, poster des réponses et assurer la modération des comptes Facebook ou Twitter... Plus qu'une définition explicite d'un terme circulant dans l'espace public, le propos réflexif de Z. Maalouf interroge la vitalité signifiante de la dénomination de comportements professionnels en cours d'évolution.

## **PORTÉE DE L'ACTIVITÉ FINALISÉE SUR LA MISE EN DISCOURS**

Par définition, la différence fondamentale entre les paroles au travail et dans les autres environnements réside dans le fait qu'elles sont orientées par les contraintes de l'activité et de leur fonctionnalité. Il existe de multiples manifestations du recours au langage dans le cadre d'activités en situation de travail. Plus il y a de contexte situationnel, moins il y a de discours, affirme la règle pragmatique. L'usage de la parole ordinaire (et donc du français standard quotidien) repose sur la réalité à laquelle renvoie cet axiome. Tel est le cas pour toute conversation naturelle qui, fondamentalement contextualisée, « ignore la transformation systématique en mots » (Goffman, 1981 /1987 : 56). Dans la grande majorité des interactions en milieu professionnel, le langage est spécifiquement utilisé pour structurer (Madray & Gardin, 1989). Ce rôle pratique est évidemment étroitement lié à l'investissement pratique des sujets au travail dans des activités spécialisées et de comportements situés en conséquence. On peut ainsi opposer cette fonctionnalité langagière, qui consiste prioritairement en une régulation de l'action à celle qui procédera d'une activité conversationnelle autonome.

### **Laconisme et procédure de service**

Le minimalisme linguistique des interactions de service et, en particulier celle de l'opérateur ne constitue pas pour les participants un « refus d'engagement participatif » ou comme un manquement aux règles de la politesse (voir sur ce point Borzeix, 1993). Lorsque les échanges verbaux sont eux-mêmes pris dans une interaction finalisée, comme c'est le cas pour les activités développées aux guichets de la poste, la minimalisation du verbal est d'autant plus de mise. Le rôle spécialisé de chaque interactant y accompagne la limitation des contenus de signification mutuellement attendus et assure le caractère impersonnel de la transaction. Ce minimalisme constitue également un support pratique qui permet de faire aboutir les actes finalisés qui font l'objet de requêtes préalables. Aller à l'essentiel dans le recours au verbal constitue le moyen le plus fiable de donner le primat à la transaction engagée. À ce titre, c'est donc bien fondamentalement que le contexte environnemental d'une part (et notamment le site des interactions), et le contexte de l'activité de service en cours de réalisation d'autre part, imprègnent les échanges et les énoncés produits par les participants. Or c'est précisément dans cette implication du contexte que surgissent parfois les sources d'ambiguïtés. On recourt donc parfois à des remontées d'explicitations pour retrouver le socle de savoir commun qui servira de repère au reste de l'échange. Ces retours sur le cours de l'échange sont, le plus souvent, liés à des dysfonctionnements dans la procédure de service engagée. Il faut donc réinitialiser le parcours investi et coordonner à nouveau le pilotage commun de l'interaction.

Dans la transcription de la séquence d'interaction de service (enregistrée dans un bureau de poste) ci-dessous, les noms des participants ont été remplacés et codifiés par une lettre renvoyant à un poste de travail : A, guichetier ; D, agent de contrôle ; X, usagère. La cliente qui se présente au guichet est attendue de D qui, actuellement en vacation de contrôle, était l'avant-veille en position de service au guichet. Suite à une erreur de saisie, elle a encaissé une somme trop élevée à la cliente qu'elle a donc, une fois son erreur identifiée, prévenue pour assurer la rectification et le remboursement utiles.

### **[Encadré]**

#### **CONVENTIONS DE TRANSCRIPTION**

- ?, ? Intonation montante, descendante
- >, < Accélération, ralentissement du débit de parole
- /, (.) Pause inférieure, supérieure à 400 millisecondes
- h, h• Inspiration, expiration,
- MAJ, ! ! Segment de parole accentué ou exclamé
- °°, ++ Volume de parole atténué, renforcé
- [ ] Chevauchement de paroles

