Compétences professionnelles et compétences langagières en situation de risque: la régulation langagière d’un “évenement” en milieu industriel

Laurent Filliettaz
Université de Genève, Faculté de Psychologie et des Sciences de l’Éducation, Groupe Langage, Action & Formation
<Laurent.Filliettaz@pse.unige.ch>

1. L’événement comme analyseur des compétences professionnelles en situation de risque

D’un point de vue méthodologique, le présent article s’inscrit en continuité avec les approches pluridisciplinaires des situations de travail qui, à partir d’une perspective centrée sur l’activité des travailleurs, s’intéressent à l’identification, à la description et à la compréhension de ce que Boutet (2001) a proposé d’appeler « la part langagière du travail ». Ce courant de recherche et d’intervention, aujourd’hui clairement affirmé aussi bien dans la francophonie (voir notamment Boutet, 1995, 2008 ; Borzeix & Fraenkel, 20011) que dans les travaux anglo-saxons (Drew & Heritage, 1992 ; Gunnarson et al., 1997 ; Sarangi & Roberts 1999 ; Candlin, 2002 ; Bargiela-Chiappini et al., 2007)2, s’intéresse aux multiples manifestations langagières attestées sur les lieux de travail (les textes à caractère institutionnel, les paroles échangées entre travailleurs, les discours recueillis à propos des situations de travail, etc ...) et à leurs effets sur le fonctionnement de l’activité, des collectifs et des organisations.

1. Pour une tentative de synthèse de quelques travaux conduits dans le champ francophone, voir Filliettaz (2006a) ou Filliettaz & Brocher (2005)
2. Pour une synthèse récente des travaux conduits dans le champ anglo-saxon, voir Mondada (2006) ou l’anthologie en préparation sur ce sujet (Bargiela-Chiappini, à paraître)

© Langage et société n° 125 – septembre 2008
Sur le plan épistémologique, ce courant de recherche résulte de mutations disciplinaires multiples et des effets conjugués de ce qu'on a pu désigner tantôt comme un « virage linguistique » des sciences du travail et comme un « virage actionnel » des sciences du langage. Du point de vue des disciplines traditionnellement engagées dans le champ de l’analyse du travail (l’ergonomie, la psychologie du travail, la sociologie des organisations, les sciences économiques), il s’est agi en effet progressivement de souligner la part croissante des activités langagières dans les environnements professionnels contemporains et notamment d’exploiter les potentialités dialogiques propres au langage dans des démarches réflexives orientées vers le développement des travailleurs (Cloz, 1999). Et du point de vue des sciences du langage, il s’est agi de promouvoir des conceptions à la fois discrètes, dialogiques et contextualistes du langage dans le but d’en souligner les effets sur le plan pratique, psychologique et social (Filliettaz, 2004a). Ces approches « praxéologiques » se sont déployées dans différents sous-domaines disciplinaires de la sociolinguistique, allant de la linguistique du discours (Bronckart, 1997 ; Scollon, 2001) à l’analyse conversationnelle d’orientation ethnométhodologique (Mondada, 2001 ; Mondada, 2005), en passant par la pragmatique conversationnelle (Ghiglione & Trognon, 1993 ; Brassac, 2000).

Nous nous inspirons pour notre part abondamment de ces divers courants dans nos propres travaux (Filliettaz, 2002), convaincus qu’ils permettent, par la complémentarité de leurs catégories d’analyse, de saisir les pratiques professionnelles sous de multiples dimensions : les processus de coordination et de coopération dans l’accomplissement situé des activités collectives (Filliettaz, 2007b) ; les dynamiques de cadage et de contextualisation à l’œuvre dans les environnements de travail (Filliettaz, 2005a) ; les rapports de pouvoir et les relations interpersonnelles (Filliettaz, 2006b) ; les mécanismes de raisonnement, de prise de décision et de négociation (Filliettaz, 2005b) ; ou encore la mise en circulation des savoirs en situation de travail et de formation (Filliettaz, de Saint-Georges & Duc, 2008).

Dans ce champ interdisciplinaire en pleine expansion, la prise en charge langagière des situations de travail à risque se profile d’emblée comme une problématique particulièrement pertinente, qui interpelle aussi bien les linguistes que les ergonomes.

À l’occasion d’un précédent congrès de la société d’ergonomie de langue française (SELF), Hubault soulignait la nécessité pour l’ergonomie de requestionner en profondeur les concepts à partir desquels elle s’est érigée. Dans sa volonté de problématiser l’expérience quotidienne du risque dans les environnements de travail, il insistait sur l’intérêt de revenir
sur le concept d'"événement" et de mieux le situer par rapport au concept d'"opération". Il notait à ce propos que :

l'événement c'est ce qui arrive en accès dans la situation, ce qui déborde
Ce n'est pas un écart à la norme, et qu'il faudrait redresser, mais c'est ce
qui échappe à la norme. Tout à la fois hors norme et partie intégrante de
la situation ; l'événement est toujours singulier, imprévisible, discriminant
(son émergence change la situation) et immanent à la situation (il est partie
intégrante de son histoire). (Hubault, 1997)

Ainsi conçu, l'événement ne se ramène pas au dysfonctionnement à
bannir ni même à un écart à la norme dont il s'agirait de corriger les effets.
Au contraire, dès lors qu'il mobilise nécessairement un système de valeurs
et une intelligence pratique de la part du travailleur, l'événement revêt pour
l'analyse ergonomique du travail une valeur essentiellement positive : « C'est
la véritable source de la motivation, d'où procède la capacité d'anticipation et
d'interprétation. Pour ainsi dire, c'est le motif du travail » (Hubault, ibid.)

En prolongement à une telle définition, on notera que certains courants
en ergonomie tendent à tisser des liens étroits entre le concept d'événement
et celui de compétence professionnelle, cette dernière étant envisagée comme la
capacité des opérateurs à faire face à l'imprévu et à rétablir les perturbations
induites par la survenue des événements. C'est le cas par exemple d'un
auteur comme Zarifian (2001 : 37-38), qui donne

l'événement signifie que la compétence professionnelle ne peut plus être
enfermée dans des préconceptions de tâches à effectuer dans un poste de tra-
vail. Elle ne peut plus être principalement inscrite dans du travail prescrit.
La compétence professionnelle consiste à faire face à des événements de manière
pertinente et expérimentée. Et cette compétence apparaît en propre à l'individu,
et non pas au poste de travail.

