

## Présentation

### **Pascale Vergely**

*CLLE-ERSS, UMR 5263 CNRS et Université Toulouse-Le Mirail*  
*pascale.vergely@univ-tlse2.fr*

Depuis plusieurs décennies, l'analyse des discours en situation de travail est devenue un axe de recherche fort dynamique porté par de nombreuses disciplines émanant notamment des sciences du langage, des sciences de l'Information et de la Communication, des sciences du travail, des sciences de la gestion, pour ne citer que ces exemples. L'essor de cet objet empirique et de ce type de terrain de recherche a donné naissance à de nombreux travaux<sup>1</sup>. Les disciplines impliquées ne visent pas les mêmes questions théoriques ni les mêmes approches méthodologiques mais partagent en revanche un même matériau empirique: celui de la communication au travail, des interactions professionnelles, des verbalisations ou des écrits du travail. J. Boutet (2008) considère que ces interactions de travail sont organisées selon des « genres professionnels » et qu'une des propriétés de ces genres réside dans la visée d'une communication non ambiguë. Car l'usage du langage et des langues naturelles au travail tend à produire des

- 
1. Dans le domaine francophone, plusieurs ouvrages de synthèse tant théorique que méthodologique et empirique abordent un ensemble de recherches sur l'usage du langage, écrit comme oral en situation de travail. Nous citerons ici comme principaux ouvrages celui d'A. Borzeix et B. Fraenkel (2001), « Langage et Travail: communication, cognition, action » CNRS éditions; l'ouvrage de M. Grosjean et L. Mondada (2004) « La négociation au travail » Lyon, PUL; ou encore tout récemment celui de J. Boutet (2008) « La vie verbale au travail. Des manufactures aux centres d'appels » Toulouse, Octarès.

approximations, des malentendus ou des incompréhensions entre professionnels engagés dans des tâches communes. C'est en ce sens qu'on peut parler d'un « risque du langage » au travail ; risque d'ores et déjà identifié par les organisations (qu'on pense à l'instauration de phraséologie ou de glossaires techniques), et qui fait partie de l'ensemble hétérogène et complexe des risques professionnels. Le risque que fait courir aux salariés et à leur environnement l'emploi du langage ordinaire et des langues naturelles est d'autant plus élevé que les situations de travail sont elles aussi qualifiables comme « à risque », tendues. Le lecteur trouvera dans cet ouvrage des exemples illustrant cette problématique avec le cas du contrôle aérien ou du secteur pharmaceutique. Mais il suffit d'aller aussi dans le domaine du médical, du nucléaire, du travail posté, etc. pour évaluer et appréhender de la même manière cette tension liée à l'usage du langage naturel en environnement professionnel.

Dans les entreprises, la nécessité d'identifier sinon de comprendre les mécanismes humains, organisationnels, techniques sous-jacents à la notion de risque professionnel est grande. Nous n'aborderons dans ce dossier qu'un des déterminants du risque professionnel, le risque lié au langage humain. Dans cette optique, ce dossier de *Langage et Société* s'attache à identifier, à décrire, les incidences de la communication humaine dans les situations de travail à risque. Force est de constater en effet que « [les] compétences à parler, à communiquer, savoir résoudre un conflit en parlant, dépanner une machine par téléphone, comprendre la plainte d'un usager client dans le service public deviennent, dans de nombreux métiers, des savoir-faire absolument nécessaires, des habiletés indispensables, des compétences requises nécessairement » (Boutet, 1998 : 77). Autrement dit, dans les situations de travail en général et dans les situations de risque en particulier, il faut bien reconnaître comme le note très justement J. Boutet que « savoir communiquer devient une compétence professionnelle » (2001 : 102).