Cette séquence-praxéogramme (au sens où elle enregistre un certain nombre d'activités pratiques, au-delà du verbal), présente une situation originale d'inversion des opérations explicatives : en principe orientées didactiquement vers le client (à qui l'on fournit les informations utiles à sa compréhension des procédures de service), celles-ci sont adressées à l'opérateur en service, A, le collègue de travail de D. C'est d'ailleurs le guichetier en exercice qui va opérer les rectifications nécessaires à partir du poste de travail dédié et sur le compte d'opération dont la procédure reste identifiée et enregistrée. Pendant que D rend compte de son erreur et donne les consignes utiles à la correction, la cliente s'est contentée de tendre les documents à modifier et de marquer verbalement sa gratitude, ce qu'elle reproduira au moment des salutations de clôture. Elle suit attentivement et silencieusement l'ensemble de la transaction. Du côté des professionnels, l'alternance entre explicitation, compte-rendu (au sens de l'account des ethnométhodologues : procédure par laquelle on raconte ou on décrit les phénomènes interactionnels) et implication des contenus informationnels organiser dynamiquement la progression de l'échange.

Ainsi D diffère la réponse à la demande d'explication de A (qu'est-ce que c'est, l. 460), en lui tendant les documents apportés par la cliente qui complètent ceux qu'il a déjà en sa possession puis, ce cadrage opéré, elle recourt à une première proposition narrative (l'autre fois je me suis trompée de colonne, l. 461) qui préfigure l'enchaînement avec la proposition explicative au tour suivant (je suis allée en tarif deux au lieu d'aller en tarif trois, l. 463) laquelle est également appariée à la nouvelle requête de A (l. 462). Il s'agit bien d'autant de références à l'univers discursif (la logosphère) du technocrate administratif : colonne et tarif renvoient à des items partagés par les agents (ils revêtent un sens technique en discours de procédure de service), mais demeurent opaques au profane ; on ne peut que déduire que « colonne » réfère à la nature du « tarif » (« trois » ou « deux » en l'occurrence), mais ces données n'ont aucune pertinence pour la cliente exclue en position de tiers – le fait de ne pas chercher à se « brancher » contrevient à la règle, valide en conversation familière, sans que cela nécessite procédure de réparation est une propriété de ce type d'interactions institutionnelles et en situation de travail – et que les professionnels n'incluent pas davantage : à ce titre, l'absence de verbalisation ou de manifestation de curiosité indique que X se satisfait de son rôle participatif, reconnaissant les tâches d'expertise dont les détours techniques ne sont pas pertinents à ses yeux. Ces étiquettes renvoient à autant de procédures dont le script est également connu des seuls agents. Cette divulgation des coulisses de l'activité de service à travers un discours au contenu opaque pour X constitue une manière d'exhiber leur professionnalité à ses yeux, même s'il ne s'agit pas d'une stratégie délibérée. Autres implicites, corrélés au même constat : l'inférence on lui doit deux cent cinq francs (l. 463), tirée de l'erreur de saisie n'est limpide que pour A, de même que j'ai téléphoné implicite à qui et pourquoi (en l'occurrence, au centre de gestion des opérations informatiques pour obtenir les instructions, afin de rectifier l'erreur commise et de rembourser la cliente) : seuls les postiers demeurent concernés par ces schémas logiques et les accompagnements actionnels dont ils font l'objet. Sans développer plus avant la description structurale de l'extrait, ajoutons que, précisément, l'action menée parallèlement au déroulement des instructions verbales procède d'une saisie informatique (par A) selon un script partagé, puisqu'assistée par D, elle-même faisant état des ressources acquises auprès des services ad hoc pour une procédure précise, mais rare (ce qui explique le coût informationnel déployé, en compensation), même si elle s'inscrit dans le référentiel professionnel des agents. Précisément, ces procédures qui relèvent de scripts relativement rigides ne sont en général pas verbalisées ou le sont à minima, une fois intégrées. Or, nos données mettent au jour aussi bien des phases de tâtonnements, qui montrent que les scripts susdits sont en cours de stabilisation : l'extrait ci-dessus en est une illustration. Cela permet surtout de concevoir les notions de script ou de plan selon une approche plus plastique – et tout particulièrement dans le rapport humains-machines – que ce que n'en affirment les modèles psychologiques plus traditionnels. Or cette plasticité est non seulement mise au jour par les données linguistiques, mais bien intriquées avec elles, ce qui en montre l'aptitude, également.

La créativité linguistique du français s'avère un adjuvant à la productivité et à la compétitivité, moins sans doute pour ses qualités propres (quel système linguistique saurait sérieusement le revendiquer ?) que pour ses aptitudes en tant que langue à rendre compte du réel et à en construire le contexte d'interprétation. Cela même nécessite qu'elle soit sollicitée la plus massivement et la plus finement possible au travail.