Une conception bien particulière de l'activité professionnelle se dégage
de ces approches. Une conception selon laquelle la compétence ne se réduit
ni à un savoir ni à un savoir-faire, mais à l'actualisation de ces ingrédients
en situation, « en acte », par des individus profondément inscrits dans
des logiques d'action collectives. Une rupture forte s'établit ici avec les

3. Ces dimensions à la fois individuelles et collectives de la compétence ont été bien iden-
tifiées par Le Boterf (2000 : 74) : « Le schéma opératoire est singulier. Il est propre à tel
ou tel sujet. Le qualificatif de « singulier » se réfère ici au sujet individuel, correspond
à celle personne particulière [...] Il se peut aussi que face à une même situation, les
personnes fassent appel à des mêmes types de ressources mais les utilisent dans des
combinatoires distinctes. [...] Le schéma de la compétence individuelle résulte donc à la fois
d'un apport personnel et des orientations du genre correspondant au milieu d'appartenance
et à la situation à traiter. »
démarches réfléchies et décontextualisées qui président à l’établissement des référentiels dans des logiques de qualification (voir Jober, 2002).

L’objectif de cet article consiste donc à aborder la question de la communication en situation de risque d’un point de vue particulier : celui des compétences à l’œuvre dans les situations dans lesquelles les travailleurs font face à des événements imprévus. Ces événements nous intéressent en ce qu’ils réconfiguront localement le rapport des acteurs à l’activité et plus généralement à la situation de travail, et ce dans des dynamiques éminemment collectives et souvent fortement médiatisées par l’usage du langage. À travers une étude de cas issue d’observations du travail en milieu industriel, nous proposons de montrer comment survient l’événement, comment les opérateurs y font face, et également les ressources verbales et non verbales qu’ils mobilisent pour en négocier la signification. Plusieurs éléments de questionnements orienteront donc notre analyse : comment s’organise séquentiellement et collectivement l’activité des opérateurs lorsque survient l’imprévu ? Quelles formes langagières sont rendues manifestes dans ces événements et comment en rendre compte ? En quoi ces formes langagières permettent-elles de mieux comprendre la part langagière du travail et plus particulièrement la part langagière des compétences professionnelles à l’œuvre dans les situations de travail caractérisées par un certain degré d’urgence ? C’est par ces éléments de questionnement que nous espérons contribuer à tisser des liens entre l’étude des activités de travail d’une part et des instruments d’analyse qualitative développés dans différents sous-domaines de la linguistique du discours et de l’interaction d’autre part 4.

2. La régulation langagière d’un événement en milieu industriel
Les pratiques professionnelles qui serviront de base empirique à notre étude de cas sont en lien avec un secteur particulier de l’activité industrielle : la production, dans le domaine pharmaceutique, de poches à perfusion contenant des liquides injectables à l’usage des milieux hospitaliers5. Dans cet environnement largement structuré par un dispositif technologique complexe, le travail humain apparaît comme clairement distribué dans un

4 Des questions similaires sont abordées dans une livraison récente du Bulletin suisse de linguistique appliquée (voir Mondada & Pelacce Doehler, 2006).

5 Ces données sont issues du programme de recherche L’analyse des actions et des discours en situation de travail et leur exploitation dans les démarches de formation, financé par le Fonds National Suisse de la Recherche Scientifique (crédits n° 1114-065376 et n° 101311-101609), et dirigé par Jean-Paul Bröckart. Ce programme étudie la contribution des mécanismes langagières à l’émergence des formes actionnelles, en comparant trois situations de travail contrastées : les soins infirmiers, l’enseignement d’une langue seconde et la production industrielle (voir Bröckart et al., 2004).
collectif d'une douzaine d'opérateurs, qui assurent le fonctionnement d'une ligne de production en lien avec diverses opérations chronologiquement ordonnées : le formage et remplissage des poches ; leur stérilisation ; et enfin leur conditionnement. À ces différentes étapes du processus de production, la présence humaine consiste peu en des opérations de manutention, majoritairement automatisées, mais elle prend essentiellement la forme de tâches de vérification, de contrôle, de réglage et de coordination, dans lesquelles les mécanismes langagiers ne sont pas absents.

En lien avec d'autres travaux déjà conduits sur ce même site, la tâche qui retiendra prioritairement notre attention ici porte sur une étape spécifique de ce processus industriel : la stérilisation des poches à perfusion. L'objectif de cette opération consiste à éliminer toute activité bactériologique dans les liquides perfusables, en soumettant l'ensemble des poches produites à une température de 120 °C. À cette fin, un dispositif technique particulier a été conçu, qui configure largement l'environnement de travail des opérateurs qui prennent en charge cette étape du processus de fabrication des poches.

![Diagramme de processus de stérilisation](image)

**Figure 1**

Organisation de l'environnement matériel en lien avec l'événement

Au cours de la procédure de stérilisation, les poches à perfusion issues de la zone de remplissage suivent un parcours bien spécifique dans le site de production : elles sont d'abord disposées à plat, par lots de 50, sur des plateaux métalliques, qui sont progressivement superposés par un « empileur ». Les « chaînes », qui résultent d'une pile de 17 plateaux, sont ensuite

---

acheminés dans un autoclave dans lequel ils subissent un cycle de stérilisation d’une durée totale d’environ 140 minutes (voir schéma Figure 1). Au terme du programme de stérilisation, les chars sont évacués de l’autoclave et conduits devant un « dépileur », qui va progressivement défaire les piles de plateaux et orienter les poches sur un tapis de convoyage en direction de la zone de conditionnement.

Un collectif constitué de trois opérateurs prend généralement en charge les opérations de stérilisation. Deux opérateurs non spécialisés assurent les opérations de suremballage et de remplissage des plateaux. Un opérateur spécialisé assure la coordination des opérations et prend en charge le pilotage des chars dans et hors de l’autoclave.

L’événement que nous proposons d’étudier ici concerne précisément l’activité d’un opérateur spécialisé engagé dans les opérations d’extraction des chars stériles hors de l’autoclave. Cet événement survient dans un contexte bien particulier de transformations technologiques apportées sur le site de production. Durant la fermeture estivale, une prise en charge automatisée du système de convoyage des chars a été implantée. Alors que par le passé, les chars étaient déplacés par l’activation de boutons poussoirs sur des tableaux de commande, ils sont désormais pris en charge par un système central qui gère l’emplacement et les déplacements des chars sur les tapis de convoyage. Ce système automatisé, piloté depuis un poste de contrôle central (voir le point B sur la Figure 1), peut cependant être désactivé pour « repasser en mode manuel ». Ceci implique donc, du point de vue technique, des ajustements dans l’installation de capteurs et du dispositif technologique. Et ceci implique aussi, du point de vue des pratiques professionnelles, des adaptations à de nouvelles modalités de travail.

