



HAL
open science

De la présentation des données à l'élaboration interactive d'une perspective professionnelle dans le traitement d'un cas : “ la réunion de synthèse ” en travail social : Une approche conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique

Cathy Tournemeule-Bissonnier

► **To cite this version:**

Cathy Tournemeule-Bissonnier. De la présentation des données à l'élaboration interactive d'une perspective professionnelle dans le traitement d'un cas : “ la réunion de synthèse ” en travail social : Une approche conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique. Linguistique. Université de la Sorbonne nouvelle - Paris III, 2013. Français. NNT : 2013PA030028 . tel-01335080

HAL Id: tel-01335080

<https://theses.hal.science/tel-01335080>

Submitted on 21 Jun 2016

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

UNIVERSITÉ SORBONNE NOUVELLE – PARIS 3

ED 268 – Langage et langues : description, théorisation, transmission
EA 1483 : Recherche sur le Français Contemporain

Thèse de doctorat : Sciences du Langage

Cathy **TOURNEMEULE**

**De la présentation des données à l'élaboration
interactive d'une perspective professionnelle dans le
traitement d'un cas : « la réunion de synthèse » en
travail social**

**Une approche conversationnelle d'inspiration
ethnométhodologique**

Thèse dirigée par
Patrick **RENAUD**, Professeur émérite, Directeur, Université Paris 3

Présentée et soutenue publiquement le 1^{er} mars 2013

Jury :

Patrick **RENAUD**, Professeur émérite, Directeur, Université Paris 3
Lorenza **MONDADA**, Professeur ordinaire, Université de Bâle
Laurent **FILLIETTAZ**, Professeur ordinaire, Université de Genève
Mary-Annick **MOREL**, Professeur émérite, Université Paris 3
Stéphane **RULLAC**, Expert, Responsable BUC Ressources

Résumé

La notion d'aide-à-autrui est la pierre angulaire du travail social. Cette aide s'incarne sous la forme d'une multitude de déclinaisons à travers les activités menées par les professionnels de l'action sociale, les travailleurs sociaux. Lorsque l'un d'entre eux se trouve ponctuellement en difficulté dans l'exercice de son métier, la « réunion de synthèse » est un espace dédié à l'aide entre professionnels.

Dans ce cadre de travail, le langage est l'outil essentiel qui permet aux participants de se rendre mutuellement disponible leur point de vue sur un « cas social » et de traiter eux-mêmes la descriptibilité de leurs actions.

La perspective théorique et méthodologique de la linguistique interactionnelle, issue de l'analyse conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique, constitue un cadre privilégié pour examiner les pratiques langagières qui caractérisent ces réunions institutionnelles. La question des ressources mobilisées et de leurs cours d'action dans l'interaction est devenue mon objet de recherche. Un objet qui ratifie non seulement le principe du langage comme ressource centrale de l'organisation des activités sociales, mais aussi dans ce contexte institutionnel, comme principale ressource de production et de structuration d'une activité d'aide-à-autrui.

Cette thèse a pour visée d'approfondir la connaissance des processus permettant l'émergence d'une telle activité, en étudiant les procédés par lesquels les ressources linguistiques sont méthodiquement déployées pour façonner et délivrer les points de vue des membres sur leurs actions, contribuant en retour à la constitution d'un espace intersubjectif qui rend possible l'élaboration collective d'un travail interprétatif.

Mots-clés : ethnométhodologie, analyse conversationnelle, pratiques langagières institutionnelles, parole-au-travail, travail social, intersubjectivité.

Abstract

The concept of aid to others is the cornerstone of social work. This assistance is embodied in the form of a multitude of variations through the activities of the professionals of social action, the social workers. When one of them is punctually in trouble during the exercise of his job, the "meeting of synthesis" is dedicated to mutual aid between professionals.

In this framework, the language is an essential tool which allows participants to make mutually available their point of view on a "social event" and handle themselves the descriptibility of their actions.

The theoretical and methodological perspective of interactional linguistics, from the conversational analysis in the ethnomethodological tradition, is an ideal framework to examine the language practices that characterize these institutional meetings. The issue of mobilized resources and their course of action in the interaction became my object of research. An object that ratifies not only the principle of language as a central resource of the organization of the social activities, but also in the institutional context, as a main resource of production and structuring an activity to help others.

This thesis aims to deepen the understanding of the processes for the emergence of such activity, by studying the processes by which language resources are methodically deployed to shape and deliver the views of members about their actions, contributing in return to the creation of an intersubjective space which makes possible the collective elaboration of a interpretative work.

Keywords: ethnomethodology, conversational analysis, institutional talk-in-interaction, talk at work, social work, intersubjectivity.

Remerciements

Comme toute rédaction de thèse, cet écrit est l'aboutissement d'un travail mené sans relâche sur plusieurs années ; tâche parfois harassante qui n'aurait pas vu le jour sans les conseils et les remarques des uns et des autres, et surtout sans toutes ces marques régulières et bienveillantes d'encouragement et de soutien.

Tout d'abord, je tenais à remercier celui qui m'a fait confiance et qui a accepté de me guider en dépit de mes particularités d'étudiante à « temps partiel », parce que salariée par ailleurs : Monsieur Patrick Renaud, sans lequel je n'aurais pas pu boucler ce rêve de jeunesse, remisé sous les pressions de la vie, celui d'achever mes études en rédigeant une thèse de doctorat. J'ai aussi une pensée particulière pour Madame Nelly Andrieux, qui, au gré des hasards extraordinaires qu'offre parfois la vie, m'a permis de retrouver le chemin de la faculté.

Je remercie également mes collègues de travail qui ont accepté sans réserve de se prêter à l'exercice des enregistrements : ces si précieuses données sans lesquelles cette thèse n'aurait pas vu le jour.

Je tenais aussi à remercier les doctorants du groupe Interaction avec lesquels j'ai pu partager mes interrogations, mes doutes et aussi mon découragement tout au long de ces années de travail : Céline, Augustin, Ehnia, Natalia, Tula, Hacène, Nicolas, Alexandra, Yaël. Leur présence fraternelle à mes côtés dans mes moments de « creux » a été d'un secours inestimable.

Et enfin, je dédie cette thèse à mon soutien indéfectible, mon lecteur attentif, mon informaticien dévoué, et mon mari patient : Dominique.

Préambule

La rédaction de cette thèse se veut la réponse à un questionnement qui s'est imposé à ma réflexion, au fil de mon parcours professionnel.

Ayant débuté ma vie de salariée dans un emploi d'institutrice, j'ai opéré à l'âge de trente-trois ans, une reconversion pour devenir assistante sociale ; métier que j'exerce encore aujourd'hui.

C'est ce passage effectué entre deux mondes, celui de l'enseignement à celui du travail social, qui m'a conduit à m'interroger sur le rôle de la parole dans ces situations professionnelles ; cette parole-au-travail et en (inter)action, indispensable et omniprésente dans l'exercice quotidien de ces métiers.

En effet, si l'enseignement et le travail social ont une visée générale complémentaire, œuvrer à l'épanouissement de l'être humain, leurs déclinaisons particulières sont très différentes et leurs missions, actions, terrains, requièrent des compétences et des techniques qui leur sont propres. Mais au-delà de ces particularités qui les séparent et les définissent, ces mondes ont en commun un outil : le langage.

A l'oreille, à force d'usage et grâce à cette expérience comparée, j'ai remarqué de manière tout à fait empirique et intuitive que chaque champ professionnel se signalait par une manière de parler spécifique et reconnaissable, une façon de s'exprimer typique, indépendamment des contenus et des objectifs poursuivis.

Ainsi la genèse de cette thèse s'est originée dans cette interrogation de sens commun : Comment parle-t-on travailleur social ?

SOMMAIRE

RÉSUMÉ.....	3
ABSTRACT.....	4
REMERCIEMENTS.....	5
PRÉAMBULE.....	6
SOMMAIRE.....	7
INTRODUCTION.....	9
PARTIE 1 : FONDEMENTS THÉORICO-MÉTHODOLOGIQUES ET TERRAIN D'ENQUÊTE.....	13
CHAPITRE 1 - CADRE THÉORIQUE.....	14
1 – 1 : L'ETHNOMÉTHODOLOGIE : UNE SOCIOLOGIE PRAGMATIQUE DE LA COMMUNICATION ET DE L'ACTION.....	15
1 – 2 : L'ETHNOMÉTHODOLOGIE ET LE LANGAGE : L'ANALYSE DE CONVERSATION.....	19
CHAPITRE 2 - L'OBJET DE L'ENQUÊTE : CES MÉTIERS CONSTITUÉS À PARTIR DU VERBE COMME MODE D'ACTION.....	23
2 – 1 : MON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE COMME OBJET D'ENQUÊTE : UN ESPACE D'EXERCICE CONSTITUÉ PAR UNE PAROLE-EN-ACTION.....	24
2 – 2 : TRAVAIL SOCIAL ET ACTION SOCIALE : UN AGIR PROFESSIONNEL DIFFICILE À DÉFINIR.....	27
2 – 3 : GENÈSE ET MUTATIONS DE L'ACTION SOCIALE.....	30
2 – 4 : CRÉER DU LIEN SOCIAL : C'EST FAIRE CORPS SOCIAL PAR LE LANGAGE.....	32
2 – 5 : LES TRAVAILLEURS SOCIAUX : QUI SONT ET QUE FONT CES PROFESSIONNELS ?.....	36
2 – 6 : LA RECHERCHE INACHEVÉE D'UNE PROFESSIONNALITÉ.....	40
2 – 7 : UNE PERSPECTIVE ETHNOMÉTHODOLOGIQUE DE LA RÉUNION DE SYNTHÈSE.....	53
2 – 8 : MA PLACE DE CHERCHEUR.....	58
CONCLUSION DE LA PREMIÈRE PARTIE.....	67
PARTIE 2 : ACCOMPLIR L'ACTIVITÉ 'RAPPORTER' POUR RENDRE DISPONIBLE AU GROUPE UN « CAS » À L'AIDE D'UN DISCOURS.....	69
INTRODUCTION – PARTIE 2.....	70
CHAPITRE 3 - UN PRÉALABLE À L'ACTIVITÉ 'RAPPORTER' : L'ORGANISATION DU CADRE PARTICIPATIF.....	73
INTRODUCTION.....	74
3 – 1 : LA MÉTHODE DE DÉSIGNATION DU PORTEUR DU CAS : LE RAPPORTEUR.....	76
3 – 2 : DES MODALITÉS D'ÉNONCIATION SPÉCIFIÉES.....	86
CHAPITRE 4 - L'ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ 'RAPPORTER'.....	100
INTRODUCTION.....	101
4 – 1 : LA 'SÉQUENCE INITIALE' : LA VERBALISATION D'UN HORIZON TOPICAL.....	103
4 – 2 : LA 'SÉQUENCE DOCUMENTAIRE' : LA VERBALISATION D'UN HORIZON CATÉGORIEL.....	120
4 – 3 : LA 'SÉQUENCE CONCLUSIVE'.....	145
CONCLUSION DE LA DEUXIÈME PARTIE.....	155

PARTIE 3 : ACCOMPLIR L'ACTIVITÉ 'DÉBATTRE' POUR PRODUIRE UNE NOUVELLE VERSION DE LA SITUATION	156
INTRODUCTION – PARTIE 3.....	157
CHAPITRE 5 - LE TEMPS DE LA DISCUSSION : UNE NOUVELLE ORGANISATION INTERACTIONNELLE.....	158
INTRODUCTION	159
5 – 1 : LA RÉORGANISATION DU CADRE PARTICIPATIF	159
5 – 2 : UN CADRE PARTICIPATIF RESTREINT	166
5 – 3 : L'OUVERTURE DIFFÉRÉE DU CADRE DE PARTICIPATION.....	167
CHAPITRE 6 - L'ÉLABORATION COLLECTIVE D'UNE INTERPRÉTATION DU « CAS »..	170
INTRODUCTION	171
6 – 1 : LES PROCÉDÉS COLLABORATIFS DE CONSTRUCTION DES OBJETS DE DISCOURS	171
6 – 2 : LES FONCTIONS DES MARQUES D'ÉCOUTE	177
6 – 3 : LE TRAITEMENT DES DIVERGENCES INTERPRÉTATIVES	186
6 – 4 : LES PROCÉDÉS CONTRAIGNANT LA CO-PRODUCTION DES OBJETS DE DISCOURS	197
CONCLUSION GÉNÉRALE.....	211
BIBLIOGRAPHIE	215
ANNEXE 1 : TABLE DES EXTRAITS.....	230
ANNEXE 2 : EXTRAIT 45 – TRANSCRIPTION D'UN RAPPORT.....	232
ANNEXE 3 : CAPTURES D'ÉCRAN DES DONNÉES DE 2007 : ENREGISTREMENTS DE TROIS RÉUNIONS DE TRAVAIL.....	238
TABLE DES MATIÈRES.....	241

INTRODUCTION

L'essence du travail social est d'apporter de l'aide à son prochain. Cette aide est professionnalisée c'est-à-dire que ses modalités sont définies, encadrées, et contrôlées au sein d'institutions qui structurent le champ du travail social. Ce cadre met à disposition de tout travailleur social un référentiel d'activités avec des outils théoriques et pratiques pour exercer.

Le cœur du métier, c'est la rencontre avec l'autre, l'usager du Service social qui exprime ses difficultés au cours d'entretiens en face à face pour obtenir et guider l'intervention d'un professionnel. Or, aucun travailleur social n'y échappe, il arrive que les efforts déployés par le professionnel n'apportent pas les changements attendus. Hier on parlait de « cas social », aujourd'hui on dit « situation » (ce terme professionnel sera désormais typographié en italiques), et bien parfois la *situation* « résiste » au traitement social, voire pire, continue de se détériorer. C'est ce figement dans une évolution espérée qui est le marqueur de l'échec dans l'intervention sociale et qui signale que le professionnel est « en panne ».

Chaque usager, chaque rencontre, chaque cas étant unique, il n'y a pas de dénominateur commun pour anticiper si un cas se révélera difficile. La complexité de la *situation* n'est pas un indicateur en soi, l'importance des problèmes non plus, même si ce sont des clignotants d'avertissement. Au contraire, parfois face à un problème paraissant relativement simple à résoudre, rien n'y fait : malgré des rentrées d'argent, un couple sauvé de l'expulsion continuera à ne pas payer son loyer, un jeune attendu à un rendez-vous important organisé par son éducateur ne se présentera pas, etc.

C'est cette stagnation qui perdure qui consacre une *situation* individuelle en un « cas difficile ». C'est la neutralisation de l'action du professionnel qui est le signe de cette difficulté : elle indique que le travailleur social est en situation de blocage dans

l'accomplissement de sa pratique, celle-ci se révélant inopérante. En réponse à cette situation de blocage, les institutions dans lesquelles j'ai exercé fournissent un outil : la *réunion de synthèse* (l'expression « réunion de synthèse » étant un terme professionnel, elle sera désormais typographiée en italiques). Cette instance y est définie comme un espace où les personnels en charge de l'action sociale se regroupent pour réfléchir ensemble à ces *situations* difficiles en mutualisant leurs savoirs, expériences, conseils, etc. La finalité de ces réunions, à partir d'une réflexion sur ce qui a déjà été fait, est d'élaborer collectivement une I.S.A.P. (« Intervention Sociale d'Aide à la Personne »). Celle-ci détermine les nouvelles actions à mettre en œuvre auprès de l'utilisateur.

La *réunion de synthèse* est donc conçue comme un outil d'aide au professionnel. Dans le travail social, la notion d'aide à autrui est une composante traitée comme pré-existante car le concept d'aide est le principe fondateur à tous les lieux et dispositifs spécifiques de l'action sociale : pour la personne en difficulté, se rendre au guichet adéquat pour faire valoir la reconnaissance d'un statut particulier, d'handicapé, de mère isolée, de chômeur, de romiste, etc., c'est l'assurance d'obtenir de l'aide. Celle-ci peut s'opérer sous une forme matérielle : c'est l'obtention d'une aide financière, l'attribution d'un logement, l'inscription sur la liste des bénéficiaires d'une épicerie sociale, etc. Mais, et c'est le propre du travail social, cette aide se décline souvent sous un aspect plus « dématérialisé » avec comme seul outil le langage, sous la forme de conseils, d'encouragements, de soutien, etc. C'est pourquoi, tributaire de cette nature multiforme, le concept d'aide s'appréhende plus à partir de la concrétude du résultat obtenu (un changement qui sera vécu comme une amélioration de la situation initiale), que d'une taxinomie répertoriant toutes ses formes possibles.

Dans le cas de la *réunion de synthèse*, c'est cette même notion d'aide qui est mobilisée pour le collègue en difficulté : il s'agit dans la présence d'une relation ici et maintenant, d'établir un soutien technique, relationnel, informationnel, etc. qui sortira le professionnel de son impasse. Je postule qu'en observant ces échanges langagiers entre professionnels pour saisir les procédés à l'œuvre de ce « dire dans l'action », je comprendrai comment les travailleurs sociaux configurent cette dimension d'aide à

autrui grâce à des pratiques langagières spécifiques qui deviennent des ressources pour restaurer un agir professionnel défaillant.

Traditionnellement, le cours d'une *réunion de synthèse* s'ordonne en deux temps : le déroulé d'un rapport par le professionnel qui sollicite l'aide de ses pairs, suivi d'une discussion. Ici la parole-en-interaction joue un rôle capital : ce sont au fil de ces échanges et de ces débats que se constitue progressivement une interprétation collective du cas et la proposition d'une nouvelle conduite professionnelle à mettre en œuvre. Cet espace offre au chercheur la possibilité d'observer comment les membres eux-mêmes s'emploient à rapporter, détailler, expliquer leur propre conduite, d'ordinaire a-problématique et non interrogée parce que constituée d'activités appuyées sur un savoir-faire professionnel implicite et qui se routinise au fil de l'expérience acquise.

Mon propos n'étant pas d'appréhender l'action sociale à travers les théories réifiant son objet et sa pratique, tels que codifiés dans les manuels spécialisés, je porterai mon intérêt sur ces interactions verbales qui sont le lieu qui rend possible l'observation et la description de ces processus d'émergence. C'est pourquoi cette recherche va se pencher sur de nombreux cas concrets pour proposer des analyses fondées sur des matériaux empiriques constitués d'enregistrements transcrits de discussions qui ont eu lieu au cours de ces *réunions de synthèse*. Dans ma perspective ethnométhodologique, je m'attacherai moins aux contenus exprimés « sur » l'action (sociale), faite et à faire (ce qui, rappelons-le, représente l'objectif premier des participants : déterminer une réponse au problème exposé), qu'aux procédures temporellement déployées de façon endogène « dans » l'action pour accomplir progressivement et procéduralement (Schegloff, 1991) une interprétation collective du cas social présenté, servant de base à un raisonnement collectif, lui-même générateur de l'aide sollicitée.

Observer les phénomènes organisationnels de ces pratiques langagières, c'est aborder l'action sociale telle qu'elle s'exécute et se rend visible dans la matérialisation de ses réalisations effectives. Pour mener cette observation, j'appréhenderai ces moments de travail collaboratif en tant qu'évènement de paroles et de communication (*speech event*)

(Hymes, 1972) : « *the term speech event will be restricted to activities or aspects of activities, that are directly governed by rules or norms for use of speech* ».

Et adoptant une conception praxéologique, je postule le rôle constitutif du langage dans la forme que prend l'action, en s'éloignant par là même d'une vision d'un langage strictement informationnel, transparent et miroir du monde. Dans cette perspective, les pratiques discursives sont abordées comme objet d'analyse révélant des activités situées de description et d'interprétation du monde qui nous entoure. Cette posture ratifie le langage comme ressource centrale de l'organisation des activités sociales et, dans ce contexte professionnel, comme ressource de production et de structuration de l'aide à autrui.

Cette thèse est organisée en trois parties. La première partie intitulée « fondements théorico-méthodologiques et terrain d'enquête » présente la perspective théorique (chapitre 1). Ce cadre théorique est complété par une présentation ethnographique de l'environnement institutionnel dans lequel se situe cette recherche (chapitre 2) : le champ du travail social. Ce chapitre développe les caractéristiques historiques, culturelles et sociales qui ont façonné le contexte professionnel d'exercice d'aujourd'hui. La fin de ce chapitre est consacrée à la présentation des lieux d'enquête et les modalités d'entrée sur le terrain. L'analyse conversationnelle des *réunions de synthèse* est présentée dans les parties 2 et 3, en s'appuyant sur des extraits audio enregistrés lors de ces temps de réunion. La deuxième partie s'attache à décrire l'activité 'rapporter' en tant qu'objet d'analyse révélant des activités situées de description pour délivrer la version d'un cas social à la connaissance du groupe (chapitres 3 et 4). Enfin, la troisième partie décrit les mécanismes interactionnels mobilisés pour accomplir collectivement une interprétation partagée de la version du cas exposé (chapitres 5 et 6).

PARTIE 1 : FONDEMENTS
THÉORICO-MÉTHODOLOGIQUES ET
TERRAIN D'ENQUÊTE

Chapitre 1 - Cadre théorique

1 – 1 : L'ethnométhodologie : une sociologie pragmatique de la communication et de l'action

1 – 1 – 1 : Re-spécifier la question de l'ordre social

L'ethnométhodologie est un courant de la sociologie américaine né dans les années 1960. L'importance théorique et épistémologique de l'ethnométhodologie tient au fait qu'elle opère une rupture radicale avec les modes de pensée de la sociologie traditionnelle. Davantage qu'une théorie constituée, elle propose grâce à une nouvelle posture intellectuelle, une perspective de recherche renouvelée.

Avec la première publication en 1967 de *Studies in Ethnomethodology*, Harold Garfinkel centre ses études sur la théorie de l'action sociale, la nature de l'intersubjectivité et la constitution sociale du savoir. A cette fin, il s'intéresse à la production de la réalité objective des faits sociaux par les agents sociaux dans leurs activités concertées de la vie quotidienne. Garfinkel réfute les présupposés de la sociologie traditionnelle qui postule l'existence d'un monde signifiant extérieur et indépendant des interactions qui déterminerait les pratiques des acteurs sociaux en leur imposant des modèles normatifs extérieurs. Au contraire, pour lui le monde n'est pas donné d'emblée et l'objectivité, l'attribution du sens et l'ordre social se réalisent d'abord dans les pratiques situées des acteurs. Dans le sillage de la philosophie de Wittgenstein, le courant ethnométhodologique considère les pratiques comme premières à tout système de normes donnant à l'action un caractère logique et ordonné. Selon la visée analytique des ethnométhodologues, les règles ne déterminent pas l'action mais elles sont élaborées réflexivement au sein du déroulement de l'action et en suivant la dimension spécifique de celle-ci.

Afin d'étudier les caractéristiques élémentaires du raisonnement pratique et des actions pratiques, Garfinkel interroge les formes de la connaissance en ne les dissociant ni de leur environnement socialement organisé, ni des circonstances pratiques dont elles

traitent et dont elles sont issues. C'est en observant comment les agents sociaux conduisent leurs activités quotidiennes que Garfinkel remarque des procédures organisationnelles dans l'ici et maintenant de leurs pratiques ordinaires. Ces procédures, ou « ethnométhodes » (Garfinkel, 1967), déployées par les membres d'une société pour accomplir leurs activités sociales, s'organisent de façon endogène et localement située en s'ajustant sans cesse au contexte et aux circonstances de l'action. Ainsi les acteurs sociaux soutiennent, défendent et ajustent leur point de vue et l'organisation de leurs conduites, en ordonnant chaque moment de celles-ci à travers les détails de leur élaboration située.

En acquérant la maîtrise de ces allant-de-soi, l'acteur devient membre du groupe particulier au sein duquel il déploie les savoirs communs et les savoir-faire de ce groupe. Si l'utilisation de ces savoirs et la maîtrise du langage communs sont progressives, une fois l'affiliation complète, le membre ne se pose plus la question de savoir pourquoi il agit de la sorte, comme le constate Coulon (1987 : 42) : « Ils connaissent les implicites de leurs conduites et acceptent les routines inscrites dans les pratiques sociales. C'est ce qui fait qu'on n'est pas un étranger à sa propre culture, et qu'à l'inverse les conduites ou les questions d'un étranger peuvent nous sembler étranges ».

1 – 1 – 2 : Trois notions fondatrices

L'ethnométhodologie s'appuie sur trois principes explicatifs : la descriptibilité, l'indexicalité et la réflexivité pour décrire ce travail méthodique, réalisé progressivement et temporellement en situation, et qui constitue les faits en réalité objective.

1 – 1 – 2 – 1 : La descriptibilité

Garfinkel considère que « les activités par lesquelles les membres organisent et gèrent les situations de leur vie courante sont identiques aux procédures utilisées pour rendre ces situations « descriptibles » (*accountable*) (Garfinkel, 1967 [2007] : 51). C'est l'observation des activités de la vie quotidienne des membres qui permet de saisir comment ces activités sont méthodiquement rendues rapportables à toutes fins pratiques, c'est-à-dire *accountable*, synonyme selon Heritage d'« observable-racontable » (1984, 20). Dire que le monde social est *accountable*, cela signifie qu'il est disponible, c'est à dire descriptible, intelligible, et analysable. Cette analysabilité du monde social se révèle dans les actions pratiques des acteurs et contribue à leur reconnaissance en tant que cours d'actions intelligibles, rationnels, justifiables et socialement approuvés. Ainsi la descriptibilité de ces actions est la propriété des pratiques des acteurs sociaux qui permettent de rendre logiques et compréhensibles ces mêmes actions aux autres membres du même groupe.

Ces descriptions produites sont les explications que reçoivent et que donnent les acteurs de l'organisation sociale qu'ils vivent. Ainsi, l'ethnométhodologie traite les comptes-rendus du monde social que font les membres comme des accomplissements en situation et non comme des indices de ce qui se passe vraiment. Car l'objectif n'est pas de prendre les comptes rendus des membres comme des descriptions-reflets de la réalité sociale, mais d'analyser les procédures de ces comptes-rendus qui révèlent comment les acteurs reconstituent en permanence un ordre social soumis à d'incessantes évolutions.

1 – 1 – 2 – 2 : L'indexicalité

Cette notion vient d'un terme technique issu de la linguistique : bien qu'un mot ait une signification transsituationnelle, attestée dans les dictionnaires par exemple, il a aussi une signification distincte attachée à chaque situation particulière dans laquelle il est employé. Sa compréhension précise nécessite souvent des éléments complémentaires liés à son contexte de production. Les particules d'extension illustrent cette propriété de

l'indexicalité : *et cetera, ainsi de suite, et tout ça*. Ces éléments anaphoriques n'ont pas de référents fixes et sont employés pour référer à des savoirs communs partagés.

Pour Garfinkel, qui s'écarte de la conception traditionnellement représentativiste du langage qui délivrerait des descriptions transparentes du monde, c'est le langage naturel dans son ensemble qui est indexical dans la mesure où pour chaque membre, la signification de son langage quotidien dépend du contexte dans lequel ce langage apparaît. Ces descriptions s'ajustent à leurs circonstances par un travail interprétatif actif des locuteurs. Ces *accounts* ne doivent pas être considérés comme externes ou indépendants des contextes dans lesquels ils sont employés car pour Garfinkel, c'est le langage naturel dans son ensemble qui est indexical : même si une phrase est produite comme la simple description d'un état de faits, il faudra faire appel à ses caractéristiques contextuelles pour vérifier quelle est bien accomplie pour être une description et non pas, par exemple, une plaisanterie ou une métaphore.

De même, l'intelligibilité des actions ne peut surgir que localement car toute action est irrémédiablement indexicale (Garfinkel / Sacks, 1970) : ceci signifie qu'elle se structure en se rapportant aux circonstances locales de son déploiement et en s'adaptant au contexte d'où elle surgit. Dans cet ajustement permanent au contexte et aux contingences de l'action, les individus communiquent, raisonnent, prennent des décisions, pour donner du sens et accomplir leurs activités quotidiennes. Comment les acteurs produisent-ils et traitent-ils l'information dans leurs échanges mutuels ?

1 – 1 – 2 – 3 : La réflexivité

Pour Garfinkel, cette intercompréhension passe par la coordination des actions des interactants et par la coopération : les interactants peuvent coopérer parce qu'ils partagent des savoirs communs qui leur permettent d'interpréter mutuellement leurs paroles. Garfinkel parle du « mécanisme de la réciprocité », une notion proche de la thèse générale de la réciprocité des perspectives chez Schütz : tout interactant est pris dans une activité d'inférence continue. Ainsi, chaque locuteur s'emploie à interpréter les

dières et actions de son interlocuteur, tout en interprétant comment celui-ci va à son tour interpréter ses propres paroles. De plus, il fera aussi des hypothèses sur la façon dont son interlocuteur a interprété ce qu'il a lui-même interprété. En résumé, chaque locuteur s'emploie, au fil des échanges, à se faire une représentation des réflexions de son interlocuteur.

1 – 2 : L'éthnométhodologie et le langage : l'analyse de conversation

Harvey Sacks, moins guidé par un intérêt particulier pour la langue que par le projet d'élaborer la description des méthodes des activités sociales, reprend le raisonnement ethnométhodologique pour étudier les compétences sociales qui sous-tendent l'interaction sociale et langagière, c'est-à-dire les procédures et les attentes à travers lesquelles l'interaction est produite et comprise. Les ethnométhodologues parlent d' 'accomplissement' (*achievement*), c'est à dire de processus endogènes élaborés localement et collectivement par les participants dans leur ajustement mutuel et dans leur adéquation au contexte.

Cette perspective implique un regard particulier sur les ressources langagières : elle ne traite pas de formes pour en faire une description générale dans une grammaire. Elle considère que ce sont ces procédés ou ethnométhodes des locuteurs qui construisent le sens et assurent l'intercompréhension dans les activités langagières ordinaires. Dans cette perspective, l'analyse des activités descriptives des acteurs ne renvoie pas à une réalité externe mais à la façon dont la description est produite. Cette analyse s'intéresse aux modes de production de la description elle-même, par l'activité langagière du locuteur à la fois énonciatrice et sociale.

Pour saisir ces ethnométhodes langagières, Garfinkel (1967) a étudié des conversations ordinaires, enregistrées dans des situations de recherche non provoquées et transcrites,

pour s'attacher aux détails de la conversation vers lesquels s'orientent les membres tout en ne les remarquant pas (*seen but unnoticed*). C'est l'analyse de ces détails qui lui a permis de décrire les procédures conversationnelles utilisées par les membres pour identifier leurs activités comme relevant d'un certain type et d'un certain contexte.

Ce type d'analyse requiert un regard non informé (*unmotivated looking*) par des questions préalables, une *unmotivated examination* des données, afin que l'analyste saisisse quels sont les problèmes qui se posent aux acteurs et comment ceux-ci les résolvent. C'est le point de vue des membres qui est privilégié avec une mentalité analytique particulière puisqu'il ne s'agit pas d'expliquer leur démarche en termes généraux mais de montrer et de décrire leurs façons de faire.

Dans la perspective de l'analyse conversationnelle, la circulation du sens est aussi le fruit d'un travail interactif constant : les actions des locuteurs ne sont jamais traitées comme relevant d'un individu isolé. Au contraire les activités langagières sont appréhendées comme une activité interactionnelle régie par une organisation qui engage le collectif des participants. Les locuteurs recourent continuellement à des processus de co-adaptation, reformulation, sollicitation, explicitation pour faciliter leur communication. A cette fin, ils sont engagés dans un travail constant de coordination, de synchronisation, d'ajustement de leurs perspectives, qui instaure un ordonnancement de la conversation.

Le maintien de ce caractère ordonné de la conversation est d'abord une préoccupation des membres (avant d'être celle de l'analyste) car il leur permet de fabriquer et de comprendre leur monde quotidien. Cet ordre est visible dans le déploiement temporel de la conversation, ou discussion, où l'on voit l'articulation entre les moments précédents et les moments suivants, qui tout à la fois, projettent des attentes et des contraintes. La description de cet ordre se fonde sur la prise en considération de la dimension de la séquentialité et de la temporalité : dans le fil des échanges, chaque locuteur rend tour à tour observable la façon dont il a compris, à toutes fins pratiques, le tour précédent en rendant disponible son interprétation qui fera elle-même l'objet d'une prise en compte visible dans l'action du locuteur suivant (par exemple, une ratification,

ou au contraire un désaccord, une réparation, etc.). C'est en étudiant cette séquentialité fondamentale de l'échange que Garfinkel a mis en évidence la « machinerie » du *turn-taking* (voir le développement consacré au système du *turn-taking* : page 55). L'alternance des tours de parole a été décrite dans l'article *princeps* de Sacks, Schegloff et Jefferson (1974) : dans une conversation ordinaire, comme dans une discussion institutionnelle, le moment des prises de parole et de leur ordre sont le produit d'une coordination entre les locuteurs qui s'emploient à minimiser, à la fois les chevauchements et les silences entre chaque tour.

Sacks (1992-vol 2 : 521-575) propose comme unité minimale dans l'organisation de la conversation, la paire adjacente, certaines présentant des traits typiques comme les paires adjacentes question/réponse, salutations/salutations, offre/remerciement, etc. La paire adjacente implique une relation particulièrement étroite en deux tours de parole (pour une présentation en français, voir Bange, 1992 : 39-42, et dans le présent écrit, voir le développement page 57). Elle se caractérise par son caractère reconnaissable et contraignant qui suscite des attentes normatives et qui ouvre un espace d'obligations pour le locuteur suivant.

En déplaçant leur intérêt pour les interactions institutionnelles, Sacks, Schegloff et Jefferson (1974), se sont interrogés sur les particularités du *turn-taking* dans des espaces institutionnels qui vont contraindre sa structure en contexte d'interaction. L'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle renouvellent profondément la conception classique du contexte où l'articulation entre langage et société (ou entre action et société), prend la forme d'une distinction entre un événement local et un contexte qui l'englobe en étant une dimension externe à l'action. Dans cette perspective classique, le contexte se définit par un ensemble fixe de paramètres déterministes préexistant à l'action ou à la parole. Ainsi, la notion de contexte peut s'appréhender à partir de différents niveaux, du plus local au plus global, du plus micro au plus macro, en faisant intervenir des dimensions très différentes : le contexte immédiat (*setting*), le contexte situé ailleurs que dans l'environnement immédiat, tels que l'inter-discours et les connaissances partagées, l'espace physique, le cadre institutionnel, les structures,

sociales, l'identité des participants, etc. Dans ce cadre, l'activité dépend des éventualités du contexte auquel elle s'adapte.

En opposition à cette conception, la perspective praxéologique de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle ne traite pas le contexte comme des situations auxquelles l'interaction s'ajuste pour s'organiser selon des caractéristiques sociales déterminées à l'avance par le chercheur, tels que la classe socioprofessionnelle des participants, leur pays d'origine, l'âge, sexe, etc. Le contexte est vu comme non préexistant, dynamique et émergent, accompli par les participants. L'action est d'emblée considérée comme située et ne nécessite pas d'être remise dans son contexte pour en apprendre quelque chose de nouveau par rapport à l'analyse « hors contexte ». C'est l'*accountability* des procédures des membres qui rend reconnaissables les propriétés pertinentes du contexte. Celui-ci émerge réflexivement de la manière dont les participants organisent leur action, en s'ajustant à ce qu'ils interprètent comme constituant les propriétés du contexte (*activities context-shaped*); propriétés qu'ils configurent en retour d'une manière spécifique par leurs actions localement ajustées (*activities context-renewing*). Par exemple, ce type d'approche ne considèrera pas des catégories explicatives telles que : « expert », « chef » ou « exécutant » ou encore « malade », « médecin », comme des ressources à la disposition du chercheur pour son analyse mais comme des objets traités comme pertinents par les interactants et pour l'organisation séquentielle de l'échange.

**Chapitre 2 - L'objet de l'enquête : ces métiers
constitués à partir du verbe comme mode
d'action**

2 – 1 : Mon activité professionnelle comme objet d'enquête : un espace d'exercice constitué par une parole-en-action

La genèse de mon questionnement trouve sa source dans l'exercice de ma profession, c'est pourquoi j'ai constitué ma propre activité professionnelle en objet d'enquête. J'inscris ainsi ma réflexion dans la lignée des analyses de l'*institutional talk-in-interaction* (qui se sont explicitement posées la question de la manière dont on pouvait rendre compte de l'« institutionnalité » du contexte et du lien micro-macro - Schegloff, 1987), et celles des *workplace studies* (qui ont davantage exploré la dimension matérielle et environnementale de l'action).

C'est de l'observation des pratiques méthodiques par lesquelles les professionnels accomplissent leur travail quotidien qu'a émergé une perspective qui s'attache moins aux structures du monde du travail qu'aux pratiques ordinaires des professionnels (qu'il s'agisse ou non d'un contexte scientifique) en insistant sur la centralité des activités sociales comme constitutives de la réalité. Ainsi, l'attention croissante qui s'est développée pour les interactions au travail pose celui-ci comme une unité d'analyse à décrire en tant que système d'activités situées.

L'exercice du travail social se déploie à partir de la rencontre en face à face avec l'utilisateur. Cette rencontre est l'occasion d'une interaction où le professionnel s'emploie à établir une relation particulière dite « relation d'aide » marquée par une attitude particulière d'empathie, de respect, etc. (Rogers, 1970) (ce terme relation d'aide étant un terme professionnel, il sera désormais typographié en italiques ; voir son développement page 47). Cette *relation d'aide* qui unit le professionnel et l'utilisateur est de nature interlocutive et son accomplissement se fait obligatoirement par le langage (Ravon / Ion, 2005 : 76) : « Quotidiennement (...) le travailleur social écoute, conseille, exhorte, prescrit, demande, fait parler, traduit, se fait porte-parole, essaie de convaincre ; bref, il parle (...) c'est encore et toujours autour de l'usage de la parole que s'articulent toutes les activités quotidiennes ». Or jusqu'à présent, les études examinant les interactions

langagières des travailleurs sociaux se sont focalisées sur la qualité et les valeurs déployées dans la relation du professionnel avec son usager sans s'intéresser à la question du rôle de cette parole interactive et située. Constituer la parole-au-travail comme objet d'étude, c'est s'interroger sur les modalités de l'activité langagière, à la fois « constitutive et constructrice de l'activité de travail » (Porquier, 2003 : 57) dans sa dimension située, et reconnaître que cette activité verbale, loin d'être simplement additionnelle ou superflue, constitue en elle-même l'essentiel de la tâche à effectuer.

De façon plus générale, en France cette notion de « parole *comme* travail » (Lacoste, in Boutet, 1995 : 23-44) a jusqu'ici fait l'objet de peu d'études. Les chercheurs d'horizon divers (tels que l'ergonomie, la psycholinguistique ou encore la sociologie) ont plutôt abordé cette question sous l'angle de la parole *dans* le travail. Ces études se sont essentiellement consacrées à l'investigation du rôle du langage dans la mise en oeuvre de l'activité professionnelle, en distinguant langage et activité.

Dans le monde anglo-saxon, les données institutionnelles ont fait l'objet d'analyse dès les premières années d'émergence de l'analyse conversationnelle : Schegloff (1968, voir 1986), réalise sa thèse sur la base d'un corpus d'appels téléphoniques à la police et Sacks la sienne en (1967, voir 1972), sur un corpus d'appels à un service de prévention du suicide. Ces premières analyses s'intéressent moins à l'institutionnalité de ces appels qu'aux propriétés génériques de l'interaction, conduisant à la formulation du modèle du *turn-taking*. Plus tard, les recherches sur les interactions professionnelles se développent dans les années 80 pour étudier comment les principes de gestion, de maintien et de développement d'une institution sont reconnaissables dans l'interaction pour interpréter l'organisation de l'action comme appartenant à l'institutionnalisation du contexte en question : Mehan (1979), Atkinson / Drew (1979), Boden / Zimmerman (1991), Drew / Heritage (1992) ; En France : Coulon (1993) (institutions éducatives), Relieu / Brock (1995) (interactions médiatiques), Bonu (1998) (entretiens d'embauche, entre autres). Ces études ont exploré la dépendance des modalités de l'organisation de la parole en interaction avec les caractéristiques institutionnelles du contexte, par exemple, en identifiant des modes spécifiques pour la machinerie des tours de parole en corrélation avec l'environnement institutionnel : Heritage (1984) parle de « structures en actions »

saillantes pour qualifier les formes particulières de ces *turn-taking* qui sont activement soutenues par l'orientation des participants vers certains rôles et types d'activités qui leur sont propres.