## **D'un problème journalistique à sa résolution linguistique...**

On prend souvent le cas de la circulation de la parole dans les médias généralistes d'information pour exemple du manque de précision et de rigueur dans l'usage du français : entre langue de bois politico-économique et approximation au nom de la pédagogie de masse, les approximations peuvent être certes diffuses. Or, entre autres objections à l'argument de la vulgarisation, on pourrait avancer que le public visé est aussi fait de travailleurs qui, comme on l'a vu, pratiquent régulièrement un jargon interne dans leur vie professionnelle. Rappelons toutefois que l'objectif journalistique de clarté, de concrétude et de concision n'est en rien un exercice facile et qu'il ne relève pas des mêmes nécessités que celles du vocabulaire technique. À partir du moment où on entend l'objection, on peut concevoir que l'écriture journalistique fasse appel à l'imaginaire collectif, en s'étayant de discours et donc d'expressions circulant dans l'espace public. Le principe consiste à définir les données nouvelles, dont en principe, seuls un ou plusieurs segments de la population maîtrisent la référence. La contrepartie négative est bien connue qui met au risque, conscient et délibéré ou non, de stabiliser des préjugés et autres stéréotypes au nom de l'idéal de simplification et d'accès universel. Au-delà du jargon interne à l'univers du journalisme et des médias, la production de sens s'appuie aussi sur une mise en forme des énoncés dont le public est destinataire. Au vu de cette contrainte, utiliser les termes adéquats pour saisir les contenus notionnels les plus efficaces repose sur un travail individuel et collectif. Cette élaboration ne peut être saisie directement par l'étude des discours médiatiques diffusés, mais par une approche de l'intérieur des lieux professionnels dans lesquels se déploie l'activité journalistique de traitement de l'information. Au cours d'une enquête de terrain (menée en 2011), nous avons pu accéder à de telles coulisses, et mener nos observations au sein de la rédaction de France Inter, lors de l'élaboration de sa matinale d'information. L'étude de cas suivante vise à montrer comment un terme ordinaire peut à la fois servir à synthétiser et à constituer le support d'une scène symboliquement forte et dont l'on cherche à suggérer la portée au public. En l'occurrence, l'accès à cette donnée informationnelle va se trouver ramassé dans la référence à un objet technique usuel (en particulier dans l'univers médiatique), mais aux potentialités multiples. La matinale considérée revient sur l'assaut qui a conduit, la veille, à la mort d'O. Ben Laden : à défaut d'autre source que celle du gouvernement des États-Unis, élaborer le discours d'information avec déontologie et clarté suppose de rendre compte de faits dont on n'a pas la preuve journalistique en opérant par substituts logiques et pédagogiques. Dans ce cadre, le terme « caméra », qui renvoie à l'équipement vidéo embarqué des soldats fait bien l'objet d'un enjeu référentiel. Il construit en effet une rationalisation du réel en vue de sa mise en spectacle linguistique lors de sa diffusion sur les ondes : il rend explicable le suivi visuel de l'opération en temps réel par la Maison-Blanche (présupposé non démontré dans la presse). Utilisé une première fois au cours de la préparation de la matinale d'information par le responsable de cette dernière, le journaliste Patrick Cohen (désormais : PC) qui évoque « une mini caméra fixée [...] sur le casque d'un commando », le substantif supporte d'abord cette hypothèse dans la conférence de rédaction du matin, avant d'être actualisé diversement ; il fait l'objet de délibérations en studio en cours d'émission, hors antenne (lors de diffusion de reportages) : « mais la précision de la caméra vissée sur un casque d'un mec elle le dit pas ». Dans sa revue de presse de neuf heures, Bruno Duvic reprend ensuite l'hypothèse circulante dans les médias du jour en évoquant, geste à l'appui (comme du reste les précédents locuteurs avec qui il n'a pourtant pas eu d'échange à ce propos) le fait que les soldats de l'assaut soient « équipés de caméras fixées sur LEUR casque » (cf. Photo).

Enfin, lors de la conférence postparatoire de la matinale, le commentaire spécifiant (vissée sur le G.I./le Marine) est coconstruit par les pairs (journalistes respectivement dénommés J1 et J2 dans la transcription) :

PC : on a les infos euh eu ::h sur la caméra vissée sur [le:::]

J1 : [ah ouais ?

