

# **CAHIERS DE L'INSTITUT DE LINGUISTIQUE DE LOUVAIN**

Publié avec le concours  
de la Fondation Universitaire de Belgique,  
de la Communauté Française de Belgique,  
Service de la langue française,  
et de la Faculté de Philosophie et Lettres UCL

LOUVAIN-LA-NEUVE

2006

## LINGUISTIQUE APPLIQUÉE ET ACTIVITÉS DE TRAVAIL : ETAT DES LIEUX ET PERSPECTIVES DANS LE CHAMP FRANCOPHONE

**Laurent FILLIETTAZ**  
**Université de Genève**

### RÉSUMÉ

Depuis le début des années 1980, un grand nombre de travaux ont été conduits dans le champ de la linguistique dite « appliquée » à propos de la place et du fonctionnement du langage dans les milieux professionnels. Ces travaux recourent à des référentiels théoriques et méthodologiques hétérogènes (l'analyse du discours, la sociolinguistique, la linguistique interactionnelle, la pragmatique linguistique et conversationnelle, la linguistique de corpus, les théories de la communication, etc.) mais partent généralement d'un constat récurrent : l'importance centrale de la communication dans la planification, l'accomplissement, l'évaluation et la transformation des activités de travail. L'objectif de cet article consiste à proposer un état des lieux du champ, et plus particulièrement de montrer comment les travaux conduits dans l'espace francophone ont abordé des problématiques comme la coopération au travail, les processus de prise de décision, les relations interpersonnelles, les spécificités linguistiques des discours professionnels, la place des écrits au travail, le fonctionnement langagier des entretiens conduits avec des travailleurs. A ce propos, il s'agira d'une part d'identifier quelques-uns des travaux empiriques disponibles à ce jour concernant les rapports entre langage et travail et plus généralement de mettre en discussion les défis qui se posent dans ce champ de recherche pour les années à venir.

Mots-clés : langage, travail, activité, discours professionnels, interaction

### 1. INTRODUCTION

Qu'elle soit orale ou écrite, qu'elle se présente comme une part centrale de l'activité ou une composante périphérique, la pratique du langage sur les lieux de travail constitue une réalité empirique aujourd'hui bien établie. Rares sont en effet les métiers dans lesquels les travailleurs ne se

trouvent pas engagés dans des échanges verbaux, confrontés à des documents écrits, soumis à des processus d'évaluation. Inexistantes sont les organisations du travail qui se structurent, se développent et se transforment sans la médiation de discours et de processus de communication.

Si cette réalité est longtemps passée inaperçue aux yeux des linguistes eux-mêmes, elle a fait l'objet depuis maintenant une trentaine d'années d'une attention croissante dans le champ de la linguistique appliquée. Ainsi, on compte aujourd'hui un nombre important de monographies, d'ouvrages collectifs, de revues spécialisées et d'articles scientifiques qui, selon des modalités diverses, questionnent les rapports entre les pratiques professionnelles et les réalités langagières. Dans le champ anglo-saxon, ces travaux se déploient sous des appellations diverses et se donnent des objets qui ne se recoupent pas nécessairement. Ils portent ainsi tantôt sur le *talk at work* (Drew & Heritage, 1992 ; Sarangi & Roberts, 1999), sur le *professional discourse* (Candlin, 2002 ; Gunnarsson et al., 1997), sur les *workplace studies* (Suchman, 1987 ; Heath & Luff, 2000), sur l'*organizational discourse* (Boden, 1994) ou encore sur la *professional communication* (Pan, Wong Scollon & Scollon, 2002). D'autres enfin ont proposé récemment de parler de *business discourse* pour désigner ce champ de recherche dans sa globalité et ses multiples ramifications : « Business discourse is all about how people communicate using talk or writing in commercial organizations in order to get their work done » (Bargiela-Chiappini, Nickerson & Planken, 2007, p. 3).

En dépit de leurs spécificités et des controverses méthodologiques qui parfois les mettent en tension, les travaux conduits dans cette orientation ont largement contribué à reconfigurer le champ de la linguistique appliquée au-delà de ses objets d'investigation traditionnels : l'acquisition des langues, la littéracie, les interactions scolaires, etc. Plus généralement, ces travaux ont permis d'entrevoir d'autres modalités de rencontres entre le monde académique et les domaines pratiques. Ils ont milité pour de nouvelles formes de partenariats entre linguistes et praticiens (voir notamment Sarangi & Candlin, 2003 ; Mondada, 2006b).

A l'évidence, les recherches conduites dans l'espace francophone ne sont pas restées en marge de ce courant. Elles l'ont au contraire abondamment alimenté, et ce même si le point de rencontre entre le champ de la linguistique appliquée et celui des pratiques professionnelles y a été peu décrit par les appellations *business discourse* ou *professional communication*. Ce point de rencontre a pris la forme d'un questionnement plus spécifique portant sur les rapports entre « langage » et « travail ». Il s'inscrit dans la continuité d'un ensemble de travaux, de concepts et de démarches d'interventions en entreprises couramment qualifié d'« analyse du travail » ou d'« analyse de l'activité ». Ce courant multidisciplinaire déborde

largement les frontières des sciences du langage. Il interroge en profondeur la signification des formes contemporaines du travail humain et propose un regard particulier sur les activités professionnelles : celui des individus, ouvriers, vendeurs, conseillers qui accomplissent au quotidien l'activité de travail ; et non plus seulement celui des instances managériales qui le prescrivent, l'évaluent et le régulent, souvent à distance.

L'objectif de cet article<sup>1</sup> consiste à présenter les spécificités de ce courant de recherche francophone portant sur les rapports entre « langage et travail » et d'en discuter les principales réalisations empiriques aujourd'hui attestées. Pour ce faire, nous commencerons par présenter les évolutions historiques qui sont à l'origine du champ de l'analyse du travail et la place qu'y ont occupé progressivement les travaux des linguistes (§ 2.). Dans un deuxième temps, nous tenterons de rendre compte de quelques-unes des orientations méthodologiques développées dans ce courant et les principaux résultats obtenus (§ 3.). Enfin, nous proposerons une discussion à caractère général visant à mieux comprendre les effets de ces recherches multidisciplinaires sur les orientations contemporaines de la linguistique appliquée (§ 4.).

## **2. DISCOURS PROFESSIONNELS ET ANALYSE DU TRAVAIL : LA PERSPECTIVE FRANCOPHONE**

Le champ francophone de l'« analyse du travail » désigne un ensemble de pratiques de recherche, d'interventions en entreprises et de démarches de formation, qui, depuis les années 1960, proposent un regard renouvelé sur les activités de travail. Historiquement, ce champ vise à apporter des solutions concrètes aux nouvelles exigences du travail telles qu'elles s'imposent dans les sociétés post-industrielles. Inspiré à la fois par les travaux d'ergonomes (Ombredane & Faverge, 1955 ; Daniellou, 1996), de psychologues (Dejours, 1999 ; Clot, 1999), d'économistes et de sociologues, ce courant de pensée admet que pour « transformer » les situations de travail, il faut d'abord se donner les moyens de les « comprendre » dans leur complexité (Guérin et al., 1997). Cet effort de compréhension adopte l'activité effective et située des travailleurs comme un point de départ privilégié de l'analyse, prenant ainsi ses distances avec d'autres conceptions

---

<sup>1</sup> Cet article a été conçu et rédigé grâce au soutien du Fonds national suisse de la recherche scientifique dans le cadre de plusieurs programmes de recherche financés au cours de ces dernières années (Nos de requêtes 114-065376, 101311-101609 et PP001-106603). Il doit aussi beaucoup aux commentaires éclairants de Jean-Paul Bronckart et de Ingrid de Saint-Georges, qui ont constitué une aide précieuse dans l'élaboration de ce texte. Qu'ils en soient ici vivement remerciés.

qui tendent à considérer le travail comme une exécution littérale d'une tâche prescrite. Ainsi, une distinction théorique majeure s'impose entre le « travail prescrit », tel qu'il est conçu par les organisations du travail, et le « travail réel », tel qu'il est concrètement effectué (ou pas) par les travailleurs (de Montmollin, 1986). Plutôt que de chercher à réduire cet écart par tous les moyens, la démarche consiste à interroger le sens de cette nécessaire distinction dans une logique de développement des situations et des individus. De ce point de vue, l'analyse du travail se place résolument moins du côté des instances managériales et de la notion de « business » que de celui des travailleurs, de leur subjectivité, de leur créativité, de leur souffrance psychique, de leur intelligence pratique et collective, de leurs résistances aux changements, de leur besoin de reconnaissance et plus généralement de leur rapport à l'activité. C'est du moins dans ce parti pris que s'ancrent les dimensions idéologiques et critiques du courant de l'analyse du travail.