L'étude de la parole en interaction au sein d'un cadre institutionnel questionne particulièrement la manière dont on peut prendre en compte de façon intégrée la structuration du contexte et l'organisation de l'interaction au-delà des dichotomies entre interne versus externe ou dépendant versus autonome. Focaliser l'intérêt analytique sur l'action située n'équivaut pas pour les ethnométhodologues à considérer que les membres réinventent et redécouvrent constamment les règles de leurs propres actions mais que la culture, la société, le langage, sont le produit d'accomplissements pratiques. Le fait que l'action soit considérée comme organisée de façon localement située et endogène par les membres (par l'ajustement reconnaissable de leurs conduites), n'exclut pas qu'il y ait des normes, ou un horizon historique de normes, de culture, de croyances. Celles-ci sont invoquées de façon locale et réflexive dans le cours de l'action qu'elles ne déterminent pas mais dont elles permettent à la fois l'interprétation, l'évaluation, et l'organisation adéquate par rapport à des attentes normatives et morales. Ces paramètres que sont les normes, les valeurs, les représentations sont traitées comme des ressources mobilisées sur la base de leur interprétation pratique dans l'action dont le sens est constamment retravaillé dans et par l'action (Quéré, 1997 : 166) : « l'intérêt de cette perspective est d'insister sur le caractère non prédéfini des situations, des actions, des objets et du cadre de travail : ceux-ci acquièrent leur définition précise dans une dynamique de codétermination orientée par l'activité en cours. Mais parler de caractère non prédéfini ne signifie ni enfermement dans des situations, ni création situationnelle, ex nihilo, des ressources nécessaires. Cela veut dire simplement que les choses et les personnes, les événements et les situations acquièrent leurs déterminations singulières localement et à toutes fins pratiques, dans un processus continu d'orientation de l'activité, d'organisation des perspectives, de structuration de l'environnement et d'ordonnement de cours d'action ». Ainsi c'est l'action, par ses modalités singulières d'organisation, contextuellement ajustées et adéquates, qui définit une situation « sous-définie », celle-ci devenant alors pensée de manière temporalisée, dynamique, émergente et non pas comme le produit d'un ensemble fixe de paramètres

préétablis et immuables. C'est par leur vision centrée sur la définition du caractère situé de l'action (en termes d'indexicalité, de réflexivité, de temporalité et d'accomplissement pratique), que Sacks et Schegloff ont montré en quoi la parole était à la fois profondément ancrée dans son contexte et en même temps organisée par des procédés dotés d'une généralité certaine : c'est la forme que prend la parole qui révèle l'orientation vers le contexte social et qui, ce faisant, l'accomplit en tant que tel.

Cette recherche se déroule dans un contexte professionnel intégré au champ du monde du travail social. Cet environnement institutionnel, façonné par un parcours historique relativement récent, réunit un ensemble de caractéristiques qui définissent ses missions, règlementent ses modalités d'exercice et dessinent aujourd'hui le paysage multiforme des institutions vouées à l'action sociale de la société française contemporaine. Dans ma perspective praxéologique où l'interaction constitue moment par moment l'accomplissement pratique des structures sociales, il me semble indispensable de procéder à une présentation ethnographique de ce contexte. Ceci non pas pour l'utiliser en tant que ressource explicative mais pour permettre au lecteur de connaître les orientations, valeurs, attentes, normes qui structurent cet arrière-plan, l'univers de l'action sociale vers lequel s'orientent les professionnels, dont je fais partie, et qu'en retour nous configurons et réinventons sans cesse par nos activités quotidiennes, locales et situées.

2 – 2 : Travail social et action sociale : un agir professionnel difficile à définir

Le travail social se déploie dans un certain nombre d'actions qui visent à assurer la « cohésion sociale ». Ces termes de cohésion sociale sont inscrits dans la loi qui définit l'essence de l'action sociale.

En 1959, les Nations Unies donnaient la définition suivante du travail social :

« Le travail social est une activité visant à aider à l'adaptation réciproque des individus et de leur milieu social ; cet objectif est atteint par l'utilisation de techniques et de méthodes destinées à permettre aux individus, aux groupes, aux collectivités de faire face à leurs besoins, de résoudre les problèmes que pose leur adaptation à une société en évolution, grâce à une action coopérative, et d'améliorer les conditions économiques et sociales ».

En France, c'est l'action sociale qui est définie par le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

Deux articles de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, donnent une définition de celle-ci qui désigne, plus qu'elle ne définit, un vaste champ d'actions avec ses missions, ses publics et ses acteurs :

Article L. 116-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) :

« L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1. »

Article L. 116-2 du CASF :

« L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire. »

www.dgcl.interieur.gouv.fr/sections/les_collectivites_te/missions

Par leur caractère extensif, ces articles traduisent le choix du législateur de valider sans strictement l'encadrer, une définition de l'action sociale sous une forme notionnelle qui reste générique. Cette définition cerne un agir au sein de la société qui vise à améliorer ou à en prévenir ses dysfonctionnements, induisant un type d'interventions conçues comme « interstitielles », c'est à dire vouées à compléter les insuffisances ou les manques des dispositifs légaux.

Cette approche généraliste est elle-même l'expression de la difficulté pour définir le social. Soit celui-ci est abordé en termes négatifs : le social n'est ni le sanitaire, ni le médical, ni l'économique, ni le culturel, etc. Il devient alors une sorte de résidu qui se réduit au fur et à mesure que les autres champs étendent leurs frontières. Dans cette perspective, le social est abordé par son objet, les difficultés des individus ou des familles, dans une visée de résolution des problèmes. L'approche adoptée peut être totalisante : le social est tout, de l'ordre du transversal, aussi bien politique, que culturel, qu'économique, etc. L'analyse s'attache alors au fonctionnement et aux dysfonctionnements sociaux en proposant des développements ou des corrections des dispositifs institutionnels.

Une autre perspective est de s'intéresser au social non plus en tant qu'objet mais en tant que pratique ou expertise. Cependant une définition savante de « faire du social » n'émerge pas. Les définitions officielles ne disent pas grand chose de la pratique en termes opérationnels d'un savoir-agir avec une mise en œuvre spécifique de règles qui sont les marques d'une pratique professionnelle : « Le savoir systématique d'une profession a, croit-on, quatre propriétés essentielles : il est spécialisé, il est bien balisé, il est scientifique et il est standardisé. » (Schön, 1994 : 48). Si l'action sociale reste à définir dans son essence, elle peut être approchée par l'examen de ses déclinaisons visibles dans les formes d'action qui ont jalonné le parcours historique des services sociaux en France. C'est l'objet de la section suivante.

2 – 3 : Genèse et mutations de l'action sociale

L'action sociale est née de manière empirique, à la fin du XIX^{ème} siècle, en s'inscrivant dans la longue tradition française de la bienfaisance et de l'assistance à dominante catholique. Avec l'essor d'une classe ouvrière urbaine, l'assistance sociale, fondée sur le bénévolat, a pour principal objet l'ouvrier "relevable" (Verdès-Leroux, 1978 : 13-22). Elle trouve sa concrétisation, dans la création de résidences ou de maisons sociales au coeur des quartiers populaires.

Dès cette époque, l'assistance sociale s'emploie à se démarquer des méthodes de l'Assistance publique considérant que l'automatisme et la systématique de ses réponses globales ne sont pas un gage d'efficacité. Elle se distancie également de la pratique de la charité qui prône le recours aux seules qualités de coeur pour agir. Dans cette perspective, l'assistance sociale requiert de ses agents une prise en compte individualisée des problèmes d'un individu pour une recherche de solutions adaptées. Cet attachement à la reconnaissance de la singularité de la personne et à l'individualité de la prise en charge reste encore aujourd'hui un des aspects fondateurs de l'action sociale. Celle-ci est conçue comme une assistance éducative : « promouvoir l'ouvrier par une pédagogie de « relèvement » (Verdès-Leroux, 1978 : 219). Cette conception contribue à la partition entre les « relevables » de l'action sociale et les « assistables » de l'Assistance publique.

Au fil du XX^{ème} siècle, l'action sociale va connaître une extension croissante avec l'installation de services sociaux sur les lieux mêmes des entreprises et usines, toujours avec des actions à visée morales mais aussi médicales et hygiénistes. Aux préoccupations strictement médicales (la lutte contre la tuberculose, la mortalité infantile et les maladies vénériennes) viendront s'agréger petit à petit la reconnaissance de l'importance des loisirs et de la pratique sportive (notamment à partir du Front populaire en 1936). Tout au long de ces périodes, l'action sociale se définit en termes d'offres de services ou de dons sans que soit théorisé la qualité de la prise en charge individuelle.

Si avant la seconde guerre mondiale, le service social se décline encore sous forme de structures très souples, il s'institutionnalise sous le régime de Vichy. Après la Libération, les services sociaux vont être organisés par les pouvoirs publics et rendus obligatoires dans de nouveaux secteurs. C'est à cette période que le service social devient un service public financé sur des fonds publics, avec des orientations définies par l'Etat. A la faveur de la forte expansion industrielle et urbaine des années 60 et 70, le travail social se développe dans un contexte facilitateur de croissance économique qui promeut l'idée, sous l'égide d'un Etat-providence, d'une possible réconciliation de l'économique et du social. Dans le même temps, s'opère la prise de conscience de l'interdépendance de ces métiers à l'égard des politiques de l'Etat, provoquant de vives critiques sur les formes insidieuses d'un possible "contrôle social" et de ses processus de "normalisation" dont se rendait complice le travailleur social (Donzelot, 1977). Le fondement du travail social reste dans son essence la fourniture de prestations (matérielles, financières et de services aux plus pauvres).

Début des années 80, la crise économique a pour conséquences concrètes d'étendre le champ d'intervention du travail social (avec l'aggravation des conditions d'existence des salariés non protégés, du chômage, de l'endettement des ménages, l'apparition de nouvelles marginalités, etc.). Liée aux politiques sociales et culturelles, cette intervention de la puissance publique dans le champ de l'action sociale démultiplie les dispositifs de soutien au gré de l'émergence et de la visibilité des problématiques répertoriées : les familles monoparentales, l'insertion des jeunes des banlieues, l'isolement des personnes âgées, la prise en charge des handicapés, l'accès à l'emploi des non diplômés, etc. Ces politiques publiques en cumulant la reconnaissance des publics à soutenir, contribuent à installer l'action sociale au cœur de la cité et du dispositif démocratique. Cet élargissement du champ du travail social avec le repérage d'une multiplicité de publics en risque de « décrochage » provoque une prise de conscience d'un risque de danger pour la cohésion de notre société. De cette prise de conscience va émerger toute une réflexion autour des liens inter-individus et inter-groupes indispensables pour préserver cette cohésion sociale.

2 – 4 : créer du lien social : c'est faire corps social par le langage

L'idée de cohésion est au cœur même du concept de société : en veillant à la cohésion de sa structure, une société conjure son risque d'éclatement et assure sa pérennité. Castel (1995 : 25) définit ainsi la « question du social » : « (elle) est un défi qui interroge, remet en question la capacité d'une société (ce qu'en termes politiques on appelle une nation) à exister comme un ensemble lié par des relations d'interdépendance. (...) Cette question s'est nommée la première fois explicitement comme telle dans les années 1830. (...) C'est la question du paupérisme. Moment essentiel que celui-là, lorsque le divorce est apparu quasi-total entre un ordre juridico-politique fondé sur la reconnaissance des droits des citoyens et un ordre économique qui entraîne une misère et une démoralisation de masse. (...) Ce hiatus entre l'organisation politique et le système économique permet de marquer, pour la première fois avec clarté, la place du « social » : se déployer dans cet entre-deux, restaurer ou établir des liens qui n'obéissent pas à une logique strictement économique ni à une juridiction strictement politique. Le « social » consiste en systèmes de régulation non marchands institués pour tenter de colmater cette béance. »

Aujourd'hui dans notre contexte contemporain d'individualisation croissante et de distension des liens sociaux, l'attention et le soutien qui sont accordés à ces derniers sont visibles dans l'organisation du système de protection des membres de la société. Celui-ci régule les formes des protections civiles (civiles au sens où elles garantissent les libertés fondamentales et la sécurité des biens et des personnes dans le cadre d'un Etat de droit) ; ainsi que les protections sociales (au sens où elles organisent les formes de solidarité en couvrant les principaux risques susceptibles d'entraîner une dégradation de la situation des individus : la maladie, l'accident, le veuvage, la vieillesse, le chômage, etc.).

Cette notion de « lien social » à instaurer, entretenir et préserver est fondamentale : « L'homme est lié aux autres et à la société, non seulement pour assurer sa protection face aux aléas de la vie, mais aussi pour satisfaire son besoin vital de reconnaissance,

source de son identité et de son existence en tant qu'homme » (Paugam, Que sais-je, 2008). C'est Mead (1934, trad. 2006) qui a démontré que le rôle de la perception de l'autre sur le développement de la conscience de soi : un sujet ne peut prendre conscience de lui-même que dans la mesure où il apprend à considérer ses actions à travers les échanges qu'il établit avec des personnes, elles-mêmes engagées et orientées les unes envers les autres. C'est cette reconnaissance réciproque qui détermine le développement de l'individualité : « Les liens sociaux sont multiples et de nature différente, mais ils apportent aux individus à la fois la protection et la reconnaissance nécessaire à leur existence sociale. (...) La protection renvoie à l'ensemble des supports que l'individu peut mobiliser face aux aléas de la vie, (...) la reconnaissance renvoie à l'interaction sociale qui stimule l'individu en lui fournissant la preuve de son existence et de sa valorisation par le regard de l'autre (Paugam, 2008 : 63).

Je reprends la distinction entre « social » et « sociétal » de Castel (1995 : 48) : « on conviendra de nommer « sociétale » cette qualification générale des rapports humains, en tant qu'elle se rapporte à toutes les formes d'existence collective ». La qualification de « sociétale » s'applique à une communauté entièrement régie par les régulations de la sociabilité primaire, c'est à dire les systèmes de règles ancestrales liant directement les membres d'un groupe sur la base de leur appartenance familiale, de voisinage, de travail et tissant des réseaux d'interdépendance sans la médiation d'institutions spécifiques. C'est une société sans « social », caractéristique des sociétés traditionnelles à dominante agraire (en particulier, la société féodale française) où des structures corporatistes fonctionnent comme des systèmes auto-régulés avec des solidarités-dépendances verticales et des interdépendances horizontales. Celles-ci assurent l'intégration de tous les individus et la précarité des conditions de vie est compensée par la densité des réseaux assurant une protection rapprochée. Le « social », par contre, est une configuration spécifique de pratiques qui ne se retrouvent pas dans toutes les collectivités humaines.

Lorsque l'ensemble protecteur des relations de proximité qu'entretient un individu sur la base de son inscription territoriale fait défaut, il y a un risque de désaffiliation (Castel, 1995) de ces réseaux d'intégration primaire. Cette notion de désaffiliation n'entérine pas

une rupture mais retrace un parcours qui va de l'intégration à l'inexistence sociale. Le « grand renfermement » sous l'Ancien Régime (XVII - XVIIIème siècle) des errants, isolés, et autres vagabonds mendiants (Foucault, 1961), symboles de l'altérité totale par rapport aux organisations communautaires, illustre de façon exemplaire cette volonté de contraindre les liens de cette sociabilité primaire, malmenée par le développement des villes, afin de restaurer l'appartenance communautaire et sa cohésion globale. Car c'est l'inscription de l'individu dans un ensemble de liens sociaux qui assurent à ce dernier la reconnaissance d'autrui, par la mise en œuvre de sa protection.

Les travaux d'Elias (1987) ont mis en évidence que l'inscription de l'individu dans un ensemble de liens sociaux se décline dans une pluralité d'appartenances. Cet auteur utilise le concept de configuration qu'il illustre par la métaphore du filet (Elias, 1991 : 70-71). Il analyse le lien social des sociétés modernes comme l'entrecroisement de plusieurs liens, après avoir fait le même constat que les sociologues qui l'ont précédé : la conscience de l'individualité est paradoxalement d'autant plus forte que les dépendances réciproques qui lient les individus entre eux sont intenses. Cette image du filet qui suggère la complexité des interdépendances entre les individus, est reprise dans l'expression contemporaine : « retisser le lien social ». Paugam (2008 : 64) établit une typologie de ces liens sociaux : le lien de filiation, le lien de participation élective, le lien de participation organique entre acteurs de la vie professionnelle et le lien de citoyenneté ; tous ces liens se déclinant à la fois sous une forme de protection et une forme de reconnaissance.

Si ces liens contribuent à une reconnaissance symbolique de l'individualité de chacun en l'inscrivant dans un réseau social qui assure sa prise en charge protectrice, le lieu où la symbolique du lien prend corps est la rencontre concrète avec autrui. L'entrée en contact des individus et leur mise en lien produit une relation qui façonne une situation de communication. Même si la communication n'est pas uniquement verbale, une grande partie repose sur l'utilisation du langage, sous forme d'interactions verbales. C'est le recours à ces interactions verbales, au cours d'entretiens généralement individuels, qui est la forme privilégiée dans les pratiques du travail social pour établir ou rétablir une relation sociale, jugée défectueuse ou faisant défaut : parler avec l'autre dans ce contexte

professionnel est un « savoir-agir » (Schön, 1994). Au delà d'échanges d'informations, la parole-en-interaction a pour visée de construire et ou de réparer une intersubjectivité défailante ou inexistante, condition nécessaire pour (ré)intégrer le groupe.

Schütz (1962 : 11) a été un des pionniers à reconnaître le rôle de l'intersubjectivité dans la connaissance courante du monde par l'individu et sa construction du monde social, en mettant en évidence la « réciprocité des perspectives » en action dans l'interaction sociale et verbale. Cette conception qui présuppose que les membres font comme s'ils partageaient un point de vue interchangeable sur l'action signale le rôle fondateur de l'interaction qui favorise l'émergence d'une intersubjectivité : « (The) world is not my private world but an intersubjective one and that, therefore, my knowledge of it is not my private affair but from the outset intersubjective and socialized ».

Pour les ethnométhodologues, c'est cette intersubjectivité qui permet aux membres d'une communauté d'accomplir l'ordre social et le monde dans son objectivité, par la coordination de leurs activités. Leurs travaux reconnaissent la conversation comme le lieu prototypique et central de la vie sociale, de la socialisation et du maintien de l'ordre social. Pour Schegloff (1992 :1295), la conversation apparaît comme une forme fondamentale de sociabilité offrant l'ultime lieu pour préserver l'intersubjectivité : « Organizational features of ordinary conversation and other talk-in-interaction provide for the routine display of participants' understandings of one another's conduct and of the field of action, thereby building in a routine grounding for intersubjectivity. This same organization provides interactants the resources for recognizing breakdowns of intersubjectivity and for repairing them ». Il défend la conception d'un accomplissement procédural de l'intersubjectivité (1992 : 1299) : (...) « intersubjectivity is not a matter of a generalized intersection of beliefs or knowledge, or procedures for generating them. (...) Rather, particular aspects of particular bits of conduct that compose the warp and weft of ordinary social life provide occasions and resources for understanding, which can also issue in problematic understandings. (...) The solution surely is provided for by a resource that is itself built into the fabric of social conduct, into the procedural infrastructure of interaction. (...) this involves a self-righting mechanism built in as an integral part of organization of talk-in-interaction ».

Dans mon approche praxéologique du langage, qui considère que les pratiques ne sont pas vues comme déterminées par des modèles normatifs qui leur seraient extérieurs mais comme s'organisant de façon endogène et localement située, les outils de l'analyse conversationnelle vont me permettre d'examiner par quelles méthodes les professionnels du social contribuent à instaurer et maintenir cette intersubjectivité dans leurs pratiques langagières quotidiennes.

Ces pratiques langagières s'inscrivent dans le cadre de différents métiers qui sont exercés par des professionnels désignés sous les termes de travailleurs sociaux. En quoi consistent ces métiers ? Quelles sont leurs modalités d'action ? La section suivante présente un aperçu synthétique de ces professions modelées par les circonstances socio-économiques de l'histoire de la France.

2 – 5 : Les travailleurs sociaux : qui sont et que font ces professionnels ?

2 – 5 – 1 : Un vocable unifiant pour une diversité de métiers

C'est en 1970 qu'au sein du ministère des Affaires Sociales est créée une sous-direction des « professions sociales et du travail social » à l'intérieur de la « direction sociale ». C'est le premier pas d'une reconnaissance institutionnelle des métiers à vocation sociale. C'est une légitimation d'ordre statutaire qui s'emploie à réglementer en exercice professionnel des métiers, en en définissant les missions, les mandats, les rémunérations, l'organisation des formations et des voies d'accès aux postes de travail.

Entre métier et profession, Autès, (1999 : 224) établit la distinction suivante : « La profession renvoie au système des emplois, à leur hiérarchisation dans le cadre de

relations professionnelles négociées et instituées, alors que le métier réfère davantage aux activités, à ce qui est effectivement mis en œuvre, au travail ».

Cette reconnaissance intervient pour organiser la professionnalisation des praticiens du social qui se répartissaient jusque là en trois grandes catégories distinctes : les métiers de l'aide d'assistance, avec un effectif presque exclusivement féminin et une mission autant sociale que médico-sociale ; les métiers de l'éducation spécialisée, beaucoup moins structurés, avec un personnel souvent formé « sur le tas » et chargé d'un domaine d'intervention à la fois vague et vaste, celui de l'« enfance inadaptée » ; et enfin les métiers de l'animation, plus récents et plus flous encore s'inscrivant dans l'histoire de l'éducation populaire et affectés au développement socioculturel de la vie locale.

Ce paysage professionnel du travail social se présente de façon très disparate et le principe de son unité n'est pas encore forgé. Tous ces métiers ont entre eux des parentés ou des cousinages, depuis les idéaux de la vocation jusqu'à la dépendance à l'égard des médecins, des magistrats ou des notables. Mais ils se sont développés à distance relative les uns des autres, et ils ne sont pas symboliquement unifiés. (Ion / Tricart, 1984 : 14)

Le métier le plus ancien est celui d'assistante sociale avec la création du diplôme d'assistant de service social en 1932, contemporain des premières lois sur la protection sociale et l'aide sociale à l'enfance. A ses côtés, coexisteront d'autres métiers : les « surintendantes d'usine », les infirmières visiteuses, les visiteuses-contrôleuses des assurances sociales et les assistantes polyvalentes familiales. La légitimité de ces professions d'assistance sera doublement affirmée par les politiques publiques (par exemple, en créant des dispensaires) mais aussi par le soutien des classes aisées avec la mise à disposition de structures associatives privées, de médecins, etc.

Les éducateurs spécialisés apparaissent plus tardivement en tant que salariés, dans l'entre-deux-guerres, au croisement des traditions du scoutisme et de l'éducation populaire. Sous le double parrainage des médecins et des magistrats, ce métier plutôt masculin recrute alors dans les couches moyennes et populaires de la société. Quant au

corps des animateurs, issu de l'éducation populaire, il se constituera à partir de la Libération.

Entre les années 1950 et 1970, ces métiers vont connaître une extension numérique sans précédent, formant ainsi un groupe socioprofessionnel vaste et composite avec l'apparition de diplômes nationaux : les éducateurs spécialisés (1967), les animateurs (1970), les éducateurs de jeunes enfants (1974), les éducateurs techniques spécialisés (1976), les moniteurs d'atelier (1970), les aides médico-psychologique (1972), les animateurs socioculturels (1970), les conseillères en économie sociale et familiale (1974) et enfin, les délégués à la tutelle aux prestations sociales.

C'est après 1968 que l'appellation de « travailleur social » s'impose (en se superposant et non en se substituant aux vocables antérieurs d'assistant sociale, d'éducateur ou d'animateur) pour désigner des institutions et des métiers jusqu'alors identifiés comme relevant de logiques distinctes. Ce terme réussit ainsi à agréger des histoires, des ensembles de pratiques et des agents aux caractéristiques très hétérogènes, ayant toutefois comme référent historique commun toujours prégnant, celui d'un l'idéal éducatif (Ravon / Ion, 2005) : « quelles que soient les conditions de la prise en charge de la clientèle (un service momentané, une situation d'urgence), il importe de transformer cette intervention ponctuelle en processus pédagogique de transformation des pratiques des personnes ou des groupes : la croyance au progrès, l'objectif d'émancipation constituent ainsi, au cœur des Trente Glorieuses, les vecteurs idéo-politiques de cet idéal professionnel ».

Cette appellation traduit l'attention qui se porte sur le travail social pendant ces années de bouleversements majeurs : économique (l'accélération de l'urbanisation, la poursuite de l'exode rural, les grands ensembles urbains, etc.) et culturel (la société de consommation, l'affirmation de la famille nucléaire, l'extension de la scolarité, etc.). Cet intérêt s'inscrit dans une perspective qui va au delà des préoccupations immédiates des professionnels qui agissent de façon dispersée auprès des « cas sociaux » ou des « handicapés » : c'est le rôle régulateur de l'Etat qui est interrogé.

Le succès du vocable « travailleur social » est à la mesure du brouillage des frontières qu'il opère en donnant le sentiment qu'avec ces professionnels de plus en plus nombreux et visibles partout dans l'espace social, ces métiers du social participent à une même fonction collective. Il opère un déplacement décisif de perspective qui permet de lire l'unité là où se lisait l'éclatement d'interventions très diverses et suggère que celles-ci peuvent s'inscrire dans la logique d'un dispositif institutionnel cohérent pour une gestion organisée de ce qu'on appelle alors les « problèmes sociaux ».

2 – 5 – 2 : Années de crise et nouveaux métiers : la recherche d'une nouvelle légitimité

La crise économique des années 1980 va profondément transformer ce contexte d'exercice : la puissance publique est confrontée à une montée du chômage sans précédent et à l'apparition de processus dits d'« exclusion ». Elle s'emploie alors à développer de nouvelles modalités d'action qui débouchent sur une progressive territorialisation des politiques d'action sociale avec de nouveaux dispositifs institutionnels mis en œuvre à partir de 1981 : « développement social des quartiers », « Eté Jeunes », « Missions locales », « Comités de prévention de la délinquance », etc. Ceux-ci favorisent l'émergence de nouveaux métiers du social susceptibles de fournir rapidement des réponses adaptés à ces problématiques territoriales jusque là inédites.

L'apparition de ces métiers bouscule l'organisation statutaire du monde du travail social en inventant des emplois : agents locaux ou conseillers d'insertion, chargés de mission RMI, agents de développement social, agents de l'insertion et de la politique de la ville. Ces nouveaux métiers instaurent la présence concrète d'individus chargés de différentes missions : agents d'accueil et d'information, agents de médiation, agents d'ambiance, adjoints de sécurité, aides-éducateurs, correspondants de nuit, « femmes-relais », « adulte-relais », etc. L'arrivée de ces personnels, souvent considérés comme des semi-professionnels peu ou très peu formés, contribue à la refonte du paysage traditionnel du travail social. Cette évolution se traduit par la nouvelle appellation d'« intervenant social » ; appellation qui aujourd'hui se substitue graduellement à celle de travailleur

social. Ravon et Ion (2005 : 37) note que ce terme d' « intervenant » met l'accent sur le caractère sur l'aspect limité dans le temps de la pratique relationnelle. Il signe l'amalgame de statuts professionnels aux qualifications les plus diverses, qui ne sont plus les vecteurs des idéologies de progrès et d'idéal éducatif.

Par ailleurs, le retour médiatisé des bénévoles de la société civile dans le champ de l'intervention publique avec les militants des organisations caritatives (Croix Rouge, Resto du Cœur, Secours Populaire, Secours Catholique, association de l'Abbé Pierre, etc.), et les semi-professionnels des fondations, tend à faire accroire à la non spécificité professionnelle des métiers du travail social.

La coexistence de cette pluralité d'acteurs et de ces nouveaux métiers aux côtés des professions traditionnelles a créé une véritable onde de choc et active encore aujourd'hui des questions existentielles : Si tout un chacun peut « faire du social » au pied de son immeuble, quels sont les traits constitutifs communs à toutes ces pratiques ? Qu'est-ce qui signe la professionnalité d'une pratique ? Fut-elle conduite par un intervenant social ou un travailleur social...

2 – 6 : La recherche inachevée d'une professionnalité

Aballéa (1992) caractérise la professionnalité d'un groupe professionnel par trois dimensions : un objet, une pratique et une expertise, le tout sous-tendu par des références déontologiques. Si les définitions officielles délimitent la visée d'une action sociale (résoudre des problèmes) auprès de publics ciblés, elles ne disent pas grand chose sur la pratique (ou l'expertise), et ses « règles de l'art » pour « faire du social ».

Or Paradoxalement pour ces métiers où l'exercice de la parole est essentiel, les travailleurs sociaux sont les premiers à déclarer qu'il est justement difficile de dire leurs pratiques car leur travail n'est ni codifié ni surtout codifiable. Leurs activités ne sauraient entrer dans des grilles ou des normes car justement leur spécificité, c'est cette

capacité constante à s'adapter à la demande, au milieu, au public, à répondre à la diversité et la singularité. Souvent, lorsqu'il s'agit d'expliquer ce que sont leurs métiers, ces professionnels disent d'abord ce qu'ils ne font pas : l'éducateur n'instruit pas, l'assistance sociale n'assiste pas, l'animateur n'anime pas et la travailleuse familiale ne fait pas le ménage. Alors comment appréhender ce qu'ils font ? Comment s'y prennent-ils concrètement lorsqu'ils sont en charge d'un territoire ou d'un public, et qu'ils ont à faire à des personnes, des familles ou des groupes ?

2 – 6 – 1 : Des tâches similaires pour des actions uniques

La mise en place des nouveaux diplômés et l'élaboration de conventions collectives ont été l'occasion d'essais de description des tâches du travail social. Et c'est sans surprise que l'observation sur le terrain a révélé une multitude d'actions de nature très diverse, occasionnelles ou au contraire programmées.

Même si aucune typologie n'a été légitimée au nom d'une profession, il est possible de retenir la partition suivante dans l'organisation du travail, celui-ci se déployant dans sept grands secteurs d'activités : des activités d'investigation (par exemple des visites au domicile), de dépannage (des aides financières, déblocages administratifs, ...), de tenue de permanences, de suivi ou d'accompagnement, d'organisation d'activités sportives, récréatives ou culturelles, de concertations organisées et enfin des temps d'autoréflexion sur la pratique (Ravon / Ion, 2005 : 73-93).

Cependant, ceux qui se reconnaissent comme intervenants sociaux ne situent pas l'essence de leurs actions dans une nomenclature détaillable dans un agenda : « Il (le professionnel) doit avant tout être capable d'utiliser tous les rouages de la machine qui circonscrit son activité. Médiateur entre la loi, les règlements, les ordonnances, les normes, les textes, et l'individu, il doit savoir appliquer le général au particulier, l'écrit à la situation singulière ; bref, il doit savoir résoudre, au moins temporairement, les cas non réglés par les procédures habituelles. (...) il est l'interface entre le monde réglementaire et le quotidien ». (Tricart / Ion, 1984 : 62)

Le terrain d'exercice du professionnel est constitué de toutes ces situations exceptionnelles pour lesquelles les réponses sont à inventer, en appui sur la loi, grâce à un rôle de médiateur entre la société et ceux qui ne s'inscrivent pas dans les formes dominantes et standards de la sociabilité ordinaire. Cette perception d'une assistance qui ne connaît que des individus dans des situations toujours uniques et hors du commun s'oppose à une appréhension synthétique des pratiques. Celles-ci, collant à l'individualité et la singularité, échappent à la généralisation de définitions universelles.

Toutefois, L'examen transversal et chronologique de l'ensemble de ces métiers du social par-delà l'extrême diversité des valeurs invoquées, permet de repérer une périodisation dans la façon dont les pratiques se sont organisées successivement autour de grands axes scientifico-techniques.

2 – 6 – 2 : Une convocation additionnelle de référents scientifiques

Raven et Ion (2005 : 85) remarquent que si le propre des travailleurs sociaux est de ne pas pouvoir légitimer leurs actions par une science spécifique, cela s'explique parce que le travail social étroitement lié au champ des sciences humaines s'est réfléchi à partir d'un certain nombre d'emprunts théoriques offrant un savoir d'arrière-plan disponible à l'image de celle d'un puzzle constitué par une multitude d'apports aux origines hétérogènes.

La multiplicité de ces « disciplines contributives » est lisible dans les référentiels professionnels et les cadres de référence transmis à l'étudiant au cours de la formation initiale préparant au diplôme d'assistant de service social. En 2004, les nouveaux programmes des organismes de formation en fournissaient la liste suivante, avec une place grandissante accordée aux matières juridiques :

- anthropologie et ethnologie (l'altérité, l'interculturalité, l'histoire des religions, l'interculturalité), santé (influence des pathologies physiologiques et mentales sur la

personne, les déterminants de santé, physiologiques et mentaux, la santé publique, les maladies à retentissement social, les dépendances, la santé communautaire),

- psychologie (développement de la personne aux différents âges de la vie, psychologie clinique, psychologie sociale, théories de la communication, la notion de groupe)

- sociologie (norme déviance, délinquance, sociologie du travail, des organisations socio-urbaines, sociologie de la famille, sociologie des organisations urbaine et rurale, l'éducation, le travail)

- droit (droit de la famille, droit social, droit du travail, protection sociale, droit des usagers, responsabilité et éthique professionnelles, le contrat, les responsabilités professionnelles, le secret professionnel, la protection de la vie privée, droit civil, droit pénal, législation sociale, droit public, droit constitutionnel, droit européen, réglementation de l'immigration, droit de la consommation)

- sciences politiques et sociales (les institutions politiques, les politiques sociales territorialisées, les dispositifs sociaux à destination de publics spécifiques, jeunes – demandeurs d'emploi - personnes âgées, etc.)

- sciences de l'éducation (théories de l'apprentissage, pédagogie des adultes, démarche d'évaluation)

- économie (générale, budget des ménages, surendettement, économie du territoire, développement local, économie sociale et solidaire)

- philosophie de l'action, éthique (la notion de personne, l'autre, l'étranger, la notion de jugement, de discernement, la prise de décision, philosophie politique, citoyenneté, démocratie, état, éthique de la recherche, initiation à l'histoire des religions, la notion de valeur, de respect, la déontologie professionnelle, informatique et respect des libertés individuelles, éthique de la conviction, de la discussion, de la responsabilité)

- statistiques (données comptables, le financement de l'action locale)

- démographie (phénomènes migratoires).

Cette absence de référent unifié, s'il caractérise l'ensemble des professions du social, ne contribue pas pour autant à homogénéiser une pratique de travail. Au sein même d'une profession, la mobilisation préférentielle de certains référents scientifiques génère des courants et des écoles de pratiques différenciées. Elle justifie à la fois l'utilisation d'un répertoire spécialisé plutôt qu'un autre (« usagers », « exclus », « quart monde », « cas

sociaux », « situation », etc.) et le choix d'orientations de travail et de techniques de l'exercice professionnel (*case-work*, dynamique de groupe, thérapie familiale, etc.).

Cependant, malgré cette instabilité de la mobilisation des savoirs de référence, on peut noter la prégnance de certains d'entre eux, suivant les époques.

2 – 6 – 3 : L'empreinte du « médical » et l'émergence du « psychologique »

Appuyé sur des valeurs d'assistance et de disponibilité, le travail social, initialement aux mains des femmes, est marqué dès ses origines par une orientation hygiénisme : les progrès de la médecine, la prise de conscience du rôle des conditions de vie et de l'éducation à la santé, sont des paramètres intégrés dans l'assistance éducative prodiguée par les pionnières de l'action sociale. Les progrès de la médecine et la diffusion des pratiques de soin fourniront au travail social un soubassement théorique lui permettant de systématiser et de valider un savoir « médico-social ».

Chronologiquement, c'est la création du diplôme d'infirmière en 1922 qui consacre la première reconnaissance de la technicisation du rôle social de la femme en amorçant un processus de professionnalisation d'activités traditionnellement féminines (notamment les soins corporels et l'assistantat). Ce diplôme comporte une branche spécialisée pour les infirmières visiteuses qui évoluera par le décret du 12 janvier 1932, en un brevet spécifique de service social (en deux ans) qui s'emploie à se distancer du médical avec un programme de formation composé de cinq chapitres :

- le cadre de la vie social (démographie, sociologie et droit)
- la vie économique et ses troubles (notions d'économie politique et sociale)
- la vie physique et ses troubles (notions d'hygiène)
- la vie mentale et morale et ses troubles (notions de psychologie, de psychiatrie et d'éducation)
- le service social et son fonctionnement.

En 1938, la création d'un diplôme d'état d'assistante de service social (la profession est encore exclusivement féminine) entraîne la fusion des écoles d'infirmières et d'assistantes sociales, tout en privilégiant une approche de type médico-social. Le programme se déroulant en trois ans comprend :

- 1ère année médicale commune avec les infirmières
- 2ème année médico-sociale, reprend une large part de l'enseignement des infirmières visiteuses
- 3ème année de service social.

Deux arrêtés en 1961-1962 modifieront la formation : bien que restant commun à la première année d'études des infirmières, le contenu du programme propose un enseignement plus spécialisé en travail social (orientation confirmée par une réforme en 1962) : les enseignements médicaux représentent 35 % de la formation, les enseignements généraux 25 %, l'enseignement de service social 12 % et les stages pratiques 28 %.

En 1968 une réforme réorganise la formation des assistants en service social en confortant les transformations du début des années 1960 : elle supprime la première année mixte avec les infirmières et diffuse les méthodes de service social utilisées par les *social workers* anglo-saxons et leur technique du *case-work*.

C'est l'américaine Mary Richmond qui introduit en France la technique du *case-work* dont l'utilisation va se généraliser à partir des années 50. Son livre importé dès 1926, sous le titre : *Les méthodes nouvelles d'assistance. Le service social des cas individuel* dote le service social d'un nouvel outil élaboré à partir des théories psychologiques et psychanalytiques. Même si elle s'est heurtée à de vives résistances, cette technique a permis aux praticiens du social de se démarquer du médical grâce à ces emprunts théoriques.

Le *case-work* préconise une certaine qualité d'écoute pour amener l'utilisateur à comprendre derrière ses demandes concrètes, quels sont ses véritables besoins. Pour cela, celui-ci a besoin :

- a - d'être aidé comme une personne
- b - d'exprimer ses sentiments, aussi bien négatifs que positifs
- c - d'être respecté, quelles que soient sa dépendance, ses faiblesses, ses défauts, ses fautes, ou ses échecs,
- d - de rencontrer une compréhension sympathisante
- e - de n'être ni jugé, ni condamné
- f - d'établir ses propres choix et de décider lui-même de sa propre vie.

La caractéristique qui différencie le *case-work* de l'aide traditionnelle, c'est la reconnaissance de la valeur du dialogue lui-même comme « instrument d'aide ». (Verdès-Leroux, 1978 : 84). Cette reconnaissance du rôle de la parole dans l'élaboration du traitement est essentielle. Elle oriente l'intérêt des professionnels vers l'importance du rôle de l'entretien. Mais celui-ci est examiné en tant qu'outil pour recueillir un énoncé, et non pas en tant que système interlocutif spécifique à un face à face langagier. Dans la perspective développée par le *case-work*, aider quelqu'un c'est le rendre capable de s'ajuster au monde grâce à un traitement. Ce dernier est élaboré par celui qui écoute et qui doit : collecter des faits et des données, les analyser, faire un diagnostic, élaborer un plan d'action, puis l'appliquer. Cette première phase est décisive : l'individu s'exprime, le travailleur social écoute. Il entend ce que le client dit mais aussi ce qu'il ne dit pas (M.-A. Rupp, 1970 : 84, in Verdès-Leroux, 1978 : 85).