J2 : sur le GI sur le marine

PC : voilà DONC y a pas de raison qu'on ait masqué à Obama les images du truc

L'agrément partagé du thème <caméra sur le casque d'un soldat> ouvre à la déduction projetée par voilà et donc, qui accomplit à la fois la rationalisation de l'événement et l'autojustification professionnelle interne. Cette approche incrémentale (c'est-à-dire moment par moment) de la construction du discours journalistique permet de reconsidérer les processus d'attestation/justification à

l'œuvre dans les flux médiatiques ainsi que leur mise en discours (popularisée comme story-telling) dans cette culture professionnelle.

### **En conclusion : le français en travail, de la résistance à la résilience ?**

Le fait est connu : même s'il est surtout le fruit d'un certain nombre de paramètres historiques, géopolitiques et économiques (dus d'abord à la colonisation britannique, puis à la suprématie nord-américaine dans l'industrie et le commerce mondial), dans l'avantage de l'anglais repose linguistiquement en partie sur une relative plasticité sémantique de son vocabulaire. C'est ce qui explique l'accessibilité de l'anglais « aéroportuaire » dont un millier de mots suffisent à la communication élémentaire. Il va de soi, en revanche, que pour des tâches plus complexes ou pour exprimer une pensée plus sophistiquée, les formats ordinaires (ceux des automatismes routiniers, tels les échanges phatiques) s'avèrent très insuffisants. Or l'accroissement des référenciations techniques dans les univers industriels contemporains impliquent précisément une exigence accrue dans la maîtrise des ressources linguistiques. Tel est le constat auquel renvoient les enquêtes de terrain qui, au fil des dernières décennies, en visant surtout les dimensions communicationnelles du langage, ont cependant tendu à oublier les formats proprement discursifs et les procédures d'ajustement sémantique. Toutes qualités auxquelles ne peut satisfaire l'écume des valeurs langagières souscrite par l'utilitarisme linguistique : qu'on ne s'y trompe pas, on ne vise pas ici l'anglais en particulier, mais toute forme de recours à la langue de la seule contrainte économique. Vaut-il mieux rester un usager de sa langue-culture, jusque dans l'adaptation à la technicité industrielle ou devenir un... utilisateur d'une langue-instrument de travail véhiculaire ?

Ces considérations permettent aussi de réfléchir à nouveaux frais à la problématique de la norme, trop souvent entendue comme simple préalable configurant et allant de soi. En fait, une des propriétés les plus remarquables des Français de spécialité en contexte professionnel, réside dans son aptitude à mettre au jour les formes d'ajustements par lesquels les membres (experts ou profanes) parviennent à s'entendre sur l'interprétation des données partagées au travail. La norme devient ainsi le produit de mises en œuvre de savoirs mutuellement mis à disposition et partagés par l'entremise de ressources linguistiques. Ces dernières participent bien de ce savoir en dépôt décrit par les ethnométhodologues ; leur spécificité est sans doute due à la nature de la sédimentation lexicale dont elles font l'objet. L'engagement dans de multiples détours techniques assure cette qualité. L'essence des interrogations actuelles vise à s'assurer qu'une langue comme le français, à l'instar de toute langue, est propre à déployer sa créativité sur les réseaux sociaux et dans le cadre de l'économie de l'attention, au sein du capitalisme cognitif et selon les desiderata de ses grands acteurs économiques, commerciaux et financiers. Il serait peut-être préférable de se demander dans quelle mesure tous ceux qui ont à cœur de déployer ladite créativité pourraient être à même de développer à partir d'une investigation réflexive et systématiquement associée à une approche linguistiquement documentée des formes alternatives à celles qui leur sont proposées dans le cadre des seules préconisations institutionnelles. Le problème vient peut-être en effet moins du rayonnement de l'anglais que de la manière d'articuler une meilleure maîtrise de la langue en situation à des formes de métacommunication internes sur les développements technoscientifiques en cours.