S'il importe d'évoquer de manière détaillée ces quelques éléments, c'est parce que depuis le milieu des années 1980, les travaux de plusieurs linguistes dans l'espace francophone ont contribué activement à ce programme de recherche, dans le but plus particulièrement de mieux comprendre le fonctionnement et les effets de l'usage du langage dans différents milieux professionnels. Structuré sous la forme d'un regroupement de spécialistes de différentes disciplines (la psychologie du travail, la sociologie des organisations, la sociolinguistique, l'anthropologie, la linguistique du discours, l'économie, etc.), le réseau « Langage & travail » (<http://www.langage.travail.org.polytechnique.fr/>) a joué en France et plus généralement dans l'espace francophone un rôle de pionnier dans ce champ. On en trouve les principales réalisations dans plusieurs publications collectives (Boutet, 1995 ; Grosjean & Lacoste, 1999 ; Borzeix & Fraenkel, 2001 ; Pène, Borzeix & Fraenkel, 2001).

Sans pour autant prétendre à l'exhaustivité, on peut regrouper autour de quatre orientations majeures les principales propriétés des travaux conduits dans cette perspective :

a) En premier lieu, les travaux conduits sous l'égide du réseau Langage & Travail ont proposé une réflexion approfondie et empiriquement fouillée portant sur *l'évolution historique de la place du langage dans les organisations du travail*. Des recherches menées dans des environnements professionnels diversifiés permettent d'observer par exemple que la part des activités sémiotiques (consulter un écran de contrôle ; donner des instructions via un dispositif technologique, etc.) semble en augmentation, au détriment d'activités manuelles consistant en une emprise directe des travailleurs sur l'environnement matériel (Boutet, 1995). De manière générale, le développement des activités de service est également mis en

évidence, ainsi qu'une complexification des tâches dans des environnements davantage multilingues et multiculturels que par le passé (Boutet & Gardin, 2001 ; Zarifian, 2001). Enfin, les effets de ce qu'on a parfois appelé le « tournant réflexif » sont soulignés, tendance en voie de généralisation dans laquelle il est demandé aux travailleurs non seulement d'accomplir adéquatement leurs tâches, mais également d'en rendre compte et de les verbaliser à l'occasion de procédures d'évaluation ou de formation (Marcel et al., 2002). L'ensemble de ces observations conduisent à montrer que « la part langagière du travail » constitue aujourd'hui une réalité qui ne peut être ignorée dès lors qu'elle se retrouve au cœur des pratiques quotidiennes d'un nombre important de professionnels.

b) Une deuxième propriété saillante des approches proposées par ce réseau réside dans leur *dimension intervenante* et leur *nature multidisciplinaire*. Les travaux conduits dans cette orientation ne se limitent pas à des descriptions linguistiques portant sur des données issues de terrains professionnels. Ils ont aussi pour vocation de répondre à des demandes concrètes émanant des milieux professionnels eux-mêmes (des administrations publiques, des agences de transports, des institutions hospitalières, etc.). Les problèmes posés étant par nature complexes, ils ne peuvent être abordés ni dans le cadre strict d'une méthodologie linguistique, ni même par un éventail de méthodes internes aux sciences du langage. C'est la raison pour laquelle ces travaux ont pris un soin particulier non seulement à combiner différents outils méthodologiques, mais encore à confronter le point de vue des linguistes à ceux d'autres spécialistes des sciences du travail.

c) En troisième lieu, les réflexions menées par ce réseau ont porté sur une description et une meilleure compréhension des différentes *formes de manifestation* du langage dans, autour et à propos de l'accomplissement des activités de travail. Ces recherches ont porté aussi bien sur les formes orales qu'écrites de ces manifestations. Elles se sont intéressées non seulement à des activités centralement langagières (la conversation, l'entretien, la réunion), mais également à des situations dans lesquelles la parole intervient ponctuellement en rapport à un cours d'action non langagier (des échanges opérationnels, des bavardages cooccurrents à l'activité non verbale). La prise en compte de données empiriques attestées traduit une volonté de centrer l'analyse sur l'activité réelle et locale des travailleurs. Les méthodes d'analyse sollicitées pour en rendre compte empruntent à des courants anglo-saxons bien identifiés et largement diffusés dans le champ de la linguistique appliquée : la pragmatique linguistique, l'analyse conversationnelle, la sociolinguistique interactionnelle, l'ethnographie de la communication ou encore la linguistique de corpus. D'autres ressources méthodologiques sont puisées dans des courants davantage francophones : la linguistique de l'énonciation de Benveniste et de Culioli ; la tradition

francophone d'analyse du discours, inspirée d'auteurs tels que Pêcheux, Bakhtine ou Foucault.

d) Enfin, on pourra relever que les travaux du réseau Langage & Travail ont largement contribué à mettre en évidence la multiplicité des *fonctions* que le langage peut endosser dans son rapport aux activités de travail. Au cours des différentes publications, un nombre important de catégories voire de typologies ont été proposées (Lacoste, 1995 ; Lacoste, 2001). Ces fonctions nous semblent pouvoir être regroupées dans quatre catégories majeures : pragmatiques, contextuelles, relationnelles et cognitives. Le langage remplit d'abord des fonctions *pragmatiques* dans la mesure où il permet l'accomplissement et l'évaluation de certaines portions des activités de travail (énoncer des affirmations, des requêtes, des instructions, etc.). Il endosse ensuite des fonctions *contextuelles* dans la mesure où il permet aux travailleurs d'interpréter les situations, de coordonner, planifier et réorienter les activités et de négocier les modalités de participation. Le langage assume aussi des fonctions *relationnelles* dès lors qu'il médiatise des rapports de pouvoir et des processus de construction identitaire. Enfin, on reconnaît généralement au langage des fonctions *cognitives* telles qu'elles s'actualisent dans des processus comme la transmission d'informations, la mémorisation, l'accomplissement de raisonnements collectifs et de résolutions de problèmes, la construction et la transmission de compétences.

Si les travaux du réseau Langage & Travail ont clairement joué un rôle central dans la configuration du champ francophone de la linguistique appliquée à l'étude des discours professionnels, ils ne sont pas seuls à avoir apporté leur contribution. Progressivement, d'autres chercheurs émanant d'horizons disciplinaires diversifiés se sont joints à cet effort collectif, partageant un grand nombre de présupposés épistémologiques avec la posture décrite ci-dessus, mais sans pour autant s'y articuler explicitement. Dans les paragraphes suivants, nous évoquerons de manière sommaire les principaux travaux conduits dans ce champ élargi de la recherche francophone sur le langage et le travail.

### 3. ORIENTATIONS MÉTHODOLOGIQUES ET EMPIRIQUES

Une distinction couramment utilisée dans le champ francophone pour identifier différents niveaux d'appréhension des phénomènes langagiers consiste à distinguer les situations dans lesquelles le langage constitue une composante à part entière de la réalisation effective du travail des situations dans lesquelles il fonctionne au contraire comme un outil de représentation *a priori* ou *a posteriori* du travail, notamment à l'occasion d'entretiens. Dans les paragraphes qui suivent, nous évoquerons donc

successivement les travaux qui se sont centrés sur le « langage dans le travail » (§ 3.1.) avant de présenter ceux qui ont été consacrés au « langage sur le travail » (§ 3.2.). Sans pour autant prétendre à l'exhaustivité, nous viserons à expliciter à chacun de ces niveaux les principales méthodes d'analyse sollicitées, les domaines professionnels étudiés et quelques résultats auxquels les chercheurs ont abouti.