Ce savoir psychologique n'est pas appris scolairement mais il est éprouvé personnellement (Verdès-Leroux, 1978 : 94) : « (...) c'est d'abord un *travail de soi sur soi*, au cours d'une relation double, avec le « client » d'une part, avec un « superviseur » et un groupe de collègues d'autre part. L'assistante (...) rapporte un cas choisi pour sa difficulté, parmi ceux qu'elle « traite » quotidiennement. Le superviseur, et le groupe, l'aident à comprendre, interpréter, et modifier s'il le faut, les attitudes qu'elle a adoptées. Elle doit analyser ses propres comportements, rechercher le sens de son « identification » à un « client », ou de son rejet, le sens de son impatience à agir, de son besoin de répondre positivement, etc. Cet affrontement douloureux avec elle-même donne à l'assistante, au terme de ce parcours, une assurance renforcée : elle sait ce qu'elle fait, n'agit plus par charité, sentimentalité ou faiblesse : elle sait que l'action

spontanée instinctive, peut faire mal au « client » ; elle sait qu'elle l'aide à trouver son bien (même s'il est incapable sur le moment de s'en rendre compte) ».

L'influence psychanalytique est évidente : elle postule que la demande initiale présentée par le client n'est qu'un symptôme, voire un écran, soit que le client n'ose formuler sa vraie demande, soit, plus généralement, que des résistances l'empêchent de la reconnaître ou, l'ayant reconnue de la verbaliser. Ce recours à la psychanalyse fournit une pratique qui privilégie désormais le repérage de tout ce qui se situe au-delà des difficultés matérielles du « client » : c'est la relation qu'il entretient à sa condition (économique, professionnelle, familiale) qui se trouve ainsi autonomisée par rapport à cette condition concrète et qui devient l'objet même de l'intervention sociale. Dans cette perspective, la parole est utilisée comme le vecteur d'informations d'une subjectivité.

C'est cette nouvelle orientation de l'intérêt des praticiens qui conduit Rogers à la théorisation de la *relation d'aide* (1942) à partir d'une perspective psychologique : « la relation d'aide et la psychothérapie ». Les fondements sont similaires à la technique du *case-work* : Rogers définit trois conditions de base, l'empathie, la congruence et l'acceptation inconditionnelle du client. L'apport de Rogers est de pointer la relation comme lieu du travail thérapeutique qui permet une co-élaboration de la compréhension du problème, à la différence du *case-work* qui envisage le traitement à partir d'une interprétation singulière de ce qui a été dit. Cette perspective intègre le recours à la parole dans son usage interlocutif. Mais je note que la relation d'aide n'est toujours pas envisagée à partir de ses modalités interlocutives, ce qui intégrerait une perspective linguistique à l'aide à autrui.

L'année 1980 est celle d'une réforme clé : depuis les années 1970, le service social polyvalent s'est développé instituant une approche globale du social selon laquelle l'individu est un « tout » physique, psychique, affectif, socio-culturel. Cette approche ouvre à une dimension globalisante, sociologique et psychosociologique. Pour la première fois dans la formation, les sciences sociales occupent le même volume que la psychologie, les enseignements juridiques et ceux relatifs à la santé. Cependant si l'enseignement médical est trois fois moins important qu'en 1962, la formation en

« santé » demeure primordiale, notamment dans ce cadre d'une « action sociale globale », posant comme évidents les recoupements entre problématiques sociales et sanitaires.

La dernière réforme en 2004 introduit une modification sensible dans ces orientations historiques d'enseignement : pour la première fois, le volume des savoirs juridiques occupent la première place confortant le recul de l'enseignement en psychologie. Toutefois les travailleurs sociaux revendiquent toujours des savoirs-faires en matière d'écoute, de compréhension de l'autre, de médiation, d'empathie, etc. autant de postures se référant à la psychologie. Dans cette perspective, le recours à la parole comme outil constitutif du travail social n'est pas reconnu comme un mode d'action disponible pour les professionnels.

2 – 6 – 4 : De la psychologisation du travail social à la psychologisation des rapports sociaux

Au fil des décennies et jusqu'à nos jours, les progrès de la médecine et l'extension de son champ de compétence ont concouru à une médicalisation sans précédent de la société. Cette médicalisation est liée à la valeur extensive accordée à la notion de santé telle que définit par l'Organisation Mondiale de la Santé (O.M.S.) en 1946 et qui reste inchangée jusqu'à aujourd'hui : « La santé est non seulement l'absence de maladie et d'infirmité, mais un complet bien-être physique, mental et social ».

De nos jours, la question de la santé est devenue une préoccupation obsédante. Aïach et Delanoë (1998) parlent de «santéisation», véritable idéologie de la santé qui veille à ce que plus rien n'échappe à une mise en condition sanitaire : les produits alimentaires, les loisirs et les vacances, l'habitat et le logement, le travail et de façon plus générale, les relations aux autres et le mode de vie. Cette sensibilité grandissante à tout phénomène de santé métamorphose des questions concernant le mieux-être ou le bien-être (questions qui jusque là pouvaient être incluses dans une prise en charge à caractère sociale) en questions de santé (avec en arrière plan la triade beauté/santé/jeunesse).

Dans cette perspective, les interrogations qui n'appartiennent pas à des domaines médicaux telles que les préoccupations de remise en forme ou de pratiques sportives (préconisées par les éducateurs spécialisés comme vecteurs d'intégration à la vie collective) deviennent de la compétence du médical.

De façon inattendue, ce culte de la santé participe à cette problématique de la cohésion sociale en tendant à devenir un jusqu'au-boutisme avec la double injonction de comportements adaptés et d'arrêt des pratiques jugées néfastes. Ces préconisations favorisent l'association de la notion de maladie à celle de déviance, et l'association de la notion de santé à celle de normalité. Des problèmes qui jusqu'ici relevaient d'expertises diverses (prêtres, enseignants, amis, etc.) sont traités comme relevant de l'ordre de la pathologie avec la perception de symptômes corporels et psychiques requérant une prise en charge thérapeutique. Les chiffres confirment ce mouvement de pathologisation et de psychopathologisation. Entre 1968 et 1973 : la part des diagnostics de troubles mentaux dans l'ensemble des diagnostics médicaux a augmenté de 63%. Pour ces mêmes troubles, les enquêtes de l'INSEE relèvent entre 1980 et 1990, une progression de 85%, soit deux fois plus que pour la moyenne des autres diagnostics (Aiach in Bresson, 2006 : 65-73).

A cette augmentation des diagnostics s'ajoute une nouvelle visibilité des troubles mentaux qui est redevable à l'évolution de l'organisation du secteur psychiatrique en France. Celui-ci s'emploie à partir des années 80, à réduire les structures d'internement (fermetures de lits) pour mettre en place la politique de « l'ouverture sur la ville ». La sortie de patients hors des murs de l'hôpital conduit à organiser la prise en charge des problèmes de santé mentale au cœur de la cité, provoque la perméabilité entre les frontières de l'intervention sociale et de la psychiatrie (Bresson, 2006 : 141-150). Ce phénomène entraîne une déspecialisation de la prise en charge psychiatrique au sens particulier où tout ce qui touche à un patient de la psychiatrie n'est plus considérée de facto comme psychiatrique : le patient n'est plus considéré comme un malade mais comme un individu citoyen avec des droits, et en sus, des problèmes médicaux et sociaux.

Ainsi la prise en charge de la santé mentale par les psychiatres et les psychologues voit sa mission évoluer : à celle de produire un diagnostic médical afin de soigner des troubles avérés se substitue la demande d'un diagnostic médico-social qui a pour objet d'évaluer les risques pour lui-même et les autres (l'individu est-il capable de vivre dans un logement autonome ? de prendre soin de lui ? etc.). Les psychiatres deviennent des spécialistes de l'écoute parmi d'autres et ils doivent être attentifs aux situations potentiellement déstabilisantes par leur charge d'émotion ou d'angoisse : l'accompagnement de la maladie, l'accident altérant l'image du corps, l'agression, la précarité, etc. Cette écoute est réputée donner aux individus les moyens de faire face à leur situation. Dans cette perspective, la parole est toujours l'instrument obligatoire de la pratique mais elle conserve sa fonction de moyens de recueil d'informations sans faire l'objet d'une théorisation linguistique d'une parole-en-action.

Au cours de ces années 80, avec un travail social imprégné de pratiques à portée psychologisante, émerge la thématique de la psychologisation des rapports sociaux dans nos sociétés contemporaines.

En 1981, Castel, dans son ouvrage «La gestion des risques » a diagnostiqué le développement d'une « a-sociale sociabilité » annonciatrice d'une ère sociale nouvelle. Il désigne par là un type d'échanges caractérisé par un surinvestissement des pratiques relationnelles. Cette culture se distingue par un décrochage de sa filiation psychoclinique, pour aboutir à un brouillage des frontières entre le psychologique et le social : « Le psychologique envahit et sature de nouveaux espaces libérés par le reflux du social, il fait fonction de social ». (1981 : 184). Partant du constat que les interventions coercitives, ségrégatives ou répressives dans le champ du médico-social ont été discréditées en même temps que l'asile, Castel analyse le développement de nouvelles régulations sociales qui ne passent plus par un accroissement de l'emprise de l'appareil d'Etat mais pas la diffusion d'une culture psychologique et relationnelle nouvelle. Il observe l'avènement de formes inédites de traitement des problèmes sociaux à partir de la gestion des particularités de l'individu et annonce l'évolution de la société vers un ordre « post-disciplinaire » avec le développement de nouvelles techniques de travail

sur soi, faisant de la mobilisation du « sujet » : « la nouvelle panacée pour affronter les problèmes de la vie en société » (1981 : 15).

A l'opposé de l'individu par défaut sur lequel plane l'ombre de la désaffiliation sociale, l'individu « hypermoderne » (Aubert, 2004) se construit dans la flexibilité, la fluidité des liens, le désengagement plutôt que la stabilité ou le rapport direct avec l'autre. Cet individu à qui on demande d'être autonome, doit paradoxalement se couler dans un moule et des normes très strictes de performances, de compétition et de dépassement de soi (Gaulejac, 2004 : 129-143). Ce changement de perspective se traduit dans les politiques sociales par l'évolution dans la façon d'envisager la relation d'assistance. De bénéficiaire, l'utilisateur devient sujet actif de droit, investi de nouvelles attentes sociales : il doit être capable de maîtriser son destin et d'apparaître comme l'auteur de sa propre vie. Par exemple, le bénéficiaire du RMI devient responsable de son propre parcours d'insertion : il est mis en demeure d'explorer et d'activer ses ressources, sans plus attendre passivement une aide ou une indemnisation, voire une protection. Ainsi, la psychologisation du social déplace l'appréhension d'un problème jusqu'ici considéré comme une question sociale, économique ou politique, pour le traiter sous l'angle d'une défaillance ou d'un déséquilibre d'ordre psychologique.

Du point de vue des sociologues, la « psychologisation » s'oppose à une approche sociologique des problèmes sociaux mais aussi à une politisation ou une historisation de ces objets : « C'est donc quelque chose de beaucoup plus large que l'augmentation du nombre de psychologues dans diverses organisations et de moins précis que l'augmentation de la mise en œuvre de savoirs psychologiques savants : la « psychologisation » est dé-sociologisation du regard, dépolitisation des représentations, incapacité à penser ou traiter les problèmes de manière socio-historique » (Bresson, 2006 : 35-50). Cette nouvelle perspective traite comme des questions psychologiques des situations fondamentalement sociales en présupposant que ces problèmes relèvent de caractéristiques individuelles. Touraine (2005) constate que le social perd de sa consistance car il n'est plus compris comme étant une causalité effective : les groupes perdent de leur substance et de leur force normative, les déterminants sociaux se complexifient, les individus s'individualisent (Martuccelli, 2002) et se pluralisent

(Lahire, 1998 ; Dubar, 2000). Selon ces auteurs, cette psychologisation est l'expression du mouvement de transformation globale des systèmes de relations dans la société moderne et postmoderne : la violence et la contrainte physiques diminuent au profit des contraintes « intériorisées ». Ici la psychologisation des rapports sociaux signifie une personnification des relations sociales visant à minorer le rôle des facteurs organisationnels. Elle est une manière d'énoncer l'intériorisation du contrôle social. Ce phénomène est particulièrement visible dans l'univers du travail avec les termes tels que : coaching, soutien psychologique, débriefing, harcèlement moral, stress etc. Les sociologues du travail ont particulièrement développé cette thématique en parlant d'un management des subjectivités où l'individu intériorise sa responsabilité personnelle quant à ses problèmes. L'appréhension et le traitement de ces subjectivités menacées ou défaillantes dans leur intégration sociale renforcent le rôle incontournable de la parole dans un espace où le dialogue en face à face est la première étape de l'intervention sociale à développer. Ce nouveau regard qui « psychologise » des questions sociales induit un changement de paradigme : ce sont les psychologies individuelles qui sont au fondement de la production de la société, et non plus les groupes sociaux et leurs déterminismes. Cette notion d'un individu autonome et entrepreneur de lui-même dédouane l'état compassionnel et fait de la santé mentale, le nouvel outil de la gestion politique des questions sociales.

A cette psychologisation des problèmes, qui interprètent les risques sociaux comme l'aboutissement de déficiences individuelles, correspond une psychologisation du travail social au sens d'un savoir « psy » et de pratiques vulgarisées, sur fond de déspécification, sans visée thérapeutique ni ré-éducative. Par exemple, cette prise en charge psychologisante réinterprète le problème du chômage comme une souffrance et propose un accompagnement par l'écoute, débouchant éventuellement sur un diagnostic et un suivi (médical). L'utilisation de ces techniques psycho-relationnelles reconfigure l'intervention sociale, qui s'intéresse désormais aux identités et aux intériorités des individus, en proposant un traitement à des individus diagnostiqués incapables de tisser du lien social durable et de satisfaire aux rites d'interaction.

La multiplication des « lieux d'écoute » contribue à ce nouveau mode de production sociale des subjectivités. Celles-ci sont le résultat d'un positionnement interlocutif qui organise méthodiquement la conjugaison d'une écoute et d'une parole : le spécialiste se doit d'écouter. Il le fait en se contraignant à un silence attentif et patient. Quant au « souffrant », il se doit de se dire, sous la forme de son choix : il peut se raconter, s'exposer, se plaindre, se décrire, etc. Après ce temps d'écoute, suivra un échange langagier garant de la réception des dires, et pouvant thématiser soit un aspect du contenu du message, soit un aspect relationnel (l'expression d'une souffrance, angoisse, etc.). Dans ce contexte d'espaces d'écoute, les modalités de ce lien interlocutif, en rétablissant un lien intersubjectif, sont présupposées être à même de permettre à une subjectivité en voie de fragilisation de se (re)construire.

2 – 7 : Une perspective ethnométhodologique de la réunion de Synthèse

2 – 7 – 1 : La *réunion de synthèse* : quel est son objet ?

Au sein de ces pratiques discursives, la *réunion de synthèse* est un exemple emblématique de cette « parole au travail ». En effet, la caractéristique de cette réunion est de se dérouler ordinairement sous la forme exclusive d'échanges oraux. Bien sûr, rien n'interdit à un participant d'utiliser l'écrit, en prenant quelques notes par exemple, ou en utilisant des aide-mémoires. Mais c'est un allant-de-soi que ce type de réunion repose uniquement sur des discussions ne donnant lieu à aucun compte-rendu ultérieur. L'examen de ce qui est produit et réalisé dans l'interaction elle-même nous permettra d'entrer dans les détails de la structuration de cet agir professionnel.

Que cela soit au sein de l'Education Nationale ou au cœur du Service, l'objectif affiché de la *réunion de synthèse* est d'être un dispositif d'aide pour les travailleurs sociaux en difficulté dans leur travail d'accompagnement social et/ou éducatif. Traditionnellement cette aide organisée sous forme de groupe de réflexion, est orientée selon deux grandes

perspectives : soit elle se centre sur la personne du travailleur social dans une visée de transformation de ses aptitudes professionnelles, soit elle cible la pratique dont les effets se sont matérialisés dans une *situation* particulière, afin d'en analyser les modalités et les résultats.

Selon les lieux et les époques, ces groupes de travail ont reçu des dénominations diverses : analyse de la pratique éducative, supervision, groupes « balint », analyse de cas, groupes de contrôle, groupes cliniques et réunions de synthèse. Mais quelque soit la méthode utilisée, l'objectif reste le même : offrir au professionnel un espace où sont verbalisées ses difficultés pour agir, pour en élaborer collectivement une nouvelle perspective de compréhension. (Pour des analyses plus détaillées de l'analyse des pratiques, voir Balint, 1957 ; Roussillon, 1987 ; Fustier, 1999 ; Dosda, 2004 ; Ravon / Ion, 2005 : 91). En ce qui concerne notre terrain, la *réunion de synthèse* s'inscrit dans la deuxième perspective : elle s'emploie à porter un regard analytique sur les activités concrètes réalisées par le travailleur social afin d'interroger le savoir-faire qui les sous-tendent.

2 – 7 – 2 : Une approche conversationnaliste de la *réunion de synthèse*

Dans notre perspective d'analyser avec quelles « méthodes » les travailleurs sociaux parviennent à élaborer l'interprétation d'une *situation* jugée difficile par l'un d'entre eux, le choix d'une approche conversationnaliste de la *réunion de synthèse* me place dans une perspective d'observation qui considère la parole dans sa dynamique temporelle, séquentielle et interactionnelle, au sein de laquelle sont élaborées des formes linguistiques qui ne se délimitent plus par les bornes de la phrase.

L'analyse conversationnelle se concentre sur la production et l'interprétation de cette parole en interaction en tant qu'accomplissement ordonné qui est orienté pour et par les participants eux-mêmes : c'est dans l'ici et maintenant de leur parole, que les locuteurs montrent par le biais de la construction de l'ordre de l'interaction qu'il y a des règles qui régulent la prise de parole de chacun. La « machinerie » du *turn-taking* est l'outil qui va

me permettre de saisir la manière dont les participants comprennent et répondent à l'organisation des tours de parole d'où émerge l'ordre social des interactions observées.

La compréhension du tour, qui précède le tour en cours, est indispensable pour que cet ordre ait lieu. Cette compréhension peut être marquée dans la façon dont le tour suivant est construit en présentant soit une relation de réponse, soit une relation de continuité, ou encore de rupture avec le tour qui le précède (Sacks / Schegloff, 1973 – Schegloff / Jefferson / Sacks, 1974). Le « tour de parole » (*turn-at-talk*) a été interprété par ces auteurs comme : « une unité dont la construction et les limites impliquent une distribution des tâches telles que : un locuteur peut parler de manière à rendre prévisible sa fin possible (...) et à permettre aux autres d'utiliser les lieux de transition pour commencer à parler ou ne pas saisir l'occasion, pour influencer sur la direction de la conversation, etc. c'est à dire que le tour de parole en tant qu'unité est déterminé interactivement ». (Schegloff / Jefferson / Sacks, 1974, in Bange, 1992a : 36).

Deux mécanismes principaux interviennent dans l'organisation par les locuteurs de cette alternance des tours en déterminant la place pertinente pour la transition du tour (*transition relevant place* ou *TRP*) : soit l'allocation du prochain tour (*next tour*) est attribuée par le locuteur qui possède le tour actuel en sélectionnant le locuteur suivant (*next speaker*) ; soit le locuteur suivant s'auto-sélectionne. Ce système de la prise de tour (*turn taking system*) inclut d'autres mécanismes permettant d'assurer la coordination formelle des actions des participants assurant le caractère ordonné de l'interaction en réduisant au maximum les risques de silence et de chevauchement :

1 - For any turn, at the initial transition-relevance place of an initial turn-constructional unit :

(a) If the turn-so-far is so constructed as to involve the use of a 'current speaker selects next' technique, then the party so selected has the right and is obliged to take next turn to speak ; no others have such rights or obligations, and transfr occurs at that place.

(b) If the turn-so-far is so constructed as not to involve the use of a 'current speaker selects next' technique, then self-selection for next speakership may, but need not, be instituted : first starter acquires rights to a turn, and transfer occurs at that place.

(c) If the turn-so-far is so constructed as not to involve the use of a 'current speaker selects next' technique, then current speaker may, but need not continue, unless another self-selects.

2 . If, at the initial transition-relevance place of an initial turn-constructive unit, neither 1(a) nor 1(b) has operated, and, following the provision of 1(c), current speaker has continued, then the rule set (a)–(c) re-applies at the next transition-relevance place, and recursively at each next transition-relevance place, until transfer is effected.

(Schegloff / Jefferson / Sacks, 1974 : 704)

Pour chaque tour de parole :

- 1) à la première place de changement possible de locuteur dans la première unité qui peut constituer un tour de parole :
 - (a) si le tour de parole accompli jusque là est construit de telle façon qu'il comporte l'utilisation d'une technique à l'aide de laquelle le locuteur actuel sélectionne le suivant, alors le participant ainsi sélectionné a le droit et l'obligation de prendre le tour de parole suivant et aucun autre n'a ce droit et cette obligation et le changement de locuteur a lieu à cette place ;
 - (b) si le tour de parole accompli jusque là est construit de telle façon qu'il ne comporte pas l'utilisation d'une technique de sélection du locuteur suivant, alors il est possible, mais il n'est pas nécessaire, que le locuteur suivant se sélectionne lui-même. Celui qui commence le premier acquiert le droit à un tour de parole et le changement de locuteur a lieu à cette place ;
 - (c) si le tour de parole accompli jusque là est construit de telle façon qu'il ne comporte pas l'utilisation d'une technique de sélection du locuteur suivant, alors il est possible, mais il n'est pas nécessaire, que le locuteur actuel poursuive, à moins qu'un autre locuteur ne se sélectionne lui-même.
- 2) Si, à la première place de changement possible de locuteur dans la première unité qui peut constituer un tour de parole, ni 1(a), ni 1(b) ne sont entrés en vigueur et que le locuteur actuel a continué à parler en accord avec 1(c), alors l'ensemble des règles (a)-(c) s'applique à nouveau à la prochaine place de changement possible de locuteur et ainsi de suite jusqu'à ce qu'un changement de locuteur ait lieu

(Schegloff / Jefferson / Sacks, 1974, in Bange, 1992 : 34-35)

Pour organiser cet enchaînement dynamique des tours de parole, Sacks (1972) estime que le dispositif interactionnel « le plus puissant pour lier les énoncés » est celui de « paire adjacente » (*adjacency pair*). Cette notion peut être définie comme une unité d'organisation qui : « se déploie sur deux tours positionnés de façon adjacente et prononcés par différents locuteurs. Le premier tour de parole d'une paire adjacente conditionne la pertinence de la deuxième partie : une question projette une réponse, une salutation projette une deuxième salutation etc ». (Schegloff / Sacks, 1973 : 295-296)

Selon ces auteurs, une paire adjacente se définit comme une séquence composée de deux tours de parole et produite par deux locuteurs différents. Les tours de parole sont en position de succession immédiate, c'est à dire l'un après l'autre. Les deux tours de parole sont ordonnés : le premier est différent du deuxième. La première partie est nommée FPPs (*first pair part*), de sa deuxième partie SPPs (*second pair part*). La première partie est formée des énoncés du type question, requête, salutation, offre, invitation, etc. La deuxième partie par des énoncés du genre : réponse acceptation, salutation, refus, accord/désaccord, etc. Ainsi, le tour de parole n'est jamais le seul fait de celui qui l'énonce. Sensible à la relation de l'activité avec ce qui précède, chaque tour incorpore constamment la conduite de ses auditeurs qui contribuent à le configurer de façon réflexive. Chaque tour projette également un ensemble possible d'actions qui pourront être exécutées par le locuteur suivant.

Selon Schegloff ces TUCs présentent trois caractéristiques principales :

(a) « *grammar is one key organizational resource in building and recognizing TCUs ; for english and many other languages (so far we know of no exceptions), the basic shapes that TCUs take are sentences or clauses more generally, phrases, and lexical items* » ; (b) « *a second organizational resource shaping TCUs is grounded in the phonetic realization of the talk, most familiarly, in intonational « packaging »* ; (c) « *a third – and criterial – feature of a TCU is that it constitutes a recognizable action in context ; that is, at that juncture of that episode of interaction, with those participants, in that place, etc.* » (Schegloff, 2007 : 3-4)

Cette préoccupation de la séquentialité est devenue une ressource méthodologique pour les analystes : c'est en observant cette organisation séquentielle des tours de parole (*sequential order of talk*) dans sa dimension temporelle ordonnée (*temporal order*) que l'on peut décrire les caractéristiques de l'ordre social : la relation existante entre les tours de parole révèle la manière dont les participants coordonnent et analysent de façon active et réglée la production de l'ordre de l'interaction in situ. En relation avec cette dimension séquentielle de la parole en interaction, l'ordre déductif de la conversation (*inferential order of talk*) permet aux participants d'utiliser la séquentialité comme une ressource pour déterminer dans quel type d'action ils se sont engagés.

Les *réunions de synthèse* qui feront l'objet de descriptions dans cette thèse sont des moments de réunion organisés de façon régulière, environ toutes les six semaines, et d'une durée programmée de trois heures entrecoupée d'une pause. La présence de tous les travailleurs sociaux de l'équipe est obligatoire et l'ordre du jour est préétabli (« traiter une *situation* »). Mon approche conversationnaliste permettra de saisir les routines, configurées par et configurantes de la *réunion de synthèse*. (Ici, la notion de routine correspond à des actions sociales caractérisées par des traits *seen but unnoticed*, socialement standardisées et standardisantes ; et j'utilise le terme de routine non pas comme un certain type d'action, ni comme une action mesurable par sa fréquence ou par son identité dans la répétition, mais en tant que pratique exhibant une procéduralité particulière).

2 – 8 : Ma place de chercheur

Dans ce cadre de recherche, l'enjeu pour accomplir ma place de chercheur, tout en occupant une place de membre praticienne en activité, a été de modifier mon regard pour désormais observer avec « indifférence » (Garfinkel, 1967) un cours d'action de ma pratique professionnelle usuelle, celui de la *réunion de synthèse*, constitué en objet d'analyse et non plus en ressource pour exercer mon métier.

Ce déplacement de perspective s'est révélé être plus ardu que je ne l'avais envisagé car il m'a fallu prendre conscience de mes automatismes de traitement et d'interprétation (routines conséquentes à mes savoir et expérience professionnels) dans mon activité d'observation, en tant qu'allant-de-sois explicatifs et non remarqués. Ce fut une vraie et longue difficulté de me détacher de mon savoir-faire et savoir-comprendre pour me concentrer sur l'analyse des cours d'action langagiers, et non plus sur le produit verbal et signifiant de cette activité langagière. Il m'a fallu apprendre à mettre à distance le contenu propositionnel produit pendant ces réunions (c'est à dire les solutions professionnelles finalisées qui correspondent à l'objectif visé), pour, à travers la saisie des méthodes de construction d'une solution, comprendre comment se façonne interactionnellement la construction située du sens.

Cette question de l'émergence du sens rejoint celle du traitement de l'indexicalité du langage (et par voie de conséquence celle du rôle de mon savoir ethnographique) dans cette perspective d'analyse conversationnelle. Dans les contextes institutionnels, un des procédés pour remédier à cette indexicalité généralisée est l'utilisation d'un vocabulaire professionnel qui stabilise des significations trans-situationnelles. Par exemple, pour l'ensemble de la communauté des travailleurs sociaux, le terme 'situation' signifie : «Une situation familiale complexe dans laquelle un danger ou un risque de danger est présent pour un membre de la famille». La connaissance de ce répertoire professionnel forme le soubassement implicite sur lequel le travailleur social va s'appuyer pour appréhender et interpréter une *situation* sociale singulière. Ainsi, guidé par cette compétence professionnelle, chaque membre est réputé catégoriser le monde de manière identique.

De par mon expérience professionnelle, je connais et partage ces définitions professionnelles attribuées à des mots de sens commun et qui ont pour fonction de minimiser les écarts d'interprétation au sein de la communauté. C'est cette prise de conscience du rôle de mon savoir de membre qui m'a permis d'observer avec une « indifférence instruite », les mécanismes d'émergence de l'interprétation en train de se construire. Pour illustrer mes propos, je vous présente un extrait dont j'ai complété le

sens littéral et de savoir commun, par l'interprétation qui est attendue de la part d'un expert social. Il s'agit des premières minutes de la présentation d'une *situation* :

20 03 2009 – extrait 1

1	Kar	donc c'est °une :° . . une jeune femme / qui : donc \ kutbé catherine / qui
2		est née le deux juin quatre vingt cinq / . . et donc / qui a une fille / : léona /
3		. née le douze / juillet deux mille cinq . . (h) j'ai quelques / éléments euh :
4		sur l'histoire : mais très peu / en fait \ . euh : madame kutbé / donc euh :
5		était / à : à l'arbre / . avec sa fille / . . euh : jusqu'en septembre / euh :
6		deux mille huit / . et après elle a intégré euh : . l- la fondation d'auteuil / à
7		tournan / . euh : elle est en : foyer / de jeunes travailleurs . . . léona / elle
8		est en famille d'accueil / . . et euh : : sa mère / la reçoit . alors \ du mardi
9		soir jusqu'au mercredi dix sept heures / . et du vendredi / dix sept heures
10		jusqu'au dimanche / dix sept heures (...)

L'auditeur non professionnel retiendra les informations suivantes : la rapporteur Karla décrit deux personnes avec quelques éléments d'état civil : le sexe, l'âge, le lieu d'habitation. Elle décrit ainsi qu'il s'agit d'une femme (patronyme), jeune, née le 2 juin 1985 qui a une fille, née en septembre 2008, (prénom). Pour la jeune femme, il est précisé un premier lieu de résidence (l'Arbre), suivi d'un second lieu (la Fondation d'Auteuil, foyer de jeunes travailleurs). Quant à sa fille : elle vit en famille d'accueil. Des rencontres sont organisées au domicile de sa mère, certains jours de la semaine (avec les jours et horaires).

Mon savoir ethnographique me permet d'affirmer qu'il est attendu de tout travailleur social qu'il enrichisse ces paroles du contenu suivant : cette très jeune femme (22 ans) qui est mère d'une fillette d'un an, a été accueillie dans une structure spécialisée pour les jeunes femmes enceintes isolées afin de protéger l'accueil du bébé à naître, avant d'être hébergée dans une seconde structure sociale. Cette mère n'est pas en charge de sa fille, vraisemblablement pour incapacité avérée car l'organisation des rencontres avec la

fixité des jours et des heures, traduit l'intervention d'un juge. Ce cas s'apparente à un cas social typique avec sa problématique dite « à risques » : risques pour cette jeune fille sans étayage familial et sans insertion professionnelle consolidée, risque affectif pour l'enfant élevé ailleurs que par sa famille, et enfin, risque pour l'avenir relationnel de ce couple mère-enfant séparé. Cette interprétation située sera ensuite mise en circulation pour répondre à l'objectif de la rencontre qui est, je le rappelle, de produire une interprétation commune du cas exposé.

2 – 8 – 1 : Le recueil des données

Avec sa mentalité analytique particulière (qui se traduit par une posture de monstration plutôt que d'explication), l'analyse conversationnelle travaille sur des données authentiques, enregistrées dans leur contexte social de production, sans être provoquées par le chercheur, pour conserver leur caractère naturel. Ces données font ensuite l'objet de transcriptions détaillées afin d'en préserver les détails qui sont ce vers quoi s'orientent eux-mêmes les participants pour organiser et interpréter leurs conduites.

Pour constituer mon corpus de données soumises à l'analyse, j'ai choisi deux lieux institutionnels comme terrains d'observation d'équipes professionnelles en action. C'est la structuration des actions menées par les participants (c'est-à-dire la façon dont les membres organisent leurs actions respectives de façon à se les rendre mutuellement interprétables) qui est prise en compte comme une particularité du caractère *accountable* de ces milieux professionnels. Pour le premier, il s'agit d'un Service Social Scolaire de l'Éducation Nationale du département de Seine-et-Marne (77) où j'ai enregistré le travail de plusieurs équipes déployées dans des lieux différents (deux lycées et un collège). Ces équipes sont constituées exclusivement d'assistantes sociales, généralement au nombre d'une dizaine et sont hiérarchiquement dépendantes de l'Inspection Académique. Ce terrain sera désigné dans mon texte : S.S.S.

J'ai constitué comme second terrain d'enquête le travail de ma propre équipe composée de sept travailleurs sociaux (assistantes sociales, éducatrices spécialisées et conseillères

en économie sociale et familiale). Cette équipe appartient à une importante structure associative de Seine-et-Marne (750 salariés) dédiée à la protection de l'enfance et qui sera désignée dans mon texte sous le terme : Association.

Mon corpus est constitué de données qui ont été recueillies en deux temps. Les premiers enregistrements ont été réalisés en 2007 avec les trois équipes du S.S.S. ; puis en 2009, j'ai enregistré trois *réunions de synthèse* sur mon lieu de travail, au sein de mon équipe où je fus alors identifiée comme un membre avec une nouvelle et double identité : celle de professionnelle et de chercheur.

Si l'entrée sur le terrain n'a posé aucune difficulté d'ordre institutionnel (l'autorisation hiérarchique pour des enregistrements audio et vidéo m'ayant été délivrée sans réticence et sans délai du fait de notre identité d'assistante sociale), c'est l'accord des participants in situ qui s'est révélé problématique. En effet, j'avais présupposé que mon étiquette de travailleur social, c'est-à-dire membre de la communauté, serait un gage suffisant pour déclencher la confiance et l'adhésion à mon projet, annulant ainsi les effets du regard extérieur dont Labov (1972) a nourri le fameux paradoxe dit de l'observateur. Il n'en fut rien.

Mon trait identitaire complémentaire de praticien-chercheur qui s'est rendu visible dans le déploiement d'une nouvelle activité, l'enregistrement filmé, a induit la modification de la forme usuelle du cadre de participation des membres. L'apparition de ces deux contraintes, la présence de cet outillage technologique inhabituel et ma présence muette, a fortement contribué à modifier le comportement des participantes. Ainsi, si les trois équipes concernées ont bien pris acte de ma présence et de celle de la caméra au titre d'instructions officielles, certaines des participantes ont manifesté individuellement leur refus d'être dans le champ de la caméra ; ce qui m'a conduite à réaliser des prises de vue partielle de ses séances. Par ailleurs, ma présence a manifestement déclenché une retenue ostensible dans la prise de parole des personnes ayant choisi de s'exclure visuellement des discussions. Il va sans dire que de telles données vidéo dans notre approche interactionnelle, étaient inutilisables en l'état pour mener une analyse

s'appuyant sur la partie visuelle. Les données sélectionnées ont donc fait l'objet d'une analyse audio.

En 2007, les enregistrements ont été réalisés :

- Le 5 avril 2007, dans un lycée nord seine-et-marnais, en présence de huit assistantes sociales : quatre personnes ont accepté d'être filmées et quatre autres ont demandé à rester hors champ. Ce groupe a été dénommé dans cet écrit : Equipe 1.

- Le 27 avril 2007, dans un lycée sud seine-et-marnais : les sept assistantes sociales participant à la réunion ont accepté d'être filmées. Cette séance d'une durée d'une heure trente huit minutes, a été entièrement transcrite. Ce groupe a été dénommé : Equipe 2.

- Le 15 mai 2007, dans un collège sénartais, en présence de huit assistantes sociales : cinq personnes ont accepté d'être filmées. Ce groupe a été dénommé Equipe 3.

A titre de document ethnographique, j'ai intégré en annexe une photo illustrant le *setting* de ces trois réunions.

Instruite par les difficultés rencontrées lors de ces premières prises de vues, lorsqu'en 2009 j'ai sollicité une nouvelle autorisation d'enregistrement, j'ai choisi de m'afficher comme membre de l'équipe, dans l'exercice de mes fonctions professionnelles ; et après avoir vérifié au préalable l'existence d'une certaine forme de résistance quant à la possibilité de réaliser des enregistrements filmés, j'ai décidé de poursuivre mon travail à partir de données audio. Le maintien de cette position de praticienne en exercice m'a permis de recueillir des enregistrements de *réunions de synthèse* en préservant le déroulement ordinaire et routinisé de l'activité, malgré quelques prises en compte ponctuelles de ma présence au titre de chercheur.

L'enregistrement de trois séances a été réalisé :

- Le 20 mars 2009, en présence de six travailleurs sociaux et de l'animateur habituel, pendant une durée de deux heures cinquante minutes.
- Le 10 avril 2009, avec six travailleurs sociaux, l'animateur et une stagiaire, pendant une durée de deux heures onze minutes.
- 12 juin 2009, avec sept travailleurs sociaux, l'animateur et une stagiaire, pendant une durée de deux heures deux minutes.

Les participants à ces réunions de synthèse sont de formation :

- éducatrices spécialisées : Joceline, Caroline, Karla.
- assistantes sociales : Déborah, Valériane, Nathalie, Catherine.
- conseillère en économie sociale et familiale : Christiane.
- un psychologue : Pierre, intervenant extérieur à l'Association, au statut d'animateur chargé de la conduite de la réunion.
- une stagiaire éducatrice spécialisée (qui n'a pas pris la parole).

(N.B. Pour respecter l'anonymat, les prénoms ont été changés)

2 – 8 – 2 : La méthodologie

Les *réunions de synthèse* que j'ai enregistrées présentent toutes une organisation générale similaire, quel que soit leur lieu de réalisation : un premier temps est consacré à l'exposé d'un rapport, qui est suivi d'un deuxième temps de discussion entre membres.

Après leur enregistrement, j'ai procédé à la transcription de ces réunions (en intégralité pour quatre d'entre elles). Cela a représenté un temps de travail conséquent mais il m'a semblé indispensable de pouvoir disposer d'une analyse détaillée du déroulement total d'une réunion pour pouvoir en saisir les modalités structurelles du cours de son traitement, avec ses différents environnements séquentiels et ses moments de transition entre les cours d'activité. Ensuite, j'ai mené un travail d'analyse sur des cas exemplaires

(« *single case analysis : the resources of past work on a range of phenomena and organizational domains in talk-in-interaction are brought to bear on the analytic explication of a single fragment of talk* » – Schegloff, 1987b : 101) pour décrire des phénomènes particuliers parcourus dans leur complexité. A posteriori j'ai mené une analyse contrastive qui m'a permis d'identifier dans d'autres extraits de mon corpus, des routines et des régularités procédurales similaires. L'étude de quarante-quatre extraits m'a permis de constituer des mini collections d'un même phénomène (« *a set of fragments, then, to explicate a single phenomenon or a single domain of phenomena* » - Schegloff, 1987b : 101), avec comme visée la production d'un ensemble systématique et cumulatif de connaissances sur l'organisation séquentielle des ressources linguistiques mobilisées au cours des *réunions de synthèse*.