L’événement observé s’inscrit dans cette marge d’incertitude liée à ce contexte de changement. Il peut être décrit sommairement de la manière suivante. Au moment d’extraitre en mode « manuel » trois chars stériles hors de l’autoclave (voir les positions 1 à 3 sur le schéma de la Figure 1), un opérateur spécialisé (OS) expérimenté et engagé depuis de nombreuses années dans l’entreprise observe les deux derniers chars se telescopier bruyamment et se voir donc contraint d’acter l’arrêt d’urgence de la ligne de production. Les chars étant coincés, une situation potentiellement critique s’ouvre alors, la ligne ne pouvant pas être remise en marche avant que les chars n’aient retrouvé une position adéquate sur le système de convoyage. Du point de vue de la sécurité au travail, cette situation ne présente pas véritablement un risque important, les chars ne menaçant pas de tomber du tapis de

7 Il importe de préciser que l’opérateur spécialisé en question est d’origine turque et recourt au français au titre d’une langue seconde.
convoyage. Mais un certain degré d’urgence caractérise néanmoins cette situation, l’enchevêtrement des plateaux pouvant conduire à une détérioration des poches produites et surtout à une perte de temps, de rentabilité, et donc de rémunération. 

La survenue et la prise en charge de cet événement ont fait l’objet d’un enregistrement audio-vidéo par nos soins. On y observe comment OS sollicite l’aide d’un opérateur de maintenance (OM) déjà présent sur le site de stérilisation, et comment ces deux opérateurs coordonnent leur engagement pour rétablir la production. Plus particulièrement, nous proposons d’étudier sous la forme de trois séquences successives les différentes étapes au cours desquelles l’événement surgit et se resorbe dans la situation. Nous montrerons successivement comment l’événement devient une réalité collective dans l’environnement de travail (§ 2.1), comment les opérateurs y remédient en intervenant physiquement sur le dispositif technologique (§ 2.2), et enfin comment ils tentent de comprendre les causes qui ont précédé sa survenue (§ 2.3). Une étude des ressources verbales et non verbales mobilisées par les opérateurs à ces différentes étapes nous permettra de mieux comprendre les dynamiques langagières propres à la mobilisation des compétences professionnelles en situation d’urgence.

2.1 De la survenue de l’événement à l’identification d’une stratégie de résolution

Le premier extrait ci-dessous montre comment l’événement survient dans l’activité de OS et comment l’intervention d’un opérateur de maintenance (OM) permet la mise en place de stratégies de résolution. Au moment où débute cette séquence, OS est situé devant le tableau de commande de la sortie de l’autoclave (position A sur le schéma de la Figure 1), alors que OM effectue des réglages sur le système automatique de convoyage à partir du poste de contrôle central (position B sur le schéma de la Figure 1).

Au début de la séquence (page suivante), OS termine l’extraction en mode manuel du troisième et dernier char stérilisé (voir position 3 sur le schéma de la Figure 1) et actionne le bouton de fermeture de la porte de l’autoclave (l. 1). À ce moment, le système automatique de convoyage des chars prend subitement le relais, déplace le char n° 3 et occasionne un choc de ce dernier avec le char n° 2 (l. 2). Surpris par le bruit assourdissant et le grincement provoqué par l’avancement du tapis de convoyage, OS actionne immédiatement le bouton d’arrêt d’urgence (l. 3).

8. On mentionnera à ce propos que les équipes de travail reçoivent des primes si les objectifs de production sont atteints ou dépassés.
9. Les conventions de transcription sont données en Annexes.
(1) il a tapé le bus (46 38 - 47 46)

1. OS : "[actionné le bouton permettant de fermer la porte de l'autoclave] [1]
   (la chaine en produit entre les chars 2 et 3, provoque un bruit
   anormal)"
2. OS : "(OS actionne le bouton d'arrêt d'urgence)"
3. OS : "(OS actionne le bouton d'arrêt d'urgence)"
4. OS : "[méconnaissance de repère XXX (vue depuis le poste de contrôle)]"
5. OS : "[OS continue de faire du repère le tableau de
   commande de l'autoclave et réfléchit]"
6. OS : "[OS débloque le bouton d'arrêt d'urgence puis se déplace au poste de
   contrôle central]"
7. OS : "[réfléchit] (OS se lève devant le poste de contrôle)"
8. OS : "À droite (OS place un calfeutre)"
9. OS : "[OS continue de s'avancer en direction du poste de contrôle]"
10. OS : "il c'est qu'il a tapé"
11. OS : "le char il a avancé et poussé à autre"...
12. OS : "il il a poussé l'autre/"
13. OS : "ons il a poussé l'autre/"
14. OS : "[OS place le calfeutre]"
15. OS : "[OS met le calfeutre en direction du poste
   de contrôle de l'autoclave]"
16. OS : "[OS et OS se dépêchent pour rejoindre la sortie de l'autoclave]"
17. OS : "[OS et OS errent avant la sortie de l'autoclave]"
18. OS : "ons il as fait sortir d'autre"
19. OS : "ons il as fait sortir d'autre"
20. OS : "[OS indique une position sur le
tapis de convoyeur)"
21. OS : "[OS indique une position sur le
tapis de convoyeur)"
22. OS : "[OS indique une position sur le
tapis de convoyeur)"
23. OS : "[OS indique une position sur le
tapis de convoyeur)"
24. OS : "[OS indique une position sur le
tapis de convoyeur)"
25. OS : "[OS indique une position sur le
tapis de convoyeur)"

#1 : OS actionne des boutons sur le tableau de
   commande pour faire avancer le char
   hors de l'Autoclave

#2 : OS se joint OM devant le poste
   de contrôle central (le char il a avancé
   et poussé l'autre)

Le bruit du choc et l'arrêt de la ligne ouvrent un espace d'incertitude,
qui s'agit de rendre public au sein de ce collectif de travail. Ce caractère
public de l'événement résulte en l'occurrence d'une construction profon-
dément dynamique, multimodale et elle-même collectivement accomplie.
Elle prend d'abord la forme d'une interpellation à la cantonade créée par un
opérateur situé dans la zone de remplissage des plateaux (« EH/ doucement
et XXX » 10, 4). OS y répond sans tarder en annonçant qu'il est responsable

10. Une incertitude demeure sur l'identité du locuteur. Il pourrait s'agir de l'opérateur de main-
   tenance (OM) ou de l'opérateur non spécialisé en charge du remplissage des plateaux.
de l’enclenchement de l’arrêt d’urgence de la ligne (« c’est moi / c’est moi », l. 5). Après quelques secondes de réflexion, OS change de position spatiale et se déplace pour rejoindre OM situé devant le poste de contrôle central (position B sur le schéma de la Figure 1). Après avoir établi un contact visuel avec OS, OM interroge son collègue sur les raisons de l’arrêt d’urgence (« motifs? »), l. 7). En réponse, OS propose alors des formes verbalisées de l’événement (« il a tapé là-bas », l. 8 ; « le chat il a avancé et poussé l’autre », l. 10 ; « ben : à la sortie là », l. 13), alimentées par les relances et questions de ses collègues (« où c’est qu’il a tapé ? », l. 9 ; « ah il a poussé l’autre ? », l. 11 ; « à quel endroit ? », l. 12). Ces formes verbales sont elles-mêmes complétées de comportements gestuels, tantôt indexiques (taper des mains, l. 8) tantôt indexuels ou déictiques (pointer en direction du poste de commande de l’auto-clave, l. 13). Elles impliquent par ailleurs un nouveau déplacement dans l’espace, OM et OS reprenant le lieu de l’événement pour en construire une représentation visuelle (« tu vois c’est là ? », l. 15).