### 3.1. L'étude du langage « dans » le travail

Parmi les travaux francophones consacrés aux discours professionnels, ceux qui se sont centrés sur la place du langage « dans » les activités de travail constituent sans doute l'ensemble le plus abondant. Un nombre important d'études ont en effet été consacrées au cours de ces vingt dernières années aux propriétés des productions langagières attestées dans le cours même de l'effectuation du travail. En reconvoquant les acquis notamment de la microsociologie goffmanienne, de l'ethnométhodologie et plus généralement de la sociolinguistique anglo-saxonne, ces travaux ont visé à montrer l'étroite imbrication des mécanismes langagiers avec les pratiques sociales des individus en situation de travail. Dans cette orientation, différentes problématiques ont fait l'objet d'investigations approfondies. Nous en proposons ci-dessous un inventaire.

#### 3.1.1. Coopération, coordination et articulation dans le travail

Un premier domaine qui a fait l'objet d'abondantes recherches porte sur les processus de *coopération* et de *coordination* à l'œuvre dans l'accomplissement des activités collectives. Ces travaux ont cherché à décrire comment les professionnels conduisent collectivement des tâches en situation et comment ils synchronisent leur propre engagement dans l'activité avec celui d'autres acteurs. Les recherches dans ce champ ont porté sur des domaines professionnels variés, souvent caractérisés par la présence d'outils technologiques complexes prenant place dans des écologies matérielles spécifiques : les opérations chirurgicales (Mondada, 2001, 2004a), le travail infirmier ou la relation de soins (Cosnier, Grosjean & Lacoste, 1993 ; Grosjean & Lacoste, 1999), la conception muséographique (Mondada, 2005a), le travail en milieu industriel (Filliettaz, 2005a), les colloques d'équipes (Mondada, 2006a ; Filliettaz, 2007), les réunions de travail en milieu académique (Mondada, 2005b), etc.

D'une manière générale, ces études mettent en évidence des éléments de la *complexité des activités situées* en ce qu'elles reposent sur une distribution collective du travail. Cette complexité réside d'abord dans

*l'organisation séquentielle* par laquelle s'accomplit localement l'ordre de l'interaction. C'est par exemple ce que soulignent de manière particulièrement minutieuse les travaux de Mondada en ce qu'ils décrivent comment les professionnels synchronisent leur participation à celle des autres individus engagés dans l'activité. Mais cette complexité tient également au caractère *multimodal*<sup>2</sup> des ressources mobilisées à cette fin. En effet, comme le soulignent plusieurs auteurs, les processus locaux de coordination de l'activité ne reposent pas de manière exclusive sur des productions verbales mais plus généralement sur la combinaison de multiples ressources sémiotiques et matérielles (des gestes, des déplacements dans l'espace, des manipulations d'objets, etc.). Ces ressources ne préexistent pas nécessairement aux activités situées. Elles sont également construites collectivement et constituent dès lors un produit de l'interaction. Un troisième élément de la complexité des processus de coopération réside dans l'organisation souvent *multifocalisée*<sup>3</sup> des situations professionnelles, situations dans lesquelles les travailleurs s'engagent alternativement voire simultanément dans une pluralité de tâches. Enfin, cette complexité des mécanismes de distribution collective du travail tient au fait qu'elle ne s'épuise pas nécessairement dans les processus locaux de coordination. Grosjean & Lacoste (1999) montrent à ce propos qu'une part importante du travail des infirmières en milieu hospitalier consiste non seulement à s'engager dans des activités collectives situées (les soins aux patients, les réunions de relève), mais encore à articuler ces activités situées dans des *trajectoires* de prise en charge des patients qui s'inscrivent dans des histoires locales et institutionnelles.

---

<sup>2</sup> L'adjectif « multimodal » renvoie ici à un vaste courant de recherche transdisciplinaire dans le champ de la linguistique du discours et de l'interaction, et dont l'objet consiste à mieux comprendre la combinaison et l'articulation des multiples systèmes sémiotiques qui contribuent à la fois à la production des textes, à la conduite des interactions verbales et plus généralement à l'accomplissement des activités sociales. Pour une synthèse de ce champ actuellement en pleine (re)configuration, on pourra consulter notamment Kress & van Leeuwen (1996), LeVine & Scollon (2004) ou encore Baldry & Thibault (2006).

<sup>3</sup> La notion de « focalisation » telle qu'elle est utilisée ici est introduite par Goffman (1988) pour distinguer les « regroupements finalisés d'individus » (*focused gathering*) des regroupements non finalisés (*unfocused gathering*). Dans un autre ouvrage, Goffman (1973, p. 105) observe par ailleurs que certaines situations comme par exemple les cocktails mondains se structurent autour d'une pluralité de « foyers », qu'elles sont « constituées de noyaux distincts ou de groupes d'interaction verbale », et qu'elles peuvent être décrites, de ce point de vue, comme « multifocalisées ».

### 3.1.2. Négociation et prise de décision au travail

Un deuxième ensemble de travaux se sont intéressés de manière plus spécifique aux mécanismes de *négociation* et de *prise de décision* dans les environnements professionnels. Un ouvrage collectif récent (Grosjean & Mondada, 2005) rassemble à ce propos plusieurs études qui portent sur la pratique de la négociation dans différentes situations de travail (les services, les administrations publiques, les commerces, etc.). Ces études soulignent la centralité des pratiques de négociation dans les activités professionnelles et militent pour une analyse détaillée des manifestations verbales de ces pratiques.

D'autres travaux ont porté plus spécifiquement sur le versant cognitif des processus de prise de décision dans les groupes de travail. Inspirées à la fois par la psychologie de l'interaction, la logique interlocutoire, l'analyse conversationnelle et la pragmatique conversationnelle, ces études proposent de rendre compte des raisonnements collectifs par une analyse détaillée des échanges verbaux par lesquels ils prennent forme en situation. Plus particulièrement, elles postulent un isomorphisme fort entre l'accomplissement situé des raisonnements collectifs et le déploiement verbal des processus conversationnels<sup>4</sup>. On trouve ces approches appliquées à des champs professionnels variés, comme par exemple les relèves de poste en milieu industriel (Grusenmeyer & Trognon, 1995), les interactions en milieu hospitalier (Trognon & Kostulski, 1996) ou encore, plus récemment, l'activité des jurys dans le champ de la validation des acquis de l'expérience (Kostulski & Prot, 2004) et les consultations en médecine prédictive (Trognon & Batt, 2006).

### 3.1.3. Identités, prises de rôles et relations interpersonnelles au travail

Une troisième problématique qui a fait l'objet d'investigations approfondies dans ce champ d'étude réside dans la thématique des *identités* et des *relations interpersonnelles*. Les travaux conduits dans cette orientation se sont principalement intéressés aux activités de service, et ce

---

<sup>4</sup> Cette hypothèse de l'isomorphisme entre les raisonnements collectifs et les dynamiques conversationnelles est par exemple posée explicitement par Grusenmeyer (1995, p. 48) : « Ces échanges verbaux constituent en effet un des moyens les plus riches pour suggérer des hypothèses sur les activités cognitives et sont susceptibles de constituer des traces de processus cognitifs sous-jacents, produites de façon plus naturelle que dans des situations où l'on demande aux opérateurs de verbaliser. Ainsi, c'est en examinant l'interaction langagière que nous devrions pouvoir saisir au plus près l'émergence des cognitions. »

dans des environnements professionnels multiples : des interactions en site commercial (Kerbrat-Orecchioni & Traverso, à paraître ; Kerbrat-Orecchioni, 2001 ; Traverso, 2001 ; Dumas, 2005 ; Doury, 2001 ; Filliettaz, 2002, 2004a, 2004b, 2005b, 2006), des interactions dans des centres d'appel (Boutet, 2006), des interactions en milieu médical (Laforest & Vincent, à paraître a), ou encore des interactions dans le domaine de la gestion immobilière (Cooren & Robichaud, 2006).