2 – 8 – 3 : Les conventions de transcription

Les conventions d'écriture utilisées dans le corps de cette thèse sont les suivantes :

- chaque extrait est numéroté de manière croissante dans la thèse.
- Chaque ligne de transcription est numérotée pour faciliter les renvois dans l'analyse
- Les locuteurs sont notés par les trois lettres, correspondant au début de leur pseudonyme (Val pour Valériane) ; et Col pour le collectif
- Une incertitude sur l'identité du locuteur est notée avec un point d'interrogation (?)
- la transcription est effectuée en orthographe standard

Les phénomènes séquentiels sont transcrits par :

[note le début du chevauchement entre locuteurs

] note la fin du chevauchement

= note un enchaînement rapide entre deux tours de parole

& note la continuation du tour par le même locuteur, au-delà de l'interruption de la ligne de transcription pour l'introduction d'un chevauchement par un autre locuteur

La notation des pauses non chronométrées sont transcrits par :

. et .. et ... notent des petites, moyennes et longues pauses

Les phénomènes segmentaux :

: note un allongement syllabique, de manière iconique, par rapport à sa durée :

: durée courte

:: durée moyenne

::: durée longue

- note la prononciation tronquée d'un mot

(h) note une expiration (rire, etc)

(.h) note une prise de respiration

La prosodie :

...(C)VCV(C) / le slash note une intonation montante sur la syllabe précédente

...(C)VCV(C) \ le slash note une intonation descendante sur la syllabe précédente

° mot ° signale un mot prononcé à voix basse

°° mot °° signale un mot prononcé à voix très basse

MOT les capitales signalent une forte amplitude de la voix

Les commentaires du transcripateur sont notés entre parenthèses doubles :

((rires))

ainsi que les phénomènes non transcrits ((sonnerie))

< > délimitent le segment sur lequel porte le commentaire

Les incertitudes du transcripateur :

xxx notent un segment incompréhensible

(ravère) note un segment incertain

(parce que ; car ce que) le [;] sépare deux interprétations possibles d'un segment incertain à l'écoute.

Conclusion de la première partie

Au sein de l'action sociale contemporaine, le langage joue désormais le rôle d'une ressource essentielle, voire unique, supplantant l'apport d'aide sous une forme matérielle. Pour saisir les modes d'opérativité de cette activité d'aide qui s'incarne dans cette parole-en-action, j'ai choisi les outils de l'analyse conversationnelle pour rendre visibles les procédures des pratiques langagières des travailleurs sociaux dans leur déploiement pratique. A cette fin, j'ai constitué en objet d'enquête la *réunion de synthèse*, pour saisir à travers l'observation de son accomplissement, les modalités de cette « parole au travail » ayant pour finalité une élaboration conjointe de solutions professionnelles, en m'appuyant sur le présupposé d'une régularité dans les modes d'action utilisés.

Enfin, l'objet de ces réunions étant d'être un espace discursif pourvoyeur d'aide au moyen d'échanges langagiers, je fais l'hypothèse que cette étude, en éclairant les modalités de ce dire-dans-l'action, permettra réflexivement de proposer des traits définitoires de la mise en pratique d'une activité d'aide-à-autrui, cette notion fondatrice du travail social, tout en approfondissant la connaissance des potentialités opératoires des relations intersubjectives

PARTIE 2 : ACCOMPLIR L'ACTIVITÉ

'RAPPORTER' POUR RENDRE

DISPONIBLE AU GROUPE UN

« CAS » À L'AIDE D'UN DISCOURS

Introduction – partie 2

A partir du moment clé d'entrée en contact avec son usager, la tâche fondatrice du travail social pour le professionnel est l'établissement de cette relation intersubjective particulière : la *relation d'aide* (Rogers, 1970). C'est avec des informations recueillies dans cet espace relationnel que le professionnel va procéder à une évaluation de la *situation* qui lui est exposée. (Le terme « évaluation », appartient au répertoire professionnel et sera désormais typographié en italiques).

L'*évaluation* constitue la première étape de l'I.S.A.P. (Intervention Sociale d'Aide à la Personne). Dans le référentiel des activités du travailleur social, sous le titre « évaluer une situation » sont détaillés cinq points :

- savoir recueillir les données nécessaires à la compréhension de la situation,
- savoir clarifier les difficultés et les aspirations d'une personne,
- savoir identifier les potentialités d'une personne,
- savoir mesurer et gérer son implication personnelle,
- savoir analyser une situation complexe.

Ces objectifs de travail impliquent de collecter des éléments de connaissance de la vie privée de l'usager. Ensuite, selon les circonstances et les besoins, ces éléments d'information sont communiqués à la hiérarchie et à des instances habilitées à recevoir ce type d'information soumis au secret professionnel (autres services sociaux, justice, police, etc.). Cette communication se fait soit sous des formes écrites qui prennent différentes appellations selon leurs critères de rédaction (*note d'information, recueil d'informations préoccupantes*, etc.), soit sous des formes orales comme dans la *réunion de synthèse* où le travailleur social transmet le contenu de son *évaluation* en exposant un rapport sur le cas social qu'il a eu à traiter.

J'entends par le terme 'rapport' (terme professionnel désormais typographié en italiques) non pas un document pré-établi mais l'activité de verbaliser la conduite professionnelle qui a permis l'élaboration de l'évaluation. Cette activité de 'rapporter' produit un récit sous une forme verbale spécifiquement contrainte et localement adaptée aux attentes normatives de la *réunion de synthèse*.

Labov fut le premier à s'intéresser au récit conversationnel et à la modélisation des pratiques narratives orales. Dans son étude sur les récits oraux d'expérience personnelle, il a émis l'hypothèse que le récit oral présenterait une structure particulière en six phases : résumé, indications, développement, évaluation, résultat ou conclusion, chute (Labov, 1978 : 298). Il a également déterminé deux types de propositions constitutives de la narration : celles proprement « narratives » qui se présentent comme temporellement ordonnées et qui en constituent la trame logico-temporelle, et les propositions dites « libres », à fonction d'orientation et d'évaluation, qui prennent en charge sa dimension interactive.

Depuis Labov, le récit oral a été abondamment redéfini. Sacks (1992) dans ses recherches, a développé une approche interactionnelle des récits oraux. Dans les séquences narratives, il a distingué trois composants fondamentaux (*storytelling sequences*) : la séquence de préface (*preface sequence*), de récit (*telling sequence*) et de réponse (*response sequence*). Depuis, d'autres chercheurs en étudiant la dimension interactionnelle de la production du récit, ont mis en évidence la présence constitutive des narrataires qui en se coordonnant, produisent des récits localement (*locally occasioned*) et séquentiellement déterminants (*sequentially implicative*) pour la suite de la conversation. (Jefferson, 1978 ; Brès, 1994 ; Bonu, 2001, Goodwin/Goodwin, 2004).

- Pour un panorama plus complet : Laforest (1996) ; Filliettaz (2001), Vincent et Perrin (2001), ainsi que les unités narratives spécifiques détaillées par Gülich / Quathoff (1986) : la « mention » (*statement*), le compte-rendu (*report pattern*) et le récit (*replaying mode*) -

Par ces recherches, les auteurs ont souligné la grande diversité des procédés narratifs et la difficulté pour définir cette notion de « raconter » en termes prototypiques, chaque

auteur spécifiant sa définition pour « récit » et « narration ». Comme le souligne Filliettaz (2001), l'intérêt de ces analyses pragmatiques des formes narratives réside dans leur contribution à une théorie du récit qui intègre les faits de discours à travers la combinaison des facteurs linguistiques, textuels et contextuels, rendant possible une description globale des productions narratives sans perdre de vue la matérialité sémiotique à laquelle ils s'appliquent.

Dans le cadre de cette étude d'analyse conversationnelle, je vais examiner le *rapport*, produit en *réunion de synthèse*, en tant que processus de production d'une narration orale. Mon intérêt va se focaliser sur l'organisation du discours produit, moins pour procéder à une analyse de narratologie structurale, que pour l'étudier en tant que trajectoire discursive. A cette fin, je l'examinerai en me penchant sur les détails de son organisation séquentielle, de sa prise en charge énonciative et des modalités de son développement thématique.

Chapitre 3 - Un préalable à l'activité 'rapporter' :

l'organisation du cadre participatif

Introduction

Dans le déroulement chronologique de la *réunion de synthèse*, il est usuel que l'exposé du *rapport* représente la première phase de la séance de travail, qui sera ensuite poursuivie d'une deuxième phase constituée par une discussion collective pour débattre sur ce qui vient d'être exposé. Cette étape initiale de publicisation du travail effectué par le professionnel est essentielle car, comme je viens de le détailler, la conduite de l'*évaluation* s'appuie essentiellement sur des entretiens individuels, et ceux-ci ne peuvent être restitués que par le travailleur social qui a traité sa *situation*. La livraison de l'exposé du *rapport* par un des participants est donc une attente normative du groupe. Mais si l'accord sur l'activité à réaliser est « pré-acquis » dans ce cadre institutionnel, la distribution des rôles interlocutifs, dont celui de rapporteur, ne peut se décider qu'au moment de la séance. En effet, il appartient à chaque professionnel présent d'apprécier s'il est lui-même en difficulté et si c'est le moment opportun pour lui d'en parler. Ainsi, au début de la *réunion de synthèse*, les participants savent qu'ils vont devoir se répartir les rôles, celui d'exposant et ceux d'auditeurs, tout en ne sachant pas avant le démarrage de la séance, comment cette répartition va s'opérer.

Au commencement de la réunion, les membres vont donc marquer leur orientation vers l'activité 'rapporter' avec la mise en place du cadre de participation adéquat : qui parle, qui écoute (l'exposé s'accomplissant sous la forme d'un long tour narratif, j'y reviendrai). A cette fin, ils organisent la transition entre leurs activités préliminaires de type informel (tel que échanger des salutations, des nouvelles, bavarder) pour désigner le rapporteur. C'est l'accomplissement de cette phase transitoire qui marque la mise au travail officielle en organisant la focalisation de l'attention conjointe du groupe, ce qui permettra aux membres de reconnaître ce qui se passe comme étant le démarrage de la *réunion de synthèse*.

Les séquences d'ouverture sont les premiers moments de contact entre les participants. Leur examen livre la façon dont les membres réalisent leur reconnaissance et leur accord sur les modes de participation adéquats à leur objectif : permettre la réalisation d'une prise de parole d'un format spécifique. Ce travail de coordination, qui a pour objectif de définir la façon dont les activités attendues vont être accomplies, est réalisé à travers un enchaînement d'étapes. Cet enchaînement qui se rend visible dans son déroulement séquentiel est un travail d'ajustement mené pas à pas par les interactants. C'est Schegloff (1986 [1972]) qui le premier en a détaillé les différentes phases qui en se succédant, organisent et configurent l'interaction à venir dans sa globalité : la manifestation de la disponibilité mutuelle des membres, leur identification réciproque, l'introduction du premier thème à traiter, leur accord sur leur coordination et leur reconnaissance mutuelle de droits à la parole.

Dans ce contexte institutionnel, l'organisation de l'expression du professionnel va être contrainte par ce même contexte qui projette l'attente d'un comportement communicatif spécifique avec des procédures caractéristiques qui organisent les phases de l'échange (Drew / Heritage, 1992). Ces procédures peuvent être soit explicites comme dans l'interaction judiciaire (où par exemple le Code de Procédure Pénale prévoit les phases de l'interrogatoire), soit implicites comme dans le cas *des réunions de synthèse* dont l'apprentissage s'acquiert « sur le tas », par imprégnation d'un savoir-faire permettant de s'orienter vers l'adoption du comportement approprié. Ici, ce sont les modalités de l'activité 'rapporter' qui vont rendre compte de cette institutionnalité de l'interaction.

Les extraits ci-dessous vont nous permettre d'examiner comment les travailleurs sociaux négocient leur mode de participation pour désigner le rapporteur.

3 – 1 : La méthode de désignation du porteur du cas : le rapporteur

De façon routinière, la tenue de la réunion est sous le contrôle d'un animateur qui veille au déroulement attendu de la séance. Ce rôle le conduit à intervenir dès que de besoin pour initier, relancer, recadrer, conclure, etc.

Pour les séances qui se déroulent au sein de l'Association, l'animation de la réunion est une tâche institutionnelle dévolue à un psychologue qui n'appartient pas au personnel de l'association et qui vient effectuer des vacations ponctuelles. Au sein du S.S.S., le rôle d'animateur est assuré par la personne chargée de la coordination de l'équipe, c'est-à-dire un membre du personnel salarié par le S.S.S. Ce statut d'animateur n'institue pas de relation hiérarchique entre les membres mais leur place interlocutive dédiée à l'animation de la réunion leur confère des droits spécifiques de prise de parole pour parvenir au déclenchement du récit de la *situation*.

L'extrait ci-dessous permet d'examiner comment l'animateur organise la phase préparatoire du passage d'une parole informelle à une parole-au-travail.

10 04 2009 – extrait 2-

1	Pie	bon\ nous allons reprendre / hein / alors / (...) ou PAS/ d'après vous est-c-
2		est-ce/ qu'il y a une situation / pour la deuxième partie / . NON /
3	Kar	°oui /°
4	Pie	y a karla /
5	col	((rires))
6	Pie	allez-y / karla
7	Kar	j'ai perdu / mes notes=
8	Pie	=la parole est à vous /

L'animateur Pierre annonce la remise au travail (ligne 1). Après une courte préface où il déclare la reprise de l'activité : *nous allons reprendre*, ponctuée d'un *hein* qui vient temporiser l'affirmation en marquant la recherche d'un accord, il pose la question de savoir si une *situation* est disponible. Il active ainsi la première partie d'une paire adjacente question-réponse, ce qui soumet son auditoire à l'obligation de lui fournir la deuxième partie de la paire du tour. Un deuxième type de contrainte est exercé par la formulation impersonnelle employant le présentatif *il y a*. Cette formule présentative signale l'évidence institutionnelle de l'effectivité d'une *situation* à traiter (c'est le motif initial de la tenue de la *réunion de synthèse*). L'animateur utilise la paire adjacente question/réponse pour contrôler le *turn-taking* et imposer le thème de l'échange. Ce droit à contrôler le *turn-taking* lui permet d'effectuer une succession d'actions : appeler à la reprise, appeler à la ratification de sa requête (avec la particule *hein* - ligne 1), appeler à la participation (*d'après vous ...*lignes 1-2), situer le cours d'action dans l'ordre du jour de la réunion (*pour la deuxième partie* – ligne 2) et ratifier l'absence de réponse valant relance de la requête (*non* – ligne 2). Le format utilisé (la paire adjacente question/réponse) et les cours d'action impulsés exhibent une dissymétrie constitutive du rôle d'animateur dans ce cadre de participation. En effet, l'activation de relations asymétriques, avec la répartition et l'attribution de droits spécifiques pour le questionneur et le questionné, permet à l'animateur de se rendre reconnaissable et d'être catégorisé comme tel.

Dans leur modèle du *turn-taking*, Sacks, Schegloff et Jefferson (1974) ont identifié deux grandes possibilités pour rendre compte de la précision avec laquelle les participants coordonnent leur organisation de l'alternance des tours de parole : soit le locuteur qui prend la parole désigne le suivant (il l'hétéro-sélectionne), soit celui-ci s'auto-sélectionne dès qu'il juge possible un lieu de transition. Ici, grâce à sa maîtrise de l'alternance des tours, l'animateur s'auto-sélectionne pour rechercher le prochain locuteur non pas en le désignant directement mais en le contraignant à son auto-sélection. En ne désignant personne en particulier avec une question non adressée, il offre un droit à la parole ouvert à tous : « sur le plan de la structuration de l'interaction, on passe d'une logique topicale ou propositionnelle à une logique actionnelle ou actancielle plus large » (La Valle Torres, 2011 : 396).

Malgré un temps de pause après la question de l'animateur offrant un point de transition possible, aucun participant ne prend la parole (ligne 2). L'animateur passe alors outre en enchaînant avec un *non* au volume fort, assorti d'une intonation montante. Ce segment présente un paradoxe : d'une part avec ce *non*, l'animateur formule une réponse dont le contenu propositionnel s'impose de lui-même puisque force est de constater que personne ne s'est auto-sélectionné ; mais d'autre part en utilisant une intonation d'appel, il signale le caractère non préférentiel de cette conduite interlocutive et réactive l'obligation de répondre.

C'est Karla qui se sélectionnera par un *oui* d'acceptation, action qui répond à la fois à la contrainte interactionnelle (fournir la deuxième partie de la paire adjacente question-réponse) et au contenu propositionnel (en infirmant le *non* par son contraire, avec la particule *oui*).

Ensuite par son énoncé (ligne 4) : *y a Karla*, l'animateur produit deux actions : la première est de prendre acte de l'existence d'une *situation* à traiter et donc de confirmer la réalisation du déroulement attendu de cette séquence (le rapporteur est bien désigné) ; la deuxième est de ratifier cette auto-sélection en utilisant le prénom *Karla* qui officialise le rôle discursif de la future intervenante : celle-qui-va-exposer. La primauté de l'action est donnée à l'acte de parole avant qu'au contenu de la *situation*. Ensuite, l'animateur donne la sommation de départ (ligne 6) : *allez-y*, qui est ici doublé de la thématization du mode d'attribution de la parole (ligne 8) : *la parole est à vous*.

Je propose de schématiser ce déroulement séquentiel en un modèle prototypique organisé en quatre phases :

- 1 - La sollicitation par l'animateur de la disponibilité d'une *situation*
- 2 - L'identification du détenteur d'une *situation* : le futur rapporteur
- 3 - La ratification par l'animateur de la place locutive être-rapporteur
- 4 - La sommation de départ qui accomplit l'officialisation de son rôle discursif :
exposer-un-rapport

Cette façon de procéder n'est pas spécifique à l'équipe de l'Association : dans l'extrait ci-dessous enregistré au sein d'un établissement scolaire, avec l'équipe 1 du S.S.S. procède avec ce même type d'organisation.

05 04 2007 – extrait 3

1	Chr	(bon/non) est-ce que / vous avez des situations / euh : qui ressemblent à ça /
2		qui rentrent dans ce cadre là=
3	Cél	=euh : moi / j'en aurai une/
4	Chr	bon\ ben alors allons y / ça ça te dérange/ pas

L'animatrice Christelle débute la réunion par la question concernant la disponibilité de *situations* (ligne 1) : *est-ce que vous avez des situations*. Cette demande sera suivie par l'auto-sélection d'une des participantes (ligne 3) : *moi j'en ai une*. Cette offre sera ratifiée (ligne 4) par : *bon*, au volume sonore et conclusif, suivie d'une sommation pour démarrer : *alors allons-y*.

Je conclus que cette séquence quadripartite accomplit la préface de l'activité 'rapporter'. Cette préface exhibe un savoir-faire professionnel dont le déroulement attendu et adéquat exhibe en retour la professionnalisation d'une conduite pratique.

3 – 1 – 1 : La procédure préférentielle : l'auto-sélection du rapporteur

L'accomplissement de la désignation du rapporteur intègre toujours le paramètre du volontariat qui préexiste à la prise de parole. Cette prise en compte sous-tend l'utilisation de procédures incitant le rapporteur à se désigner lui-même, comme dans l'extrait ci-dessous, enregistré lors d'une réunion de l'Association.

1	Pie	EST/-ce que : avant de commencer / est-ce / que nous avons / une
2		situation / . après je chronomètre le temps / en fonction de ça /
3	Cat	°oui /°
4	Pie	ou ou bien sur ce : sur la dernière séance / °revoir une situation / (voir) ou
5		s'en était °
6	Cat	moi / je veux bien en présenter une
7	Pie	°d'accord/°
8	Cat	oui
9	Pie	°oui° . on commence par la situation / de (...)

Après une courte préface (*est-ce que avant de commencer*), l'animateur s'enquiert de la disponibilité d'une situation : à cette fin, il formule une question en employant un *nous* collectif (lignes 1-2) : *est-ce que nous avons une situation*. Ce *nous* implicite une égalité de statut des participants en s'incluant lui-même dans le groupe des rapporteurs potentiels. Cependant, cette première interrogation n'est pas immédiatement suivie par une réaction de l'auditoire, et ceci malgré une pause offrant un point de transition possible. L'animateur enchaîne par un segment à la prosodie montante qui tout en entérinant l'absence de réaction (et donc de *situation*), réactive sa question (ligne 2) : *je chronomètre le temps en fonction de ça*. Cette façon de procéder exhibe son rôle d'organisateur qui a reconnu le refus implicite de collaboration qui vient de lui être signifié. Cet enchaînement se signale donc comme le refus de ce refus en exhibant l'asymétrie des statuts des interlocuteurs avec la position haute de l'animateur détenteur du droit de poser des questions. Tout en ne procédant pas lui-même à une désignation autoritaire d'un candidat, l'animateur (grâce à un usage adapté de la prosodie qui exerce une contrainte liée aux obligations de la paire adjacente question-réponse), exerce une pression interlocutive pour inciter à l'auto-désignation du volontaire.

Catherine se porte volontaire en lui répondant (ligne 3) : *oui* ; réponse qui informe de la disponibilité d'une *situation*. Ce *oui*, formulé dans un volume très bas (peut-être inaudible pour l'animateur qui continue sa sollicitation), sera suivi par un énoncé

explicite de confirmation (ligne 6) : *moi je veux bien en présenter une*. Ainsi la volontaire procède à sa propre désignation par une auto-sélection conversationnelle ratifiée par l'animateur avec l'énoncé (ligne 7) : *d'accord* ; énoncé qui accomplit la place de rapporteur de la candidate.

Suite à cette coopération, l'animateur réalisera la sommation dans la même veine stylistique que sa sollicitation, en en gommant le caractère injonctif par une formulation affirmative (ligne 9) : *on commence par la situation de (...)*. Cette verbalisation sous forme de constat entérine le rôle discursif attendu : exposer un *rapport*.

Cet extrait exhibe la tension créée par l'injonction paradoxale qui pèse sur l'animateur qui doit installer nommément un rapporteur tout en respectant le principe de libre désignation. Pour ce faire, il active la machinerie conversationnelle qui lui permet d'exercer une pression incitative discrète (par les paires adjacentes questions/réponses), qui préserve la procédure de l'auto-sélection. L'adoption de cette démarche stratégique signale cette façon de faire comme étant la procédure préférentielle pour désigner le rapporteur.

3 – 1 – 2 : Une procédure non préférentielle : l'hétéro-sélection du rapporteur

En cas d'absence avérée de volontaire, l'animateur dispose du recours à des procédures d'hétéro-sélection, celles-ci pouvant prendre plusieurs types de configuration.

3 – 1 – 2 – 1 : L'hétéro-sélection par la sélection du locuteur suivant

Dans cet extrait, faute de réponse à sa sollicitation initiale (suivie d'un temps de silence important), l'animateur sélectionne un interlocuteur en le nommant.

1	Pie	BON . est-ce . que :: vous souhaitez aborder d'autres choses / d'autres
2		situations / . °aujourd'hui/° .. je vois un gros dossier / là / . karla =
3	Kar	°oh (h) il est pas gros / celui-là y en a d'autres oui / [oui /°
4	Pie	[bon\ vous voudrez /
5		aborder une situation /
6	Kar	°oui°
7	Pie	bon qui d'autre / y a que : karla / y a d'autres/ d'autres/ situations / non / .
8		bon allez y / karla /

La désignation de l'interlocuteur se fait ici par une formulation d'appel en utilisant le prénom (ligne 2) : *Karla*, après avoir fait remarquer la présence d'un dossier apporté par celle-ci. L'animateur neutralise ainsi l'effet d'une désignation autoritaire d'un futur rapporteur en s'adressant à son interlocutrice au sujet d'un motif autre que la disponibilité d'une *situation*. *Karla* accepte la contrainte interlocutive en fournissant une réponse à la question posée centrée sur la présence du dossier (ligne 3). Mais si *Karla* limite le champ sémantique de sa réponse en ne s'engageant pas par rapport à la totalité des questions formulées par l'animateur (notamment sur la disponibilité d'*autres situations*), ce dernier entérine cette réponse comme une acceptation globale à tout ce qui précède avec la particule (ligne 4) : *bon* utilisée comme une ressource pour clore l'activité et en projeter une nouvelle. Il enchaîne par un énoncé qui lui permet de poursuivre avec une sollicitation directe (lignes 4-5) : *vous voudrez aborder une situation*. Cette formulation au futur se présente sous la forme d'une affirmation, toutefois atténuée par une prosodie montante à l'effet interrogatif. En utilisant cet aspect paradoxal, l'animateur exerce une contrainte pour obtenir l'accord tout en préservant les faces (Goffman, 1974). La force de cette pression peut être décelée dans le *oui*, très bas fournit par la présumée candidate à devenir rapporteur ; le tout étant ratifié par la sommation d'usage de départ (ligne 8) : *bon allez-y Karla*.

Ici, le caractère non préférentiel de la forme de cet échange est visible d'une part, dans le comportement verbal de l'animateur qui apporte des atténuations à son intervention

au caractère contraignant affirmé (il désigne nommément une personne, il affirme sa participation et active la sommation de départ) ; et d'autre part, dans le comportement de son interlocutrice qui verbalise un engagement a minima.

3 – 1 – 2 – 2 : L'hétéro-sélection s'appuyant sur la prise de tour d'un membre

L'hétéro-sélection du candidat peut être utilisée après le refus d'un membre qui s'est auto-sélectionné pour indiquer qu'il n'était pas un rapporteur potentiel, comme dans l'extrait ci-dessous.

10 04 2009 – extrait 6

1	Pie	est/ ce qu'il y a des nouvelles / situation /
2	Joc	moi/ j'en ai pas\
3	Pie	bon\ . bon déborah /

Ici paradoxalement, si la procédure d'auto-sélection a bien été mobilisée par Joceline (ligne 2), cette coopération conversationnelle se fait pour notifier un refus de participation. L'aspect non préférentiel pour ce refus de volontariat est visible dans l'effort fourni par Joceline pour le justifier en fournissant un motif, l'absence de détention de *situation* (ligne 2) : *j'en ai pas*.

Dans le troisième tour (ligne 3), l'animateur désigne lui-même son interlocuteur (Déborah) en implicite la relance de sa question exprimée lors de son premier tour : il le fait en s'appuyant sur l'activité amorcée par le second locuteur qui lui a offert la possibilité de passer en revue les membres présents pour vérifier leur disponibilité. C'est un mode de désignation semi directif car si chaque participant est sollicité de la même manière (et dans l'obligation conversationnelle de fournir une réponse), il dispose également de la même ressource pour opposer un refus sans risquer le blocage complet de l'échange.

La désignation autoritaire du volontaire comme le refus de participer étant des modes non préférentiels de coopération, le choix d'un tour de table débuté par hétéro-sélection, offre un dispositif intermédiaire semi-directif entre une contrainte forte exercée par la sollicitation nominative et la possibilité de refuser (Greco, 1982).

3 – 1 – 2 – 3 : L'hétéro-sélection appuyée sur l'histoire conversationnelle du groupe

Enfin, l'hétéro-sélection peut s'opérer en prenant appui sur une clause sémantique appartenant à l'histoire conversationnelle du groupe : en citant le thème d'un précédent *rapport* : La dame au serpent, l'animateur désigne et sollicite sans le nommer son rapporteur.

12 06 2009 – extrait 7

1	Pie	est-ce que vous souhaitez / aborder d'autres / situations ou des anciennes /
2		situations / . la dame / au serpent on va dire
3	Joc	oh non / j'ai PAS envie d'en parler / JE VAIS PAS EN REPARLER / à
4		chaque / euh : <vous m'avez / déjà interpellée la dernière fois / ((rire))>
5		bon \ ça y est / quoi je veux dire [c'est xx
6	Pie	[d'accord\ je vous laisse tranquille ((rire))
7	Joc	voilà ((rire))

En l'occurrence Joceline auteur dudit *rapport* se reconnaît. Cependant elle exerce son droit au libre choix et oppose un vif refus qu'elle prend soin de justifier (ligne 3) : *j'ai pas envie*, puis de le thématiser : *vous m'avez déjà interpellée la dernière fois*. Ce refus est ratifié puis développé par l'animateur qui marque ainsi toute la légitimité de cette décision. L'échange est ponctué par des rires, probablement émis pour atténuer l'aspect agonal de cette mise au point.

Ce mode de réactivation d'un contenu de *rapport* permet d'opérer la désignation implicite, et justifiée, d'un rapporteur potentiel qui dispose alors de plusieurs options : celle de ne pas se reconnaître, ou d'accepter ou de refuser la place interlocutive ainsi proposée.

Récapitulatif :

L'analyse de ces extraits révèle la régularité de la structuration de la phase de transition entre l'ouverture de la séance de réunion et la mise en place de l'activité rapporter, organisant la désignation du rapporteur. Quelle que soit l'équipe au travail, j'ai retrouvé les quatre phases typiques structurant cette phase de coordination entre les membres : l'offre par l'animateur d'exposer une situation, l'auto-désignation d'un volontaire, l'acceptation et la sommation de démarrer l'exposé par l'animateur. En cas d'absence de volontaire (ou de réponses négatives qui stoppent et retardent la mise en place de l'activité attendue), l'animateur peut s'autoriser la procédure de l'hétéro-sélection, tout en reconnaissant aux membres la possibilité d'opposer un refus. Le maintien soutenu de l'orientation des participants vers l'auto-sélection pour prendre en charge l'activité rapporter exhibe la nécessité de cette collaboration volontaire. La difficulté (visible à travers les façons de faire déployées par l'animateur) pour obtenir cette collaboration volontaire souligne le caractère délicat de ce qui est demandé au rapporteur : celui-ci, in fine, par le simple fait d'accepter d'exposer fait acte d'une demande d'aide à ses collègues. En signalant une difficulté qu'il peine à traiter, il se catégorise lui-même comme un professionnel-en-difficulté. Dans ce cadre institutionnel, cette acceptation active des enjeux liés à la compétence professionnelle. Les modalités organisationnelles et langagières de ce cadre de participation (avec son injonction paradoxale d'un volontariat obligatoire), révèlent en creux, à travers leur orientation vers la préservation des faces (Goffman, 1973), cette prise en compte des inférences suscitées par cet engagement verbal dans ce contexte de travail.

3 – 2 : Des modalités d'énonciation spécifiées

La réalisation de l'exposé du *rapport* exige du professionnel un travail de verbalisation qui intègre des contraintes concernant les modalités d'émergence du discours et de sa réception.

3 – 2 – 1 : Le *rapport* : un exercice de mémoire pour une prise de parole improvisée

Une fois le rapporteur désigné, celui-ci doit s'atteler à la tâche d'exposer sa *situation*. C'est un exercice de prise de parole non préparé, comme l'illustre l'extrait ci-dessous, issu du corpus S.S.S., et réalisé avec l'équipe 1.

05 04 2007 – extrait 8

1	Cél	en fait / euh là j'ai pas vraiment mes notes / [hein /
2	Chr	[°hum°
3	Cél	donc euh : c'est c'est avec ma mémoire que je vais essayer de : de présenter
4		cette situation mais : bon \ si jamais / j'oublie des détails / et : . vous m'en
5		excuserez / . c'est pour en fait / vous BROSSER un peu le CADRE / je : bon
6		/ les détails / exacts / euh peut être pas \ vous allez me poser des questions /
7		si vous voulez des précisions ° d'accord/° donc DONC EN FAIT / c'est une
8		jeune (...)

Après son auto-sélection pour se porter volontaire et sa ratification par l'animatrice Christelle, Céline informe l'assistance qu'elle n'a pas apporté avec elle le dossier de l'utilisateur pour relater la *situation* qu'elle s'apprête à exposer (ligne 1) : *j'ai pas vraiment mes notes*, suivie d'un *hein*, qui marque la recherche de l'accord. Cette déclaration est ratifiée par une marque d'écoute (ligne 2) : *hum*, émis par Christiane qui n'en fait aucun

commentaire, implicite ainsi le caractère commun, en tout cas a-problématique de la conduite. En effet, mon savoir ethnographique me permet de préciser que cette façon de travailler (sans le recours à des notes écrites pendant le temps d'exposé et de discussion d'une *situation*) est une pratique courante. Elle est constitutive d'un savoir-faire non référencé professionnellement : c'est une conduite typique dont l'exercice adéquat et correct signale le degré de professionnalisation d'un savoir-faire individuel car elle s'acquière à force d'usage et s'observe plus particulièrement chez les professionnels aguerris. Or l'utilisation de notes étant également un marqueur et une caution d'un travail précis (donc fiable), l'invocation en début de séance de la présence ou de l'absence de notes écrites est régulièrement thématisée, souvent en lien avec le degré d'institutionnalité du moment de l'échange.

Céline prend soin de thématiser son mode de prise de parole (exposer sans l'aide de notes - ligne 3) : *avec ma mémoire*. Elle indique ainsi par cette façon de procéder qu'elle va improviser un récit, qui s'accomplira ici sous la forme d'un long tour de parole présentant toutes les caractéristiques de l'oral : beaucoup de pauses, parfois très longues, offrant de multiples points de transition possible, des répétitions, des reformulations, etc. (le tour de Céline durera dix-sept minutes). D'ailleurs, Céline thématise aussi la possibilité d'éventuelles défaillances quant à l'apport de détails et invite ses collègues à intervenir si besoin (lignes 6-7) : *vous allez me posez des questions si vous voulez des précisions*. L'examen de nos données montre qu'ils ne le feront pas, laissant le parcours discursif du récit de ce *rapport* à l'entière initiative et conduite d'un(e) seul(e) responsable, qu'ils catégorisent en retour comme experte dans sa façon de faire.

3 – 2 – 2 : Une normalisation située des modalités d'énonciation

Cette façon d'accomplir l'activité 'rapporter' (improviser en séance l'exposé d'un *rapport*), est une procédure allant-de-soi dans le monde du travail social, comme nous l'illustre l'extrait suivant, issu cette fois-ci du corpus de l'Association, où cette façon de faire est thématisée.

1	Pie	(...) pour l'autre partie / de not- notre matinée / . . . une situation si vous
2		voulez aborder / ou quelque chose / ou VOUS n'êtes pas OBLIGE de la
3		préparer / hein faut pas faut pas croire / qu'il faut préparer / pendant des
4		jours / : une situation / avant qu'on aborde / hein .. °vous voyez /° . p- peut
5		être / parce que VOUS / vous croyez qu'il faut préparer / la situation /
6		mais pas du tout / hein vous pouvez l'aborder / comme ça / °de tête/
7		voyez°
8	Kar	non mais là / j'a- j'avais ouvert / le dossier / là je relisais / un peu euh :
9		parce que dans ma tête / je j'étais un peu perdue / je savais même / plus
10		par où / commencer / euh °parce que c'est vrai / qu'après y a des
11		situations / xxx °
12	Pie	vous n'avez pas besoin / de dossier/
13	Kar	[°xxx°
14	Pie	[voilà

L'animateur, de sa place statutaire, officialise la non obligation de préparer en amont de la réunion, en décrivant une technique (ligne 6) : *vous pouvez l'aborder comme ça de tête*. Karla qui a apporté avec elle le dossier de la *situation* se positionne différemment en réutilisant le mot *tête* employé par l'animateur (ligne 6), pour insister sur ses propres difficultés face au cas qu'elle s'apprête à exposer (ligne 9) : *dans ma tête j'étais un peu perdue*. Par cette reprise lexicale, elle marque son alignement thématique tout en verbalisant une divergence de point de vue. Elle prend le soin de décrire l'importance de sa difficulté (lignes 9-10) : *je savais même plus par où commencer*. Cet effort de justification implicite souligne la non-conformité du comportement attendu « improviser en séance ». Cette non-conformité est reprise par l'animateur qui maintient sa position en affirmant (ligne 12) : *vous n'avez pas besoin de dossier*, imposant l'exercice de re-mémorisation et de formulation en séance. Ici, cette façon de faire est affirmée comme une règle de travail.

Au-delà d'être une ethnométhode, cette façon de parler (re-mémorisation in situ et verbalisation improvisée) est normalisée car elle est systématiquement utilisée au cours des travaux de cette équipe : son rappel est verbalisé dès que de besoin, comme l'illustre cet extrait issu d'une autre séance de travail au sein de l'Association.

20 03 2009 – extrait 10

1	Pie	allez-y/ caroline
2	Car	oui/ moi j'ai une situation/ donc : c'est quelque chose/ que j'ai pas
3		préparé/
4	Pie	y a pas / de mal vous allez le faire / là
5	Car	voilà /

A Caroline qui a tenu à préciser qu'elle n'a pas préparé ce qu'elle va dire, l'animateur donne quitus (ligne 4) : *y a pas de mal*. Ce segment suivi d'un énoncé à effet injonctif (ligne 4) : *vous allez le faire là*, rappelle la règle d'un travail improvisé en séance.

Pour récapituler, trois modalités accomplissent l'émergence discursive du *rapport* :

- une contrainte pratique : l'absence de support écrit
- une modalité technique : la restitution de mémoire
- une façon de parler : l'improvisation du discours.

3 – 2 – 3 : Les exigences dans la réception : le respect de la suspension du *turn-taking*

Cette mise en discours sous la forme d'un exposé monologique exige une activité d'écoute particulière que l'animateur de l'Association a également pour tâche d'organiser.

12 06 2009 – extrait 11

1	Pie	on commence par la situation de ((bruit)) / euh je nous rappelle un peu
2		nos règles/ hein euh nous ne sommes là pas pour euh notre tort/ ou notre
3		raison nous discutons sur euh °votre° votre travail/ ((bruit)) et puis : il faut
4		laisser/ la personne qui prend la parole finir/ : ce qu'elle a à dire/ aussi/

Ici, en préfaçant le post-début de l'exposé avec le segment (ligne 1) : *on commence par la situation*, l'animateur rappelle le comportement attendu des participants en invoquant l'existence de « *nos règles* » (ligne 2). Celles-ci se traduisent par le respect jusqu'à son point final de la prise de parole d'un locuteur (lignes 3-4) : *il faut laisser la personne qui prend la parole finir ce qu'elle a à dire*. Cette règle impose donc une écoute parfaitement silencieuse qui doit respecter la durée de l'intervention de l'exposant. En employant la forme impersonnelle et prescriptive : *il faut*, l'animateur signifie que cette consigne est une injonction venant du cadre de travail.

Ce comportement attendu de l'auditoire peut faire l'objet d'une consigne thématifiée comme dans l'extrait ci-dessous, tiré d'une autre réunion de l'Association.

20 03 2009 – extrait 12

1	Pie	alors / nous allons commencer / si vous voulez bien / . je nous rappelle un
2		peu / not- notre règle / de de fonctionnement / °hein° euh je dis je précise
3		bien il faut bien le préciser / CA nous nous réunissons donc là : une une
4		ou deux fois par mois / c'est pas pour : votre tort / votre raison / c'est pas
5		du tout ça / le problème / c'est pour discuter/ euh : pour réfléchir sur votre
6		travail / : . euh : pour avoir des idées / puis pour déboucher / sur des
7		solutions/ . pour CELA / la personne qui prend la parole et bien on la
8		laisse euh : finir : ce qu'elle a à dire . nous essayons de pas lui couper la
9		parole . même si ça : gêne un peu notre spontanéité / . °euh : quoi
10		d'autre/ :° autant/ que pos-(...)

Ici, l'animateur parle (ligne 2) de *notre règle de fonctionnement* qu'il justifie comme étant une façon de travailler (lignes 5-6) : *pour discuter, pour réfléchir sur votre travail, pour avoir des idées*. Ensuite, il développe cette idée de respect de la prise de parole de la personne qui parle (lignes 7-8) : *on la laisse finir*, en la complétant par une illustration (lignes 8-9) : *nous essayons de pas lui couper la parole*. Ce développement thématique souligne la difficulté reconnue et attendue à devoir respecter cette demande ; difficulté également inférée par l'emploi du verbe 'essayer'. D'ailleurs l'animateur ajoute un commentaire qui souligne l'effort pour les participants (lignes 9-10) : *même si ça gêne un peu notre spontanéité*, tout en tempérant l'inconfort avec le quantitatif *un peu*.

Au delà de la thématization de la difficulté liée à cet agir professionnel, le respect de cette consigne de silence est présentée comme étant le produit d'une règle préexistante, dans l'extrait suivant issu d'une autre réunion de l'équipe de l'Association.