Une fois rendue disponible une forme publique et collectivement partagée de l’événement, l’activité de OS et OM semble s’organiser autour de nouveaux enjeux : une analyse diagnostique de la situation en vue de la recherche d’une solution au problème rencontré. Cette activité diagnostique est initiée par OM, qui questionne OS sur les opérations qui ont conduit à l’événement : « oui mais tu les as fait sortir comment ? » (l. 16) ; « t’as amené celui-là d’abord au bout ? » (l. 18). OS explique alors qu’il a extrait le chat n°3 en mode manuel (« en manuel ? », l. 17) et que les rouleaux du tapis de convoyage sont restés en position basse (« oui à / ben ça c’est automatique il était en bas / il est en bas regardé ? », l. 19).

Par la dynamique dialogique de l’échange et la prise d’informations visuelles dans l’environnement, OS et OM construisent ici progressivement une forme de représentation entichée et singulière de l’événement. Ce dernier n’est plus seulement décrit comme une manifestation physique dans l’environnement (« le chat il a avancé et poussé l’autre »), mais comme le résultat d’une énigme technique en lien avec la position des rouleaux sur le tapis de convoyage : « ben pourquoi les rouleaux ils sont pas remontés ? » (l. 20) demande OM ; « bizarre », répond laconiquement OS.

Cette enquête collectivement conduite débouche sur une stratégie permettant de résoudre localement le problème et de débloquer les chats. Cette stratégie est ici aussi proposée par OM. Elle consiste à replacer les rouleaux.

du tapis de convoyage en position haute, avant de reculer le char n° 3 (« là ce qu’il faut faire c’est monter le rouleau/ en: manuel et puis c’hu reculer celui-là », l. 24). Pour ce faire, le système automatique de convoyage doit être désactivé et mis en mode manuel. OS se dirige alors en direction du poste de contrôle central pour désactiver le mode automatique du système de convoyage (l. 25). Il satisfait ainsi séquentiellement à la force directive de l’acte énoncé par OM.

Dans l’ensemble de cette première séquence, un jeu constant de « reconfiguration contextuelle » (shifting contextual configuration) est à l’œuvre, pour reprendre une expression proposée par Goodwin (2000 : 1500). Ces reconfigurations portent sur différentes dimensions de l’organisation de l’activité. Elles portent d’abord sur la nature des enjeux qui organisent la situation observée ainsi que sur les modalités de participation qui caractérisent ces enjeux. Au moment où débute cette séquence de travail, l’activité se déploie en effet sur un mode individuel et suit une procédure routinisée (l’extraction des chars et la fermeture de la porte de l’autoclave). La survenue de l’événement la fait cependant évoluer vers des modalités non seulement collectives mais interactionnelles, au sens fort du terme. Il ne s’agit plus pour OS de conduire individuellement une procédure du travail, mais de contribuer à la résolution collective d’une urgence provoquée par la collision des chars. Ces phénomènes de reconfiguration contextuelle portent également sur les dimensions spatio-temporelles de l’activité observée. La survenue de l’événement affecte en effet les conditions dans lesquelles les acteurs s’orientent dans l’espace. D’une situation de disjonction spatiale caractérisée par l’identification de deux « régions »12 clairement délimitées (la zone d’extraction des chars (A) dans laquelle travaille OS; la zone de pilotage du système central de convoyage (B) dans laquelle travaille OM), on assiste à des formes de convergences de ces régions marquées par de fréquents déplacements des opérateurs entre ces zones de travail (voir l. 6, l. 14). Enfin, sur le plan temporel, le déclenchement de l’arrêt d’urgence reconfigure le flux linéaire de la production et met en place une autre forme de rapport des opérateurs au temps : une temporalité suspendue à la remédiation de l’événement et aux interventions humaines qui la médiasent; c’est-à-dire une temporalité qui n’est plus dictée par la dynamique propre au dispositif technologique (Ceilier et al., 1996), la ligne ayant été « arrêtée », mais par les logiques d’action permettant de l’enclencher à nouveau.

12 Nous entendons ici le terme « région » dans le sens que lui donne Goffman (1973 :105), soit « un lieu borné par des obstacles à la perception ».
2.2 La mise en œuvre d'une stratégie de résolution

Ce sont précisément ces logiques d'action et d'intervention physique sur l'environnement technologique qui se retrouvent au cœur de la suite de la séquence de travail observée. Dans l'extrait d'interaction retranscrit ci-dessous, OM et OS s'appliquent conjointement à débloquer les chars coincés en actionnant certaines commandes manuelles sur le dispositif de convoyage. Sur le plan spatial, leur activité se localise alors principalement dans la zone de sortie de l'autoclave, sur le lieu même de l'événement.

(2) tu vois tu peux pas (48'15 - 49'13)

1. OS : ((rejoins OM devant le tableau de commande situé à la sortie de l'autoclave))
2. OM : non non non attendez... il est pas enlevé sur la deux là... il faut reculer ou arrière.
3. OS : ((on écoute la commande et observe les chars))
4. OS : ((on actionne une commande pour soulever le char no 3 mais le char reste immobile))
5. OS : tu peux pas/ parce qu'il y a du poids tu vois/ tu peux pas.
6. OM : oui oui je voulais juste essayer.
7. OS : ((se penche sur le tableau de commande))
8. OM : c'est la dix ça hein? ((1))
9. OS : oui.
10. OM : ((actionne la commande pour faire reculer le char no 3))
11. OM : on y va au bruit.
12. OM : ((continue d'actionner la commande))
13. OM : ((on actionne la commande pour faire reculer le char no 3))
14. OS : ah il est coincé.
15. OS : oui oui.
16. OS : ((on se replaçe devant le tableau de commande et actionne des commandes permettant de faire avancer le char no 3))
17. OS : tu avance jusqu'à là ((OS se penche vers le bas du char no 3 et indiquant un emplacement sur la ligne de convoyage))
18. OS : ((on actionne des commandes sur le tableau pour faire avancer le char))
19. OS : encore encore, juste un petit peu!
20. OM : ((OS et OM se penchent vers le bas du char no 3))
21. OM : bon, c'est pas trop mal ça.
22. OS : ((on se repose sur le tableau de commande et actionne des commandes pendant que OS se penche devant le char; 15 secondes))
23. OS : alors ((2))
24. OM : on va pouvoir les séparer!
25. OM : ((se déplace pour aller chercher un pied de biche))