Pour illustrer ce propos, le dossier intitulé *Le risque du langage en situation de travail* réunit des travaux de chercheurs venant d'horizons différents mais qui poursuivent tous clairement le souhait de contribuer à cette problématique de la gestion du risque dans les communications d'entreprise. L'objectif visé consiste précisément à faire dialoguer différentes approches traitant du thème de l'usage des langues naturelles (à l'écrit comme à l'oral) en situation de travail plus ou moins tendue et dans laquelle les ressources langagières jouent un rôle clef. Les enjeux liés à l'utilisation de la langue ordinaire dans le milieu du travail, tout comme ses développements dans les domaines des sciences et des techniques, intéressent en effet de plus en plus le management d'entreprise soucieux de pouvoir alimenter son

retour d'expérience de nouveaux savoir-faire ou de connaissances. Cette nouvelle forme de collaboration chercheurs/entreprises a pour avantage de toucher de nombreux domaines de spécialité et parallèlement de solliciter de nombreuses expertises.

Reconnue comme une problématique récurrente voire inhérente aux domaines professionnels, la question du risque professionnel est abordée ici dans des travaux qui décrivent ou tentent de comprendre ce risque en lien avec la compréhension du langage et des langues naturelles, que ce soit à l'oral ou à l'écrit. Car si le sens naît de l'interaction et du contexte dans lequel la langue est utilisée, cette interaction n'est pas toujours une évidence pour les interlocuteurs.

Aussi, le lecteur de ce numéro découvrira-t-il que chacune des contributions du dossier tente d'éclairer – de par leur point de vue théorique et appliqué – cette problématique liée aux enjeux de la compréhension et/ou de la réussite d'un consensus dans l'interprétation entre pairs (lorsqu'il s'agit de l'oral) aussi bien que dans la communication écrite. C'est donc dans cette optique commune que se situent les études menées par A. Condamines (Université de Toulouse-Le Mirail), C. Dumazeau (Laboratoire d'Ergonomie du CNAM), P. Vergely (Université de Toulouse-Le Mirail) et L. Filliettaz (Université de Genève). Ce sont en revanche les approches théoriques et les types de terrain d'étude qui sont variés.

L. Filliettaz, P. Vergely et C. Dumazeau abordent les interactions professionnelles sous trois angles différents : celui du diagnostic et de l'analyse rétrospective des causes d'un incident technique (Filliettaz) ; celui de l'urgence du problème à résoudre (Vergely) et enfin celui de l'urgence et de la nécessité d'un contexte mutuellement partagé (Dumazeau).

Les situations de travail observées, pour le cas de l'oral, concernent le secteur pharmaceutique et deux situations de travail du domaine du contrôle aérien. Les corpus d'étude sont des enregistrements audio-vidéo (Dumazeau, Filliettaz) ou seulement audio (Vergely). A. Condamines se réfère quant à elle à plusieurs études menées avec des entreprises pour montrer que, dans le milieu professionnel, l'écrit peut générer tout autant que l'oral des risques liés à la compréhension ou la non-compréhension du langage.

Les trois premiers articles s'attachent à décrire des interactions de travail à l'oral.

À partir d'une approche de linguistique de l'interaction, l'article de L. Filliettaz se donne comme objectif d'appréhender la complexité des liens dans les situations de travail, entre l'usage de la parole, la conduite de l'action et le rapport au temps. L'étude est menée à partir de l'enregistrement audio-

vidéo d'une séquence d'interactions concernant une situation de panne sur une ligne de production industrielle dans le secteur pharmaceutique. L'auteur propose de considérer l'irruption de l'inattendu, du « réel », bref, de ce que l'ergonomie a qualifié d'« événements », comme des situations particulièrement propices à la présence du langage en situation de travail. Ces événements ouvrent un espace d'urgence, de prise de risque, qui modifie en profondeur les rapports des opérateurs à la situation de travail, et qui mobilise au sens fort leur compétence. Les résultats présentés par L. Fillietz contribuent à identifier plusieurs unités séquentiellement ordonnées dans l'émergence et la résolution de tels événements et à mettre en évidence des formes discursives variables attestées dans chacune de ces unités. Ils permettent également de décrire finement les ressources que constituent les productions discursives pour l'accomplissement du travail, envisagé dans ses dimensions à la fois cognitives, relationnelles et affectives.