10 04 2009 – extrait 13

1	Pie	(...) que la personne/ qui prenne la: la parole / et bien on la laisse / parler=
2	(?)	=°hum hum°=
3	Pie	=on lui coupe pas la parole / même si ça : coupe un peu : notre spontanéité
4		parfois / on peut pas : on le fait / mais je rappelle / à l'ordre / quand ça
5		déborde trop /
6	(?)	°hum°
7	Pie	voilà/ :

En ce début de séance, l'animateur revient sur cette règle incontournable du respect de l'exercice de la parole par l'exposant (lignes 1 et 3) : *on la (personne) laisse parler (...)* *on lui coupe pas la parole*, en ajoutant un commentaire sur l'effort que demande cette participation silencieuse (ligne 3) : *même si ça coupe un peu notre spontanéité*. Ensuite, il complète son énoncé avec en évoquant la possibilité d'un rappel à l'ordre qui infère

un cadre de fonctionnement attendu (lignes 4-5) : *je rappelle à l'ordre quand ça déborde trop*. Dans cet espace institutionnel où les membres sont réputés maîtriser la conduite professionnelle, l'insistance de l'animateur pour rappeler cette règle de prise de parole est remarquable car c'est un rare exemple d'explicitation d'un allant-de-soi. Je fais l'hypothèse que cette thématisation pour ajuster la coordination des membres vient du fait que l'animateur est un participant extérieur à l'équipe de l'Association.

Cette organisation du cadre de participation (Goffman, 1981) répartit en les spécifiant des places conversationnelles assorties de types d'allocation du droit à la parole : le rapporteur est le seul autorisé à parler et à gérer son temps de parole ; quant aux auditeurs, il leur est demandé de rester muets tout en étant attentifs. Ces droits alloués ont pour effet de suspendre le *turn-taking* et de fixer les rôles interlocutifs pour un laps de temps plus ou moins long : l'examen de notre corpus fait apparaître une durée moyenne des tours consacrés à l'exposé des *rappports*, de dix à vingt minutes. Ces longs tours ou *big packages* (Sacks, 1974) neutralisent ainsi tout apport d'informations autres que celles fournies par l'exposant, malgré les possibilités d'intervention qui sont offertes par le surgissement de nombreuses pauses dans le discours, dues aux marques d'hésitations inhérentes à l'oral. En ne traitant pas ces pauses comme des points de transition possible, les participants collaborent à cette suspension du *turn-taking*. Cette suspension permet d'assurer la singularité de la version de la *situation* en invoquant et préservant une seule source énonciative. En effet, dans le *turn-taking*, chaque tour exerce sur le suivant des contraintes qui réduisent les mouvements possibles : le deuxième tour manifeste l'interprétation à toutes fins pratiques qui est faite du premier tour. Ce deuxième tour exerce ainsi un effet rétrospectif sur le premier en contribuant à le configurer et à lui donner un sens. Quant au premier locuteur, il a la possibilité dans un troisième tour, d'intervenir sur les effets rétrospectifs exercés par le second locuteur, en pouvant dès qu'il le juge nécessaire, réparer l'interprétation qui a été donnée de ce qu'il a dit. Le premier locuteur procèdera alors à une réparation qui réaffirme ce dont il était question dans le premier tour et ce qu'il fallait éventuellement en retenir ou en inférer. Ainsi se crée entre les deux interlocuteurs, un espace d'intercompréhension qui ne relève pas d'une compréhension décontextualisée et abstraite de l'évènement mais qui

est une compréhension située, orientée vers les buts et les visées argumentatives des participants.

Ici, au cours de la *réunion de synthèse*, l'exigence de silence de la part des auditeurs neutralise l'expression et la circulation de leurs interprétations sur ce qui est en train de se dire ; interprétations qui, si elles étaient prises en compte par le rapporteur, contribueraient inévitablement à influencer, voir modifier, le parcours de ses dires. L'examen des quelques rares occurrences relevées dans mon corpus de non respect de cette consigne de silence corrobore cette orientation de neutralisation de toute collaboration discursive qui favoriserait la possibilité d'émergence d'une interprétation alternative.

3 – 2 – 4 : Les transgressions de la consigne « laisser parler sans interrompre »

3 – 2 – 4 – 1 : Les interruptions initiées par le rapporteur

La consigne de non participation peut être rompue par l'exposant lui-même, comme ci-dessous où la rapporteur interrompt momentanément son récit pour poser une question à l'auditoire afin d'obtenir une aide à la verbalisation.

20 03 2009 – extrait 14

1	Kar	(...) parce que \ dès / qu'elle a de l'argent / euh . elle / le dépense SANS
2		compter \ . c'est vraiment/ : euh . . elle décrit ça vraiment comme ça lui
3		brûle les mains / quoi \ euh : °les doigts / comment on dit /°
4	Joc	°les doigts°
5	?	((rires))
6	Kar	°les doigts°

Indécise quant à l'expression exacte en langue française incluse dans son segment (lignes 2-3) : *ça lui brûle les mains*, la rapporteur propose elle-même une formulation rectificative (ligne 3) : *les doigts*, suivie d'une question pour solliciter l'avis de ses interlocuteurs. Joceline lui confirme l'exactitude de sa proposition par une simple répétition de ce qui vient d'être dit (ligne 4) : *les doigts*. Elle collabore ainsi à la demande de Karla en fournissant la seconde partie de la paire adjacente question-réponse, tout en apportant une contribution ratificative qui ne vient ni modifier ni enrichir le sens général de l'énoncé qui précède.

C'est le même procédé dans l'extrait suivant : la rapporteur Caroline rompt la consigne de l'improvisation solitaire en sélectionnant une des participantes qu'elle sollicite pour un témoignage sur l'exactitude de ses dires.

20 03 2009 – extrait 15

1	Car	(...) euh : qu'elle veut un beau logement / parce que sur pontault
2		combault effectivement ils sont en train de \ construire / des : . °t'as vu /°
3		[des :
4	Chr	[°hum/ hum/°
5	Car	des des très belles / avec des petits pavillons / donc y a y a un parc/ (...)

Il est à noter que Caroline pose sa question à voix basse, peut être parce que justement il s'agit là d'une façon de faire non usuelle ; quant à la personne sollicitée, elle ne se saisira pas de cette offre de la parole, en se contentant d'émettre des particules d'écoute (ligne 4) : *hum, hum*, assortis d'une prosodie montante à valeur ratificative (Bange, 1992 : 39). Elle conforte ainsi, sans le nourrir, le sens initialement produit par Caroline, tout en réactivant par cette manifestation a minima la consigne d'écoute et l'affirmation du cadre de participation.

L'examen de mes données révèle que ces initiatives d'interruption de l'exposé du *rapport* auto-initiées par le rapporteur restent rares. Leur caractère non préférentiel est signalé par une participation minimaliste des auditeurs, exhibant ainsi la tension entre la consigne de silence et la sollicitation pour la rompre.

3 – 2 – 4 – 2 : Exemples d'interruptions hétéro-initiées

Mon corpus recèle plusieurs types de cas d'initiative prise par l'auditoire pour rompre le flux discursif du parleur.

Dans l'extrait ci-dessous, c'est vraisemblablement l'élaboration laborieuse de l'énonciation, exhibée par des pauses longues entrecoupées de nombreuses marques d'hésitations, qui déclenche l'initiative de l'animateur pour répéter un mot qui vient d'être prononcé.

20 03 2009 – extrait 16

1	Car	(...) prenne / quand même / le logement proposé parce / que : y a une
2		expulsion en cours / du fait euh : de l'insalubrité du logement / . c'est
3		PAS/ : TANT/ la dette locative hein \ c'est euh :
4	Pie	l'insalubrité /=
5	Car	=c'est l'insalubrité / faut qu'elle libère le logement /

La position statutaire de l'animateur lui autorise cette transgression sans déstabiliser les modalités du cadre participatif. La répétition du mot (ligne 4) : *l'insalubrité*, est une contribution qui ne représente pas un apport de sens significatif susceptible d'infléchir ou de modifier le contenu des dires du rapporteur, tout en lui permettant de poursuivre sa tâche de verbalisation de son rapport

C'est le même cas de figure dans l'extrait qui suit avec le mot : *travaux*.

20 03 2009 – extrait 17

1	Car	(...) et / euh : ben \ EFFECTIVement . l- l'en- l'entreprise / de / le : . de
2		dératisation et de travaux <parce que y avaient deux / entreprises hein /
3		de dératisation et de travaux euh : à effectuer / puisqu'y a des trous dans
4		le mur / ((rythme de voix plus rapide))> on demandait / à : ce qu'elle
5		dégage / des pièces
6	Pie	°°hum hum°°
7	Car	(xxxx)* lui a même proposé / de : mettre/ de prendre / les meubles / de les
8		mettre dans un garde-meuble . gratuitement / . et euh : de prendre en
9		charge les frais / euh : d'hôtel / hein : euh : : . durant / la :
10	Pie	°les travaux°=
11	Car	=les travaux (...)

*(xxxx) = patronyme de bailleur public anonymé

L'animateur avait déjà émis des particules d'écoute (ligne 6) : *hum, hum*, pendant le déroulement de l'exposé. Puis devant un véritable essoufflement du rapporteur Caroline qui s'attache à fournir des détails, il répète un mot qu'elle-même vient d'employer (ligne 2) : *travaux*, pour l'aider à achever sa phrase. Cette proposition sous forme d'écho, faite sur un ton bas, ne bloque pas le flot discursif. Elle sera immédiatement intégrée dans le discours du rapporteur sans générer d'impact en termes de modification du sens.

L'initiative de l'hétéro-sélection peut se révéler obligatoire en cas de risque d'incompréhension comme dans le cas suivant.

20 03 2009 – extrait 18

1	Kar	(...) du coup/ °euh° TOUT / ce que je disais elle l'a utilisé contre moi
2		mais TOUT m'a été renvoyé / euh : même / le TU . elle me dit <DE
3		TOUTE façon/ vous avez pas à me vouvoyer / c'est un manque de respect
4		/ : euh : ((changement de timbre de voix))>
5	Joc	tu/toyer

6	Kar	euh euh \ tutoyer
7	Joc	((rires))

La rapporteur Karla a interverti deux mots (ligne 3) : le verbe *vouvoyer* à la place du verbe *tutoyer*, ce qui rend incompréhensible ses dires et motive une intervention immédiate. L'initiative de la correction de l'erreur se fait en fournissant juste le mot nécessaire (ligne 5) : *tutoyer*. Karla intègre cette correction en la répétant (ligne 6) et Joceline enchaîne par un rire susceptible de préserver les faces (ligne 7).

Dans mon corpus, je n'ai relevé qu'une occurrence d'hétéro-sélection visant à stopper le déroulé du *rapport*. Dans l'extrait ci-dessous, l'animatrice Brigitte pose une question qui interrompt le récit de Daniela. (Equipe 3 du S.S.S.)

15 05 2007 – extrait 19

1	Dan	donc / voilà / c'est : là : je voulais vous exposer une situation parce que là on
2		est sur le : un problème / de : en fin de compte d'orientation par rapport à un
3		enfant qu'est en : au collège / euh il est en cinquième / et euh : actuellement /
4		donc c'est un enfant qui est : euh : déscolarisé
5	Bri	complètement /
6	Dan	complètement alors / euh je vais re-situer un peu l'historique parce que
7		c'est : il a quatorze ans /
8	Bri	quatorze ans / en cinquième /
9	Dan	ouais / donc c'est un : enfant / qui était en fin de compte / euh : il vient du (...)

A Daniela qui vient de déclarer (ligne 4) : *c'est un enfant qui est euh déscolarisé*, Brigitte enchaîne avec une question (ligne 5) : *complètement*. Non seulement, cela ne laisse pas à Daniela l'initiative de développer elle-même ce point, mais l'utilisation de la première partie de la paire adjacente question-réponse contraint Daniela à se focaliser

sur la réponse à donner. Je suppose que c'est la position statutaire de Brigitte qui lui autorise ce comportement discursif inusuel.

Daniela intègre cette contrainte interlocutive en fournissant la seconde partie de la paire adjacente : elle formule une réponse en répétant le mot de Brigitte (ligne 6) : *complètement*. En fournissant ce segment précis et laconique sans montée ou descente intonative, elle peut immédiatement reprendre le fil de son récit sans dévier de sa ligne thématique en limitant l'intégration d'éléments nouveaux qu'elle n'aurait pas elle-même choisis.

L'animatrice Brigitte interrompt à nouveau le discours de Daniela en réutilisant ses termes (lignes 8) : *quatorze ans en cinquième*. En répétant des mots précédemment formulés, en se limitant à les accoler sans introduire l'ajout de mots supplémentaires, l'animatrice rend saillant un point qu'elle juge nécessaire d'explicitier, tout en marquant sa connaissance de la règle de non interruption du déroulement verbal du *rapport*. Daniela continue de collaborer. Cette fois-ci elle formule une réponse très brève avec une marque d'acquiescement (ligne 9) : *oui*, qui clôt la question. Cela lui permet de reprendre le fil de son récit en conservant sa ligne thématique. Son effort de poursuivre le même développement est signalé par la reprise de son segment (ligne 9) : *c'est un enfant* (déjà énoncé ligne 4). Cette façon de procéder permet de limiter l'impact des questions en termes d'apport de sens et d'influence dans le parcours des dires du rapporteur.

Récapitulatif :

De fortes attentes normatives encadrent les modalités de verbalisation et de réception du *rapport*. Ces attentes d'arrière-plan sont suffisamment prégnantes pour pouvoir faire l'objet d'une thématisation par l'animateur car elles conditionnent les modalités de construction des objets de discours du rapporteur. L'étude de plusieurs séquences d'ouverture a permis de relever des modes récurrents de distribution et d'accomplissement des prises de parole. Le droit à la parole est attribué de façon exclusive à un locuteur-volontaire dont la conduite attendue est une énonciation

singulière et improvisée de son *rapport*. En écho à ce mode de verbalisation correspond des modalités de participation : les auditeurs sont disponibles et attentifs, et leur écoute silencieuse stabilise le cadre participatif en entretenant la suspension du *turn-taking*. Les rares cas relevés dans mon corpus, où les auditeurs prennent l'initiative ou sont invités à interrompre le rapporteur, sont signalés comme une conduite non préférentielle par les interlocuteurs eux-mêmes qui s'emploient alors à implémenter des segments discursifs sous une forme minimaliste permettant de préserver la livraison d'une version d'un cas, façonnée à partir d'une source interprétative unique.

Chapitre 4 - L'organisation de l'activité

'rapporter'

Introduction

Pour rendre compte de son interprétation de sa *situation*, le rapporteur verbalise sa conduite sous la forme d'un récit qui va présenter des personnes, raconter des événements ou des faits, détailler des problèmes, etc. La linguistique interactionnelle se préoccupe moins de ce que les locuteurs disent que de la façon dont ils le disent, au sein d'activités qui s'organisent au fur et à mesure de leur déploiement temporel. Ainsi la question de la référence, historiquement posée comme un problème de représentation du monde et de verbalisation du référent, opère un glissement et devient la question de la référenciation. Les opérations de référenciation sont conçues comme étant mises en oeuvre par les interlocuteurs pour privilégier non plus la relation entre les mots et les choses mais la relation intersubjective et sociale au sein de laquelle des versions du monde sont publiquement élaborées et évaluées en termes d'adéquation aux finalités pratiques et aux actions en cours des énonciateurs.

Ici, la question de la dimension référentielle du discours présentant la *situation* consiste non pas à s'interroger sur la véracité des propos rapportés, mais sur les activités et les procédés des locuteurs pour parler du monde, ce qui conduit à examiner la façon dont ils introduisent, identifient, transforment, ratifient, et recyclent « ce à propos de quoi ils parlent », c'est à dire les topics de leurs échanges. En analyse conversationnelle, la question du topic s'articule avec les réflexions sur les raisonnements pratiques et le sens commun menées par Garfinkel (1967) lorsqu'il analyse l'organisation méthodique des conduites sociales et en particulier les activités d'interprétation, de décision, de compte-rendu et de justification de l'action.

Ma perspective conversationnelle du topic, en ne concevant plus celui-ci uniquement en termes d'apport informationnel, déplace l'attention de l'entité référentielle et de ses

propriétés vers l'activité référentielle et ses contraintes socio-organisationnelles. Le topic y est appréhendé comme étant une catégorie des locuteurs : une entité vers laquelle ils s'orientent et qu'ils définissent dans le cours de leurs activités interactionnelles, en exhibant leur attention non seulement pour ce à propos de quoi ils interagissent, mais aussi pour les procédés et les ressources qui leur permettent d'assurer la continuité, la cohérence, le développement thématique de leur conversation. Au fil du déroulement d'un *rapport*, un certain nombre de topics seront introduits et développés. Cette notion d'organisation dynamique des phénomènes topicaux, me permet, dans mon examen du *rapport*, d'aborder les dynamiques thématiques moins pour déterminer quels sont les topics d'une *situation* que pour analyser les moyens par lesquels le discours nous dit ce à propos de quoi il parle.

Ces direx vont élaborer des objets de discours ou *talk-aboutables* (Sacks, 1992, II : 568). Ils sont construits par les choix des descripteurs de leur énonciateur qui les développe en les reformulant et en les ordonnant dans une hiérarchie de séquences au cours du déroulement discursif. Ainsi les objets de discours se configurent, se stabilisent ou se reconfigurent au gré des opérations énonciatives qui les régissent (Mondada, 1991 : 77) : « les objets de discours ne sont jamais donnés dans des occurrences singulières pouvant être comptées et isolées. En outre, ils apparaissent dans des occurrences qui ne sont pas la simple verbalisation de « représentations » préexistant par ailleurs et précédant la situation de communication : les objets de discours se constituent au fil de ce discours, au fur et à mesure de son développement sur l'axe syntagmatique. Leur analyse impose de ne pas se laisser enfermer ni dans une approche référentielle, ni dans une approche de la conversation uniquement centrée sur les caractéristiques structurales des échanges, sur la machinerie formelle des tours de parole. Il s'agit plutôt de tenir compte de ce que ces structures prennent en charge, des contraintes qu'elles déterminent et des stratégies qu'elles supportent ».

Dans mon approche du *rapport* en tant qu'objet de discours, j'examinerai celui-ci dans les mouvements de sa trajectoire discursive qui se déroule en trois phases repérables :

- Une séquence initiale : localisée au début du *rapport*, elle prend en charge un «horizon topical », grâce à la contextualisation d'acteurs et d'éléments informatifs situés dans un espace et une temporalité.
- Une séquence documentaire : elle rapporte sous une forme narrativisée, un fait ou un évènement documentant la *situation* et projetant un « horizon catégoriel ».
- Une séquence conclusive : elle correspond au moment où le rapporteur signifie l'achèvement de son *rapport*.

Ces trois phases seront abordées successivement et illustrées au moyen d'une analyse d'extraits de données empiriques.

4 – 1 : La 'séquence initiale' : la verbalisation d'un horizon topical

Je nommerai 'séquence initiale', ce moment situé au démarrage du *rapport* où le rapporteur fournit un certain nombre de d'informations qui vont dire les composantes de la situation. Ces composantes proviennent d'un espace et de son histoire privés dans lequel le travailleur social a fait irruption, par exemple à la suite d'une visite à domicile (V.A.D. dans le métier), et ces composantes dressent le « décor » de la narration. Les éléments constitutifs de ce décor projettent à partir des catégories lexicales utilisées une succession de topics venant en retour documenter cette *situation*. J'appellerai cette méthode propre à l'initiation du *rapport* : l'horizon topical.

Afin de saisir les procédures d'accomplissement de cet horizon topical, nous allons examiner l'organisation du discours dans son déroulement temporel à travers ses aspects énonciatifs avec l'étude des données conversationnelles de quatre extraits, issus de différentes réunions : deux réalisées au sein du S.S.S. et deux autres au sein de l'Association, mobilisant trois équipes différentes.

4 – 1 – 1 : Caractéristiques organisationnelles de la séquence initiale

Reprenons l'extrait 1 (présenté page 60) pour examiner les modalités de son horizon topical et ses choix de formulation.

20 03 2009 – extrait 1

1	Kar	donc c'est °une :° . . une jeune femme / qui : donc \ kutbé catherine / qui
2		est née le deux juin quatre vingt cinq / . . et donc / qui a une fille / : léona /
3		. née le douze / juillet deux mille cinq . . (h) j'ai quelques / éléments euh :
4		sur l'histoire : mais très peu / en fait \ . euh : madame kutbé / donc euh :
5		était / à : l'arbre / . avec sa fille / . . euh : jusqu'en septembre / euh : deux
6		mille huit / . et après elle a intégré euh : . l- la fondation d'auteuil / à
7		tournan / . euh : elle est en : foyer / de jeunes travailleurs . . . léona / elle
8		est en famille d'accueil / . . et euh : : sa mère / la reçoit . alors \ du mardi
9		soir jusqu'au mercredi dix sept heures / . et du vendredi / dix sept heures
10		jusqu'au dimanche / dix sept heures ..(...)

Pour livrer les éléments de connaissance structurant la *situation*, la rapporteur Karla débute son *rapport* par la présentation des protagonistes en énumérant des catégories qu'elle a jugées représentatives et qui vont devenir les facteurs constitutifs de la *situation*. Elle procède en enchaînant une série de désignations qui sont des catégorisations. Mon intérêt se porte sur deux niveaux : en examinant les choix de la dénomination, je saisis de quelle façon l'énonciateur déploie temporellement ses objets de discours dans ses pratiques descriptives pour réaliser l'activité introduire-un-rapport. En y conjuguant un intérêt pour le répertoire utilisé, j'introduis la prise en compte de dimension subjective du rapporteur qui s'emploie à dresser un tableau présentatif de son *évaluation*. Car comme le rappelle Siblot, dans son approche discursive de l'activité de nomination, celle-ci sert moins à désigner des fragments de réalité qu'à les sémiotiser en fonction de l'expérience sociale des locuteurs : « toute nomination exprime une vision

de la chose nommée, vue « sous un certain angle », à partir d'un certain « point de vue » auquel se place le locuteur » (Siblot, 2001 : 202).

Pour décrire les principaux protagonistes, Karla recourt d'abord à la catégorie « femme » en utilisant son terme générique (ligne 1) : *femme*, accompagné du prédicat *jeune*, qu'elle enrichit de son patronyme et de sa date de naissance. Elle achève sa description avec le prédicat (ligne 2) : *a une fille* qui fait donc de cette jeune femme, une jeune mère. Elle procède de manière identique pour la deuxième protagoniste, en invoquant la catégorie « fille de » avec le terme générique *fille*, lui-même accolé de son nom propre et de sa date de naissance. Karla achève son introduction par ce qu'elle nomme : *quelques éléments de l'histoire* (lignes 3-4) : les noms des lieux de vie de la mère et de la fille sont cités, accompagnés de dates indiquant des périodes et une chronologie. Enfin, Karla termine avec des détails concernant le placement de la petite fille, signifié par les heures de visites de sa mère.

Si les noms propres sont des mots réputés être en eux-mêmes des termes vides de sens (Leroy, 2004 : 19) : « L'absence de sens du nom propre est un élément de définition que l'on retrouve très souvent dans le discours grammatical », a contrario les vocables génériques tels que mère, fille, famille, sont des mots du langage ordinaire qui renvoient à des catégories de sens commun. Sacks note : « (...) il y a une série de termes qui s'appliquent aux gens, et qui les spécifient comme catégories et pas seulement comme les personnes qu'elles sont, c'est à dire quelqu'un avec un nom ». (1992, vol 2 : 544). Karla, en utilisant les hyperonymes : mère, fille, famille, invoque des catégories qui activent les prédicats qui leur sont traditionnellement associés et culturellement mémorisés, faisant de ces dernières des réservoirs de savoir dont la simple invocation vaut description : cette description se constitue par toutes les significations, collectivement détenues et attachées à ces mots.

Dans son approche de la question des catégories, l'ethnométhodologie propose de passer d'une approche taxinomique à une approche procédurale de la catégorie. Sacks a cherché à montrer que la catégorisation devait être analysée comme une activité culturelle, (plutôt que comme l'application d'une grille sémantique aux significations

décontextualisées et réifiées) : le contenu ne doit pas être traité comme s'il était détaché des procédures, les jugements de catégorisation étant toujours indexés à un contexte. Cet auteur considère que les catégories d'appartenance sont des outils puissants d'identification de personnes car elles sont *inference-rich* : elles induisent des savoirs, droits, devoirs, obligations, ainsi que des activités typiques qui produisent des raisonnements pratiques et des interprétations, ceux-ci prenant réflexivement valeur de descripteurs de ces catégories. Ces descriptions étant ajustées aux fins pratiques de l'action particulière en cours (Bonu/Mondada/Relieu, 1994 ; Watson, 1994). C'est ainsi que les catégories d'appartenance sont liées entre elles pour former des paires relationnelles standardisées (comme mère-fille, mère-enfant, etc.) et des collections, avec leurs règles d'utilisation qui forment des dispositifs de catégorisation (*membership categorisation device*). Ces règles d'application permettent aux membres de la société, dans le contexte local de leur usage, de considérer les catégories sélectionnées comme « allant ensemble » avec seulement un minimum d'information contextuelle : leur regroupement n'est pas une propriété logique des catégories mais une caractéristique du raisonnement pratique. Ainsi selon la « règle d'économie » (Sacks, 1974), les catégories produites dans les tours de paroles seront normalement traitées comme référentiellement adéquates à toutes fins pratiques ; quant à la « règle de continuité » (*consistency rule*) opérant dans la co-sélection des catégories, elle permettra de voir celles-ci comme des catégories relevant de la même collection ou du même dispositif. Cette perspective qui centre son intérêt sur le savoir procédural des membres (*knowledge-how*) plutôt que sur le savoir propositionnel (*knowledge-that*), permet d'étudier les méthodes intersubjectives de production d'ordre social par les membres en présence. L'adoption d'un point de vue praxéologique (Relieu, 1994) met en évidence le caractère opératoire de ces catégories qui sont vues comme des formules d'opérations possibles ou des méthodes pour des activités pratiques (de détermination, de prédication, d'individuation, de classification, de configuration, d'organisation de cours d'actions, etc.). Pour Quéré (1994 : 37), c'est : « élargir le domaine d'opérativité des catégories au delà du jugement prédicatif, de la « connaissance d'objets » ou de l'organisation des taxinomies à l'aide d'une problématique de la construction intersubjective de l'objectivité ».

Dans son travail de restitution, Karla en employant les hyperonymes mère, fille, famille, utilise ces dispositifs de catégorisation pour construire la collection vie-de-famille. Celle-ci subsume inférentiellement toutes les catégories d'appartenance qui lui sont conventionnellement attachées et orientent les attentes des auditeurs : ici, par exemple, aux côtés de ce couple catégoriel standardisé mère-fille, se profile la catégorie « père », qui peut devenir une attente pour les narrataires. Ces associations standardisées de catégories, comme celle de « mère-fille » forme une paire relationnelle impliquant des droits et des devoirs concernant certaines activités. Par exemple, au titre des attentes normatives, une jeune mère se doit d'élever sa fille. Or les détails donnés signifient que ce n'est pas le cas. Le prédicat : (Léona/elle) *est en famille d'accueil* est un prédicat catégoriel non préférentiel : celui-ci renvoie à la catégorie « famille d'accueil » qui n'est pas une catégorie traditionnellement intégrée dans la collection « vie-de-famille », le savoir commun lui associant un comportement maternel inusuel, lui-même apprécié à l'aune de valeurs morales à connotations négatives. Dans un tel cas, pour éviter que cette association devienne énigmatique, il faut communiquer des informations complémentaires afin que la compréhension de ce qui vient d'être dit ne se démultiplie pas dans des interprétations individuelles qui ne seraient pas collectivement partagées.

Sacks proposa dans un premier temps, la partition entre dispositif de catégories « naturel » et dispositif de catégories « occasionné », par un thème par exemple, avant de re-spécifier son hypothèse de travail pour un intérêt formel des activités de catégorisation lié à la séquentialité des énoncés, accomplissant les identités inhérentes (comme appelant /appelé) et générées (modérateur/narrataire) par l'organisation des tours de parole (Sacks, 1992, vol. 2 : 360-366). Dans son étude sur le suicide, Sacks souligne que l'assemblage de la collection de catégories d'appartenance impliquées dans une recherche d'aide est un phénomène contextualisé, mobilisé justement pour la tâche « chercher et offrir de l'aide ». Ici, Karla, dans le déroulement de son énoncé doit rendre compréhensible l'enchaînement juxtaposant ces catégories que le sens commun considère comme antinomiques et dont l'interprétation ne relève plus d'une analyse implicite de savoir commun. A cette fin, elle doit fournir des explications sur ces éléments qui façonnent le cadrage topical de la *situation*.

Karla marque effectivement sa reconnaissance de l'antinomie catégorielle qu'elle a elle-même contribué à faire surgir, en prenant le temps d'enrichir immédiatement après son énonciation le segment à valeur prédicative *est famille d'accueil* : elle précise les modalités de rencontre de la mère et de sa fille. Il est à noter que ces détails, tout en caractérisant cette situation singulière, n'ont pas de valeur explicative : cette façon de faire, procéder à un développement descriptif d'un segment du discours (ici le prédicat inattendu *est en famille d'accueil*), crée un focus sur cet élément en tant que point à remarquer, tout en ne fournissant pas de contenus propositionnels susceptibles d'explicitier cette situation d'une petite fille qui ne vit pas avec sa mère.

Adam et Petitjean (2006 : 29) parlent d' « intention explicative » dans la description : ici l'intention explicative de Karla se situe dans la production de ce développement du segment prédicatif « est en famille d'accueil ». La professionnelle s'applique ainsi à rendre saillant l'élément producteur de l'antinomie, non pas en s'attachant à répondre au « Pourquoi ? » de cette *situation* mais au « Comment ? » (être en famille d'accueil). C'est cette mise en saillance réalisée par ce procédé descriptif particulier qui détient un potentiel explicatif : en se focalisant sur un élément, elle le signale comme détenteur d'une valeur indicielle.

Apothéloz (in Adam/Petitjean, 2006 : 112) s'est employé à décomposer les « micro-activités spécifiques » qui sont à la base de la schématisation descriptive (schématisation qu'il précise comme étant à la fois un processus descriptif et un résultat : une description) : « Globalement parlant, une description résulte d'une sorte de mise en équivalence d'unités qui ont été prélevées sur l'objet et qui sont comme autant de points d'ancrage de prédicats descriptifs, ces derniers pouvant eux-mêmes contenir des unités qui sont susceptibles à leur tour de constituer le lieu de nouveaux points d'ancrage d'autres prédicats descriptifs, et ainsi de suite ». Ici, Karla, avec la production d'un segment prédicatif non traditionnel, qui interroge rétrospectivement la compréhension globale du dispositif de catégorisation choisi, dresse un décor structuré dans le cours de sa linéarité temporelle, par le choix des moments d'émergence des éléments de sa description dont certains sont mis en relief grâce au déroulé d'un développement descriptif.

Il est d'usage de considérer que la description n'exige pas une structure d'enchaînement typique de constituants à l'inverse d'une narration, avec sa trame événementielle logico-temporelle, ou du récit qui se caractérise par six constituants (Adam, 1994b): la succession d'évènements, l'unité thématique, la transformation des prédicats, l'unité d'action, la causalité-consécution d'une mise en intrigue et enfin, une évaluation finale. L'ordonnement de ces étapes exige ce minimum d'ordre pour garantir une cohérence sémantique globale (l'évaluation finale ne pouvant pas intervenir au début, par exemple). Or, dans l'accomplissement de la description de Karla, l'énumération et l'inventaire ne sont plus soumis au hasard : les éléments sont sélectionnés, ordonnés, hiérarchisés pour faire sens. Adam (1989 : 177-180) parle « d'orientation argumentative » des séquences descriptives, clé de leur relation au discours dans lequel elles se trouvent insérées.

Ici l'effet argumentatif se veut à valeur explicative : cette séquence organisée à partir du surgissement d'une antinomie catégorielle (mère, fille, famille d'accueil) informée par le développement descriptif d'un segment prédictif inattendu *est en famille d'accueil*, n'explique rien mais elle contribue à donner un « air de famille » de démonstration à cette description en organisant un système de propositions qui surgissent dans le flux discursif dans une chronologie structurée par les attentes normatives des auditeurs. Cette mise en forme à orientation démonstrative du cadrage topical s'accomplit par des modalités spécifiques de verbalisation que nous allons examiner ci-dessous.

4 – 1 – 2 : Un procédé pour la constitution discursive des éléments saillants : l'exemplification

Je viens de détailler comment Karla organise le contenu propositionnel de son discours en utilisant le dispositif de catégorisation de la collection « vie de famille », avec au sein de celui-ci, une juxtaposition non conventionnelle des catégories « mère », « fille » et « famille d'accueil ». Très peu de renseignements ayant été livrés à ce stade du *rapport* (une jeune mère, une petite fille, des conditions d'hébergement), ce cadrage topical est

potentiellement activateur de questionnement permettant d'éclairer cette configuration non conventionnelle pour pouvoir en projeter des attentes.

Karla implicite l'existence de ce questionnement non verbalisé en développant un aspect du prédicat non traditionnellement attendu être-en-famille-d'accueil : d'un point de vue discursif, elle accomplit une description à partir des détails concrets et précis (chronologiques et datés) sur les heures et les jours de visite de la mère à sa fille : (Sa mère la reçoit) *du mardi soir jusqu'au mercredi dix-sept heures, et du vendredi dix sept heures jusqu'au dimanche dix sept heures.*

Cette mise en discours se fait sous la forme d'une liste de prédicats qui sont des traits exemplaires et typiques de ce que peut signifier être-en-famille-d'accueil. C'est une énumération d'exemples qui confirme implicitement que la petite fille ne vit pas avec sa mère. Ce procédé d'exemplification a pour effet de suspendre le fil du *rapport* pour enrichir de précisions un élément particulier du discours. Toutefois, ce type d'apport informationnel n'est pas en lui même explicatif : même si cette mise en discours donne une impression d'histoire due à la linéarisation des éléments énoncés au fil de la parole, cette succession de détails factuels ne fournit pas de justifications. De notre point de vue, il s'agit d'un compte-rendu au sens de Vincent et Perrin (2001) : une série d'évènements relatés sans évaluation, avec pour objectif de répondre à la question : « Et qu'est ce qui s'est passé ? » (et non pas à la question : « Pourquoi cela s'est passé ? »).

Ce moment de suspension dans le fil discursif a pour fonction de signaler l'attention particulière dont a bénéficié l'élément exemplifié ; cette attention est marquée par ce traitement langagier spécifique pour le pointer à l'attention des narrataires. Ici, par ce procédé de l'exemplification, c'est l'importance sémiotique de cet élément qui est procéduralement signifiée et qui doit être prise en compte dans le cadrage topical.

4 – 1 – 3 : Un procédé pour la constitution énonciative de l'objectivité : l'effacement énonciatif

Aux côtés de ces procédures organisationnelles, je vais examiner comment s'accomplit cette séquence initiale dans son aspect énonciatif, en étudiant comment Karla met en parole ce qu'elle a décidé de dire.

Pour présenter une des protagonistes, Karla emploie le présentatif d'existence « c'est » : *c'est une jeune femme*, puis enchaîne par des précisions (sa date naissance, sa qualité de mère, son lieu de vie), en utilisant les auxiliaires être et avoir au présent, ainsi que le présent a-temporel :

- *c'est* (une jeune femme)
- *est* (née)
- *a* (une fille)
- (la) *reçoit*
- *est* (en foyer)
- (une fille) *née*,
- *est* (en famille d'accueil).

Cette mise en mots, avec le présentatif « c'est », qui suppose un consensus sur l'objet de discours (Morel, 1998 : 46), associé aux auxiliaires être et avoir, ainsi qu'au présent générique (Maingueneau, 1999 : 83), produit un discours à effet a-temporel et vériconditionnel sur une réalité. Ce type de mise en discours qui laisse les faits « parler d'eux-mêmes », neutralise l'effet fictionnel inhérent à toute narration en rapportant des aspects du monde avec le moins de subjectivité possible. Cette phase initiale installe ainsi son illusion descriptive d'ontologie pour introduire « les histoires vraies » d'acteurs de la réalité.

Cette recherche de l'accomplissement d'une introduction de récit à visée non fictionnelle s'appuie également sur l'effacement de la présence du rapporteur : il est remarquable de constater que cette professionnelle qui est chargée de parler d'elle en racontant ce qu'elle a fait, n'utilise aucun déictique de locution ou embrayeur comme le « je », dans cette

phase introductive. C'est une stratégie de distanciation de ses propres dires car les déictiques ont la propriété de rendre compte de l'engagement ou du désengagement de l'énonciateur. Ainsi, si l'ensemble du *rapport* est réputé être la production personnelle du rapporteur, cette désénonciation aux côtés de ces choix lexicaux et verbaux, est une marque supplémentaire de la recherche d'un non engagement subjectif du locuteur.

Ce recours à l'effacement énonciatif a pour effet de neutraliser l'expression d'un point de vue personnel au moment de la mise en place de l'horizon topical, décrivant celui-ci comme une donnée factuelle de la réalité, non encore passée au crible de la perspective évaluative de la professionnelle. Cette façon de faire marque ces éléments comme indépendants de l'interprétation du rapporteur.

Pour résumer mes observations sur les procédures d'accomplissement de la séquence initiale, à partir de l'extrait n° 1, je retiens les points suivants :

- La mobilisation d'une collection de catégories : « vie de famille »
- Le recours à un dispositif de catégorisation non traditionnel de sens commun
- ce caractère non traditionnel est explicitement signifié par des prédicats catégoriels non conventionnels (prédicats inattendus)
- un procédé discursif de marquage d'un prédicat inattendu, par son exemplification
- une stratégie d'effacement énonciatif.

Cette façon de procéder a pour effet de produire un paysage spatio-temporel, porteur de topics et d'attentes, qui contribue à façonner un horizon topical disponible pour la suite du récit.

Afin de compléter ces premiers résultats, je vais contraster ma première exploration avec l'examen de trois autres séquences initiales.

L'extrait ci-dessous est extrait d'une réunion menée par l'équipe 1 du S.S.S.

1	Cél	(...) EN FAIT / c'est une JEUNE FILLE qui est en : troisième \ . qui a déjà
2		seize ans / . qui redouble / sa troisième \ . donc moi / euh j'ai rencontré les
3		parents \ ils viennent / spontanément me voir \ alors MONSIEUR / euh : est
4		cadre dans : une société \ . de transport \ . MADAME / elle travaille dans :
5		une société de spectacle à paris . euh ils ont donc / : deux enfants / cette
6		jeune fille qui est scolarisée au collège et un un petit garçon qui est en c e
7		deux . . ils habitent donc \ euh dans / la ville euh : enfin \ les enfants ils
8		n'ont pas : tellement / : de transport / hein \ c'est ils sont à proximité / . .
9		alors il s'avère / que / euh : ils nous racontent / que ils en peuvent plus /
10		avec leur fille \ . leur fille / euh :: est très / violente . elle . est . très /
11		agressive elle répond / : elle est : euh elle lui a balancé / un PLAT de
12		PATES à la figure / de la maman \
13	col	°rires°
14	Cél	un jour / . ils en peuvent plus / (...)

Les informations livrées par Céline au début de ce *rapport* convoque comme précédemment la collection « vie de famille » avec l'invocation de catégories caractéristiques. Les traits sélectionnés pour les décrire sont également ceux traditionnellement associés par le sens commun aux catégories mobilisées (ici sous les hyperonymes : parents, enfants, garçon, fille). Ces éléments informatifs brossent ainsi un décor correspondant aux attentes de savoir commun : les parents, désignés avec les vocables « Monsieur, Madame », sont des salariés. Les enfants en âge scolaire, sont scolarisés. Quant au domicile de cette famille, il est précisé sa proximité avec l'école et son éloignement des lieux de travail, ce qui correspond à des paramètres classiques dans une organisation familiale traditionnelle. Cette phase introductive contient donc une série d'éléments qui organise l'horizon topical conventionnel que l'on pourrait de qualifier de « sans histoires », et qui s'achève avec l'énoncé (ligne 9) : *il s'avère que... .* Celui-ci sert à la fois de clôture à cette phase de mise en place et d'annonce du début du récit avec l'énoncé suivant (ligne 9) : *ils nous racontent (...).*

C'est la livraison du prédicat inattendu (ligne 10) : *leur fille est très violente* qui introduit une antinomie avec ce qui précède. Ce prédicat est lui-même pointé comme un élément à remarquer par la description détaillée dont il va faire l'objet : la rapporteur signale l'attention qu'elle lui accorde en l'exemplifiant par une énumération de traits caractérisant cette violence : l'agressivité (*très agressive* – lignes 10-11), l'insolence (*elle répond* – ligne 11), et le récit d'un évènement (*elle lui a balancé un plat de pâtes à la figure* – lignes 11-12). Comme précédemment, il est à noter que cette exemplification répond au « Comment » du prédicat *est très violente* et non pas au « Pourquoi ».