#1 : OM actionne les commandes pour déplacer le char (« c'est la dix ça hein »)
#2 : OS se penche pour guider OM dans son déplacement du char (« voilà »)
Le repositionnement des chars sur le tapis de convoyage suppose la commutation du système de guidage automatique en mode manuel. De ce point de vue, le retour de OS dans la zone d'extraction des chars (l. 1) signale implicitement que cette condition est satisfaite. Il ouvre donc l'activité à de nouvelles possibilités d'actions.

Débute alors véritablement une mise en œuvre de stratégies de résolution de l'événement, qui prennent la forme de tâtonnements successifs et qui, plus particulièrement, s'organisent en trois étapes séquentielles ordonnées.

La première tentative consiste à soulever les rouleaux situés sous le char n° 3 en actionnant des boutons spécifiques sur le tableau de commande du tapis de convoyage (situé en bas à droite sur les images #1 et #2). Cette option est d'emblée contestée par OS (« ouais mais attends ! il est pas levé sur le deux là » il faut reculer arriéré », l. 2), qui anticipe l'échec de la manœuvre et propose une alternative (reculer le char plutôt que de le soulever). OM ne ratifie pas cette contestation (« non non attends » l. 3) et actionne la commande permettant de soulever le char n° 3 (l. 4). Face à l'immobilité du char, OS reformule son point de vue sous la forme d'un argument permettant d'expliquer l'échec de la manœuvre en cours: « tu peux pas/ parce qu'il y a du poids tu vois / tu peux pas » (l. 5). Cette fois, OM valide ce point de vue en se justifiant: « ouais ouais je voulais juste essayer » (l. 6).

L'échec de cette première tentative conduit à explorer la solution esquissée précédemment par OS, à savoir reculer le char n° 3 plutôt que de le soulever. La mise en œuvre de cette nouvelle stratégie commence par une brève négociation de conditions préalables. OM vérifie que c'est bien la plateforme numéro 10 qui permet de faire reculer le char n° 3 (« c'est la dix ça hein ? », l. 8). Après en avoir reçu la confirmation de la part d'OS (« ouais » l. 9), il actionne le bouton numéro 10 de sorte à faire reculer le char, en proposant un commentaire: « on y va au brutal » (l. 11). Mais une fois encore, le char ne répond pas à la commande et reste immobile, ce qui conduit les opérateurs à examiner avec attention l'intersection entre les chars 2 et 3. Cette prise d'information visuelle dans l'environnement permet d'aboutir à un nouveau diagnostic, que verbalise OM (« ah il est coincé » l. 14) et que confirme OS (« ouais ouais » l. 15).

Une troisième tentative s'amorce alors, consistant non plus à reculer le char n° 3, mais à le faire s'avancer. Cette stratégie est proposée par OS (« tu avances jusque là », l. 17), en complément à des indications gestuelles qui spécifient l'emplacement visé. Elle est ensuite mise en œuvre collectivement, OM actionnant les commandes (l. 18, l. 22), pendant que OS guide la manœuvre (« encore encore , juste un petit peu » l. 19) en prenant des
informations visuelles portant sur l'emplacement du char. Après quelques ajustements, une évaluation collective de la situation permet de faire le diagnostic que la manœuvre a réussi. Ce diagnostic est proposé d’abord par OM (« bon ! c’est pas trop mal ça »), l. 21), puis ratifié par OS (« voilà »), l. 23). S’ouvrent alors de nouvelles possibilités techniques, que verbalise OM (« on va pouvoir les séparer »), l. 24), et que OS interprète comme un nouveau développement de la stratégie de résolution. Il quitte alors momentanément la zone d’évacuation des chars pour aller chercher un pied-de-biche (l. 25).

On observe donc dans cette étape de la régulation de l’événement une intense activité langagière, mais une activité langagière profondément articulée avec des modalités matérielles d’intervention dans l’environnement (l’activation de boutons sur des tableaux de commande). Ces formats dialogiques ont été qualifiés dans la littérature tantôt de « séquences d’action-communication » (Lacoste, 1995), tantôt d’« échanges opérationnels de co-action » (Grosjean & Lacoste, 1999). Ils caractérisent des configurations dans lesquelles la parole participe étroitement au déploiement temporel de l’activité pratique et assure à son égard des fonctions à la fois d’orientation (« il faut reculer en arrière », l. 2 ; « tu avances jusque-là », l. 17 ; « encore encore juste un petit peu »), l. 19) et d’évaluation (« tu peux pas/ parce qu’il y a trop de poids », l. 5 ; « bon ! c’est pas trop mal ça », l. 21 ; « voilà »), l. 23). C’est par ce mouvement cyclique et récursif de l’initiation, de la réalisation et de l’évaluation que se déploie localement et séquentiellement la mise en œuvre de ces stratégies de remédiation de l’événement. Dans ce contexte, les prises de parole apparaissent comme largement interdépendantes avec les conduites non verbales des opérateurs. Du fait qu’elles entretiennent un rapport indexical avec les interventions matérielles des opérateurs dans l’environnement (il est pas enlevé ; il y a du poids ; c’est la dix ça ; il est coincé, etc.), elles ne sont interprétables qu’en lien avec les portions de l’activité auxquelles elles se réfèrent. Et réciproquement, les formes langagières semblent assumer à l’égard des opérations de manutention une fonction clairement configurante ; elles contribuent à délimiter des portions de comportement jugées pertinentes par les opérateurs dans la situation, à les catégoriser et à en négocier la signification (voir Filletaz & Bronckart, 2004). C’est à ce titre que la parole fonctionne ici comme une ressource essentielle de la co-action.