Plusieurs observations se dégagent de ces travaux. La première porte sur le caractère souvent asymétrique des relations interpersonnelles en situation de travail et sur l'importance des ressources langagières affectées à la gestion de cette asymétrie (Laforest & Vincent, 2006). A ce propos, un grand nombre d'auteurs soulignent par exemple la difficulté pour les professionnels du domaine des services d'endosser des rôles d'experts, et ce particulièrement dans des environnements où l'expertise est souvent contestée par les clients ou encore remise en question par des injonctions organisationnelles contradictoires. La politesse linguistique a elle aussi fait l'objet d'une attention soutenue dans ce champ. Les travaux conduits à l'Université Lyon 2 par Catherine Kerbrat-Orecchioni et son équipe ont par exemple particulièrement bien décrit les traces langagières que laissent les mécanismes de politesse dans l'organisation générale des interactions de service et plus particulièrement dans la formulation de certains de ses épisodes constitutifs tels que les requêtes, les rituels de marchandage ou encore les salutations. De manière transversale, l'ensemble de ces études plaident pour un abandon d'une distinction stricte entre ce qu'on a parfois appelé la « communication fonctionnelle » et la « communication relationnelle ». Elles montrent à partir d'un travail empirique approfondi combien les échanges verbaux finalisés constituent un espace de construction relationnelle et identitaire primordial ; et réciproquement, elles soulignent que les productions conversationnelles en apparence éloignées des finalités pratiques (les bavardages, les traits d'humour, etc.) ne sont jamais complètement dissociables des dimensions fonctionnelles des situations d'interaction.

### 3.1.4. Les propriétés de la « langue » en situation de travail

Au-delà des mécanismes de coopération, de négociation et de construction identitaire, le fonctionnement proprement linguistique de la parole au travail a fait l'objet lui aussi d'investigations approfondies dans le champ francophone. Ainsi, plusieurs travaux se sont intéressés récemment à l'influence des situations de travail sur l'organisation des *formes linguistiques* qui s'y trouvent attestées.

Boutet (2005) pose à ce propos l'hypothèse selon laquelle les discours au travail présentent des propriétés linguistiques spécifiques, qui renvoient à ce qu'elle propose d'appeler des « genres professionnels ». Les traits linguistiques de ces genres professionnels ont été au centre de plusieurs études et ont porté sur différents niveaux d'organisation de la langue et des discours : la syntaxe, le lexique et la prosodie. Les recherches de Falzon (1989) et de Condamines & Vergely (2005) se sont par exemple intéressées au fonctionnement des « langages opératifs » dans le champ de la navigation aérienne. Elles ont permis notamment de souligner la stabilité des formes syntaxiques qui y sont en usage et plus généralement les propriétés récurrentes des systèmes linguistiques attestés dans ces environnements hautement technologiques (un lexique restreint, spécialisé et structuré autour d'un petit nombre de mots-clés ; une syntaxe simplifiée ; une tendance au monosémantisme, etc.). Boutet (2001) s'est quant à elle appliquée à décrire la créativité lexicale qui caractérise certains milieux professionnels, dans lesquels les travailleurs cultivent non seulement le vocabulaire technique propre à leur profession, mais se le réapproprient par des usages métaphoriques. Enfin, les travaux de Grosjean (1993) consacrés aux interactions en salles d'accouchement mettent en évidence les particularités prosodiques du discours des sages-femmes.

Ces études ne constituent que quelques illustrations d'un champ d'investigation évidemment bien plus vaste. Elles conduisent cependant à des observations plus transversales concernant le rapport des langues aux situations dans lesquelles elles sont en usage. En particulier, elles contribuent à étayer empiriquement les postulats de la sociolinguistique variationniste initiée par Labov en ce qu'elles montrent que les codes linguistiques ne peuvent être considérés comme des entités homogènes et universellement partagées mais doivent être au contraire rapportés aux pratiques professionnelles locales dans lesquelles ils sont mis en œuvre.

### 3.1.5. Les écrits du travail

Les recherches francophones conduites sur la problématique du langage dans le travail ne se sont pas centrées exclusivement sur l'étude des productions orales. Elles ont porté également sur d'autres sortes de productions sémiotiques et plus particulièrement sur les formes de l'*écrit* en milieu professionnel. Dans ce champ, trois orientations majeures nous semblent pouvoir être dégagées.

Un premier ensemble de travaux se sont intéressés récemment à la communication écrite entre les institutions et leurs usagers. Conduits à l'Université Laval sous la direction d'Isabelle Clerc (voir Clerc & Kavanagh, 2006), ces travaux ont proposé une évaluation et des recom-

mandations pratiques à l'attention du gouvernement du Québec concernant différentes formes de communication avec les citoyens (les formulaires administratifs, les sites web, la correspondance etc.).

Un deuxième ensemble de recherches ont porté de manière plus spécifique sur les propriétés et les usages des textes qui prescrivent les activités de travail (les procédures, les consignes, les instructions). Souvent associées à une logique de certification et des démarches orientées vers la standardisation de la qualité (voir notamment les normes ISO), ces productions écrites s'avèrent en forte augmentation dans tous les domaines professionnels, et non plus seulement dans le champ industriel où elles sont d'abord apparues (Veyrac, 2001 ; Pène, 2001 ; Filliettaz, 2004c). Les travaux spécifiques à ce champ s'adosent parfois explicitement à des réflexions générales conduites en analyse du discours à propos des « textes procéduraux »<sup>5</sup>. Au-delà des propriétés internes de ces textes, les auteurs soulignent les liens paradoxaux que les travailleurs entretiennent avec ces écrits : en tant que formes d'expression de la prescription, les consignes et les procédures contribuent à la normalisation du travail ; mais dès lors qu'elles impliquent souvent les travailleurs eux-mêmes dans le processus de rédaction, elles participent également au recensement des savoirs et favorisent chez les travailleurs des démarches réflexives.

Enfin, un troisième ensemble de démarches, peut-être les plus originales, ont porté sur les productions écrites « inofficielles », parfois spontanées, élaborées par les travailleurs dans le cours même de leur activité (Fraenkel, 2001). Ces documents empruntent des parcours parfois remarquablement complexes dans les groupes de travail. Ils ne peuvent être abordés comme des unités statiques et figées mais obligent l'analyste à envisager un rapport étroit entre les « actes d'écriture » et les traces laissées par ceux-ci, à savoir les « écrits ». De manière générale, l'ensemble des travaux conduits dans cette orientation invitent à porter un regard renouvelé sur les relations entre les activités de travail et les textes. Ces derniers ne peuvent plus être considérés seulement comme des supports « externes » à l'activité, visant à la prescrire et à l'orienter. Ils sont profondément imbriqués dans les pratiques professionnelles et à ce titre constituent des voies par lesquelles l'activité de travail se réalise.

---

<sup>5</sup> Voir à ce propos la livraison simultanée en 2001 des numéros 111 & 112 de la revue *Pratiques* (« Les textes de consignes ») et du numéro 141 de la revue *Langages* (« Le discours procédural »).

## 3.2. L'étude du langage « sur » le travail

Si, comme nous l'avons montré ci-dessus, un nombre important de recherches ont été consacrées à la place du langage « dans » les activités de travail, d'autres se sont intéressées davantage à l'étude des verbalisations énoncées par les travailleurs « à propos » de leur activité. Associées à des domaines disciplinaires variés, ces approches ont visé à recueillir des représentations du travail, notamment par la réalisation et l'analyse d'*entretiens* conduits avec les travailleurs à propos de leur activité (voir Plazaola Giger & Stroumza, 2007). Les finalités associées à une telle exploration du langage « sur » le travail sont elles-mêmes multiples et hétérogènes. Selon les auteurs, elles résident dans une compréhension des situations professionnelles étudiées (§ 3.2.1.), dans une logique de formation ou de développement des travailleurs (§ 3.2.2.), ou encore dans une démarche de recherche portant sur les formes langagières de la mise en discours de l'agir (§ 3.2.3.).

### 3.2.1. Langage et compréhension des activités de travail

Un nombre important de recherches conduites dans le champ de la linguistique appliquée recourent à la sollicitation de paroles de praticiens à des fins de compréhension des situations professionnelles étudiées. Une démarche classique consiste ici à mener des entretiens de recherche avec les travailleurs ou encore à prendre en considération des situations, naturelles ou provoquées, dans lesquelles ils mettent en visibilité leurs représentations de l'activité. Ces verbalisations sont alors perçues comme un moyen d'enrichir, de compléter ou au contraire de remettre en question des informations ou interprétations issues d'autres ressources méthodologiques (des observations d'activités réalisées, des études de documents écrits, etc.)