Toutefois, une différence est à noter dans l'organisation de cette phase introductive, qui comprend deux phases d'exemplification, la première étant positionnée au démarrage de la séquence. En effet, Céline avait déjà marqué la valeur indicielle du segment « jeune fille » avec une exemplification initiale formulée au tout début du récit à partir du prédicat *c'est une jeune fille*, détaillé avec les précisions (lignes 1-2) : *qui est en troisième, qui a déjà seize ans, qui redouble sa troisième*. Livrées à cet endroit ces informations non encore articulées avec d'autres dans un cadrage plus élargi, ne peuvent pas projeter des expansions topicales problématisées par leur positionnement relationnel au sein de ce dispositif de catégorisation non conventionnel. Mais par cette façon de recourir à ce procédé de l'exemplification, Céline signale l'importance qu'elle accorde à cet élément « jeune fille ».

Toujours au titre des similitudes avec l'extrait 1 (p 60), je note que l'extrait 20 est lui aussi verbalisé en recourant à l'opacification énonciative : juste après une préface typique pour projeter l'éventualité d'une suite narrative, avec l'énoncé au passé composé : *moi, j'ai rencontré les parents* (lignes 2-3), Céline enchaîne le fil de sa présentation en utilisant le présent, les auxiliaires être (quatre occurrences : *est, ont, est, est*) et avoir (deux occurrences : *ont, n'ont*), ainsi que le présentatif *c'est*. Ce long segment (lignes 4-8) : *monsieur est cadre....ils sont à proximité*, est ainsi mis en parole de la même manière que dans l'extrait 1, avec les effets a-temporel et véri-conditionnel identiques.

Ce procédé est d'autant plus visible que cette partie est encadrée par deux énoncés qui marquent une rupture de style énonciatif en introduisant le narrateur, d'abord au début

(lignes 2-3) : *moi j'ai rencontré les parents* ; puis à la fin, en préparant l'introduction d'une narration avec les deux segments : *alors il s'avère que* (lignes 8-9), suivi de : *ils nous racontent ...* . Je note que ces énoncés marquent la présence du narrateur avec les pronoms personnels : « moi, nous ». Le rapporteur opère ainsi une différenciation nette entre l'accomplissement de la phase initiale du rapport (repérable par cette mise en forme particulière d'un déroulé descriptif qui pose un décor sans introduire la présence de l'énonciateur) et la suite (la préparation de la séquence documentaire). La mise en paroles de ce décor (qui démarre avec - ligne 3) : *alors (...)* et s'achève (ligne 8) : *(...) sont à proximité*), tranche d'autant plus avec ce qui précède et ce qui suit, que la présence du rapporteur-énonciateur est verbalisée juste avant avec le pronom personnel « moi » de : *me voir*, et juste après avec le « nous » de : *ils nous racontent*.

L'examen de cet extrait 20, en présentant la présence des mêmes procédures que dans l'extrait 1, me permet de faire l'hypothèse que celles-ci sont des traits typiques de l'accomplissement de la phase introductive.

L'extrait suivant présente une variante organisationnelle, à partir du positionnement des exemplifications. (Equipe 2 du S.S.S.)

27 04 2007 – extrait 21

1	Pau	alors voyez / par exemple ça m'évoque une situation aussi au collègue / :
2		où il y a une gamine : qui euh : qui est dans des actes de délinquance/
3		vraiment euh : TRES importants avec des de du : elle elle elle a moins de
4		quinze ans elle conduit : euh une voiture volée avec des copines euh : elle
5		donne elle vient pas en cours : euh : elle est dans des : des choses
6		vraiment : très : très lourdes : enfin \ MOI j'avais envoyé un signalement
7		euh euh : parce que je trouvais que : qu'elle a elle avait une vie très
8		compliquée elle vit seule avec son père la mère euh : lors d'une tentative
9		de suicide s'est RATEE . et elle est / euh dans un état végétatif depuis euh
10		SIX ans dans un hôpital / . enfin / bon \ la gamine j'imagine que tout ça
11		c'est : c'est pas simple pour elle et cette euh : cette JEUNE . (...)

La séquence débute avec le segment (lignes 2-3) : *gamine qui est dans des actes de délinquance vraiment très importants*. Ce prédicat *qui-est-dans-des-actes-de-délinquance-vraiment-très-importants* est immédiatement suivi d'une exemplification précisant ce que signifie cette déclaration (lignes 3-6) : *moins de quinze ans elle conduit une voiture volée elle vient pas en cours des choses très très lourdes*. Le choix de ces traits descriptifs emblématiques d'actes répréhensibles (une jeune adolescente qui conduit une voiture, celle-ci étant le produit d'un vol) rend incontestable les termes qualificatifs : *vraiment très importants*.

Le mot *gamine* renvoie à la catégorie « jeune fille » (signifiée par ailleurs par le détail de l'âge : *quinze ans*). Mon savoir ethnographique me permet de dire que le choix de cette dénomination par ce vocable appartenant à un registre de langue familier est une façon de faire inusuelle dans cet espace professionnel. C'est un signal qui marque l'inhabituel, ce qui sera développé dans le contenu propositionnel de l'objet de discours correspondant à la catégorie « jeune fille-gamine » : *une-très-jeune-élève-absentéiste-et-délinquante-récidiviste*. Le caractère inattendu de cette première description est confirmé par la rapporteur Paulette qui s'introduit dans son énoncé pour qualifier ces faits d'un point de vue professionnel (ligne 6) : *moi j'avais envoyé un signalement*. En rapportant cette action, elle confirme que ces faits nécessitent l'intervention d'un travailleur social, c'est à dire qu'elle les catégorise comme un cas social à traiter.

La rapporteur Paulette poursuit avec une exemplification du segment (lignes 7-8) : *elle avait une vie très compliquée*. Cette nouvelle exemplification s'accomplit à partir d'une liste de prédicats organisant la collection « vie de famille », avec les catégories « père » et « mère ». Si pour la catégorie « père », le prédicat (ligne 8) : *elle vit seule avec son père*, est tout à fait traditionnel, le dispositif de catégorisation concernant la mère s'accompagne d'un prédicat inattendu (lignes 8-10) : *sa mère, lors d'une tentative de suicide s'est ratée, elle est dans un état végétatif depuis six ans dans un hôpital*.

La rapporteur façonne son horizon topical à partir de la juxtaposition de deux catégories conventionnellement liées au sein de la collection vie de famille : « mère » et « fille » ; mais dont les prédicats délivrent des traits descriptifs inhabituels pour une mère (*sa mère, lors d'une tentative de suicide s'est ratée, elle est dans un état végétatif*) et pour une jeune fille (*moins de quinze ans, elle conduit une voiture volée, elle vient pas en cours, des choses très très lourdes*). En organisant cette description au fil d'un discours qui délivre un enchaînement de prédicats inattendus, la juxtaposition de ceux-ci induit un effet d'explication, une sorte de démonstration de type cause-conséquence : le caractère inattendu du premier prédicat concernant la fille est en quelque sorte expliqué par le second prédicat inattendu décrivant l'état de santé de la mère. Sans que le rapporteur l'exprime explicitement par un contenu propositionnel (de type : « la fille est comme ceci parce que la mère est comme cela »), une inférence de type justificative est organisée procéduralement par le positionnement relationnel des traits descriptifs de la fille et de la mère.

Enfin, d'un point de vue énonciatif, je note le recours aux mêmes procédés que précédemment : des phrases au présent, avec une utilisation répétée des auxiliaires *être* et *avoir* qui ont pour effet de fixer un décor a-temporel. Toutefois, ici, l'énonciateur marque sa présence dans cette description en rendant visible sa propre évaluation de cette *situation* avec trois occurrences de l'adverbe « très » qui a une fonction de commentaire ; commentaire livré à la fin de cette séquence introductive avec la phrase (lignes 10-11) : *j'imagine que tout ça c'est pas simple pour elle*, et qui permettra au rapporteur de passer de la dénomination de : *gamine* à celle, moins péjorative, de : *jeune* pour poursuivre son *rapport*.

Ce dernier extrait présente une variante dans l'organisation procédurale du dispositif de catégorisation. (Equipe 2 du S.S.S.)

1	Val	je vais quand même / vous parler rapidement de ma deuxième situation où
2		là aussi / ç- ça me pose les ME/mes interrogations mais : autrement / .
3		c'est une situation d'un enfant / euh : . euh : QUI : a fuGUE début février
4		/ qui est élevé euh : par : son père / : et la seconde épouse de son père
5		puisque la maman est décédée . °hein/° donc un enfant qui euh : c'est le
6		deuxième de la fratrie y a : cinq ou six enfants je crois / . le deuxième de
7		la fratrie selon la ma- la BELLE mère / c'est le seul qu'aurait ce
8		comportement de : euh : en gros sans foi ni loi / euh euh on lui dit de pas
9		sortir de l'appartement il passe par la fenêtre / °voyez° (...)

Ici, c'est la catégorie « enfant » qui est initialement invoquée, par son vocable préférentiel « enfant ». Celui-ci est immédiatement suivi d'un prédicat non conventionnel pour cette catégorie : « qui a fugué ». Cette caractéristique inattendue est visible dans l'énumération des traits descriptifs qui lui sont immédiatement accolés (lignes 4-5) : « *qui est élevé par son père, la seconde épouse de son père, puisque la maman est décédée* ».

Si ces précisions n'ont rien d'explicatif quant à la fugue, elles sont toutefois marquées comme ayant une valeur justificative avec les particules (ligne 5) : *hein/ donc*, qui projettent la recherche de l'assentiment des narrataires et qui infèrent la logique de cette juxtaposition de catégories.

Cette exemplification qui suit le prédicat (ligne 3) : *qui a fugué*, ne donne pas de détails à valeur explicative concernant cet événement de la fugue, mais elle permet d'accomplir un dispositif de catégorisation de la collection « vie de famille » avec des catégories qui elles non plus ne sont pas traditionnellement attendues : « une belle mère » et « une mère décédée ».

Une fois cet horizon topical réalisé, la rapporteur Valériane revient sur son premier thème (*c'est une situation d'un enfant* – ligne 3) avec un segment introduit par le

connecteur « donc », argumentatif de conclusion (ligne 5) : *donc un enfant qui*. Ce segment sera suivi d'une exemplification (lignes 5-8) : *c'est le deuxième de la fratrie (...) le deuxième de la fratrie (...) c'est le seul qu'aurait ce comportement de en gros sans foi ni loi*. Cette liste est illustrée par un exemple emblématique (lignes 8-9) : *on lui dit de pas sortir de l'appartement il passe par la fenêtre*. D'un point de vue propositionnel, les précisions sur la place et l'importance de la fratrie ne fournissent pas d'explication directe sur la fugue, mais ce déroulé induit une relation de cause à effet. Ici cette exemplification permet de signaler aux narrataires, l'attention particulière que Valériane accorde à cet élément, (qu'elle signale également avec le terme (ligne 9) : *voyez*), en réalisant discursivement sa mise en saillance par cette suspension dans le déroulement (*progress*) de sa présentation.

Récapitulatif

L'étude comparée des séquences initiales produites par ces quatre équipes de professionnels confirme la stabilité des procédures employées pour organiser et verbaliser les cours d'actions accomplis. La séquence initiale débute le *rapport* en accomplissant un horizon topical grâce à des procédés discursifs spécifiques : l'énumération de termes lexicaux catégoriels introduits par des présentatifs existentiels, l'effacement énonciatif et la construction d'une a-temporalité. Cet horizon topical est façonné à partir d'une organisation catégorielle non préférentielle (en général à partir de la collection vie de famille) et par la verbalisation de prédicats inattendus. Ceux-ci projettent un ensemble de topics potentiels qui sont disponibles aux auditeurs (mais non développés et commentés thématiquement), et exploitables dans la discussion à venir. Le déroulement adéquat de la 'séquence initiale' permet de reconnaître celle-ci en tant que telle et son accomplissement annonce la phase suivante.

4 – 2 : La 'séquence documentaire' : la verbalisation d'un horizon catégoriel

Nous avons vu que l'évaluation qu'effectue le professionnel d'un cas social est élaborée à partir d'entretiens en face à face. Au cours de la *réunion de synthèse* pour donner matière à son *rapport*, le professionnel va sélectionner un épisode de ces rencontres qu'il juge caractéristique du cas et dont la narration fait un document de la *situation*. Je nommerai désormais ces moments narratifs : la séquence documentaire.

Pour saisir comment est structurée et produite une séquence documentaire, je vais examiner un extrait où le rapporteur verbalise la restitution d'une visite au domicile de son usager.

4 – 2 – 1 : La verbalisation du cas accomplie grâce à l'exercice d'un regard professionnel

La pratique de la visite à domicile (V.A.D.) est un outil professionnel usuel car il permet aux services sociaux de vérifier, par exemple, les conditions de vie des personnes qualifiées de « vulnérables » : les enfants, les personnes âgées ou handicapées, les femmes enceintes, etc. L'intérêt de cet extrait est que la verbalisation de cette expérience sensorielle qui fait partie des tâches professionnelles routinières (rendre visite à une mère et ses enfants) est ici un exercice devenu problématique pour la rapporteur Karla parce qu'elle a à observer une scène de la vie familiale aux caractéristiques inhabituelles. La façon dont elle va résoudre ses difficultés pour verbaliser ce qu'elle a vu, va me permettre de saisir les procédés utilisés.

10 04 2009 – extrait 23-a

1	Kar	ah ben attends / j'étais euh mais j'étais / SIDEREE
2	Cat	°ouais°
3	Kar	je crois / que j'ai eu un choc / parce/ que \ en fait / je suis restée / une

4		heure et demie / . et donc en fait / je parlais avec elle / pas comme si de
5		rien n'était / mais / je découvrais / l'état du : TRUC / et en même / temps /
6		j'étais sous le choc / donc je prends le petit / dans les bras / là sur les
7		genoux / y en avait un / qu'était tout / maigre / . et qu- il était / ils étaient
8		sales / oui / tous les deux / ils étaient plein / de : au niveau / du visage ils
9		étaient malades / : la couche était pas changée / depuis je sais pas depuis
10		combien de temps /
11	Cat	°° hum °°
12	Kar	le lit bébé / y avait des tâches de lait / qui se superposaient / les anciennes
13		/ les récentes / y avaient / euh : des ordures / par terre / et elle / elle était /
14		y avait l'ordinateur d'allumé / et elle était sur un site de rencontre / quoi \
15	Cat	°° hum °°
16	Kar	°° bon\j'arrive là-dedans / °° après / je vois la salle à manger / alors en
17		plus / y a qu'une chambre / sachant / euh : la composition de la famille/
18		donc \ dans la salle à manger / PAS DE TABLE / euh : si / un RESTE / de
19		table / ° on va dire\° une espèce / de morceau / de planche / toute pourrie
20		/ posée / ° posée sur quoi . . un truc bizarre ° AH / un parc / pour bébé
21		°je crois° mais tout : tout déchiré / y avait un lit / superposé / euh : mais
22		bon / euh : le matelas / euh à même / euh : et donc / en fait / elle prend :
23		les petits / et elle les fout / en haut / °c'est haut / hein \° euh : au : en haut
24		/ puisque : et puis \ comme / y a des petites barrières / et puis / elle les
25		laisse et puis elle va (...)

D'emblée Karla signale cet épisode de visite à domicile comme étant un événement digne d'être raconté en thématissant son état émotionnel dû à la spécificité de la visite (lignes 1, 3, 3-5 et 6) : (...) *j'étais sidérée* (...) *j'ai eu un choc* (...) *je suis restée une heure et demie et en fait je parlais avec elle pas comme si de rien n'était mais je découvrais l'état du truc* (...) *j'étais sous le choc*.

Cette entrée en matière où Karla s'introduit à la fois comme locutrice prenant en charge la responsabilité de l'énonciation (avec le pronom personnel « je ») et comme actrice

dans le récit, marque le début de la séquence documentaire qui est amorcée par un segment au contenu propositionnel propre à une mise en intrigue déclenchant l'attente du récit de cette visite : *je découvrais l'état du truc*.

Le caractère exceptionnel de cette visite réside dans le fait que la professionnelle a eu des difficultés à reconnaître ce qu'elle a vu. Ceci est rendu visible par le déroulement laborieux de la verbalisation de son énoncé avec de nombreuses pauses et répétitions, ainsi que des énoncés auto-adressés (comme le segment (ligne 20) : *posée sur quoi*, à la prosodie montante et marquant l'interrogation). Ce travail cognitif en train de se faire est exhibé dans tous les segments prononcés à voix très basse et par les dénominations utilisées pour caractériser les éléments du lieu. Sa difficulté à catégoriser ce qui est vu est restituée dans le vocabulaire employé : le terme *truc* renvoie à une définition marquant l'indétermination, voir l'étrangeté, tout en étant destiné à qualifier l'intérieur du domicile. Ce qui a été identifié comme étant une table est désigné par le segment : *un reste de table*, qu'elle corrige ensuite en : *une espèce de morceau de planche toute pourrie*. Il en est de même pour le parc bébé qui est désigné par : *un truc bizarre*, avant d'être requalifié de : *tout déchiré*. En ajoutant ces précisions (la planche/table est toute pourrie et le lit pour bébé tout déchiré), Karla infirme la reconnaissance de ce qu'elle a vu : si ceci est bien une table et un lit, leur état actuel fait que ce ne sont plus ni une table, ni un lit. Karla marque explicitement ses doutes quant à son travail de catégorisation en précisant pour ses choix de dénomination (ligne 19) : *on va dire*, et en modalisant son énoncé par (ligne 21) : *je crois*.

Schütz (1987 : 12) rappelle que la connaissance dont dispose tout un chacun sur le monde dans lequel il vit, repose sur des interprétations qui sont basées sur une réserve d'expériences préalables. Ces expériences proviennent de deux sources : soit elles sont menées en propre, soit elles sont transmises par les proches et semblables sous forme de « connaissances disponibles ». Ces réserves de connaissances fonctionnent comme des schèmes de référence produisant la typicalité du monde de la vie quotidienne : ce qui est expérimenté dans la perception actuelle d'un objet est transféré aperceptivement sur tout autre objet similaire. Celui-ci est perçu seulement quant à son type, l'activité sélective de l'esprit étant de déterminer quelles caractéristiques particulières de cet objet sont

individuelles et singulières, et lesquelles sont typiques et génériques. La connaissance de sens commun de la vie sociale est ainsi une connaissance institutionnalisée du monde réel, produite par les attentes d'arrière-plan de la compréhension commune. Ce sont à ces réserves de connaissance que le travailleur social fait appel lorsqu'il lui faut interpréter les données recueillies lors d'une V.A.D.

Ici, l'absence de typicalité ordinaire du lieu est d'abord annoncée par les précisions concernant l'effet de sidération, puis documentée par des détails dont l'incongruité est signalée tout à la fois par le vocabulaire (truc, espèce, un reste, bizarre), le mode de référencement (on va dire) et la modalisation (je crois). Par ces choix (informatifs, lexicaux et énonciatifs), Karla organise un cours de narration qui se bâtit sur la recherche en creux de normes et de repères qui d'ordinaire permettent la mise en oeuvre d'un processus de reconnaissance directe routinier et non interrogé. Ici, je considère qu'expérimenter la menée de cette activité de reconnaissance (ordinairement aproblématique) est quelque chose de l'ordre de ce que Garfinkel (1967 : 149-185) nomme une *breaching experiment* et qu'il a érigé en outil de recherche. Ce sont ces expériences de perturbation qui permettent de rendre visibles les propriétés d'arrière-plan des scènes quotidiennes en tant qu'elles sont attendues, standardisées et standardisantes, vues sans qu'on y prête attention (*seen but unnoticed*).

Dans ce contexte déstabilisant au sens de la connaissance de sens commun, pour comprendre comment Karla arrive à rendre disponible l'observabilité de ce qu'elle voit, je propose d'examiner la façon dont elle accomplit sa narration dans le déploiement pas à pas de sa production.

Pour restituer cette scène de visite à son auditoire, Karla raconte une déambulation (dont elle est l'actrice) dans l'appartement qui débute par sa rencontre avec les bébés, puis passe en revue la salle à manger, l'unique chambre, et leur ameublement (table, lit bébé, matelas, ordinateur). La particularité de la restitution du cheminement dans ce lieu est qu'il s'agit d'un cheminement visuel : Karla raconte son appréhension d'un espace par la vue, ce qu'elle indique explicitement (ligne 16) : *j'arrive là dedans (...) je vois (...)*, et qui donne à sa narration à la première personne, la valeur d'un témoignage.

Au cours de son parcours, Karla relève un certain nombre de caractéristiques qu'elle livre sous la forme d'éléments descriptifs qui ont eux-mêmes une valeur d'indices (le rapporteur investissant une place de témoin), de la non conformité du lieu avec les attentes normatives d'arrière plan. Le logement n'a pas le nombre de pièces adéquats par rapport à la composition familiale (en l'occurrence celle d'une famille nombreuse) (ligne 17) : *en plus y a qu'une chambre sachant la composition familiale*. La pièce désignée comme salle à manger n'en est pas une au sens canonique puisqu'elle n'a pas de table pour manger (ligne 18) : *dans la salle à manger, pas de table*. L'attente de la présence d'une table est marquée par l'accentuation de l'intonation sur le segment : *pas de table*, et qui souligne l'importance d'un tel manque. Le fait de marquer l'absence de ce meuble exhibe la recherche opérée par Karla de cet élément dont la présence attesterait la fonctionnalité de cet espace en tant que lieu spécifique pour manger, et confirmerait en retour son identification correcte par Karla. Les détails concernant l'état du logement indique plus qu'une absence de ménage (ligne 13) : *des ordures par terre*. Quant aux très jeunes enfants, ceux-ci sont (ligne 6-9) : *petits, maigres, sales, malades*.

Cette sélection d'indices correspond à ce que Mannheim nomme la recherche documentaire d'interprétation qui comporte la recherche d'une « structure identique homologue sous-jacente à une grande variété de réalisations de sens, totalement différentes les uns des autres » (Garfinkel, 1967 : 152). Les travaux de Garfinkel s'inscrivent dans cette même perspective : « La méthode consiste à voir dans une apparence donnée, « l'illustration », « l'index », la « représentation » d'une structure sous-jacente dont l'existence est présupposée. Non seulement la structure sous-jacente est-elle dérivée de ses indices documentaires individuels, mais ces derniers sont à leur tour interprétés sur la base de « ce que l'on sait » de la structure sous-jacente. Chacun est utilisé pour élaborer l'autre. Cette méthode est communément employée dans la vie courante dès lors qu'il est question de reconnaître ce dont une personne « est en train de parler », étant donné qu'elle n'exprime pas littéralement l'intégralité de ce qu'elle veut dire, ou de reconnaître des situations ou des objets familiers tels que le facteur, un geste amical, ou l'énoncé d'une promesse ». (Garfinkel, 1967 : 152).

Le choix de verbaliser certains détails au détriment d'autres pour construire sa description du lieu visité, indique en creux les attentes qui guident Karla. Celles-ci s'attachent prioritairement aux personnes du foyer, la mère et ses enfants, ainsi qu'à l'état du logement : *Y en avait un qu'était tout maigre (...) ils étaient sales (...) tous les deux (...) ils étaient malades, la couche était pas changée depuis je sais pas depuis combien de temps (...) le lit bébé, y avait des tâches de lait qui se superposaient, les anciennes et les récentes, y avaient des ordures par terre, et elle, elle était, y avait l'ordinateur d'allumé et elle était sur un site de rencontre (...) les petits, elle les fout en haut (...) et puis elle les laisse (...).*

D'un point de vue informatif, ces précisions détaillent tout à la fois des carences nourricières et curatives (les enfants maigres, sales et malades sont livrés à eux-mêmes), un comportement abandonnique (la mère les laisse sur un lit pendant qu'elle surfe sur internet), et une saleté générale qui perdure (l'état du matelas, les ordures par terre, l'ancienneté des taches). Elles dénotent la façon dont Madame prend en charge ses nourrissons : les détails retenus sont autant d'indices correspondant à une enquête qui recherche les traces visuelles d'un comportement attendu, celui d'une mère-nourricière-et-ménagère-au-foyer, à partir d'une observation directe de l'intérieur d'un appartement où foisonnent un nombre potentiellement illimité de détails.

Cette activité de repérage des détails pertinents relève d'une pratique d'expert où la tâche de recueil s'accomplit grâce à une activité sélective résultant de l'exercice d'un regard professionnel ou *professional vision* (Goodwin, 1994) : à partir d'un élément à priori quelconque, un « élément caractéristique de », grâce à une « mise en lumière » qui le dote d'une signification reconnue et partagée, un témoin expert est capable de structurer un champ perceptuel complexe, en déployant une gamme de pratiques discursives systématiques, pour voir et sélectionner des événements/faits significatifs. Goodwin parle de *perspectival vision* logée dans la pratique endogène d'une communauté qui a la capacité de voir des événements ou des entités pertinents dans un décor. Ce regard professionnel est signalé comme tel dans la façon de le restituer verbalement : Karla le fait sous une forme descriptive qui renvoie à des détails visuels, produisant leur illusion ontologique de reflets d'une réalité que l'on a « sous des yeux », en délivrant au fil de sa

narration des prédicats qui ont pour objectif d'affiner et de rendre plus précise l'identification de ce qui est vu lorsque celle-ci se révèle incertaine.

Examinons la façon dont Karla valide ce qu'elle a identifié comme étant une table. Après le segment (ligne 18) : *pas de table*, Karla s'emploie à corriger son affirmation par un « si », suivi d'une série de descripteurs. Ces descripteurs sont inattendus par rapport à l'attente d'une description d'une table conventionnelle : *un reste* (de table), *une espèce de morceau de planche toute pourrie*. Toutefois la présence de ces prédicats valident en retour la dénomination choisie par Karla de la pièce en : *salle à manger*. D'un point de vue organisationnel, à ce moment où Karla va concentrer sa narration sur ses efforts de reconnaissance visuelle d'un objet table, correspond un développement descriptif sous la forme d'une énumération de prédicats. Cette énumération a pour visée de rendre reconnaissable ce qui est vu, c'est pourquoi elle s'organise par un enchaînement de prédicats qui répondent à la contrainte de vérifier des attentes normatives liées à la recherche engagée. Ici, Karla, pour confirmer son hypothèse que la pièce qu'elle voit est une salle à manger, cherche la présence d'une table. Pour décrire ce qu'elle pense avoir reconnu comme table, Karla commence par rechercher ce qui peut faire office de plateau (*une espèce de morceau de planche toute pourrie*), avant de rechercher ce qui peut tenir lieu de pieds. Il s'agit là de la vérification en creux du concept de table tel que le définissent les dictionnaires : « meuble formé d'une surface plane posée sur un ou plusieurs pieds et servant à divers usages » (Grand dictionnaire Hachette). Le fil de cette vérification est conduit par un cheminement déductif qui s'oriente vers certains détails à contrôler. Par cette façon d'identifier ce qu'elle a eu sous les yeux, Karla exhibe les attentes normatives d'un regard professionnel, celui-ci étant accompli procéduralement par la verbalisation de cet agencement cumulatif de détails visuels qu'elle sélectionne au fil de son discours grâce à la remémoration du balayage visuel effectué lors de sa visite à domicile. Dans cet extrait en particulier, c'est sa difficulté à verbaliser ce qu'elle a vu qui exhibe ce qu'elle a cherché.

La caractéristique de cette verbalisation est que la non conformité de l'ameublement présent et du comportement maternel par rapport aux attentes, n'est pas explicitement

verbalisée par une catégorisation avec des énoncés formés de jugements prédicatifs comme : « ceci n'est pas une table », ou cette femme « n'est pas une mère », ou encore « cette femme est une mère indigne ». Mais grâce à ce procédé d'énumération de descripteurs sous forme de prédicats, des possibilités de catégorisation sont suggérées aux narrataires par les inférences produites qui sont, elles, potentiellement susceptibles de conduire à ces jugements classificatoires qui établissent la conclusion d'une enquête sociale. Seule l'importance de l'écart avec la conformité attendue est verbalisée par Karla qui la thématise en évoquant son état de sidération (*J'étais sidérée, j'ai eu un choc, j'étais sous le choc*).

La recherche d'un dispositif de catégorisation de la scène est signalée par la constitution de la mise en saillance d'un élément particulier de celle-ci : ici c'est l'attente de l'objet table qui signale la recherche de la catégorisation du lieu. Cette attente vis à vis de l'objet table est rendue visible grâce à cette énumération de descripteurs (*espèce, morceau, truc, bizarre, etc.*). C'est cette énumération qui pointe ces mêmes descripteurs comme « indices de », et organise à partir de leur publicisation, ce que je dénomme : horizon catégoriel. Cet horizon catégoriel oriente vers des choix potentiels de dispositifs de catégorisation qui restent à activer.

Ce recours aux descripteurs pour accomplir l'horizon catégoriel apparaît comme une pratique discursive préférentielle, comme l'illustre les lignes 6 à 9 de l'extrait 23.

10 04 2009 – extrait 23-b

6	Kar	mais : je découvrais / l'état du : TRUC / et en même / temps / j'étais sous
7		le choc / donc je prends le petit / dans les bras / là sur mes genoux / y en
8		avait un / qu'était tout / maigre / . et il était / ils étaient sales / oui / tous
9		les deux / ils étaient plein / de : au niveau / du visage ils étaient malades / : (...)

Dans ces efforts pour raconter l'état des enfants, Karla s'emploie à décrire leur aspect physique en commençant par celui qui est visuellement le plus près d'elle, comme l'indique son énoncé : *je prends le petit dans mes bras, sur mes genoux*. Elle verbalise son état de maigreur : *tout maigre*. Puis elle convertit la notion de maigreur en notion de saleté : *ils étaient sales*, tout en élargissant son champ de vision pour parler ensuite des deux enfants : *oui tous les deux*. Puis elle recentre son attention sur leur visage pour initier une description de cette saleté : *ils étaient plein de (...) au niveau du visage*. Karla échoue dans l'accomplissement de sa description de la saleté des visages comme l'atteste l'allongement prosodique sur : (plein) *de*, qui signale sa difficulté à trouver le descripteur adéquat. Elle renonce alors à construire à partir de son témoignage visuel, l'observabilité de la scène en concluant par un prédicat qui est une catégorisation : *ils étaient malades*.

Ce regard professionnel est signalé comme tel dans la façon de le restituer verbalement : Karla le fait sous une forme descriptive qui renvoie à des détails visuels, produisant leur illusion ontologique de reflets d'une réalité que l'on a « sous des yeux », en délivrant au fil de sa narration des prédicats qui ont pour objectif d'affiner et de rendre plus précise l'identification de ce qui est vu lorsque celle-ci se révèle incertaine.

Pour synthétiser mes observations sur les procédures d'accomplissement de la séquence documentaire, à partir de l'examen de cet extrait 23, je retiens les caractéristiques suivantes :

- un segment thématique préfaçant la séquence documentaire
- le rapporteur se marque comme locuteur-acteur (avec le pronom personnel « je »)
- une temporalité est construite par l'utilisation de verbes d'action au présent et au passé
- une énumération de descripteurs, orientée par les attentes d'arrière-plan, donne à la narration une valeur démonstrative par des « document de ». Ces documents façonnent un horizon catégoriel qui oriente vers des dispositifs de catégorisation.

4 – 2 – 2 : Variantes des « documents de » : les récits latéraux

Tous les documents présentés comme des documents du cas n'orientent pas systématiquement vers une recherche de dispositifs de catégorisation. Certains d'entre eux sont organisés sous la forme de récits implémentés au fil du *rapport* avec la fonction d'enrichir la connaissance du cas.

L'extrait 24 va me permettre d'examiner les caractéristiques formelles de quatre récits implémentés au démarrage d'un *rapport* (Il s'agit toujours du *rapport* étudié dans l'extrait 5).

10 04 2009 – extrait 24

1	Pie	allez-y / karla
2	Kar	j'ai perdu mes notes
3	Pie	la parole est à vous /
4	Kar	c'est justement / euh la situation pour laquelle là /je suis allée en audience
5	Pie	oui /
6	Kar	donc euh / . euh c'est une mesure qui a été ordonnée / euh : .. le trois /
7		avril deux mille huit suite à un signalement donc de : de l'unité / d'action
8		sociale / donc de sénart / euh : l'assistante sociale qui : euh : connaissait la
9		famille / donc \ qu'elle suivait / euh par rapport à des problèmes justement
10		de dettes / euh euh : madame / se présentait pour demander des aides / et
11		puis euh :: elle avait des : des bébés / à ce moment là euh:\ °donc° . cinq /
12		dont les : y a DEUX paires de jumeaux / .. et euh : °un enfant / euh xx un
13		seul/°
14	col	((°rires°))
15	Kar	et euh : donc oui \ des jumeaux en deux mille trois / : melvin . tout seul en
16		deux mille quatre / et erton et kevin qui sont nés en deux mille sept / donc
17		euh à l'époque c'était euh ils étaient ils étaient petits / hein\ et donc / y
18		avait déjà / euh c'était repéré qu'il y avait euh : des carences / manque
19		d'hygiène / <des choses comme ça ((rythme rapide))> donc l'assistante
20		sociale avait fait un signalement/ . en demandant euh : <le / placement des

21	enfants je crois hein ((<i>rythme rapide</i>))> et / euh : une mesure : d'aide à la
22	gestion du budget donc la mesure la gestion à été prise par contre /
23	concernant les enfants / RIEN / n'avait été fait / . y avait éventuellement
24	une i o e* qui avait été euh : je crois ordonnée par la suite mais qu'était
25	pas mise en place au moment où on a commencé à intervenir / donc on
26	reçoit madame au service avec euh : johanna / donc euh rien de spécial
27	hein / euh : madame présente bien / : elle exprime sa situation tout paraît
28	cohérent / . et moi / je me rends au domicile / . la fois d'après / et alors là /
29	euh : . madame était seule avec les petits / . et euh : catastrophe / quoi \
30	déjà je rentre ça empestait l'urine / : euh le logement dans un état pas
31	possible / : les bébés avec un retard de développement impressionnant / .
32	euh ils avaient presque un an ils tenaient pas assis / euh ils étaient sales / :
33	euh le logement il y avait des . des détritrus partout / °quoi euh° .. je m'en
34	souviendrai longtemps donc placement le lendemain / °hein° en urgence /
35	et puis :: euh ::: (...)

(* i o e : Mesure judiciaire d'Investigation, d'Orientation et d'Evaluation, prononcée par le Juge des Enfants pour évaluer la dangerosité d'une situation familiale)

Ce début de *rapport* présente l'activité caractéristique de la phase initiale qui est consacrée à la mise en place de l'horizon topical. Celui-ci est façonné par la livraison des éléments suivants : Il s'agit d'une mère avec ses très jeunes enfants. Cette description est réalisée à l'aide d'items lexicaux : « Madame, cinq bébés, deux paires de jumeaux » et renvoie aux catégories « mère » et « enfant ». L'horizon topical s'accomplit par des descripteurs qui ne correspondent pas aux traits conventionnellement attendus de ces catégories de la collection famille. D'une part la mère est seule avec ses nombreux enfants et, d'autre part, la présence de deux paires de jumeaux a un caractère exceptionnel : c'est une organisation non conventionnelle de la collection famille. Les procédés discursifs sont ceux utilisés usuellement dans le *rapport* (lignes 4 à 7), avec l'emploi de présentatifs existentiels (*c'est*), le présent intemporel, les deux auxiliaires être et avoir, ainsi que des dates (*c'est justement la situation, c'est une mesure, qui a été ordonnée le trois avril deux mille huit*). Ils contribuent à la construction objectivante de cette présentation.

Karla insère dans cette séquence initiale, un premier épisode narratif (ligne 7) : *suite à un signalement donc de l'unité d'action sociale (...) l'assistante sociale qui connaissait la famille (...) qu'elle suivait par rapport à des problèmes justement de dettes (...) Madame se présentait pour demander des aides* (financières). Ce récit construit avec nom et pronom (*l'assistante sociale, elle*) et verbes d'action (connaître, suivre, se présenter), produit un effet de temporalité et le début d'une histoire. Celle-ci rompt avec l'horizon topical en initiant le développement d'un topic (la présence de dettes et la recherche d'argent). Mais Karla corrige cette orientation narrative et revient à sa première activité, l'accomplissement de l'horizon topical, en recentrant son discours sur les enfants avec le segment (ligne 11) : *elle avait des bébés*. Karla accomplit cette réorientation du focus sur les éléments catégoriels constitutifs de la *situation*, en procédant à l'énumération des caractéristiques concernant les enfants. Elle le fait de la manière usuelle en utilisant le présentatif existentiel « il y a » : *y a deux paires de jumeaux (...) et un enfant, un seul*. Karla marque également le retour à l'accomplissement de l'horizon topical en passant de l'imparfait (*elle avait des bébés*) au présent (*il y a*). Je nomme ce type de séquence (ici des lignes 7 à 10 : *suite à un signalement (...) demander des aides*) accomplie sous la forme d'une histoire embryonnaire : un récit latéral. Il se signale par son développement bref et narrativisé d'un topic qui a pour fonction d'apporter des informations complémentaires nourrissant l'horizon topical.

Ensuite, la rapporteur poursuit l'enrichissement de l'horizon topical avec la livraison des prénoms et des dates de naissances, puis à nouveau elle insère un deuxième début de narration (lignes 17 à 23) : *à l'époque, c'était (...) ils étaient petits, et donc y avait déjà, c'était repéré, qu'il y avait des carences, manque d'hygiène, des choses comme ça, donc l'assistante sociale avait fait un signalement en demandant le placement des enfants (...) concernant les enfants, rien n'avait été fait*.

Ce second récit latéral mixe les procédés discursifs de la séquence initiale (avec l'emploi de présentatifs à l'imparfait) et de la séquence documentaire (avec l'amorce d'une nouvelle histoire utilisant le verbe d'action « repérer » et l'indicateur temporel « à

l'époque »). Je retrouve les procédés typiques de la séquence documentaire : un acteur (l'assistante sociale), une temporalité avec un verbe d'action (faire) au passé et une amorce d'histoire (la rédaction d'un signalement), clos par une chute (concernant les enfants, rien n'avait été fait).

Ici, la rapporteur alterne entre la formalisation de l'horizon topical, avec ses pratiques discursives spécifiques (comme, aux lignes 18-19, l'exemplification à partir de : *carences*, détaillées en *manque d'hygiène* et résumées en *choses comme ça*), et l'apport d'éléments informatifs historiques qui par leur éclairage complémentaire, contraignent l'horizon topical en le nourrissant de détails qui favorisent ou éliminent des topics potentiels (comme par exemple, le récit latéral concernant l'inutilité du signalement et qui fait office de clôture du récit).

Un troisième récit latéral présente les mêmes traits caractéristiques (lignes 25 à 28) : (...) *donc on reçoit madame au service, rien de spécial, madame présente bien, elle exprime sa situation, tout paraît cohérent*. Cette fois-ci la phrase d'annonce d'une narration (la rencontre avec Madame) utilise le pronom personnel indéfini « on » pour désigner les acteurs (*donc on reçoit Madame au service*). D'un point de vue formel, le segment : *rien de spécial*, est exemplifié par deux prédicats (*madame présente bien, elle exprime sa situation*) puis conclut par le prédicat évaluatif : *tout paraît cohérent*, qui d'un point de vue topical, clôt ce récit latéral.