Outre sa contribution décisive au déploiement temporel de la remédiation de l’événement, la présence du langage joue ici un rôle important dans la manière dont l’activité collective est coordonnée et distribuée entre les opérateurs. On observe à ce propos que des évolutions sensibles apparaissent
dans les modalités réciproques de participation de OS et OM à cette étape de l'activité. Si OM commence par prendre l'initiative de la remédiation de l'événement en conduisant l'activité sur un registre plutôt individuel, des formes plus organisées de distribution des rôles se mettent en place progressivement. Plusieurs indices à la fois langagiers et proxémiques attestent de ces mutations. Sur le plan langagier, les propositions de OS (« il faut reculer en arrière », l. 2 ; « tu peux pas parce qu'il y a trop de poids », l. 5) ne semblent pas prises en compte par OM dans un premier temps. Ce dernier conduit à ce moment un plan d'action personnel, qu'il justifie explicitement (« je voulais juste essayer », l. 6). Dès la ligne 17 cependant, il apparaît que c'est davantage OS qui prend l'initiative des échanges et qui adresse à OM des actes directs (« tu avances jusqu'ici », l. 17 ; « encore encore juste un petit peu », l. 19). Ces injonctions sont validées et satisfaites par OM (l. 18 ; l. 22). Sur le plan proxémique également, il n'est pas inintéressant de remarquer que c'est d'emblée OM qui prend le contrôle du tableau de commande et qui, sur le plan du pilotage du dispositif technologique, exerce de fait une position de pouvoir sur la situation. Mais la position occupée par OS dans cette configuration spatiale évolue rapidement. Alors que dans la première moitié de la séquence OS se tient en retrait, à distance pour ainsi dire à la fois du tableau de commande et des chars bloqués (voir image #1), il trouve progressivement sa place dès lors qu'il propose de verbaliser des informations qu'il collecte en établissant un contact visuel avec l'intersection des chars bloqués (voir image #2). Ce redéploiement spatial des opérateurs atteste de l'attribution de parcelles de responsabilités distinctes dans un régime collectif de résolution du problème: OM actionne les commandes pendant que OS le guide dans ses manœuvres. C'est en définitive cette modalité collective et progressivement négociée qui aboutit au succès de la stratégie de remédiation ; les chars pourront désormais être séparés.

2.3. De la résolution de l'événement à son analyse
Les minutes qui suivent voient les opérateurs séparer les deux chars coincés à l'aide de différents moyens: l'usage d'un pied-de-biche et l'activation de commandes sur le système de convoyage. Une fois cette étape achevée, les conditions sont réunies pour relancer la ligne de production. OS se dirige alors à nouveau en direction du poste de contrôle central (zone B sur le schéma de la Figure 1) et réactive le système automatique de pilotage des chars pendant que OM reste sur la zone de l'événement pour observer ce qui se produit.

Le retour de OS sur la zone de l'événement (l. 1) s'accompagne d'une interrogation : la remise en fonction du système de convoyage automatique
COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES ET COMPÉTENCES LANGAGIÈRES 25

a-t-elle correctement fonctionné, ou une collision s’est-elle produite à nouveau? C’est en substance ce que demande OS en rejoignant OM (« alors, il a arrêté », 1.2). La confirmation de OM (« minceur », 1.3) annonce le retour à la normale de la situation et cède en quelque sorte l’urgence inaugurée par la survenue de l’événement. Elle ne cède cependant pas complètement l’activité de remédiation elle-même, mais ouvre un nouveau développement possible de cette activité. Dès la ligne 4 en effet, OS et OM reviennent sur

(3) hésives (51 36 – 52 47)

1 OS : « après avoir réfléchi à la ligne, OS rejoint OM devant le tableau de commande de l’autocar»
2 OM : alors, il a arrêté
3 OS : minceur... sens perturbés il était déjà là il était en bas ! (de la main droite, OS instaure la position de l’auto en affichant le tableau de voyage) ![1]
4 OM : les rouleurs eux, il EN main normalement les rouleurs ils arrivent sur des trains (voilà) d’où il y en a un qui arrive au bout les rouleurs ils arrivent ![1]
5 OS : voilà
6 OM : quand t en approches quand tu es arrivé là-bas tu l as arrêté au bout les rouleurs ils sont montés tout seul
7 OS : normaliser quand
8 OM : voilà il doit monter tout seul ! (OS avance son bras gauche et simule le dépannage du char) ![1]
9 OM : mais pour les deux derniers t’es passé en manuel !
10 OS : non le sou le dernier que j’ai fait ! Je l’ai fait il était automatique (de la main gauche, OS pointe en direction du char en 2)
11 OM : mais pas la celui-là (pointant en direction du char en 2) tu l’as amené en manuel normalement c’est à toi de l’arrêter aux 15 OS ta main
12 OM : voilà, il y a arrêté là où je me suis (de la main gauche, OS pointe en direction d’une position sur le tableau de voyage) et après il a (cho)
13 OM : et il a continué ![1]
14 OS : il continue ça s’était automatique ![1]
15 OM : comment ça se fait ![1]
16 OS : c’est possible que celui-ci qui est en bas ! il est pas monté (de la main droite, OS désigne la position du rouleur sur le tableau de voyage) ![1]
17 OM : minceur ![1]
18 OS : hésive (collègue de 6 secondes) ![1]
19 OM : casse ![1]
20 OS : casse ![1]
21 OM : c’est la première fois que ça le fait ![1] (OM change d’orientation et se tourne vers OS) ![1]
22 OS : casse ![1]
23 OM : si ça le fait des autres fois il faudra ![1] (OS s’interroge plus profondément...) passe que l’on sur une fois c’est ça est un très ![1]
24 OS : ((OS quitte ON et va introduire trois nouveaux char] dans l’autocar) ![1]

#1 : OS pointe en direction de la position d’un rouleur du tableau de voyage (« ben pour être il était celui-là il était en bas »)

#2 : OM se tourne en direction de OS (« c’est la première fois que ça le fait »)
l'événement passé et tentent de comprendre les conditions dans lesquelles il est survenu. Mais contrairement au diagnostic orienté vers l'identification de stratégies de résolution (voir § 2.1.), cette nouvelle démarche d'analyse consiste à enquêter sur les causes qui ont provoqué la collision entre les chars et donc l'arrêt d'urgence.

Pour mener collectivement cette nouvelle activité diagnostique, un long échange s'engage, ramenant l'interaction sur une modalité plus fortement verbale. Cet échange prend la forme d'une controverse dans laquelle deux sortes de causes possibles de l'événement sont négociées : le dysfonctionnement technique d'une part ; et l'erreur humaine d'autre part.

OS soutient l'hypothèse d'un dysfonctionnement technique. Les rouleaux du tapis de convoyage n'auraient pas été remis en position haute par le système automatique de convoyage des chars (« ben peut-être il était celui-là il était en bas » , l. 4 ; « voilà il doit monter ben j'ai avancé en automatique quoi » , l. 10 ; « c'est possible que celui-ci qui est en bas il est pas monté » , l. 18). Et ce maintien des rouleaux en position basse n'aurait pas permis de bloquer le char suivant, occasionnant la collision en question (« j'ai arrêté là où je veux et après il a tapé » , l. 14). Cette thèse est fortement modalisée sur le plan épistémique (ben peut-être, c'est possible que) Elle se dépoise sur le registre de l'inexplicable, OS ponctuant ses interventions de « bizarre » (l. 4 ; l. 20).