Un premier exemple d'une telle démarche peut être trouvé dans les travaux de Carcassonne & Servel (2005) consacrés à l'identité professionnelle des conseillers en assurance. Pour cette étude, plusieurs données langagières ont été prises en compte et confrontées : des documents institutionnels qui véhiculent une image particulière des professionnels du conseil ; des entretiens de recherche conduits avec les conseillers, et visant à mettre en évidence les rôles qu'ils s'attribuent dans leur travail ; et enfin des interactions entre conseillers et clients, dans lesquelles ces rôles sont non plus seulement représentés mais effectivement endossés. Il ressort de cette étude que les rôles tels qu'ils sont représentés par les conseillers dans les entretiens recoupent largement les profils identitaires mis en circulation dans l'organisation du travail, mais contrastent parfois assez fortement avec les rôles tels qu'ils sont effectivement endossés en situation. Ces décalages

s'expliquent, selon les auteurs, par les processus de transition à l'œuvre dans les changements organisationnels en cours.

Une démarche à certains égards similaire est adoptée dans les recherches conduites par de Saint-Georges (2003) dans le champ de la formation et de la réinsertion professionnelle. A l'occasion d'une réflexion de fond portant sur le fonctionnement des discours anticipatoires, de Saint-Georges met en lien différentes productions langagières impliquant les acteurs d'un dispositif de réinsertion professionnelle : des documents institutionnels qui fixent les objectifs du travail et qui visent à orienter les activités des professionnels ; des activités collectives situées impliquant des individus en formation engagés dans des tâches productives ; des réunions d'évaluation rassemblant des formateurs. Ce dispositif méthodologique complexe et conduit dans une démarche d'analyse critique du discours permet de mettre en évidence plusieurs éléments intéressants. Il montre pour commencer l'importance des processus d'anticipation dans l'accomplissement local des activités et plus généralement dans les mécanismes de reconversion professionnelle (de Saint-Georges, 2004). Et il montre par ailleurs les fortes résistances de certains acteurs du système à l'égard du changement social ou des projections vers l'avenir (de Saint-Georges, 2005). Dans ce cas, ce sont donc moins des entretiens formels qui sont conduits par le chercheur, mais des formes de représentation sociales qui sont extraites par ce dernier à partir de verbalisations spontanées proposées par les travailleurs.

### **3.2.2. Langage, formation et développement des travailleurs**

Une deuxième sorte d'exploitation souvent faite de la mise en discours de la pratique professionnelle réside dans l'accompagnement de démarches de formation ou de développement. Dans ce cas, les formes langagières sont vues moins comme un outil de compréhension des situations que comme un instrument de transformation de ces dernières. Ces démarches sortent généralement du cadre de la linguistique appliquée ; elles relèvent davantage de postures cliniques telles qu'elles se sont développées récemment dans le champ de la psychologie du travail ou des sciences de la formation.

Au cours de ces dernières années en effet, un nombre croissant de méthodologies d'entretiens ont été développées et discutées à cette fin. Ces méthodes prennent la forme de techniques diverses, comme par exemple « l'entretien d'explicitation » (Vermersch, 1994), « l'instruction au sosie »<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> La méthode de « l'instruction au sosie » consiste en un dispositif dialogique prenant place en dehors du lieu de travail, et qui met en relation un travailleur/formé et un

(Clot, 2001) ou encore les « entretiens en auto-confrontation simple ou croisée »<sup>7</sup> (Clot, 1999 ; Faïta, 2001 ; Kostulski, 2004). Sans pour autant entrer dans une présentation détaillée de chacune d'entre elles et surtout des arrière-fonds épistémologiques souvent très éloignés sur lesquels elles se fondent, ces différentes techniques de sollicitation de la parole visent généralement plusieurs effets. Elles cherchent d'abord à favoriser des mécanismes de prise de conscience et d'apprentissage chez les professionnels par la construction d'une posture réflexive. Et elles visent plus généralement à favoriser le développement et l'épanouissement des rapports des individus au travail par des démarches tantôt individuelles, tantôt collectives.

Ces dispositifs d'entretiens ont été expérimentés progressivement dans un grand nombre de milieux professionnels (les transports urbains, l'industrie, l'énergie nucléaire, les services publics, les métiers de l'enseignement et de l'éducation, etc.). De manière générale, ils ont permis aux chercheurs qui les ont mis en oeuvre de souligner l'intérêt pour les travailleurs de disposer d'espaces de parole leur permettant de commenter leur activité. Ces espaces de dialogue permettent d'une part de donner une forme d'existence à ce qui, en situation de travail, n'a pas nécessairement pu être réalisé<sup>8</sup>. Et ils permettent d'autre part de mettre en débat, chez les professionnels, des manières de faire propres à chacun ou au contraire collectivement partagées. Dans cette perspective, le langage « sur » le travail

---

formateur autour de la consigne suivante : « Voici la règle : tu supposes que je suis ton sosie et que demain je me trouve en situation de devoir te remplacer dans ton travail. Je te questionne pour savoir comment je dois faire » (Clot 2001, p. 262). L'objectif consiste ici pour le formé à mettre en mots son expérience, à en verbaliser les détails, et à expliciter le rapport qu'il entretient à son environnement de travail (l'espace et les temporalités, le rapport aux collègues, etc.).

<sup>7</sup> L'« auto-confrontation simple et croisée » constitue une méthode d'élaboration de l'expérience qui recourt à l'image vidéo comme support des observations et des verbalisations. Elle consiste en une démarche de coanalyse de séquences de travail filmées, conduite par les travailleurs/formés, avec l'accompagnement d'un chercheur/formateur. Pour une présentation de ces différents dispositifs de coanalyse du travail, on pourra consulter notamment le numéro 146 de la revue *Education Permanente* (« Clinique de l'activité et pouvoir d'agir »).

<sup>8</sup> On rappellera à ce propos la distinction qu'introduit Clot (1999) entre « l'activité réalisée » et « le réel de l'activité ». Si l'activité réalisée désigne les conduites observables des travailleurs, celles-ci n'ont pas « le monopole du réel » souligne Clot. En particulier, elles ne laissent pas transparaître « l'activité ravalée », « les possibles non réalisés », les « conflits vitaux », qui même s'ils n'ont pas trouvé une existence manifeste dans la situation prennent aux yeux des travailleurs une forme de réalité.

semble constituer une forme de médiation propice au développement des individus, des collectifs dans lesquels ils prennent place et plus généralement des métiers concernés.

### 3.2.3. Langage et interprétation des activités de travail

Enfin, il convient d'évoquer un troisième ensemble de travaux qui ont proposé d'exploiter les verbalisations des travailleurs dans une logique encore différente, centrée davantage sur une réflexion théorique générale portant sur le pouvoir « interprétatif » ou « configurant » des formes langagières à l'égard des unités de l'action sur lesquelles elles portent. Dans ce cas, le langage est envisagé ni comme un instrument de compréhension générale de la situation, ni comme un levier d'une intervention sur les travailleurs, mais comme un espace de signification dans lequel se construisent des formes interprétatives de l'agir professionnel.

Nous mentionnons à ce propos des recherches conduites récemment à l'Université de Genève sous la direction de Jean-Paul Bronckart et visant à mieux comprendre le rôle du langage dans la réalisation et l'interprétation des activités de travail (Bronckart et al., 2004 ; Bronckart, Bulea & Fristalon, 2004 ; Filliettaz & Bronckart, 2005 ; Bronckart, Bulea & Filliettaz, à paraître ; Revaz & Filliettaz, 2006). Dans ce but, différentes tâches professionnelles ont été considérées (le travail infirmier, le travail en milieu industriel, le travail des enseignants), à propos desquelles des données verbales complémentaires ont été constituées : des textes orientés vers la prescription de l'action ; des enregistrements audio-vidéo d'activités réalisées ; et des entretiens conduits avec les travailleurs avant et après la réalisation des tâches filmées.

Plusieurs éléments ressortent de cette démarche de recherche. Le premier réside dans l'identification de « figures d'actions », c'est-à-dire de formes d'organisation récurrentes de la mise en discours de l'action (ex : l'action canonique, l'action expérience, l'action située, etc.), qui d'une part peuvent être caractérisées au plan linguistique, et qui d'autre part se retrouvent à la fois dans différentes sortes de discours recueillis et dans les trois milieux professionnels pris en considération. Enfin, la démarche proposée permet plus généralement de problématiser la question des rapports entre les compétences langagières et les compétences professionnelles (Bulea & Bronckart, 2006).