Un quatrième récit latéral débute avec la phrase d'annonce (lignes 28 à 35) : *moi je me rends au domicile*, (avec le double marquage de l'énonciateur : *moi, je*, et thématisé par le mot : *catastrophe*) : *moi je me rends au domicile (...) catastrophe (...) déjà, je rentre ça empestait l'urine, le logement était dans un état pas possible, les bébés avec un retard de développement impressionnant, il avaient presque un an et demi ils tenaient pas assis, ils étaient sales, dans le logement il y avaient des détritrus partout (...) donc placement le lendemain, en urgence*.

Dans ce passage, je considère qu'il y a deux récits latéraux emboîtés, le premier relatif au logement, suivie d'une exemplification (*état pas possible (...) détritrus partout*) ; et le

second relatif aux enfants, où le segment : *les bébés avec un retard de développement impressionnant*, est exemplifié par les mentions : *avaient presque un an et demi, ils tenaient pas assis*. La clôture de la narration est donnée par : *donc placement le lendemain en urgence*.

Ces récits latéraux sont tous des documents du cas à traiter : sur le plan informatif, ils offrent la possibilité d'enrichir le *rapport* en introduisant des acteurs-témoins (*l'assistante sociale, on, je*). Ils sont produits avec des verbes d'action au présent et à l'imparfait qui construisent une temporalité (« faire, suivre, recevoir, se rendre, rentrer »). Ils sont achevés d'un point de vue thématique (*rien n'a été fait, tout paraît cohérent, placement en urgence*). Leur forme narrativisée ne projette pas la contrainte de rechercher une catégorisation à ce qui vient d'être dit.

Afin d'éprouver ces premiers résultats d'analyse concernant les modalités de l'accomplissement d'une séquence documentaire, je me propose de contraster mes remarques précédentes avec l'étude de l'extrait 25. Il a été enregistré avec l'équipe de l'Association.

20 03 2009 – extrait 25

1	Car	(...) à ce moment là / donc je devais aller rencontrer madame/ : (h) euh :
2		donc : euh qui / habite sur roissy en brie qui est du congo . et euh : qui a
3		deux/ enfants hein\ hum donc il y a harris/ qui est né en quatre vingt onze
4		et tristan en quatre vingt quinze (h) donc euh :: . c- c'est une situation où/
5		quand j'y suis allée euh : ben on m'avait un peu mis en garde/ au niveau
6		de l'unité d'action sociale/ euh parce que je travail- y avait la conseillère
7		en éducation sociale et familiale/ (h) mais euh qui euh qui n'allait pas/ au
8		domicile/ . donc\ moi/ j'ai fait une visite au domicile/ je suis tombée sur
9		quelqu'un qui euh : m'a reçu euh : ben\ allongée / dans le canapé / .
10		qu'avait de la fièvre qu'était malade : euh (h) un discours euh\ : . j'ai pas/
11		pu du tout parler du budget/ la première chose euh qu'elle a fait/ euh :
12		c'est de me faire visiter son logement/ . donc qu'est : euh : reconnu

13		insalubre/ °hein\° . par le : par les services sanitaires euh : d'hyGIENE :
14		par les mairies :: par le baiLLEUR :: euh donc/ il faut savoir que : c'est un
15		logement infesté de rats/ . et de/ cafards bon\ les cafards encore\ [euh
16	Pie	[°°hum°°
17	Car	donc ce : : c- c'était/ euh : . à roissy en brie/ c'est un petit peu :
18		FREQUENT/ on va dire parce que Christiane a le même [secteur/
19	?	[°°hum°°
20	Car	mais LA/ y a des RATS hein/ en plus . donc euh : TOUT a tourné autour
21		des rats/ autour <des rats/ faut me retrouver un logement/ je peux pas
22		vivre comme ça/ : euh : ((<i>changement de timbre de voix</i>))> je me suis
23		sentie très rapidement euh : ben\ un peu impuissante/ euh : dans quelque
24		chose du domaine de l'urgence/ .. puis/-que/ : euh : : les enfants/ euh :
25		dorment/ dans le . dorment dans le : dans le salon/ .
26	Pie	°°hum hum°°
27	Car	euh : y a trois/ chambres\ madame/ dort dans sa chambre/ : et les deux/
28		autres chambres/ sont envahies/ de . d'un monticule/ de de sacs/
29		POUBELLE/ euh : où/ y a des vêtements\ . donc euh : ben je suis revenue

Cet extrait représente le début d'un *rapport* exposé par la rapporteur Caroline.

La séquence initiale accomplit un horizon topical (ligne 1 à 4) par la livraison usuelle des précisions concernant le lieu de vie, l'origine de Madame, la composition familiale (une mère et ses deux fils) : *madame qui est du congo, qui habite roissy-en-brie, qui a deux enfants, il y a harris qui est né en quatre vingt onze et il y a tristan qui est né en quatre vingt quinze, c'est une situation*. Ces éléments typiques (complétés par les détails des prénoms et des âges) de la séquence initiale délivrent les informations constitutives de la *situation*, sous la forme d'une verbalisation également typique avec des présentatifs et le présent intemporel : *il y a, c'est*. Il est à noter que cette séquence initiale tout en fournissant une organisation catégorielle de la collection vie de famille avec les catégories « mère » et « fils », ne fait pas état de traits non conventionnels rendus visibles par des prédicats inattendus. Il n'y a donc pas encore un faisceau d'indices convergeant vers une problématique potentielle, ce qui conduit la rapporteur à

thématiser le caractère difficile de cette *situation* avec cette information (lignes 5-6) : *on m'avait mis un peu en garde au niveau de l'unité d'action sociale*. Cet avertissement émanant d'autres travailleurs sociaux atteste de la difficulté tout en n'en fournissant aucun contenu propositionnel. Celui-ci va être fourni par le démarrage d'une séquence documentaire.

Cette séquence documentaire débute avec la phrase-annonce (ligne 8) : *moi, j'ai fait une visite au domicile*. Elle est reconnaissable par ses modalités : un énoncé au présent qui introduit le narrateur à la première personne (*moi, je*), conjugué avec un verbe d'action (*faire*). Quant au contenu propositionnel, il confirme la conduite routinière du professionnel qui se rend au domicile pour réaliser une observation directe.

D'emblée le récit de Caroline précise (lignes 8-9) : *je suis tombée sur quelqu'un qui m'a reçu allongé sur le canapé*. S'agissant d'une visite institutionnelle, cette façon de recevoir (recevoir allonger) ne correspond pas à une attente normative traditionnelle : l'association des deux termes thématise une conduite non conventionnelle pour accueillir un professionnel. Caroline s'emploie à attirer l'attention sur ce fait visualisé par un procédé d'exemplification et son effet de focus sur ce trait descriptif (être allongée pour recevoir) (ligne 10) : *qu'avait de la fièvre, qu'était malade*. Ce segment atténue la portée non conventionnelle de cette manière de recevoir en apportant, d'un point de vue thématique, des justifications. Ici le procédé d'exemplification est particulièrement repérable parce que le détail : *avait de la fièvre*, pouvait suffire à lui seul pour expliquer le fait d'être allongé et n'exigeait pas d'un point de vue de la compréhension, de le faire suivre du segment redondant : *qu'était malade*.

Ensuite la rapporteur enchaîne avec un récit latéral (lignes 10-12) : « *j'ai pas pu du tout parler du budget, la première chose qu'elle a fait c'est de me faire visiter son logement*. Ce récit latéral est visible par la présence d'acteurs-témoins (*je, elle*) qui agissent (*parler, faire visiter*) avec la construction d'une temporalité. L'achèvement de ce récit est signifié par la deuxième action (visiter l'appartement) qui répond à l'impossibilité d'exécution de la première (parler du budget). Ce contenu propositionnel sous forme

narrativisée est un « document de » qui ne projette pas la recherche d'un dispositif de catégorisation.

Ensuite, la rapporteur décrit le logement (ligne 12) : *qu'est reconnu insalubre*. Ce constat d'insalubrité est le premier prédicat inattendu dans ce contexte familial. Il est mis en saillance avec une exemplification de prédicats faisant focus sur cet élément de connaissance (lignes 13-14) : *par les services sanitaires d'hygiène, par les mairies, par le bailleur*. L'insalubrité est ensuite détaillée par le segment (lignes 14-15) : *il faut savoir que c'est un logement infesté de rats et de cafards (...) là y a des rats*. Avec l'emploi des présentatifs *c'est* et *il y a*, Caroline délivre un segment qui présente la formalisation d'une séquence initiale propre à projeter un horizon topical à partir des éléments suivants : la présence commune d'une mère et ses deux enfants dans un logement envahi par les rats.

La séquence qui suit (lignes 20-24) : *donc tout a tourné autour des rats (...) faut me trouver un logement je peux pas vivre comme ça, je me suis sentie très rapidement impuissante, du domaine de l'urgence*, est un deuxième récit latéral rapportant un dialogue entre l'usagère et la professionnelle et sa conclusion sur le sentiment de l'impossibilité d'agir de Caroline. La verbalisation du *rapport* de Caroline alterne ainsi entre la livraison de segments formalisés soit sous la forme de séquence initiale, soit sous la forme de séquence documentaire, complétés par des récits latéraux.

Ensuite, la rapporteur enchaîne (ligne 24) en verbalisant ce qu'elle a vu dans l'appartement. Le thème de la visite avait déjà été thématiqué tout au début du *rapport* comme un événement qui s'est réellement passé (lignes 11-12) : *la première chose qu'elle (Madame) a fait c'est de me faire visiter son logement*. Cette verbalisation correspond à une déambulation visuelle (lignes 24-29) : *les enfants dorment dans le salon, y a trois chambres, Madame dort dans sa chambre, et les deux autres chambres sont envahies d'un monticule de sacs poubelle où il y a des vêtements*. Ce sont ces traits descriptifs qui signalent l'aspect non conventionnel de la collection « vie de famille ». Celui-ci porte non pas sur les relations entre les catégories des membres mais sur les caractéristiques (les conditions de vie) attachées à cette collection. Pour délivrer ces

informations, la rapporteur utilise les modalités formelles propres à la phase initiale avec le retour à l'emploi du présent de l'indicatif et le présentatif *il y a*. Ce choix de verbalisation oriente les narrataires vers la recherche d'un dispositif de catégorisation permettant d'interpréter cette organisation particulière de l'appartement.

Cette vision d'un espace est sous-tendue par un regard professionnel qui oriente les choix de verbalisation de Caroline. Celle-ci s'emploie à décrire l'organisation de la partition du lieu en quatre pièces, qui sont catégorisées en trois chambres et un salon meublé d'un canapé. Ce n'est pas l'insalubrité qui est décrite puisque la rapporteur ne mentionne pas la vision de rats ou de cafards. Par contre elle déploie une appréhension visuelle de cet espace à partir du repérage de son utilisation inadaptée : contrairement aux attentes traditionnelles, les enfants ne dorment pas dans les chambres (dont le nombre est donné comme suffisant : *trois chambres*, pour trois personnes) ; ensuite Caroline décrit une utilisation non conventionnelle de deux d'entre elles puisqu'elles font office de dépotoirs (plutôt que de placards), Caroline y ayant identifié un entassement de sacs. Cet entassement est qualifié de : *monticule*, de sacs, eux-mêmes reconnus comme étant des *sacs poubelles*, c'est à dire usuellement faits pour être jetés et non conservés, même s'il est précisé qu'ils sont remplis de : *vêtements* (et non d'ordures, par exemple).

Ces précisions correspondent à la description d'une recherche en creux du fonctionnement familial et maternel. Cette recherche est effectuée par le balayage visuel de l'espace du logement où la professionnelle s'emploie à sélectionner les détails correspondant à la fonctionnalité du lieu. Cette séquence documentant l'utilisation du logement, rompt avec les attentes d'arrière-plan en livrant des éléments vus dont le caractère non conventionnel projettent des interrogations (par exemple, l'entassement des sacs poubelles, le fait que les enfants dorment dans le salon), et oriente vers la recherche d'un dispositif de catégorisation adéquat.

Toujours au titre de « documents de », Caroline juxtapose à sa description du logement, une citation de paroles de Madame en utilisant les formes morpho-syntaxiques du

discours rapporté direct (le pronom personnel « je » et le présent de l'indicatif) (lignes 21-22) : *des rats, faut me trouver un logement, je peux pas vivre comme ça.*

L'enjeu pour le locuteur qui utilise le procédé du discours rapporté est d'introduire l'altérité en marquant une frontière entre son discours et celui de l'autre. En verbalisant les paroles de Madame sous cette forme, Caroline donne à sa propre énonciation une valeur de témoignage auditif (résultat d'une observation directe). Cela lui permet d'attester l'exactitude de reproduction des paroles de son usagère, tout en marquant sa distance avec ses dires. Caroline se désolidarise du discours de Madame pour organiser l'incohérence de cette séquence documentaire en juxtaposant les éléments indiciels qui ne vont manifestement pas ensemble : le discours de Madame (il y a des rats, je veux quitter les lieux) avec son comportement (ne pas prendre les mesures nécessaires pour assainir le logement, en le vidant des sacs poubelles par exemple). Car même si l'usagère dans sa prise de parole se catégorise comme quelqu'un au discours sensé et adapté socialement, le témoignage verbalisé de Caroline et le discours de Madame ne relèvent pas du même dispositif catégoriel de sens commun. L'antinomie est créée par le constat de la fonctionnalité étrange d'un appartement familial au côté d'un discours sensé. Or c'est la catégorisation des participants qui confère sa cohérence à l'échange, la catégorisation des actions étant liée à celles des participants (ce sont des *category-bound activities*, Sacks, 1972, 1992). Ici la non cohérence entre un comportement détecté grâce à une vision et un discours local, interroge la catégorisation induite par le propre discours de Madame, en personne sensée (lignes 21-22) : *faut me trouver un logement, je ne peux pas vivre comme ça*, qui sont des paroles adaptées et attendues face aux circonstances décrites (la présence des rats).

L'étude comparée des extraits 24 et 25 me permet de retenir comme caractéristiques communes : une séquence initiale positionnée en ouverture du *rapport* avec la mise en place d'un horizon topical, et sa formalisation typique (présentatifs existentiels, atemporalité, et contenus propositionnels usuels). L'offre d'un horizon topical a pour visée d'orienter le narrataire vers la recherche d'un dispositif de catégorisation pour donner un sens aux informations présentées. Ensuite, une séquence documentaire est préfacée par une phrase d'annonce à valeur thématique et signalée par la prise en charge

énonciative du rapporteur (qui s'affiche comme locuteur-acteur de la narration et témoin du récit). Cette séquence documentaire a pour visée de délivrer des informations venant documenter le cas à traiter. Le rapporteur a la possibilité stratégique de dérouler son *rapport* en alternant l'utilisation de ces deux types de séquence.

Je note également que ces séquences initiale et documentaire utilisent le procédé similaire de l'exemplification qui permet de signaler aux narrataires l'importance accordée par le narrateur à un élément de son discours. Ce discours est construit à partir d'un regard professionnel sous-tendu par une recherche documentaire (ici des comportements maternels et familiaux). Les traces de cette recherche sont rendues visibles par la verbalisation des détails visuels et auditifs sélectionnés au titre de « documents » du cas social. Ces documents qui se présentent comme des « indices de », orientent vers des choix potentiels de dispositifs de catégorisation qui restent à activer pour permettre en retour l'interprétation de la *situation* présentée.

4 – 2 – 3 : Une stratégie énonciative pour la construction d'un point de vue : la mise en voix des paroles d'usagers

L'extrait 25 a permis d'examiner une citation de paroles d'usagers (*faut me trouver un logement je peux pas vivre comme ça*). Ce procédé permet d'actualiser le récit d'un échange verbal passé avec un usager, en superposant l'ancrage de l'énonciation « historique » à sa réactualisation lors de l'interaction narrée au cours du *rapport*.

Ce sont les notions de dialogisme et de polyphonie de Bakhtine et de Volochinov qui ont permis d'articuler les théories littéraires sur le discours indirect libre avec les théories linguistiques de la grammaire générative s'interrogeant sur les mécanismes de transposition d'un discours à l'autre et sur les problèmes de coréférence posés par cette énonciation aux sources multiples. Aujourd'hui en France, le discours rapporté s'inscrit dans le cadre d'une linguistique de l'énonciation et se définit : « comme un continuum de formes exprimant une mise en rapport de discours dont l'un crée un espace

l'énonciatif particulier tandis que l'autre est mis à distance et attribué à une autre source, de façon univoque ou non » (Rosier, 2008 : 6).

L'examen de mes données m'a permis de relever un certain nombre de séquences utilisant la forme du discours rapporté pour raconter une interaction dans une interaction. L'examen de l'extrait 26 permet de saisir la fonction et les modalités de ces citations.

20 03 2009 – extrait 26

1	Kar	bon là/ pendant l'entretien/ avec fatima elle était là/ sa petite/ euh\ euh :
2		elle la supporte pas/ elle était autour/ alors\ elle faisait : le ménage/ avec le
3		balai/ euh qui traînait : qu'était / euh : dégoûtant/ . et donc elle jouait avec
4		les MOUTONS/ les . bon la mère n'intervenait PAS/ et euh : dès qu'elle
5		s'approchait d'elle euh <oui/ c'est bon/ laisse moi/ ((<i>changement de timbre</i>
6		<i>de voix</i>))> euh c'était vraiment/ du rejet/ du rejet du rejet\ (...)

Au cours de la séquence documentaire de son *rapport*, la rapporteur Karla illustre sa recherche en creux d'un comportement maternel en décrivant la non réactivité d'une mère lorsque sa fille joue à faire le ménage avec un balai sale et des flocons de poussière.

Karla a fourni le segment (ligne 2) : *elle* (la mère) *ne la supporte pas*. Ce prédicat intemporel étant de l'ordre du jugement et non de l'ordre de l'observation, Karla s'emploie aussitôt à détailler les éléments visuels susceptibles d'attester la véracité de sa déclaration, en formalisant un récit latéral. Elle marque le début de ce récit latéral commençant la description de la scène qu'elle a eu sous les yeux avec la conjonction de coordination « alors » (lignes 2-4) : *alors elle faisait le ménage avec le balai qui traînait qu'était dégoûtant et donc elle jouait avec les moutons*. A la fois par le choix des détails (un balai et des amas de poussière qui ne sont pas des jouets), et par les prédicats qui exemplifient le détail « balai » (*qui traînait qu'était dégoûtant*) (ligne 3), Karla organise

une juxtaposition de prédicats non conventionnellement associés à un jeu d'enfant. Le caractère non traditionnel de la scène est confirmé par la phrase de clôture de ce récit latéral annoncée par le connecteur « bon » à l'intonation descendante (ligne 4) : *bon la mère n'intervenait pas* (alors qu'il était attendu qu'elle le fasse). Cette phrase de clôture peut être interprétée soit comme le résultat d'une observation visuelle, soit comme le verdict d'un jugement. Karla désambiguïse cette double possibilité d'interprétation en enchaînant par le segment (lignes 4-5) : *dès qu'elle (la fille) s'approchait d'elle (la mère), oui c'est bon laisse moi*. Avec ce segment, Karla fournit un témoignage visuel (elle a bien vu la fillette s'approcher de sa mère) et un témoignage auditif en ayant entendu celle-ci lui demander de la laisser tranquille.

Pour restituer la façon dont la mère s'est comportée avec sa petite fille, Karla verbalise une citation de Madame en changeant son timbre de voix (ligne 5) : *oui, c'est bon, laisse-moi*. Ce changement de timbre n'a pas pour fonction de reproduire fidèlement la voix de l'usagère (ce qui exigerait à la fois un travail de mémoire auditive couplé à un talent de reproduction vocale) mais de marquer par cette mise en représentation de la voix de l'autre, l'effort de fidélité, voire de littéralité, dans la reproduction des paroles dites. Cette façon de faire se veut un indice attestant du rendu exact de l'énonciation d'autrui. En retour ce procédé contribue non seulement à un effet d'objectivité mais à un effet de réel : ce n'est pas le vraisemblable qui est signifié mais une exactitude méticuleuse à l'oeuvre dans la construction du *rapport*. Ici l'effet de réel est doublement marqué : par la morpho-syntaxe du discours rapporté (un verbe à la première personne de l'impératif : *laisse-moi*) et la variation intonative. (Même si les études de Vincent et Dubois (1997) montrent que de nombreuses formes de discours rapporté à l'oral sont fictives et servent à des fins argumentatives ou narratives).

Nous avons vu que le recours à la citation permet de signaler la distinction qu'entend installer le rapporteur entre son discours et celui de l'autre. Ici par ce procédé de citation associé à un changement de timbre de voix, Karla décrit un comportement maternel qui n'est pas socialement attendu. Elle délègue la responsabilité du contenu des dires à son interlocutrice, avec ce procédé de la citation qui produit l'illusion que c'est l'usagère elle-même qui se catégorise comme une mère agacée et repoussant sa fille. Karla active

ainsi la catégorie « une mère qui ne se comporte pas en mère » sans que la verbalisation explicite de cette catégorie ait eu lieu. Puis elle confirme cette catégorisation inférée par les paroles de Madame en verbalisant son point de vue, cette fois-ci avec sa voix propre (ligne 6) : *c'est du rejet*.

L'extrait 27 complète cette première analyse.

12 06 2009 – extrait 27

1	Joc	deux/ fois / des jumeaux
2	Kar	deux fois/ des jumeaux/ c'est pour ça/ que la maman disait <ah/ alors/
3		encore des jumeaux/ ou alors/ ça va peut être/ passer à des triplés/
4		((<i>changement de timbre de voix</i>))> ((rire)) un tout seul/ après deux paires
5		de jumeaux/ donc on s'est dit peut être euh : xx et euh : c'est un risque/ ça
6		fait peur/ quoi\ en entretien/ <oh oui/ ma grossesse se passe bien/ nin nin
7		nin mais bon/ elle m'embête/ hein\ elle m'embête/ ((<i>changement de timbre</i>
8		<i>de voix</i>))> je lui dis comment ça/ elle vous embête elle EST DANS le
9		ventre/ le : la PETITE et elle l'embête/ DEJA/ . . <ben (H) elle bouge/ elle
10		bouge/ beaucoup/ c'est vrai/ que quand / y avaient les jumeaux/ c'était pas
11		le même effet/ : euh : ((<i>changement de timbre de voix</i>))> et plusieurs fois/
12		elle a dit/ que : (...)

La rapporteur introduit des paroles prononcées par une femme enceinte lors d'un entretien, en spécifiant explicitement qui est l'énonciatrice de la citation grâce à une incise du verbe dire (ligne 2) : *la maman disait*. Ensuite, les propos de la mère sont restitués sous la forme du discours direct avec un changement du timbre de la voix du rapporteur pour citer les paroles attribuées à Madame. La première citation (lignes 2-3) : *ah alors encore des jumeaux ou alors ça va passer à des triplés* est traité par un rire du rapporteur qui produit un focus sur ce segment. Karla enchaîne en thématissant immédiatement son inquiétude suscitée par ces propos (lignes 5-6) : *ça fait peur, quoi, en entretien*.

La deuxième citation de paroles verbalise une déclaration faite par la mère (lignes 6-7) : *oui la grossesse se passe bien nin nin nin mais bon elle (le bébé) m'embête, elle m'embête.* (Je note que si le changement de timbre de voix se veut l'indice chargé de prouver la restitution exacte de paroles prononcées, les termes *nin nin nin* ne sont pas à attribuer à Madame mais bien au rapporteur qui synthétise là ce qu'il a entendu). Le terme « embêter » est repris par Karla qui organise un dialogue, toujours avec des incises du verbe dire, propres à signifier l'authenticité de son témoignage : *je lui dis* (ligne 8), *elle a dit* (ligne 12).

Dans la troisième citation, Karla utilise ses propres paroles pour interroger la mère sur ses dires (lignes 8-9) : *comment ça, elle vous embête, elle est dans le ventre la petite et elle l'embête déjà.* Dans le début de ce segment à tonalité interrogative, Karla signifie sa propre recherche d'interprétation auprès de son interlocutrice, avec la question adressée : *comment ça.* Dans la fin du segment, cette recherche est signifiée et adressée aux narrataires, avec la délivrance de son point de vue marquée par une accentuation intonative qui crée un focus auditif sur les termes : *est dans* (le ventre), *la petite* (*l'embête*) *déjà.*

La quatrième citation est la réponse de la mère qui confirme le fait d'être embêtée par son bébé (lignes 9-11) : *elle bouge, elle bouge beaucoup, c'est vrai que quand y avaient les jumeaux c'était pas le même effet.* Ces propos sont l'explication qui correspond à la proposition d'interprétation que Karla a faite antérieurement (lignes 5-6) : *ça fait peur, quoi, en entretien.* Le choix par Karla de sélectionner précisément ce segment où Madame exprime que son bébé l'embête, signale en creux l'orientation de sa recherche d'interprétation : « à quel genre de mère a-t-on à faire ? ».

Le procédé de mise en voix de paroles rapportées permet ainsi d'organiser la présentation d'une multiplicité de points de vues (attestés authentiques) : Madame dit que son bébé l'embête (*il bouge beaucoup*). Karla s'interroge elle-même pour déterminer ce que peut signifier cette gêne pour la mère (*la petite est dans le ventre*), tout en ayant au préalable livré un indice constitutif de son interprétation avec sa déclaration : *ça fait*

peur. Cette mise en scène d'un dialogue rapporté restitue la façon dont les recherches de catégorisation ont été menées antérieurement par Karla dans le pas à pas d'un échange précédent avec son usagère. La mise en voix permet d'attribuer sans ambiguïté la responsabilité énonciative des catégorisations délivrées : « mon bébé m'embête » (Madame), « je trouve ces propos inquiétants » (Karla). Cette attribution énonciative qui démultiplie les sources de catégorisation (ici elles sont aussi nombreuses que les interlocuteurs convoqués dans ce segment de discours rapporté : le professionnel et son usager), permet au rapporteur d'ouvrir vers plusieurs pistes de catégorisation, laissées à l'appréciation des auditeurs qui sont ainsi invités à se déterminer par eux-mêmes.

Récapitulatif

La seconde phase du *rapport*, nommée séquence documentaire, se reconnaît au façonnage d'un horizon catégoriel qui oriente les auditeurs vers un ensemble de dispositifs de catégorisation qui seront à activer et à sélectionner, lors de la phase de discussion, pour finaliser une version cohérente de la *situation* rapportée. Les documents rapportés sous formes d'énoncés narrativisés ou de récits latéraux, correspondent à la sélection opérée par un regard professionnel qui organise un champ perceptuel complexe en verbalisant des détails qui correspondent à une recherche documentaire en creux de comportements (ici maternels et familiaux). La verbalisation de ces « documents de » est marquée par le choix d'une énonciation spécifique : le discours direct et la mise en voix, procédés qui marquent ces témoignages d'une valeur indicelle venant de leur observation directe. Il est à noter que les frontières s'interpénètrent dans les deux types de séquences, initiale et documentaire. J'ai également relevé le même procédé d'exemplification pour signaler des éléments significatifs du point de vue du rapporteur, sans qu'ils soient thématiquement développés : ce procédé qui consiste à réaliser une énumération de prédicats sous forme de liste, permet de désigner procéduralement, à l'attention des participants, un élément du discours en réalisant un focus sur un segment particulier. L'ensemble de ces procédures mobilisées dans ces deux séquences, initiale et documentaire, exhibent une orientation soutenue pour potentialiser la démultiplication des interprétations qui seront rendues publiques et débattues lors de la discussion du cas. Ceci est particulièrement

visible dans la séquence documentaire où le rapporteur s'efforce de décrire un évènement sans en faire une narration qui fige un sens.

4 – 3 : la 'séquence conclusive'

Je nommerai 'séquence conclusive' ce moment où le rapporteur signifie l'achèvement de son *rapport*. L'accomplissement de la clôture, à l'instar de l'ouverture, nécessite l'orientation commune des participants vers la tâche d'organiser la transition pour débiter une discussion collective. Je vais examiner les modalités du travail interactionnel permettant de signaler et de rendre reconnaissable l'accomplissement de cette séquence conclusive.

Schegloff et Sacks (1973) ont analysé le déroulement des séquences de clôture dans la conversation ordinaire et ont identifié deux composantes : un échange de pré-clôture qui initie la clôture tout en garantissant le début des routines qui s'achèvent dans l'échange terminal ; et un échange terminal qui réalise la suspension coopérative des règles de prise de tour et assure en même temps des fonctions rituelles, par exemple un échange de salutations. Selon ces auteurs, la pré-clôture se reconnaît par un tour de parole sans produire d'énoncé cohérent du point de vue du topic ou sans initier de nouveau topic, telle qu'une énonciation de particules comme « bon » ou « voilà » avec une intonation descendante. Sa fonction est d'indiquer que son locuteur n'a rien de plus ou rien de nouveau à dire, ce qui laisse au partenaire la liberté d'introduire un nouveau topic sans bouleverser la cohérence thématique. La spécificité des *rapports* étant d'être accomplis par un récit conversationnel sous la forme d'un long tour monologal, je vais examiner dans les extraits suivants les spécificités des modalités de clôture de ces récits.

L'extrait 28 se situe à la fin d'un tour de 18 minutes qui correspond au temps d'exposé du *rapport* de Catherine.

12 06 2009 – extrait 28

1	Cat	(...) me sentir bien/ en étant plus ferme/ la prochaine fois/ en lui disant/
2		écoutez je paye/ et puis tant pis/ hein . c'est c'est ça / un petit peu c'est : (h)
3		parce qu'on a les moyens/ d'aller très vite hein/ de dire/ euh c'est comme
4		ça j- j- à la limite/ je lui disais qu'après/ puis c'était bon/ hein : euh : le
5		problème/ était réglé tout de suite/ (.h) mais est-ce que d'un point de vue/
6		°bon/ on est quand même un peu là / pour faire de l'éducatif/ ° euh y a
7		rien qui se passe/ : est-ce qu'y a des gens/ qui sont capables/ ben d'être/
8		de recevoir/ un message éducatif/ . °moi j'en suis un peu là/° je me
9		demande/ quand je vois/ maintenant/ des : des dossiers/ où : ça peut :
10		durer : des années/ [quoi\
11	Pie	[°°hum°°
12	Cat	voilà / c'était un peu ça / ma :
13	Pie	[°d'accord/°
14	Cat	[ma question
15	Pie	merci / Catherine euh si vous : avez d'autres / choses / à : rajouter / vous
16		le (...)

D'un point de vue thématique, l'achèvement du *rapport* correspond au moment où la rapporteur décide de ne plus documenter le cas avec la livraison de nouvelles informations et signale la fin proche de sa prise de parole.

Ici, l'annonce de la fin du *rapport* est signalée par la verbalisation d'une question (lignes 7-8) : *est-ce qu'y a des gens qui sont capables de recevoir un message éducatif*. Cette question marque une rupture thématique avec le topic du récit qui précède (lignes 1, 3 et 5) : *la prochaine fois (...) je paye (...) parce qu'on a les moyens d'aller vite (...) le problème était réglé tout de suite*. Le recours à la première partie d'une paire adjacente question-réponse dans ce contexte monologal, projette l'attente d'une prise de parole des interlocuteurs. Cependant, tout en utilisant ce dispositif question-réponse, la rapporteur Catherine neutralise son effet de contrainte interactionnelle (l'attente de la réponse) en reprenant le fil de son exposé pour développer le topic de sa question (lignes 8-10) : *je me demande quand je vois maintenant des dossiers où ça peut durer des années*. Par

son intonation basse, la rapporteur s'auto-adresse cet énoncé déclaratif, ce qui lui permet de signifier que d'un point de vue thématique il n'engage qu'elle, ce qu'elle verbalise immédiatement (ligne 8) : *moi j'en suis un peu là*. L'endossement de cette responsabilité thématique est doublement marquée par les pronoms personnels *moi* et *je*. En ponctuant ce segment *moi j'en suis un peu là* par la particule énonciative « voilà » à l'intonation descendante, la rapporteur montre qu'elle continue de s'acheminer vers la clôture, qui cette fois-ci est traitée comme telle par Pierre, avec les particules d'écoute *hum* (ligne 9) et d'acquiescement *d'accord* (ligne 11). L'intervention de Pierre initie la coordination de l'échange terminal, même si son chevauchement (*d'accord*) et l'allongement vocalique de Catherine (sur *ma*) exhibent une coordination laborieuse.

C'est le segment (lignes 12 et 14) : *c'était un peu ça ma question* qui accomplit la clôture finale du rapport. Un examen attentif des données montre que la préparation de cette clôture a commencé bien en amont (ligne 2) : *c'est c'est ça, un petit peu c'est*, formulation reprise dans le segment final (ligne 12) : *c'était un peu ça*. La réception de cette clôture sera signifiée par Pierre, d'abord par la formule d'acquiescement *d'accord*, puis par les remerciements d'usage (ligne 15) : *merci Catherine*. Cet échange rituel de remerciements oriente vers la reprise de l'alternance des tours et acte la fin de l'exposé du rapport.

J'observe que la phase conclusive s'organise en deux périodes. Dans un premier mouvement, l'amorce de la clôture est signifiée par le recours à une question (*est-ce qu'y a des gens qui sont capables de recevoir un message éducatif*) qui projette un changement dans le format de participation. Cette réorganisation du cadre de participation peut être différée (le rapporteur peut reprendre le fil d'un récit, s'auto-adresser sa question). Dans un deuxième mouvement, le rapporteur signifie la clôture par un segment terminal toujours à tonalité interrogative, sous la forme d'une déclaration qui se thématise comme une question (*c'est ça ma question*). Ce segment interrogatif est disponible à tous, tout en exerçant une contrainte interactionnelle minimisée car il ne désigne pas un interlocuteur précis : c'est une sollicitation qui oriente vers la prise de parole tout en laissant aux participants la liberté de se sélectionner.

A la différence d'une conversation libre, où une clôture de séquence signifie la fin du topic en cours avec le retour à la liberté du choix du topic (ou l'arrêt de la conversation), ici ce procédé conversationnel projette la contrainte d'un développement thématique relatif au topic précédemment exposé et qui attend d'être formalisé par la verbalisation d'un nouvel objet de discours.

L'étude de l'extrait 29 relève les mêmes caractéristiques que celles repérées dans l'extrait 28. (Equipe 1 du S.S.S.)

05 04 2007 – extraits 29-début et 29-fin

1	Cél	(...) avoir/ un éducateur ça servirait à rien voilà\ . donc\ voilà/ je suis un
2		petit peu dans cette situation/ . que MOI même/ je ne sais plus vraiment .
3		comment : . comment être/ alors/ j'ai madame
4		(coupure de 30 secondes ...)
5		donc/ on est en train de travailler/ dessus . bon : ben d'accord\ . voilà\
6		donc/ un petit peu/ la situation dans laquelle : euh : cette jeune fille se
7		trouve : à deux mois / donc euh : du conseil/ de classe . <qu'il faut
8		absolument / faire passer au lycée général parce que\ ((rythme saccadé))>
9		ils ne veulent / pas\ du b e p/ °voilà/° je sais pas QU'EST-CE/ que vous en
10		pensez
11	(?)	xxx
12	Cél	ALORS \ . la COP*/ me dit que c'est une élève (...)

(* COP : conseillère d'orientation psychologue)

La rapporteur Céline signale l'achèvement proche de son exposé de seize minutes avec des connecteurs formulés avec une intonation descendante à effet conclusif : *voilà , donc*. Puis elle poursuit avec une phrase déclarative à effet interrogatif avec l'adverbe « comment » et une intonation montante (lignes 2-3) : *moi-même je ne sais plus vraiment comment être*. Céline ne traite pas ce segment comme étant une première partie de paire adjacente question-réponse en enchaînant avec un récit latéral (lignes 5 à 9) : *on est en train de travailler dessus (...) cette jeune fille se trouve à deux mois du*

conseil de classe qu'il faut absolument faire passer au lycée général parce qu'ils (les parents) ne veulent pas du b e p. Suite à ce récit, Céline s'oriente de nouveau vers l'accomplissement de la clôture avec la question (lignes 9-10) : *qu'est-ce que vous en pensez.* Comme dans l'extrait précédent, cette question est non adressée en particulier mais offerte à l'ensemble de ses interlocuteurs, réactivant ainsi la contrainte de l'auto-sélection des participants. La qualité de l'enregistrement ne permet pas de décrypter l'énoncé (ligne 11) mais la rapporteur le traite comme étant une question en fournissant un tour déclaratif avec une formulation à valeur informative. Contrairement à la séquence de l'extrait 28, celui-ci ne s'achève pas par un échange rituel de remerciements. C'est la reprise de l'alternance des tours qui accomplit le nouveau cadre participatif en exhibant la coordination des participants.

Dans ces deux extraits, je note une structuration identique de la séquence en deux phases formalisées avec les procédés suivants : la première prend en charge l'annonce de la préparation de la phase conclusive avec un segment interrogatif (ici, une phrase déclarative à une tonalité interrogative, et qui a valeur de question (ligne 2-3) : *moi-même je ne sais plus vraiment comment être* (qui projette le retour à l'alternance des tours et annonce le changement de cadre de participation. Une deuxième phase livre une question adressée à l'ensemble des interlocuteurs, laissant à chacun le choix de s'auto-sélectionner. Le rapporteur peut également choisir de différer ce moment de réorganisation interlocutive en produisant entre les deux phases un récit latéral.

L'étude contrastive des extraits 28 et 29 permet de retenir les caractéristiques communes qui façonnent la phase conclusive. Celle-ci est initiée par le rapporteur et organisée de façon bipartite. Elle est annoncée par un signal préfaçant un changement dans le droit à la parole : ce signal est signifié par la formulation d'un segment à valeur interrogative, projetant un retour à l'alternance des tours. Ce signal peut être marqué soit par une phrase présentant la structure morpho-syntaxique d'une question, soit par une phrase déclarative à valeur interrogative :

extrait 28 (lignes 7-8) : *est-ce qu'il y a des gens qui sont capables (...) de recevoir un message éducatif*

extrait 29 (lignes 2-3) : *moi-même je ne sais plus vraiment comment être*

L'achèvement de la phase conclusive est signifié par un segment terminal correspondant à une conclusion thématique à tonalité interrogative qui signale la clôture définitive de la prise de parole du rapporteur. Ce segment est réalisé soit sous la forme d'une question, soit thématise la portée interrogative du segment, procédé qui contraint explicitement la prise de parole de l'auditoire :

extrait 28 (lignes 12 et 14) : *c'était un peu ça ma question*

extrait 29 (lignes 9-10) : *qu'est-ce que vous en pensez-vous*

Cette orientation vers la reprise de l'alternance des tours peut intégrer une phase de transition comme l'échange mutuel de remerciements, avant le démarrage de la phase de discussion.

L'extrait 30 est un exemple où le type de coordination des participants bloque l'achèvement de la phase conclusive.

10 04 2009 – extrait 30

1	Chr	(...) donc\ du coup/ je savais pas trop/ euh : est-ce qu'il faut que je
2		repropose un rendez-vous/ à monsieur tout seul/ ou est-ce que là/ il faut
3		que je vois le COUPLE/ directement/ euh et puis : euh : et puis mettre
4		cartes sur table/ hein/ leur dire que euh : euh : bon/ ben\ le discours de
5		madame/ ça va bien/ quant on sait que euh : elle/ touche/ euh . euh une
6		pension d'invalidité à côté euh : et éventuellement/ des assedic*=
7	Pie	=qu'est-ce que que vous en pensez/ de ça . de faire comme vous le dites/
7		là\ . l'histoire du secret partagé/ est-ce que voilà\ =
9	Chr	= mouais/ :
10	Pie	°voyez/°

(* assedic : Association pour l'emploi dans le commerce et l'industrie, créée en 1958 ; signifie ici le versement des indemnités de chômage).