OM pour sa part laisse entrevoir une autre interprétation de l'événement, interprétation dans laquelle ces sont les conditions d'utilisation par OS du système de convoyage qui constituent la cause de la collision. Selon lui, les rouleaux avaient été remontés par le système de guidage automatique (« quand t'en amènes quant t'as amené celui-là tu l'as amené au bout les rouleaux ils sont montés tout seuls » , l. 7) ou auraient dû être manuellement par OS (« ou c'est toi qui les as montés » , l. 9). Et c'est OS qui a oublié de stopper le char alors qu'il avait commandé le système de convoyage en mode manuel (« ouais mais si celui-là tu l'as amené en manuel normalement c'est à toi de l'arrêter au là où tu veux » , l. 14). Cette thèse est énoncée sur un registre moins modalisé. Elle reconvoque un cadre prescriptif (« normalement c'est à toi de l'arrêter ») et engage fortement la responsabilité de OS dans la description de l'événement (« quand t'as amené celui-là » ; « c'est toi qui les as montés » ; « tu l'as amené en manuel » ; « c'est à toi de l'arrêter »).

Ces lectures divergentes de l'événement ne sont évidemment pas sans effets sur le plan relationnel et plus particulièrement sur les systèmes de face à l'œuvre dans l'interaction. La thèse de l'erreur de pilotage du système de convoyage constitue une menace forte du point de vue de OS. Et
réciproquement, l’hypothèse d’un dysfonctionnement technique remet en question l’installation du système automatisé de convoyage des chais sur le site de stérilisation. Elle engage la responsabilité de OM et comporte donc aussi une menace potentielle pour lui. À cet égard, il n’est pas inintéressant d’observer comment les opérateurs trouvent une issue à cette négociation. En ligne 21, OM change de posture, s’oriente vers OS (voir image #2) et lui demande si cet événement survient ici pour la première fois (« c’est la première fois que ça le fait/ », l. 21). Après en avoir reçu la confirmation de la part de OS (« ouais »., l. 22), il relativise l’importance de l’événement en signalant « si ça le fait des autres fois il faudra/ . réfléchir plus au problème/ parce que là sur une fois comme ça: c’uh on verra » (l. 23). Ce faisant, il procède à une recontextualisation de l’événement, non plus dans la temporalité locale du cours d’action, mais dans l’histoire plus globale de la chaîne de production. Cette recontextualisation reconfigure la signification de l’événement. Elle repousse à plus tard une potentielle investigation sur ses causes et surtout, elle atténue le potentiel menaçant que véhicule nécessairement une telle investigation.

Cette proposition de recontextualisation est validée par OS (« ouais ouais »., l. 23). Elle permet à l’échange répartiteur de déboucher sur une forme de complétude dialogique et ouvre sur d’autres tâches qu’il s’agit pour les opérateurs d’accomplir dans l’environnement de travail. En ligne 24, OS quitte OM, s’oriente vers l’entrée de l’autoclave, et engage un nouveau groupe de trois chais dans l’autoclave. Ceci marque localement la clôture de cet épisode diagnostic et plus généralement la régulation située de l’événement survenu.

3. La part langagièrée des compétences professionnelles en situation de risque

Au fil de cette étude de cas, nous avons cherché à montrer comment s’organise l’activité des travailleurs de l’industrie pharmaceutique en situation de risque, ou du moins de relative urgence. En particulier, nous avons visé à mettre en évidence les compétences que mobilisent ces opérateurs pour faire face à la survenue de l’événement dans l’environnement de travail. Ces compétences peuvent être reformulées et synthétisées comme une capacité à réagir collectivement et séquiellement à l’imprévu. Elles se manifestent d’abord dans une aptitude à identifier et à rendre publique l’intervention de l’urgence dans la situation (extrait 1, l. 3-15). Elles consistent ensuite pour les opérateurs à évaluer la situation en vue d’identifier des stratégies de remédiation (extrait 1, l. 16-25). Elles consistent alors en des processus de coordination fins permettant une intervention physique
sur l'environnement technique en vue de remédier au problème (extrait 2). Enfin, elles prennent la forme d'une capacité à déployer un diagnostic rétrospectif orienté vers la compréhension des causes de la survenue de l'événement (extrait 3)

Ces étapes séquentiellement ordonnées suivent une logique propre à l'activité de résolution de problème (Hoc & Amalberti, 1994). Elles se trouvent cependant ici fortement distribuées dans le collectif composé par OS et OM. Et surtout, elles apparaissent comme profondément organisées par la mobilisation de ressources langagières et plus généralement multimodales. Se pose dès lors la question qui constituait le point de départ de notre propos : quel rôle joue le langage dans la mise en œuvre des compétences professionnelles en situation de risque ? Pour esquisser des éléments de réponse à cette vaste question, nous proposons d'explorer trois dimensions de l'activité langagièrè qui méritent selon nous une attention particulière : ses dimensions opératoires, identitaires et réflexives.

L'usage du langage présente d'abord des dimensions opératoires dans la mesure où il constitue pour les opérateurs un moyen d'action sur l'environnement. Qu'elles se présentent comme des questions, des assertions ou des évaluations, les productions langagières constituent des formes médiatisées d'intervention dans la situation. Ces interventions ne fonctionnent pas comme des unités isolées et indépendantes les unes des autres. Au contraire, elles entretiennent des relations discursives complexes dans des configurations dialogiques d'échanges. Ces échanges présentent des degrés d'élaboration variables, aux différentes étapes du processus de remédiation de l'événement. Ils prennent d'abord la forme minimale d'échanges confirmatifs, dans lesquels les enjeux phatiques se montrent prédominants. C'est le cas par exemple de l'annonce de l'événement (« c'est moi c'est moi », 1, 5 de l'extrait 1) en réponse à l'appel des collègues (« EH douceur », 1, 4). Mais ces échanges prennent ailleurs aussi la forme d'étayages ponctuels, notamment lorsqu'il s'agit pour OM de faire préciser à OS la nature et la localisation de l'événement (extrait 1, 1, 8-15). Durant les opérations de remédiation de l'événement, les énoncés se combinent, comme nous l'avons souligné, dans des échanges opérationnels de co-action (extrait 2). Enfin, dans la séquence de diagnostic consécutive à la remise en route de la ligne, ce sont de véritables négociations qui sont conduites par les opérateurs. On observe ainsi que selon les étapes de l'organisation séquentielle de la tâche en cours d'accomplissement, le degré de prise en charge langagièrè de l'activité varie. L'activité langagièrè est complètement absente en amont de la survenue de l'événement. Elle se développe cependant progressivement pour finir par devenir, notamment dans le diagnostic final, le principal élément
organisateur de l’activité. De ce point de vue, on peut considérer que les formes verbales et les modalités de leur composition textuelle fonctionnent ici comme des ponctuants de l’activité en cours d’accomplissement. Elles médiatisent en définitive les logiques de progression à l’œuvre dans la situation (voir Filiettaz, 2002).