#### 4. DISCUSSION ET PERSPECTIVES D'AVENIR

Dans cet article, nous avons cherché à présenter quelques-unes des orientations suivies dans le domaine francophone de la recherche sur le langage et le travail. Plutôt qu'un inventaire exhaustif, nous avons visé à fournir au lecteur quelques points de repères dans ce champ remarquablement vaste de la linguistique appliquée.

Il ressort de ce parcours que les travaux conduits dans l'espace francophone entretiennent un rapport complexe avec le domaine anglo-saxon de la recherche sur le *business discourse* ou la *professional communication*. A certains égards, ces orientations se recoupent largement. Elles abordent des problématiques similaires (les processus de coordination, les identités et les rapports de pouvoir, les genres de discours professionnels, etc.), et elles sollicitent des cadres méthodologiques souvent proches (l'analyse conversationnelle, la sociolinguistique interactionnelle, la micro-sociologie, la pragmatique des actes de langage, etc.). Mais d'un autre point de vue, elles se distinguent fortement, dès lors que la tradition francophone privilégie, du moins chez certains auteurs, un regard « de l'intérieur » sur l'activité de travail, celui des travailleurs eux-mêmes, et non pas seulement celui des organisations qui les emploient.

Trois observations générales découlent à notre sens de l'inventaire proposé, et permettent de cerner encore davantage les particularités du champ présenté.

La première observation porte sur la place de la problématique de l'action dans les travaux mentionnés. Il apparaît en effet que ce qui caractérise peut-être de manière la plus emblématique les approches francophones des discours professionnels réside dans l'importance et la récurrence d'un questionnement théorique centré sur le concept d'*action*. Ainsi, bon nombre d'études ici mentionnées ne se contentent pas de montrer que les agencements organisationnels gagnent à être décrits au moyen du grain d'analyse que constitue l'activité des travailleurs. Elles visent également par cette démarche à mieux comprendre le fonctionnement de l'activité humaine et à s'orienter dans l'ensemble particulièrement complexe des modèles théoriques de l'action. Au-delà des spécificités des domaines professionnels considérés et des démarches empiriques propres à chacun, un champ de recherche particulièrement fécond se déploie ici, dans lequel sont questionnées, au plan conceptuel, des notions telles celles d'*acteur*, d'*agent*, d'*intention*, de *situation*, de *contextualisation*, de *genre*, de *motif*, d'*enjeux*, de *rôles*, bref, les ingrédients de ce que Ricoeur (1977) a proposé de désigner comme une « sémantique de l'action ».

En deuxième lieu, il importe de souligner le rôle central qu'ont joué les terrains professionnels dans l'évolution récente des sciences du langage

et plus particulièrement des orientations méthodologiques développées dans le champ de la linguistique appliquée. Si les linguistes se sont tournés récemment avec autant d'insistance vers des objets comme le polylogue, la multimodalité, la gestualité, la multiactivité, etc., c'est notamment parce que les données issues des recherches en milieu professionnel remettaient profondément en question les représentations classiques de la communication interpersonnelle. Le modèle du face-à-face verbocentré entre deux locuteurs a comme on le sait déjà été décrit par Goffman (1987, pp. 138ss) dans sa définition de l'interaction comme « rencontre sociale ». Il vole définitivement en éclat lorsqu'il est mis à l'épreuve des activités de travail. Sur ce point également, les travaux francophones auront contribué au renouveau de la réflexion méthodologique.

Troisièmement, on rappellera que dans certaines des études mentionnées ici, le linguiste ne se contente pas de décrire des productions langagières recueillies dans des terrains professionnels, mais contribue, au côté d'autres spécialistes, à intervenir dans les réalités du travail. Cette démarche présuppose des précautions éthiques, comme le rappelle justement Boutet (2005, 2006). Analyser l'activité des travailleurs, c'est notamment mettre en visibilité des individus, des collectifs et des professions, dans des sphères dans lesquelles ils se construisent, se développent et entrent dans des rapports de force. Ceci implique un changement de posture du linguiste, qui ne peut se contenter de se présenter comme un chercheur, mais qui devient nécessairement un acteur parmi d'autres dans la construction sociale des rapports au travail. Cette orientation critique est largement attestée dans différentes sphères des *business discourse research* (Bargiela, Nickerson & Planken, 2007, pp. 23ss). Elle constitue également une dimension particulièrement importante des travaux menés dans le champ francophone.

Enfin, se pose également la question des perspectives à venir dans ce champ de recherche et d'intervention. Ces développements, nous les situons pour notre part plus particulièrement à deux niveaux, empirique et épistémologique.

Au plan empirique, il apparaît au terme de ce parcours que si le champ de la linguistique appliquée francophone a considérablement élargi ses domaines d'investigation en intégrant la problématique de l'activité professionnelle comme un objet de recherche à la fois légitime et pertinent, elle a en revanche produit encore relativement peu de travaux portant sur les pratiques de *formation professionnelle*. Il existe certes des études déjà anciennes de quelques pionniers dans le champ anglo-saxon (Willis, 1977), récemment suivies par des travaux conduits dans une perspective d'ethnographie de la communication (Bennert, 2002), mais les linguistes

francophones sont pour l'heure restés relativement en retrait sur ce terrain<sup>9</sup>. Et pourtant, les enjeux liés à un tel champ pratique sont bien réels. Un engagement plus clair des linguistes dans la recherche en formation professionnelle permettrait non seulement de décrire les fondements langagiers des compétences professionnelles, mais encore de mieux comprendre comment ces compétences se construisent et comment elles se transmettent (Laforest & Vincent, à paraître b ; Filliettaz & de Saint-Georges, 2006 ; de Saint-Georges & Filliettaz, à paraître). Par ailleurs, ces recherches permettraient à l'étude des discours professionnels de renouer avec le champ éducatif, qui constitue sans conteste un des lieux historiques de développement de la linguistique appliquée.

Au plan épistémologique également, des défis majeurs se posent dans ce domaine. Comme il ressort de notre inventaire, la recherche francophone sur le langage et le travail apparaît comme un champ à la fois foisonnant et éclaté. Eclaté d'abord dans les domaines professionnels pris en considération (ou encore ignorés). Eclaté ensuite dans les niveaux de problématisation visiblement nombreux des rapports entre les réalités du travail et les processus langagiers. Eclaté enfin dans la multiplicité des instruments méthodologiques mis en œuvre dans ce champ. A l'heure où certains appellent de leurs vœux la constitution d'une « linguistique du travail » (Boutet & Gardin, 2001), il convient donc de s'interroger sur les manières d'articuler cette diversité et sur les principes transversaux qui pourraient contribuer à en identifier les contours. Mais dans cette démarche de « disciplinarisation » du champ, force est de constater que des tensions demeurent. Tensions d'une part avec les disciplines de référence des sciences du langage (l'analyse conversationnelle, la pragmatique, l'analyse du discours, etc.), par lesquelles les promoteurs d'une linguistique appliquée au champ professionnel sont parfois taxés d'éclectisme. Et tensions d'autre part avec les disciplines de référence des sciences du travail et de la formation (l'ergonomie, la psychologie du travail, la didactique professionnelle, etc.), qui tendent parfois à résister aux changements de regards sur leurs objets qu'implique de fait une linguistique du travail.

Laurent FILLIETTAZ

Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation

<Laurent.Filliettaz@pse.unige.ch>

---

<sup>9</sup> On notera cependant l'existence d'un *Cahier Langage & Travail* consacré à la problématique des rapports entre l'interaction et l'apprentissage dans le travail (voir Lacoste, 1992).