Parmi les autres pistes ouvertes, la problématique du plurilinguisme, initiée par un certain nombre de projets européens voici près de vingt ans, ouvrait à l'idée que, dans une réunion de travail, par exemple, chacun puisse s'exprimer avec toute la précision utile dans sa langue, tout en comprenant celle des autres participants. Cela reste un objectif ambitieux et sans doute raisonnable à terme. Reste qu'en pratique, sa généralisation se heurte à bien des obstacles, au premier chef desquels les options retenues en termes de didactique et d'enseignement des langues et sans doute l'idéologie des politiques linguistiques elles-mêmes (cf. sur ces questions la discussion ouverte par Maurer, 2011). Par ailleurs, l'adaptation à la langue de travail n'est en rien opposable aux ressources de la langue française dont la vitalité doit pouvoir se nourrir du double besoin des locuteurs-acteurs industriels : intégration dans la communauté de parole laborieuse et précision technique du processus de dénomination et de référenciation. Mais cela passe indubitablement par la redistribution de la portée que l'on peut donner à la circulation de la parole dans l'entreprise : l'analyse du discours peut contribuer, de l'extérieur, à interpeller les agents sociaux sur les limitations de leurs implicites et autres allant-de-soi. Mais elle peut surtout susciter, de façon contrôlée et guidée, d'autres pratiques, plus réflexives et internes. Ces dernières, assurément, gagneraient à être systématisées pour lever des tensions et des verrous

communicationnels qui font parfois perdre de vue l'indispensable « que faisons-nous ensemble ? ». Même quand il s'agit de reconnaître les fondements d'un désaccord, la cohésion des équipes passe par la cohésion des discours.

Quoi qu'il en soit, le français au travail peut légitimement viser à de stimulantes perspectives, dès lors qu'il est servi par des exigences de rigueur et de créativité que ses qualités ne sont pas moins propres à assumer que tout autre idiome. Faut-il le rappeler ? C'est précisément pour lever les ambiguïtés liées aux interprétations d'un latin vernaculaire, en particulier dans les actes institutionnels et tout spécialement pour les mots de la justice royale que l'édit de Villers-Cotterêts a instauré le recours au français, « langage maternel » (objectif stipulé dans les articles 110 et 111). En tant que langue en travail, sa situation de résistance dans le monde francophone en général comme au sein des entreprises mondialisées sises dans l'hexagone susciterait même une stimulation singulière sur le plan de la créativité, en tant qu'instrument langagier de la régulation et des formes d'ajustement définitoires mutuels que nous avons pu observer. Une résilience pour une nouvelle donne ?

### **Bibliographie**

- Association Diversum, L'empreinte culturelle induite par la communication en ligne des principales entreprises cotées d'Europe et d'Amérique du Nord. Délégation générale à la langue française et aux langues de France. Paris, Langues et recherche, 2012 [En ligne : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Langue-francaise-et-langues-de-France/Politiques-de-la-langue/Langues-et-numerique/L-empreinte-culturelle-induite-par-la-communication-en-ligne-des-principales-entreprises-cotees-d-Europe-et-d-Amerique-du-Nord>]
- Borzeix, A., « L'évitement ou l'engagement refusé ». Cahier Langage et Travail, 5, « Langage et activités de service », 1993
- Bouchard, P., « Le français au travail dans un monde en voie de mondialisation ». In : Maurais J. et alii (éds.) L'avenir du français, Éditions des archives contemporaines et A.U.F., 2008, pp. 65-71.
- Boutet, J. et Gardin, B., « Une linguistique du travail » in Langage et travail. Communication, cognition, action, Borzeix, A. et Fraenkel, B. (coord.), Paris, CNRS. 2003, p. 90-112.
- Charnock, R., « Les langues de spécialité et le langage technique : considérations didactiques », ASp, 23-26, 1999, 281-302.
- Durrive, B., « Qu'est-ce que vous voulez dire par "Démarche ergologique" ? 2012 [En ligne, consulté le 12/09/2015 sur : <http://sites.univ-provence.fr/ergolog/html/biblio.php>]
- Goffman, E., Façons de parler, Paris, Minuit, 1981, 285 p.
- Hagège, C. Halte à la mort des langues. Paris, Odile Jacob, 2000.
- Lafont, R., Le travail et la langue. Flammarion, Paris, 1978.
- Madray, F. et Gardin, B. (dir.), Parole(s) ouvrières(s). Langages 93, 1989.
- Maurer, B., Enseignement des langues et construction européenne. Le plurilinguisme, nouvelle idéologie dominante. Paris, Éditions des archives contemporaines, 2011.
- Paveau, M.-A., "Technodiscursivités natives sur Twitter. Une écologie du discours numérique". Epistémé (Revue internationale de sciences humaines et sociales appliquées, Séoul) 9, 2013, pp.139-176.
- Richard-Zappella, J., (dir.), Espaces de travail. Espaces de parole. Dyalang, Publications de l'université de Rouen, 1999.
- Trimble, L., English for Science and Technology. A Discourse Approach (L'anglais appliqué aux sciences et à la technologie. Une approche basée sur le dialogue), Cambridge : Cambridge U.P., 1985.