Centrée plus particulièrement dans une démarche de linguistique de corpus, P. Vergely propose de mettre en évidence comment la manière de verbaliser un dysfonctionnement technique à l'oral peut correspondre à un élément du risque professionnel. En effet, dans les communications de travail en général et dans les situations de travail à risque en particulier, le recours au langage naturel peut freiner l'accès à une compréhension rapide et efficace. En découlent de nombreuses difficultés : des sens mal identifiés ou différents en fonction des interlocuteurs ou des situations extralinguistiques, des sous-entendus, des ambiguïtés liées à une terminologie spécialisée – le tout corrélé au facteur urgence des situations. Un des objectifs poursuivis par l'auteure est ainsi de montrer qu'une description linguistique et interactionnelle de cette expression du dysfonctionnement technique permet d'identifier des fonctionnements langagiers pouvant générer mais aussi expliquer ce risque dans les communications professionnelles. À partir d'exemples réels de verbalisations au travail, P. Vergely montrera enfin plus largement que la conjugaison de différents facteurs linguistiques et extralinguistiques (*i.e.* langage naturel, degré d'expertise différent, nature du dysfonctionnement, situation de travail tendue ou d'urgence) contribue à accentuer ce risque langagier en situation de travail.

Dans ce même domaine du contrôle du trafic aérien, C. Dumazeau propose quant à elle une troisième voie de traitement des données orales en situation de risque. L'auteure expose que dans ce domaine du contrôle aérien, les aiguilleurs du ciel doivent se coordonner à distance et par téléphone, pour éviter que les avions n'entrent en collision. Ces communications se déroulent au travers d'une phraséologie. Or, ces communications posent tout de même des problèmes de compréhension : il est en effet nécessaire d'établir

la croyance mutuelle de partager un même contexte pour se comprendre. À distance, l'absence de partage de contexte peut être palliée en transmettant des informations sur la tâche et sur le visage de l'autre au moyen de nouvelles technologies. Mais ces dispositifs sont invasifs et complexes. Du point de vue de l'ergonomie, l'auteure postule qu'il suffit d'intégrer, dans l'espace de partage d'informations sur la tâche, des indices abstraits permettant d'inférer où se porte l'attention de l'interlocuteur distant. Cette hypothèse est ensuite testée dans deux expérimentations. La première évalue, dans le cadre d'un jeu reproduisant le contrôle aérien, un dispositif de mise en valeur de l'objet d'intérêt. Dans la seconde, il s'agit de voir dans une situation simulée de contrôle aérien, la pertinence de coupler ce dispositif à des indices sur la position de l'objet dans l'écran du partenaire. Les résultats confirment que des effets visuels sur un écran partagé aident à s'assurer de partager mutuellement l'objet auquel le locuteur se réfère et, dans une moindre mesure, l'intention du locuteur : avec un effort langagier réduit, la compréhension reste bonne. Cependant, les résultats ne permettent pas de montrer que les communications sont plus rapides et fiables. Face à cette situation, l'approche développée par l'auteure consiste à s'appuyer sur les processus psychologiques du langage naturel pour établir la croyance mutuelle de partager un même contexte pour se comprendre rapidement.

En passant aux écrits de travail, les risques liés à l'utilisation de la langue naturelle ne sont pas vraiment dissemblables, ni moins présents. A. Condamines montre en effet que les situations d'urgence, liées à l'oral, ne sont pas les seules à générer des risques liés au langage. De manière différente mais tout aussi réelle, l'écrit peut donner lieu à des défauts de compréhension dont ni les producteurs ni les lecteurs n'ont toujours conscience. La communication écrite a ceci de particulier par rapport à l'oral que les rédacteurs ne savent ni par qui, ni pourquoi, ni quand seront lus les documents qu'ils rédigent. Ces trois paramètres, qui amènent à s'interroger sur la notion de contexte lorsqu'elle ne renvoie pas à la situation de communication « en direct », génèrent des risques d'incompréhension. Ainsi, l'auteure s'interroge sur la possibilité d'utiliser des ressources terminologiques (construites à partir de textes avec des méthodes inspirées du TAL) pour pallier les risques langagiers, tout en montrant les limites de tels référentiels, souvent trop rigides par rapport au fonctionnement, par essence dynamique, des discours y compris des discours professionnels. Elle suggère que les propositions de l'approche de type sociolinguistique pourraient permettre d'introduire de la variation dans ces référentiels terminologiques. Différentes façons de prendre en compte cette variation sont ainsi présentées.