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- BALDRY, A. et THIBAUT, P.J., 2006, *Multimodal transcription and text analysis*, Londres, Equinox.
- BARGIELA-CHIAPPINI, F., NICKERSON, C. et PLANKEN, B. (Ed.), 2007, *Business discourse*, New York, Palgrave Macmillan.
- BENNERT, K., 2002, « Formulations of participation and nonparticipation in trainees' narratives of school-to-work transitions », *Text* 22(3), 369-392.
- BODEN, D., 1994, *The Business of Talk. Organizations in Action*, Cambridge, Polity Press.
- BORZEIX, A. et FRAENKEL, B. (Ed.), 2001, *Langage et travail. Communication, cognition, action*, Paris, CNRS.
- BOUTET, J. (Ed.), 1995, *Paroles au travail*, Paris, l'Harmattan.
- BOUTET, J., 2005, « Genres de discours et activités de travail », dans L. Filliettaz et J.-P. Bronckart (Ed.), *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*, Louvain-la-neuve, Peeters, 19-35.
- BOUTET, J., 2006, « Travail langagier en centres d'appel : comment être un expert sans le dire ? », dans M. Laforest et D. Vincent (Ed.), *Les interactions asymétriques*, Québec, Editions Nota bene, 15-32.
- BOUTET, J. et GARDIN, B., 2001, « Une linguistique du travail », dans A. Borzeix et B. Fraenkel (Ed.), *Langage et travail. Communication, cognition, action*, Paris, CNRS, 89-111.
- BRONCKART, J.-P., BULEA, E. et FILLIETTAZ, L., à paraître, « Les processus de construction des actions et de leurs représentations en situation de travail », dans S. Canelas-Trevisi (Ed.), *Langage, objets enseignés et travail enseignant en didactique du français*, Grenoble, Ellug.
- BRONCKART, J.-P., BULEA, E. et FRISTALON, I., 2004, « Les conditions d'émergence de l'action dans le langage », *Cahiers de linguistique française* 26, 345-369.

- BRONCKART, J.-P. et al., 2004, Agir et discours en situation de travail, Cahiers de la Section des Sciences de l'Education 103, Université de Genève.
- BULEA, E. et BRONCKART, J.-P., 2006, « La saisie des compétences dans l'interprétation de l'activité de travail », Bulletin suisse de linguistique appliquée 84, 143-171.
- CANDLIN, C.N. (Ed.), 2002, Research and Practice in Professional Discourse, Hong Kong, City University of Hong Kong Press.
- CARCASSONE, M. et SERVEL, L., 2005, « Rôle représenté et rôle joué : l'activité des techniciens Conseil », dans L. Filliettaz et J.-P. Bronckart (Ed.), L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications, Louvain-la-neuve, Peeters, 79-98.
- CLERC, I. et KAVANAGH, E., 2006, De la lettre à la page Web : savoir communiquer avec le grand public, Québec, Publications du Québec.
- CLOT, Y., 1999, La fonction psychologique du travail, Paris, Presses universitaires de France.
- CLOT, Y., 2001, « Clinique du travail et action sur soi », dans J.-M. Baudouin et J. Friedrich (Ed.), Théories de l'action et éducation, Bruxelles, De Boeck, 255-277.
- CONDAMINES, A. et VERGELY, P., 2005, « L'expression du dysfonctionnement technique dans la Navigation Aérienne : une approche de linguistique de corpus », dans L. Filliettaz et J.-P. Bronckart (Ed.), L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications, Louvain-la-Neuve, Peeters, 177-197.
- COOREN, F. et ROBICHAUD, D., 2006, « Globaliser et disloquer en situation d'interaction : comment asymétrise-t-on une relation ? », dans M. Laforest & D. Vincent (Ed.), Les interactions asymétriques, Québec, Editions Nota bene, 113-132.
- COSNIER, J., GROSJEAN, M. et LACOSTE, M. (Ed.), 1993, Soins et communication. Approches interactionnistes des relations de soins, Lyon, Presses universitaires de Lyon.
- DANIELLOU, F., 1996, L'ergonomie en quête de ses principes, Toulouse, Octarès.

- DEJOURS, C., 1999, *Le facteur humain*, Paris, Presses universitaires de France.
- DOURY, M., 2001, « Une discussion dans un commerce d'habituez », dans F. Cicurel et M. Doury (Ed.), *Interactions et discours professionnels. Usages et transmission*, Paris, Presses de la Sorbonne Nouvelle, 119-134.
- DREW, P. et HERITAGE, J. (Ed.), 1992, *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*, Cambridge, Cambridge University Press.
- DUMAS, I., 2005, « L'interdépendance actes de langage / gestes pratiques dans les interactions de commerce et de service », dans L. Filliettaz et J.-P. Bronckart (Ed.), *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*, Louvain-la-neuve, Peeters, 115-131.
- FAÏTA, D., 2001, « Genres d'activité et styles de conduite », dans A. Borzeix et B. Fraenkel (Ed.), *Langage et travail. Communication, cognition, action*, Paris, CNRS, 263-284.
- FALZON, P., 1989, *Ergonomie cognitive du dialogue*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble.
- FILLIETTAZ, L., 2002, *La parole en action. Eléments de pragmatique psycho-sociale*, Québec, Editions Nota bene.
- FILLIETTAZ, L., 2004a, « Interaction, cognition et identités situées : Une analyse praxéologique des transactions de service », *Bulletin de Psychologie* 57(1), 61-64.
- FILLIETTAZ, L., 2004b, « The construction of requests in transactional settings. A discursive approach », dans C. Gouveia et al. (Ed.), *Discourse and Communication in the Enterprise*, Lisbonne, Ulices, 79-97.
- FILLIETTAZ, L., 2004c, « La sémiologie de l'agir au service de l'analyse des textes procéduraux », dans J.-P. Bronckart et al., *Agir et discours en situation de travail*, Université de Genève, Cahiers de la Section des Sciences de l'Education 103, 147-184.
- FILLIETTAZ, L., 2005a, « Discours, travail et polyfocalisation de l'action », dans L. Filliettaz et J.-P. Bronckart (Ed.), *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*, Louvain-la-neuve, Peeters, 155-175.

- FILLIETTAZ, L., 2005b, « Mediated actions, social practices and contextualization. A case study from service encounters », dans S. Norris et R. Jones (Ed.), *Discourse in Action : Introducing Mediated Discourse Analysis*, Londres, Routledge, 100-109.
- FILLIETTAZ, L., 2006, « Asymétrie et prises de rôles. Le cas des réclamations dans les interactions de service », dans M. Laforest et D. Vincent (Ed.), *Les interactions asymétriques*, Québec, Editions Nota bene, 89-112.
- FILLIETTAZ, L., 2007, « Gestualité et (re)contextualisation de l'interaction dans des réunions de relève de poste en milieu industriel », dans L. Mondada (Ed.), *Interacting bodies / Le corps en interaction*, Actes du colloque disponibles à l'adresse <http://gesture-lyon2005.ens-lsh.fr/>.
- FILLIETTAZ, L. et BRONCKART, J.-P. (Ed.), 2005, *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*, Louvain-La-Neuve, Peeters.
- FILLIETTAZ, L. et DE SAINT-GEORGES, I., 2006, « La mise en discours du temps en situation de formation professionnelle initiale : le cas du trempage de l'acier », *Bulletin suisse de linguistique appliquée* 84, 121-141.
- FRAENKEL, B., 2001, « La résistible ascension de l'écrit au travail », dans A. Borzeix et B. Fraenkel (Ed.), *Langage et travail. Communication, cognition, action*, Paris, CNRS, 113-142.
- GOFFMAN, E., 1973, *La mise en scène de la vie quotidienne*, vol. 1, *La présentation de soi*, Paris, Minuit.
- GOFFMAN, E., 1987, *Façons de parler*, Paris, Minuit.
- GOFFMAN, E., 1988, « La situation négligée », dans Y. Winkin (Ed.), *Erving Goffman : Les moments et leurs hommes*, Paris, Seuil/Minuit, 143-149.
- GROSJEAN, M., 1993, Polyphonie et positions de la sage-femme dans la conduite de l'accouchement, dans J. Cosnier, M. Grosjean et M. Lacoste (Ed.), *Soins et communication. Approches interactionnistes des relations de soins*, Lyon, Presses universitaires de Lyon, 121-158.
- GROSJEAN, M. et LACOSTE, M., 1999, *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*, Paris, Presses universitaires de France.