Mais l’usage du langage représente ici aussi pour les opérateurs une ressource relationnelle et plus généralement identitaire évidente. Comme nous l’avons montré, les prises de parole contribuent à la définition des modalités de participation des interactants. Cette participation apparaît à plusieurs moments comme asymétrique et comme profondément formatée par les statuts socio-professionnels enclos à partir des acteurs. De manière récurrente, c’est en effet l’opérateur de maintenance qui prend l’initiative des échanges et qui oriente les transitions entre les étapes constitutives de l’opération de remédiation de l’événement. Il s’agit d’abord de conduire le diagnostic orienté vers la remédiation et qui propose une stratégie de résolution (extrait 1) ; c’est également lui qui prend le contrôle du tableau de commande et qui effectue les manoeuvres pour débloquer les chars (extrait 1) ; et c’est encore lui qui propose une forme de complétude à l’échange diagnostic et à la controverse qui se développe. Cette prise de contrôle sur la situation traduit sans doute une posture attendue chez un opérateur de maintenance. Elle est en lien avec l’identité professionnelle qu’il endosse face à un opérateur de la production, et ce particulièrement en situation d’urgence. Mais cette asymétrie des places et des statuts se redouble également d’une différence sur le plan linguistique : alors que OM est un francophone natif, OS est d’origine étrangère et s’est établi en Suisse au terme d’un parcours de migration. Le français constitue pour lui une langue seconde. Cette trajectoire biographique et langagière n’est pas anodine. Elle explique peut-être aussi en partie pourquoi les ressources à disposition pour dire, réguler et surtout expliciter l’événement ne se distinguent pas de manière homogène entre OM et OS.

Enfin, il convient de souligner les potentialités réflexives offertes par l’usage du langage dans la situation étudiée ici. Les opérateurs en interaction ne se contentent en effet pas de réagir à l’événement et d’intervenir physiquement dans l’environnement. Ils réfléchissent collectivement et s’engagent dans un constant travail d’interprétation de ce qu’ils font, de ce qu’ils ont fait et de ce qu’ils vont faire. De ce point de vue, le langage intervient dans la situation comme un puissant moyen de représentation ou de « figuration » de l’action (Bronckart, Bulea & Fristalon, 2004; Bronckart, Bulea & Filiettaz, à paraître) dans la mesure où il permet d’en construire des formes interprétatives. Comme nous l’avons montré, les formes verbales s’organisent souvent dans nos données autour d’opérations de « refiguration » dans
lesquelles les opérateurs mettent en mots des éléments d'une expérience passée. C'est le cas par exemple lorsqu'il s'agit pour OS d'expliquer les motifs de l'arrêt d'urgence (« le chat il a avancé et tapé l'autre ») ou encore lorsque s'engage une enquête pour déterminer les causes de l'événement (« mais tu les as fait sortir comment »). Ces opérations de réfiguration sont collectivement élaborées. Elles donnent lieu également à des controverses (Clot & Faïta, 2000), OS et OM assignant des causes respectivement techniques et humaines à l'événement survenu. Mais ces mécanismes de figuration ne sont pas seulement orientés vers le passé. Ils prennent également des formes anticipatoires et contribuent à configurer des actions à venir. Ces formes anticipatoires présentent des empaux variables : à certains moments, elles portent sur des opérations locales et immédiatement consécutives (« tu avances jusque-là », l. 17, extrait 2) ; à d'autres, elles délimitent des étapes ultérieures de l'activité en cours d'accomplissement (« là ce qu'il faut c'est monter le rouleau en manuel et puis c uh reculer celui-là », l. 24, extrait 1) ; à d'autres enfin, elles inscrivent l'activité située dans une perspective temporelle plus large encore (« si ça le fait des autres fois il faudra réfléchir plus au problème », l. 23, extrait 3)

Ces dimensions opératoires, identitaires et réflexives sont comme on le sait profondément imbriquées les unes dans les autres. Elles caractérisent quelques facettes de la compétence langagière que les opérateurs mettent en œuvre pour faire face à la situation de relative urgence qu'ils rencontrent sur leur place de travail. De notre point de vue, cette compétence langagière ne résulte pas seulement d'un enrichissement contextuel d'une compétence linguistique générale et universelle (Hymes, 1984) ; elle ne prend sens que dans la perspective d'une prise en compte des logiques d'action à l'œuvre dans la situation décrite, dans ses versants à la fois techniques, cognitifs et sociaux. C'est en cela qu'elle constitue peut-être moins une compétence langagière en soi qu'une part langagière de compétences professionnelles plus générales, dont l'étude ne peut faire l'économie d'une analyse fine du travail lui-même.
Annexe: conventions de transcription

MAJuscule segments accentués
/ intonation montante
\ intonation descendante
XX segments intranscriptibles
: allongements syllabiques
... pauses de durée variable
<ouais> régulateurs verbaux
souligné prises de parole en chevauchement
(incertain) segments dont la transcription est incertaine
((commentaire)) commentaire du transcriputeur, relatif à des conduites gestuelles ou des actions non verbales
#[1] index renvoyant à la position de l'objet dans la transcription

Références bibliographiques


— (2008), La vie verbale au travail, Toulouse, Éditions Octarès.


Bronckart J.-P. et al. (2004), *Agir et discours en situation de travail*, Université de Genève, Cahiers de la Section des Sciences de l’Éducation, 103

Candlin C.N. (ed.) (2002), *Research and Practice in Professional Discourse*, Hong Kong, City University of Hong Kong Press.


COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES ET COMPÉTENCES LANGAGIÈRES 33


— (à paraître), Time, rhythm and multiactivity: A multimodal approach to workplace interactions in the pharmacological industry, in S. Norris & R. Jones (eds), Multimodal Discourse in Practice.


Fillietraz I., de Saint-Georges I. & Duc B (2008), « Vos mains sont intelligentes! » Interactions en formation professionnelle initiale, Université de Genève, Cahiers de la Section des Sciences de l'Éducation.


Goffman E. (1973), La mise en scène de la vie quotidienne, tome I, La présentation de soi, Paris, Minuit.


— (2005), *Chercheurs en interaction*, Lausanne, Presses polytechniques et universitaires romandes.