- GROSJEAN, M. et MONDADA, L. (Ed.), 2005, *La négociation au travail*, Lyon, Presses universitaires de Lyon.
- GRUSENMEYER, C., 1995, « Interaction langagière et représentation mentale partagée. Une étude de la relève de poste », *Psychologie française* 40(1), 47-59.
- GRUSENMEYER, C. et TROGNON, A., 1995, « L'analyse interactive des échanges verbaux en situation de travail coopératif. L'exemple de la relève de poste », *Connexions* 65, 43-62.
- GUÉRIN, F. et al., 1997, *Comprendre le travail pour le transformer : la pratique de l'ergonomie*, Montrouge, ANACT.
- GUNNARSSON, B.-L. et al. (Ed.), 1997, *The Construction of Professional Discourse*, Londres, Longman.
- HEATH, C. et LUFF, P., 2000, *Technology in action. Learning in doing*, Cambridge, Cambridge University Press.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C., 2001, « Je voudrais un p'tit bifteck : la politesse à la française en site commercial », dans F. Cicurel et M. Doury (Ed.), *Interactions et discours professionnels*, Paris, Presses de la Sorbonne Nouvelle, 105-118.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. et TRAVERSO, V. (Ed.), à paraître, *Les interactions en site commercial*, Lyon, Presses universitaires de Lyon.
- KOSTULSKI, K., 2004, « Développement de la pensée et du rapport à l'autre dans une interaction », *Cahiers de linguistique française* 26, 113-131.
- KOSTULSKI, K. et PROI, B., 2004, « L'activité conversationnelle d'un jury de Validation d'Acquis : analyse interlocutoire de la formation d'un concept potentiel », *Psychologie française* 49(4), 425-441.
- KRESS, G. et VAN LEEUWEN, T., 1996, *Reading Images. The Grammar of Visual Design*, Londres, Routledge.
- LACOSTE, M. (Ed.), 1992, *Apprentissage dans le travail et interactions. Cahiers Langage et Travail* 3.
- LACOSTE, M., 1995, « Parole, action, situation », dans J. Boutet (Ed.), *Paroles au travail*, Paris, l'Harmattan, 23-44.
- LACOSTE, M., 2001, « Peut-on travailler sans communiquer ? » In A. Borzeix et B. Fraenkel (Ed.), *Langage et travail*, Paris, CNRS, 21-53.

- LAFOREST, M. et VINCENT, D. (Ed.), 2006, *Les interactions asymétriques*, Québec, Editions Nota bene.
- LAFOREST, M. et VINCENT, D., à paraître a, « Emergence et fonction du dévoilement de soi dans l'interaction professionnel/client : parler de soi à sa clientèle », dans C. Kerbrat-Orecchioni et V. Traverso (Ed.), *Confidence et dévoilement de soi dans l'interaction*, Tübingen, Niemeyer.
- LAFOREST, M. et VINCENT, D., à paraître b, « The transmission of values specific to midwifery and their integration by students midwives », *Canadian Journal of Midwifery Research and Practice*.
- LEVINE, P. et SCOLLON, R. (Ed.), 2004, *Discourse and Technology. Multimodal discourse analysis*, Washington (D.C.), Georgetown University Press.
- MARCEL, J.-F. et al., 2002, « Les pratiques comme objet d'analyse », *Revue française de pédagogie* 138, 135-170.
- MONDADA, L., 2001, « Intervenir à distance dans une opération chirurgicale : l'organisation interactive d'espaces de participation », *Bulletin suisse de linguistique appliquée* 74, 33-56.
- MONDADA, L., 2004a, « You see here ? : Voir, pointer, dire. Contribution à une approche interactionnelle de la référence », dans A. Auchlin et al. (Ed.), *Structures et discours. Mélanges offerts à Eddy Roulet*, Québec, Editions Nota bene, 433-453.
- MONDADA, L., 2004b, « Temporalité, séquentialité et multimodalité au fondement de l'organisation de l'interaction : le pointage comme pratique de prise de tour », *Cahiers de linguistique française* 26, 269-292.
- MONDADA, L., 2005a, « L'exploitation située de ressources langagières et multimodales dans la conception collective d'une exposition », dans L. Filliettaz et J.-P. Bronckart (Ed.), *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*, Louvain-la-neuve, Peeters, 135-154.
- MONDADA, L., 2005b, *Chercheurs en interaction*, Lausanne, Presses polytechniques et universitaires romandes.
- MONDADA, L., 2006a, « L'ordre social comme un accomplissement pratique des membres dans le temps », *Médias et Culture* 2, 85-119.

- MONDADA, L., 2006b, « Interactions en situations professionnelles et institutionnelles : de l'analyse détaillée aux retombées pratiques », *Revue française de linguistique appliquée* XI(2), 5-16.
- DE MONTMOLLIN, M., 1986, *L'intelligence de la tâche. Eléments d'ergonomie cognitive*, Berne, Peter Lang.
- OMBREDANE, A. et FAVERGE, J-M., 1955, *L'analyse du travail*, Paris, Presses universitaires de France.
- PAN, Y., WONG SCOLLON, S. et SCOLLON, R., 2002, *Professional communication in international settings*, Oxford, Blackwell.
- PÈNE, S., 2001, « Les agencements langagiers de la Qualité », dans A. Borzeix et B. Fraenkel (Ed.), *Langage et travail. Communication, cognition, action*, Paris, CNRS, 303-321.
- PÈNE, S., BORZEIX, A. et FRAENKEL, B. (Ed.), 2001, *Le langage dans les organisations. Une nouvelle donne*, Paris, l'Harmattan.
- PLAZAOLA GIGER, I. et FRIEDRICH, J., 2005, « Comment l'agent met-il son action en mots ? Analyse d'entretiens auprès d'enseignants », dans L. Filliettaz et J-P. Bronckart (Ed.), *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*, Louvain-la-neuve, Peeters, 241-261.
- PLAZAOLA GIGER, I. et STROUMZA, K. (Ed.), 2007, *Paroles de praticiens et description de l'activité. Problématisation méthodologique pour la formation et la recherche*, Bruxelles, De Boeck.
- REVAZ, F. et FILLIETTAZ, L., 2006, « Actualités du récit dans le champ de la linguistique des discours oraux. Le cas des narrations en situation d'entretien », *Protée* 32(2-3), 53-66.
- RICOEUR, P. (Ed.), 1977, *La sémantique de l'action*, Paris, CNRS.
- DE SAINT-GEORGES, I., 2003. *Anticipatory Discourse : Producing futures of action in a vocational program for long-term unemployed*, Thèse de Doctorat, Washington, Georgetown University.
- DE SAINT-GEORGES, I., 2004, « Actions, médiations et interactions : une approche multimodale du travail sur un chantier », *Cahiers de linguistique française* 26, 321-342.

- DE SAINT-GEORGES, I., 2005, « Discours, anticipation et action. Les constructions discursives de l'avenir dans une institution de formation par le travail », dans L. Filliettaz et J.-P. Bronckart (Ed.), *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*, Louvain-la-neuve, Peeters, 201-219.
- DE SAINT-GEORGES, I. et FILLIETTAZ, L., à paraître, « Situated trajectories of learning in vocational training interactions », *European Journal of Psychology of Education*.
- SARANGI, S. et CANDLIN, C. (Ed.), 2003, *Researching the Discourse of Workplace Practice*, *Applied Linguistics* 24(3), Oxford, Oxford University Press.
- SARANGI, S. et ROBERTS, C. (Ed.), 1999, *Talk, Work and Institutional Order. Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*, Berlin, Mouton de Gruyter.
- SUCHMAN, L.A., 1987, *Plans and Situated Actions: The Problem of Human-Machine Communication*, Cambridge, Cambridge University Press.
- TRAVERSO, V., 2001, « Syrian service encounters : A case of shifting strategies within verbal exchange », *Pragmatics* 11(4), 421-444.
- TROGNON, A. et BATTI, M., 2006, « Comment une relation médecin-patient symétrique favorise-t-elle le maintien d'une conviction ? », dans M. Laforest et D. Vincent (Ed.), *Les interactions asymétriques*, Québec, Editions Nota bene, 33-47.
- TROGNON, A. et KOSTULSKI, K., 1996, « L'analyse de l'interaction en psychologie des groupes : économie interne et dynamique des phénomènes groupaux », *Connexions* 68, 73-115.
- VERMERSCH, P., 1994, *L'entretien d'explicitation*, Paris, ESF.
- VEYRAC, H., 2001, « Aperçu de la variété des fonctions des consignes dans le monde du travail », *Pratiques* 111/112, 77-92.
- WILLIS, P., 1977, *Learning to labor*, New York, Columbia University Press.
- ZARIFIAN, P., 2001, *Objectif compétence*, Paris, Editions Liaisons.