Le démarrage de la phase conclusive présente la même caractéristique que les deux extraits précédents : son annonce est initiée par la rapporteur Christiane (avec le connecteur à valeur conclusive « donc »), et réalisée par la verbalisation de deux questions décrivant deux possibilités de conduite (lignes 1-3) : *est-ce qu'il faut que je propose un rendez-vous à monsieur tout seul / ou est-ce qu'il faut que je vois le couple directement.*

Ces deux questions sont non adressées et immédiatement commentées par la rapporteur qui livre un récit latéral (lignes 3-6), ce qui bloque son offre de prise de parole. L'animateur saisit cette possibilité d'intervenir mais il ne traite pas cet énoncé comme une question en proposant une réponse : il formule à son tour une question thématiquement appuyée sur celles fournies par Christiane, réactivant ainsi une première partie de paire adjacente question-réponse, contraignant son interlocutrice Christiane à s'auto-répondre (ligne 7) : *qu'est-ce que vous en pensez de ça de faire comme vous dites.* Christiane exhibe le caractère contraint de sa collaboration en livrant un segment à valeur de coopération interactionnelle mais sans contenu propositionnel : *mouais.* Ici, la phase conclusive reste inachevée : le fait de réorienter la rapporteur vers le développement de son récit bloque la clôture du *rapport.*

En l'absence d'initiation de la phase conclusive par le rapporteur, la décision d'organiser l'achèvement du *rapport* peut être enclenchée par un des narrataires. J'ai sélectionné deux extraits où l'animateur Pierre prend l'initiative de proposer la clôture.

Dans l'extrait 31, l'énoncé de l'animateur intervient après une longue pause de la rapporteur Karla (ligne 2).

20 03 2009 – extrait 31

1	Kar	(...) j'ai remarqué/ JE reprenais avec le VOUS / et je recommençais ça
2		m'est arrivé au moins °trois quatre / fois hein\° avant d'arriver vraiment
3		avec le : à : à maintenir / le vous
4	Pie	°bon° vous avez fini /
5	Kar	ben oui / (h) je sais pas si j'ai été claire / parce que : °c'est encore confus /
6		dans ma tête mais euh : °
7	Pie	SI : c'est clair : c'est toujours clair / là\ hein\ °de toute façon°
8	Coll	((rires))
9	Pie	non\ : bon ça peut pas être plus / clair ou moins clair que ça / . voilà / ce
10		qui est intéressant / hein c'est comme pour euh : . comme pour les deux
11		autres situations qu'on a eu/ c'est / que . quand même / vous posez / un
12		problème voyez / vous dites voilà / comment je vais faire / etcetera / on va
13		(...)

L'animateur commence son énoncé à voix basse par une particule qui prend acte de ce moment de silence (ligne 4) : *bon*. Puis il formule une phrase déclarative à tonalité interrogative pour interroger la rapporteur Karla sur l'achèvement de son *rapport* (ligne 4) : *vous avez fini*. Celle-ci traite ce segment comme une question en répondant par (ligne 5) : *ben oui*, puis produit une phrase qui est de l'ordre de la récapitulation sur l'ensemble de ce qu'elle vient de dire : *je sais pas si j'ai été claire parce que c'est encore confus dans ma tête*. Par ce segment à valeur explicative, Karla marque qu'elle a achevé son exposé d'un point de vue thématique. C'est une clôture qui conclut le *rapport* sans contenir d'aspect interrogatif et qui ne projette pas un retour à l'alternance des tours. Cependant l'animateur traite ce segment comme une question à laquelle il fournit un commentaire validant sa pertinence par rapport à ce moment de clôture (ligne 7) : *si c'est toujours clair (...)* *ça peut pas être plus clair ou moins clair que ça*. Cet échange accomplit la coordination des partenaires et projette le passage à la phase de discussion.

L'accomplissement de la clôture par un autre locuteur que le rapporteur n'est pas une procédure préférentielle comme l'illustre l'extrait 32.

1	Kar	(...) la personne / du coup peut être amenée / : à/ : euh faire des choses /
2		qui : euh avec le recul elle se demande comment elle a pu faire ça / : ou .
3		se rendre compte vraiment qu'il y avait cette dépendance et du coup/ euh :
4		impossible d'agir : impossibilité d'agir ou des choses comme CA mais .
5		°je suis même pas convaincue° ...
6	Pie	vous avez fini / Karla
7	Kar	°oui/°
8	Pie	non / je vous demande ça / pour parce que : voilà \ . si vous avez d'autres
9		choses à dire vous ajouter / hein [°d'accord°
10	Kar	[OUI / après ça viendra peut être après /
11	Pie	voilà \

Nous retrouvons le même procédé que ci-dessus : après un énoncé à voix basse suivi d'une pause, l'animateur Pierre prend l'initiative d'intervenir dans l'exposé de la rapporteur Karla. Celle-ci a formulé une question non adressée (ligne 2) : *elle se demande comment elle a pu faire ça*, puis a enchaîné par le développement de son propre point de vue qu'elle conclut à voix basse par (ligne 5) : *je suis même pas convaincue*. Je postule que c'est à la fois le contenu propositionnel et l'intonation basse de Karla qui déclenchent l'initiative de Pierre de vérifier ces indices formels de fin d'exposé, en affirmant (ligne 6) : *vous avez fini*. Celle-ci le lui confirme voix basse (ligne 7) : *oui*. Pierre poursuit en commençant par une phrase qui reconnaît son initiative d'achèvement du rapport et qui s'emploie à fournir l'explication de sa conduite (ligne 8) : *je vous demande ça parce que voilà*. Il n'achève pas thématiquement ce segment qui a pour fonction de justifier sa prise de parole. Je rappelle que dans le cadre participatif produit au début de la réunion avec des « règles de fonctionnement » thématiques par Pierre, il est explicitement demandé de respecter la prise de parole du rapporteur jusqu'à son achèvement, décidé par ce dernier. D'ailleurs Pierre invoque indirectement ce fonctionnement en proposant à Karla d'ajouter ce qu'elle souhaite. Karla accepte cette offre à valeur de réparation : *oui*. Les deux interlocuteurs se

coordonnent et se ratifient mutuellement avec cette paire adjacente (une offre suivi d'une acceptation) par laquelle s'accomplit la coordination de l'échange terminal de la clôture.

Récapitulatif

La troisième phase, ou phase conclusive, s'accomplit moins par une conclusion thématique clôturant le *rapport* que par la réorganisation du format participatif offrant de nouveaux droits à la parole. En général, c'est au rapporteur qu'appartient l'initiative de ce nouveau cours d'action en projetant le retour à l'alternance des tours par l'utilisation d'une paire adjacente question/réponse. Toutefois en verbalisant une question non adressée, le rapporteur minimise la contrainte interlocutoire en laissant disponible à tous la possibilité de s'auto-sélectionner pour prendre la parole. Le démarrage de cette phase conclusive peut aussi relever de l'initiative de l'animateur lorsque le rapporteur donne des signes visibles d'essoufflement dans son flux discursif. Toutefois lorsque l'animateur prend l'initiative de procéder à la clôture du *rapport*, il vérifie l'achèvement du discours en sollicitant une ratification de la part du rapporteur. Quel que soit l'initiateur de l'amorce de clôture, la phase conclusive se formalise par un échange coordonné entre l'animateur et le rapporteur. L'intervention d'un troisième interlocuteur permet de confirmer la clôture du *rapport*. La réussite de la coordination de cet échange accomplit la transition vers la deuxième partie de la *réunion de synthèse* : la discussion entre les professionnels.

Conclusion de la deuxième partie

Mon analyse de l'accomplissement de l'activité 'rapporter' m'a permis d'identifier ses caractéristiques structurelles : le *rapport* délivré s'articule en trois phases, dénommées ici séquence initiale, séquence documentaire et séquence conclusive, qui correspondent chacune à une visée spécifique, reconnaissable par leur mise en paroles particulière. C'est la maîtrise de l'ordonnement de ces trois séquences, couplé à leurs modes d'accomplissement spécifique et reconnaissable, qui permet aux membres du groupe de s'orienter de manière adéquate vers la situation d'action et d'en accomplir le cours en s'ajustant aux attentes normatives (notamment par un ajustement rendu visible dans l'accomplissement adéquat de la prise de parole), tout en se catégorisant en retour comme participants professionnels. Dans mon cadre d'analyse, ces attentes normatives ne sont pas considérées comme des éléments régulateurs déterminant les actions : elles sont des éléments qui jouent un rôle constitutif dans la reconnaissance par les acteurs de ce en quoi consistent les actions. La séquence d'actions exposer-un-rapport, peut devenir « observable-rapportable » ou « explicable » (*accountable*) en tant que « traitement-d'une-situation-au-cours-d'une-réunion-de-synthèse », si elle est produite par la série d'actions adéquates. Ces actions sont temporellement liées les unes aux autres selon l'arrangement et les séquences spécifiques qui répondent au modèle particulier attendu. Ici, c'est la structuration organisationnelle de l'activité 'rapporter' en trois séquences, avec ses procédés discursifs particuliers, qui configure une verbalisation orale en *rapport*.

**PARTIE 3 : ACCOMPLIR L'ACTIVITÉ
'DÉBATTRE' POUR PRODUIRE UNE
NOUVELLE VERSION DE LA *SITUATION***

Introduction – partie 3

Le choix de la perspective de l'analyse conversationnelle permet d'appréhender la macro-structure de la *réunion de synthèse* articulée en deux moments (celui du temps de l'exposé puis celui de la discussion) en tant que (macro) paire adjacente dont le format est délimité par le temps du déroulement de la *réunion de synthèse*. En effet, je considère la délivrance du *rapport* comme la première partie d'une paire dont l'accomplissement oriente vers une deuxième partie de paire qui se réalise sous la forme d'un débat entre les participants.

L'attente de cette deuxième partie conduit à organiser un changement d'activités qui s'appuie sur la mise en place par les membres de nouvelles formes de coordination reconfigurant les droits à la parole. Ces nouvelles modalités pour inter-agir vont permettre le surgissement de comportements et de modes d'engagement oratoires spécifiques. Cette troisième partie de la thèse va examiner les procédures des membres pour constituer les matériaux du *rapport* en ressources pour délivrer de nouvelles versions de la *situation*. Celles-ci sont l'aboutissement d'un travail interprétatif, fait d'ajustements réciproques et de négociations, qui se rend visible dans les modalités d'accomplissement des objets de discours.

Chapitre 5 - Le temps de la discussion : une nouvelle organisation interactionnelle

Introduction

A la suite de l'écoute du *rapport*, dans cet espace institutionnel de la *réunion de synthèse*, une des attentes normatives fortes (que j'ai assimilée aux contraintes liées à l'accomplissement d'une paire adjacente), est la réalisation d'une discussion avec pour visée la mise au point d'une nouvelle conduite professionnelle pour traiter le cas social exposé. Cette activité de débat nécessite la remise en circulation de la parole pour permettre à chaque participant de verbaliser son point de vue personnel. J'entends par point de vue, l'interprétation dont dispose au préalable de la discussion, chaque membre sur les topics activés dans l'objet de discours. Cette remise en circulation de la parole nécessite l'organisation d'un nouveau cadre participatif.

5 – 1 : La réorganisation du cadre participatif

L'élaboration collective d'une proposition de conduite professionnelle repose sur la mutualisation des expertises du cas social exposé. Cette mise en commun des savoirs professionnels dépend de la capacité des membres à réorganiser leurs droits à la prise de parole. En examinant la structuration de la trajectoire des objets de discours, je vais saisir quels sont les modes de participation privilégiés qui favorisent, collectivement et localement, l'émergence d'une interprétation prenant appui sur la verbalisation des points de vue de chaque interlocuteur.

5 – 1 – 1 : La procédure préférentielle : l'auto-sélection disponible à tous les participants

L'accomplissement de l'activité débattre d'un cas oriente les membres vers un mode de fonctionnement verbal où le droit de participer à la discussion est disponible à tous. L'extrait 33 (Equipe 2 du S.S.S.) présente un exemple de cette orientation vers une participation collective où chacun peut disposer d'un droit d'accès à la prise de parole. Les interventions des différents narrataires se situent après la phase conclusive du *rapport* de Valériane. Ici, la coordination des membres se révèle insuffisante comme le signalent les nombreux chevauchements et interruptions du locuteur en train de parler situés à la fin de l'extrait (ici le travail d'écoute et de transcription de la bande sonore a été rendu particulièrement laborieux par le brouhaha ambiant).

27 04 2007 – extrait 33

1	Val	mais je crois/ qu'ils ne le feront pas/ le courrier
2	Ver	avec toi
3	Ber	mais si tu les aidais
4	San	ils savent peut être/ pas écrire
5	(?)	xxx
6	Val	je pen- je pense/ qu'elle doit PAS savoir écrire la dame
7	Ber	mais mais
8	(?)	xxx
9	Cha	y'a pas d'adulte relais/ xxx sur le quartier ..
10	Val	au collègue/ on en a deux après dans le quartier/ je crois pas/ qu'il y en ait\
11		...
12	Vér	mais si/ elle est prête tu la rédiges avec elle/
13	Pau	°ben écoute°
14	Mar	°à la limite°
15	Val	°euh xxx je sais pas si je saurai rédiger à la façon des gens°
16	Vér	mais tu rédiges pas/
17	Mar	tu rédiges pas

18	Ann	xxx [tu lui dis
19	Pau	[xxx tu lui expliques
20	Ber	[xxx tu lui demandes
21	Ann	elle te dicte
22	Val	ah oui d'accord je fais q-=
23	Ann	=elle te [DICte
24	(?)	[° xxx voilà °
25	Val	ah oui d'accord/ je fais écrivain public ah ouais/ peut être

Valériane a fini son énoncé avec un segment à tonalité interrogative thématissant son point de vue où elle estime qu'un couple d'utilisateurs ne suivra pas son conseil d'écrire un courrier (ligne 1) : *mais je crois qu'ils ne le feront pas le courrier*. Sur les huit participantes à la réunion, sept vont s'auto-sélectionner au fil de l'interaction pour apporter leur contribution avec des matériaux propositionnels (Véra, Bertrande, Sandrine, Chantal, Paulette, Marielle, Annette). Le segment fourni par Sandrine (ligne 4) : *ils savent peut être pas écrire*, va être déterminant pour l'objet de discours qui va développer cette ligne thématique en déployant une réflexion ayant comme support verbal le mot *rédiger* (lignes 12, 15, 16, 17), jusqu'à la proposition (ligne 24) : *faire l'écrivain public*.

D'un point de vue thématique, toutes les contributions sont additionnelles c'est à dire qu'elles s'appuient sur ce qui vient d'être verbalisé précédemment pour fournir un détail complémentaire. C'est particulièrement visible des lignes 19 à 21 où quatre interlocutrices se succèdent pour compléter le segment *tu rédiges pas*, avec les formules : *tu lui dis*, *tu lui expliques*, *tu lui demandes*, *elle te dicte*. La reproduction du modèle syntaxique employé par le locuteur précédent dans les trois premières formules : « tu lui + (verbe) » rend publique cette activité collective d'écoute par l'alignement qu'elle suscite. Ces auto-sélections successives et d'origines diverses accomplissent un échange mutuellement coordonné au sein d'un cadre de participation potentiellement mis à la disposition de tous. Chaque contribution enrichit l'objet de discours d'un

élément thématique nouveau (à part les répétitions en ligne 16 : *tu rédiges pas* et ligne 23 : *elle te dicte*).

A partir du topic fourni par Valériane : *je-crois-qu'ils-ne-le-feront-pas-le-courrier*, l'objet de discours se façonne au fil de ces contributions en s'orientant vers un nouveau topic *savoir-écrire-un-courrier*. Schegloff et Sacks parlent de topics graduels (*shaded topics*) qui se modifient par glissements progressifs (1973 : 308). Après que Bertrande (ligne 3) ait émis la proposition : *mais si tu les aidais* (à faire le courrier), Sandrine enchaîne (ligne 4) avec son hypothèse : « *ils savent peut être pas écrire* ». C'est Valériane (ligne 25) qui va proposer une condensation du déroulement de ce topic dans sa formulation récapitulative : *je fais écrivain public*. Cette formule synthétique valide la construction topicale émergeant de cette addition de contributions qui traitent les ressources linguistiques comme des formes à informer et à transformer. C'est la possibilité d'auto-sélection à tout moment, en respectant la survenue de points de transition possible, qui a permis le traitement collectif du topic de Valériane. Cette dernière, en verbalisant le segment : *je fais écrivain public*, stabilise l'interprétation commune.

Cependant, le comportement collaboratif de chaque membre pour participer à la production de cette interprétation collective, ne garantit en rien le partage des points de vue personnels des participants. Si Valériane (ligne 25) marque bien son inclusion dans cette construction collective, (notamment par sa prise en charge énonciative signalée par l'utilisation du pronom personnel « je » dans le segment *je fais écrivain public*), elle s'en démarque immédiatement en enchaînant avec le segment : *ah ouais peut être* qui est une version modalisée de l'accord. Cette transformation de la forme canonique du terme d'accord « oui » en un « ouais » plus familier et à tonalité dubitative, atténue l'affirmation de l'accord de Valériane, lui-même suivi par l'expression explicite de l'indétermination : *peut-être*. Dans ce segment, Valériane accomplit deux activités : elle ratifie la construction collective de la solution en endossant la responsabilité énonciative de la verbalisation du point de vue commun (*ah oui, je fais écrivain public*), tout en signifiant son opinion personnelle par la juxtaposition de son point de vue marqué par la divergence (*ah ouais peut-être*).

Il est à noter que Valériane avait déjà précédemment verbalisé sa divergence de point de vue en commentant le segment (ligne 12) : *tu la rédiges avec elle*, par la thématisation de sa réticence (ligne 15) : *euh ... je sais pas si je saurai rédiger à la façon des gens*. Ainsi, elle signalait sa mise à distance des propos de Sandrine, tout en collaborant étroitement d'un point de vue interactionnel : par son alignement lexical avec l'utilisation de « je » en écho au « tu », et par le réemploi du verbe « rédiger ». Cependant, en proférant ce commentaire avec une hauteur de voix à tonalité atténuée, elle a aussi signalé sa reconnaissance du caractère non préférentiel de sa déclaration faisant état de sa résistance quant au contenu propositionnel de l'objet de discours. Elle marque ensuite l'atténuation de cette résistance avec la verbalisation d'un accord (ligne 22) : *ah oui d'accord je fais (que)* ; segment qui est immédiatement suivi par une intervention d'Annette qui répète à voix plus forte ce qu'elle vient de dire (ligne 23) : *elle te dicte*. Cette intervention sous forme d'une auto-sélection qui ne respecte pas l'attente d'un point de transition (Annette a coupé la parole à Valériane) est cependant ratifiée par Valériane, par la répétition et la complétion de sa phrase (ligne 24) : *ah oui d'accord je fais écrivain public ah ouais peut être*. Tout en maintenant sa divergence interprétative réactivée par le segment (ligne 24) : *ah ouais peut être*, Valériane s'aligne sur ce mode de participation interactionnelle. Ainsi elle ne traite pas l'interruption d'Annette comme problématique, ce qui exhibe en retour la disponibilité d'un cadre ouvert à tous les participants.

Ici, le cadre participatif qui offre à chaque membre la possibilité d'apporter ses matériaux propositionnels, permet l'accomplissement collaboratif d'un objet de discours aux sources énonciatives hétérogènes. Cette possibilité de libre participation favorise une construction d'un objet de discours aux évolutions thématiques imprévisibles mais dont la prise en compte systématique (grâce à la reprise et à l'intégration sémantique et lexicale des segments propositionnels dans le tour suivant), exhibe en retour ce mode interactionnel comme préférentiel pour traiter le cas exposé.

5 – 1 – 2 : L'auto-sélection provoquée

Dans le cas où aucun participant ne s'auto-sélectionne, l'animateur dispose de la ressource d'hétéro-sélectionner le locuteur suivant pour favoriser le déroulement attendu de la réunion.

10 04 2009 – extrait 34

1	Ch	ouais/
2	Pie	° d'accord :° est-ce que vous avez des choses/ à : à dire/ . à Christiane/
3		. non/ Déborah/
4	Déb	°ben : non/ enfin\ :° juste/ je voulais JUSTE/ me rappeler/ par rapport à
5		cette situation/ c'est/ [euh :
6	Chr	[°oui°
7	Déb	DE TOUTE façon même/ si monsieur te l'avait pas dit/ si je me souviens
8		bien/ t'avais moyen/ enfin=

L'intervention de l'animateur, sous la forme d'une paire adjacente question/réponse, se situe après la phase conclusive du *rapport* de Christiane et thématise l'ouverture du cadre de participation (ligne 2) : *est-ce que vous avez des choses à dire à Christiane*. Ce segment non adressé ne trouve pas d'écho en dépit d'un temps de pause après *choses, dire* et *Christiane*. Cette absence de réaction de l'auditoire est marquée par l'animateur qui formule alors une proposition de réponse : *non*. Celle-ci est assortie toutefois d'une montée intonative à valeur interrogative adressée à l'ensemble des participants ce qui exerce une double contrainte : d'abord interactionnelle (fournir la deuxième partie de la paire adjacente après la question : *est-ce que vous avez des choses à dire*) et thématique (en ratifiant la réponse proposée : *non*). Malgré l'activation de cette pression interlocutive, accentuée par un temps de pause offrant un point de transition possible, en l'absence de réaction de l'auditoire, Pierre enchaîne avec la sélection d'un membre en utilisant comme ressource, son prénom au titre de terme d'adresse (ligne 3) : *Déborah*.

Déborah s'aligne interactionnellement sur cette double contrainte (le terme d'adresse et l'attente de la deuxième partie de la paire adjacente question/réponse) et verbalise un segment à valeur de réponse. Cette réponse est un refus, avec le terme canonique : *non*, qui rend publique sa décision de ne pas coopérer thématiquement. Toutefois, la forme de la verbalisation de son segment de refus (ligne 4) : *ben non enfin*, marque la reconnaissance du caractère non préférentiel de cette réponse. Celui-ci est visible dans l'expression de l'hésitation véhiculée par la particule énonciative *ben*, énoncée avec un allongement prosodique qui marque un délai significatif avant la verbalisation du refus : *non*. Ensuite, l'adverbe *enfin* atténue la portée du refus. La reconnaissance d'une conduite non préférentielle (refuser d'interagir) est également exhibée par la verbalisation à tonalité basse du segment *ben non enfin*. Après ce premier cours d'action pour refuser l'engagement verbal, Déborah va enchaîner avec le segment : *je voulais juste me rappeler (...)*. Dans ce deuxième cours d'action, elle s'engage comme membre disponible en utilisant le pronom personnel « je » (lignes 4 et 7) qui marque sa prise en charge de la responsabilité énonciative et qui exhibe son accord pour coopérer. Par cet énoncé, elle impulse un nouveau cadre de participation où elle sélectionne son interlocuteur ratifié : le rapporteur Christiane.

Ce double mouvement de refus puis d'acceptation a permis à Déborah dans un premier temps, de signaler le caractère non préférentiel du procédé de Pierre (l'hétéro-sélection) en procédant à un refus. Toutefois ce refus a été marqué comme une réaction non préférentielle par Déborah qui dans un deuxième temps, a accompli la nécessaire réorganisation du cadre de participation faisant suite à la clôture du *rapport*, en s'auto-sélectionnant comme interlocutrice volontaire. La structuration de cet engagement verbal en deux mouvements exhibe l'attente normative d'une participation qui se doit d'être librement consentie.

5 – 2 : Un cadre participatif restreint

Si la libre participation collective est un allant-soi pour les professionnels assistant à *réunion de synthèse*, le ré-aménagement de la prise de parole suivant le *rapport* ne s'oriente pas toujours vers une mise à disposition du cadre de participation à tous les présents comme l'illustre l'extrait 35.

Cet extrait se situe immédiatement après la phase conclusive du *rapport* de Catherine.

12 06 2009 – extrait 35

1	Déb	°on peut parler / là°
2	Pie	allez- y / Déborah
3	Déb	euh : si / moi je pense que : -fin\ sur l'exemple / là par rapport / à e d f /
4	Cat	°hum°
5	Déb	tu t'interroges est-ce/ que c'est la bonne stratégie enfin\ moi / je pense=
6	Cat	=°hum°
7	Déb	que c'est une stratégie qu'est pas mal/ =
8	Cat	=°hum°
9	Déb	en tout cas/ ça te donnera des billes/ parce que tu la connais pas depuis
10		très longtemps/ cette (dame)

Tout en s'auto-sélectionnant pour prendre la parole, Déborah demande explicitement l'autorisation pour le faire (signifiant par là sa reconnaissance du passage d'un format de participation à un autre). Sa ratification par Pierre dans son rôle de nouvelle locutrice attestée lui permet de désigner à son tour un interlocuteur. Elle le fait en s'adressant directement à la rapporteur Catherine avec le pronom personnel *tu* (ligne 5) ce qui lui permet d'exhiber l'interlocuteur qui lui est pertinent. Elle stabilise ensuite ce cadre de participation en enchaînant immédiatement avec une série de tours où elle est la seule à apporter des matériaux thématiques (elle procédera ainsi sur quatorze tours, chacun des tours étant ponctué par Catherine, avec la marque d'écoute *hum*).

Par son auto-sélection, Déborah réorganise ainsi un cadre de participation restreint à deux interlocuteurs ratifiés, ce qui bloque la participation des autres narrataires. Cette construction de l'objet de discours relève d'une seule responsabilité énonciative, celle du locuteur en charge du développement de la ligne thématique de l'objet de discours, ratifiée pas à pas par son interlocuteur désigné (*recipient design*). Ce procédé permet au locuteur principal de garder le contrôle de l'organisation de la trajectoire de l'objet de discours et donc de contrôler le développement du topic ; et in fine, de construire à deux un objet de discours monologal. Mais un seul point de vue étant verbalisé (ici celui de Déborah menant une analyse d'un travail exécuté et rapporté par Catherine), rien dans cet échange langagier n'exhibe une communauté de construction de cette interprétation locale et située.

5 – 3 : L'ouverture différée du cadre de participation

Suite à la phase conclusive, l'animateur peut prendre l'initiative de réattribuer la parole au rapporteur qui vient de signifier sa fin de prise de parole par une question non adressée à ses narrataires comme dans l'extrait 36 (dont les premières lignes ont déjà été étudiées dans la section consacré à la séquence conclusive, page 150).

10 04 2009 – extrait 36

1	Chr	(...) donc\ du coup/ je savais pas trop/ euh : est-ce qu'il faut que je
2		repropose un rendez-vous/ à monsieur tout seul/ ou est-ce que là/ il faut
3		que je vois le COUPLE/ directement/ euh et puis : euh : et puis mettre
4		cartes sur table/ hein/ leur dire que euh : euh : bon/ ben\ le discours de
5		madame/ ça va bien/ quant on sait que euh : elle/ touche/ euh . euh une
6		pension d'invalidité à côté euh : et éventuellement/ des assedic
7	Pie	qu'est-ce que que vous en pensez/ de ça . de faire comme vous le dites/
8		là\ . l'histoire du secret partagé/ est-ce que voilà\ =
9	Chr	= mouais/ :

10	Pie	°voyez° est-ce que vous : pouvez l'aborder SANS l'aborder
11	Chr	AH BEN/ je peux aborder/ la question / euh des euh : (h) c'est la
12		question que je me posais/ effectivement/ c'est qu'on laisse
13		monsieur dans le : euh : dans la protection/ en fait\ °hein° de : ce qu'il a
14		dit/ :
15	Pie	°hum°

Christiane a achevé sa phase conclusive avec une question dans laquelle elle a formulé deux possibilités : soit organiser un rendez-vous avec un seul membre d'un couple, soit l'organiser avec les deux. L'animateur s'auto-sélectionne pour enchaîner sur cette question en la ré-adressant à son énonciateur. Ce procédé qui ré-enclenche le retour à l'alternance des tours de parole organise un cadre participatif restreint grâce à la répétition de la première partie d'une paire adjacente question-réponse, appuyée sur la propre question de Christiane. Ce type d'intervention est non conventionnel car il ne répond pas à l'attente du premier locuteur (ici le rapporteur), tout en exerçant une contrainte suffisamment forte pour suspendre l'action en cours de celui-ci (réorganiser le cadre participatif), en le contraignant à reprendre la construction de son propre objet de discours.

Si Christiane marque la reconnaissance de cette contrainte en employant le mot canonique de l'accord (*oui*), elle signifie dans le même temps sa réticence face à cette contrainte par une formulation relâchée en *mouais* (ligne 9). Cette formulation associée à une intonation montante à valeur interrogative minimise la valeur positive du mot *oui*. Cette verbalisation est bien une réponse d'un point de vue interactionnel mais n'en est pas une d'un point de vue propositionnel. D'ailleurs l'animateur exhibe sa reconnaissance de cette marque de réception en tant que non-réponse en renouvelant sa contrainte interactionnelle par une nouvelle question (ligne 10) : *est-ce que vous pouvez l'aborder sans l'aborder*. Cette fois-ci, si la formulation de Pierre utilise la forme syntaxique d'une question, il ne l'assortit pas d'une intonation montante, ce qui minimise la pression interactionnelle exercée, celle-ci restant cependant explicite et forte avec sa

formulation interrogative (*est-ce que ...*). Christiane reconnaît et accepte la contrainte (ligne 11) : *ah ben*, et formule une réponse qui thématise la question : *je peux aborder la question* (etc) (lignes 11-14). En commençant par les deux particules énonciatives *ah* et *ben* avec un ton exclamatif fort qui accentue leur modalisation, elle signale à l'auditoire le caractère contraignant du cours de l'activité (répondre) qu'elle accepte de réaliser.

Ce cadre de participation où l'alternance des tours s'organise à partir de l'initiative de l'animateur avec le rapporteur comme interlocuteur ratifié a pour effet de contraindre ce dernier à poursuivre la construction de son objet de discours, et conjointement à verbaliser plus précisément son point de vue personnel. Ce procédé, en différant le moment d'ouverture à la libre participation, retarde la mise en commun des points de vue des autres participants, et donc la construction d'une interprétation commune.

Récapitulatif

Un des problèmes pratiques que rencontrent les participants au moment de la clôture du *rapport* est l'organisation de la transition vers la nouvelle activité : débattre de la *situation* exposée. Le démarrage de la phase de la discussion est possible par l'accomplissement du renouvellement du mode de fonctionnement interactionnel permettant de nouveaux modes de distribution de la parole. Les extraits ci-dessus nous ont permis de saisir comment les membres se coordonnent pour rendre potentiellement disponible à chacun le droit à la parole, ce qui accomplit un cadre de participation ouvert qui inclut comme légitimes et au fur et à mesure de leur production, toutes les interventions de chaque interlocuteur. Cette façon de procéder a pour effet de catégoriser en retour les participants comme « experts » et d'accomplir l'intelligibilité de leurs dires, tout au long de la construction collaborative de l'objet de discours d'où émerge une interprétation collective structurée à partir des différents points de vue rendus publics. Cette accessibilité du droit à la parole peut néanmoins se trouver momentanément bloquée lorsque la discussion s'organise entre quelques membres ratifiés, accomplissant ainsi un cadre de participation plus restreint qui constitue alors les autres participants en un auditoire disponible et muet.

Chapitre 6 - L'élaboration collective d'une interprétation du « cas »

Introduction

Nous avons vu que le *rapport* a fourni un horizon topical et une séquence documentaire aux narrataires à travers la version d'une *situation* sociale. Ces matériaux informatifs ont été sélectionnés et rendus disponibles par le *rapporteur* pour nourrir la future version collective du cas exposé. Pour comprendre comment les participants exploitent de façon située ces ressources langagières délivrées par le *rapport*, je vais examiner les modalités d'accomplissement des dynamiques interactionnelles mobilisées dans la construction des objets de discours.

6 – 1 : Les procédés collaboratifs de construction des objets de discours

L'extrait 37 se situe immédiatement après la phase conclusive du *rapport* de Christiane. Dans cet extrait (incluant l'extrait 34, présenté page 164), Déborah accepte son hétéro-sélection et réorganise un cadre de participation restreint avec la rapporteur Christiane comme seule interlocutrice. Pour saisir les modalités de la construction de l'objet de discours de Déborah, il me faut préciser les éléments thématiques qu'elle a retenus du *rapport* de Christiane et à partir desquels elle va dérouler son intervention.

Dans son exposé, Christiane a d'abord rapporté un entretien avec une mère de famille qui lui a téléphoné pendant l'hospitalisation de son mari, pour protester contre la diminution du montant de ses prestations familiales et lui réclamer de l'argent supplémentaire afin de pouvoir nourrir ses enfants. Ensuite, Christiane a précisé que grâce à son conjoint et sous le sceau du secret, elle a appris que Madame lui cachait l'existence d'autres revenus (une pension d'invalidité et des indemnités de chômage) pour justifier ses demandes incessantes d'argent sous peine de ne plus pouvoir alimenter

ses enfants. Enfin, Christiane a indiqué dans la phase conclusive de son *rapport* que sa principale difficulté était de révéler à Madame, sans mettre en difficulté Monsieur dans leur vie de couple, qu'elle connaissait l'existence de ces rentrées d'argent dissimulées pour invalider la légitimité des réclamations de Madame. Pour mémoire, rappel de l'extrait 30 (page 150) : *donc du coup, je savais pas trop, est-ce qu'il faut que je propose un rendez-vous à Monsieur tout seul ou est-ce que là je vois le couple directement et puis mettre cartes sur table leur dire que bon le discours de Madame ça va bien quand on sait qu'elle touche une pension d'invalidité à côté et éventuellement des assedics.*

10 04 2009 – extrait 37

1	Pie	°d'accord :° est-ce que vous avez des choses/ à : à dire à Christiane/ .
2		non/ Déborah/
3	Déb	°ben : non/ enfin\ :° juste/ je voulais JUSTE/ me rappeler/ par rapport à
4		cette situation/ c'est / [euh :
5	Chr	[°°oui°°
6	Déb	DE TOUTE façon même/ si monsieur te l'avais pas dit/ si je me souviens
7		bien / t'avais moyen/ enfin=
8	Chr	=oui/ de [savoir]
9	Déb	[par le] biais/ de la [caf/ *]
10	Chr	[la caf/] par exemple/
11	Déb	de voir/
12	Chr	OUI/ parce qu'elle a bien déclaré à la caf [euh :
13	Déb	[OUI/ parce qu'elle te le dit pas
14		à toi/ mais/ mais/ malgré tout/ c'est des revenus/ qu'elle a déclaré.
15	Chr	oui/ ouais ouais tout/ à fait
16	Déb	donc\ tu peux aussi par- enfin\
17	Chr	partir de là/ oui/
18	Déb	si t'arrives/ pas à revoir monsieur parce qu'il est hospitalisé et tout/
19	Chr	ouais / voilà /
20	Déb	peut être / partir : de
21	Chr	complètement

22	Déb	voilà/ j'ai constaté sur : euh sur caf pro/** :
23	Chr	oui : ouais\
24	Déb	QUE y avait des [revenus/
25	Chr	[voilà/
26	Déb	j'aimerais / que vous puissiez/ vous en expliquez partir de
27	Chr	tout à fait/ ouais/
28	Déb	puisque [vous dites/
29	Chr	[de ce constat là
30	Déb	QU'Y A JAMAIS/
31	Chr	(h)
32	Déb	ASSEZ/
33	Chr	complètement\
34	Déb	même si derrière euh : y a ce : y a jamais/ [assez :
35	Chr	[hum / hum hum
36	Déb	t'as l'impression/ que c'est [plus :
37	Chr	[ouais /
38	Déb	mais monsieur / qu'est-ce qu'il (...)

(* La Caisse d'Allocation Familiales (C.A.F.) : organisme qui verse les prestations sociales et familiales à ses allocataires)

(**C.A.F. Pro : guichet de la Caisse d'Allocations Familiales dédié aux partenaires institutionnels)

Déborah démarre son objet de discours en soulignant sa propre réminiscence des dires de Christiane (lignes 6-7) : *si je me souviens bien*. Elle souligne ainsi sa réappropriation des dires de l'autre dans ses propres paroles. Ensuite, elle développe le topic portant sur les moyens de prouver les rentrées d'argent de Madame. Déborah propose (ligne 7) : *t'avais moyen*. Cette première proposition est immédiatement ratifiée par Christiane (ligne 8) : *oui de savoir*. Déborah enchaîne par un segment qui complète à la fois le format syntaxique et propositionnel fourni par Christiane (ligne 9) : *par le biais de la caf*. Cette proposition est à son tour ratifiée par Christiane : *la caf par exemple*. Le fait de répéter le mot *caf* fourni par Déborah, suivi du terme *par exemple*, valide à la fois l'idée de Déborah, de procéder à des vérifications sur la situation financière de

Madame, et du moyen employé pour le faire (interroger la C.A.F.). L'accord de Christiane sur ce qui vient d'être dit est marqué par cette double reprise : celle du contenu propositionnel et la répétition lexicale.

Ensuite, Déborah développe un topic portant sur la validité de cette démarche de vérification. Les deux interlocutrices vont construire leur échange, chacune en ratifiant ce que vient de dire l'autre en ajoutant des compléments thématiques sur ce topic :

ligne 11, Déborah propose son idée : *de voir*.

ligne 12 : Christiane ratifie et complète ce segment, (en y répétant pour la seconde fois le mot C.A.F.) : *oui parce qu'elle a bien déclaré à la CAF*.

lignes 13-14 : Déborah ratifie à son tour la phrase de Christiane, en répétant son mot 'déclaré' : *oui parce qu'elle te le dit pas à toi mais malgré tout c'est des revenus qu'elle a déclaré*.

ligne 15 : Christiane marque la vigueur de son accord avec : *oui ouais ouais tout à fait*.

Le mot *revenus* a été employé par Christiane dans son rapport, et les mots *CAF* et *déclarés* ont été employés dans l'échange immédiat. Cette symétrie du ré-emploi par chaque locuteur des mots prononcés par l'autre marque un ajustement très serré dans le développement de l'objet de discours qui se construit en partie avec les matériaux fournis par le locuteur précédent et déjà utilisés dans le rapport.

Puis Déborah infléchit son topic vers la description de la démarche de contrôle à mettre en oeuvre en commençant par un mot tronqué (ligne 16) : *par-*, qui sera immédiatement complété par Christiane (ligne 17) : *partir de là oui*. Christiane, en complétant à la fois le mot et le segment dans lequel il se trouve, lui-même ponctué d'une ratification, exhibe sa double activité d'anticipation des unités de construction des tours, mais aussi des unités topicales. Cette expression « partir de » est ré-employée par Déborah (ligne 20) : *partir de*, et à nouveau ratifiée par Christiane (ligne 21).

Ensuite, Déborah enchaîne une série de tours qui décrit une proposition de conduite à tenir :

ligne 22 : *voilà j'ai constaté sur C.A.F. Pro*

ligne 24 : *que y avait des revenus*

ligne 26 : *j'aimerais que vous puissiez vous en expliquer, partir de*

ligne 28 : *puisque vous dites*

ligne 30 : *qu' y a jamais assez*

Christiane accompagne ce développement en ponctuant chacun de ses tours par une ratification fortement appuyée par l'emploi de termes d'accord : *oui, voilà* (lignes 23, 25, 27). L'expression de son accord est aussi visible dans le chevauchement (ligne 29) où elle formule : *de ce constat*, qui marque sa contribution dans ce pas à pas en fournissant une formulation retravaillée d'un segment de Déborah (ligne 22) : *j'ai constaté*. Cet appui réciproque sur les dires de l'autre exhibe la convergence des points de vue des interlocutrices. Cette convergence s'exhibe également dans le procédé de mise en voix avec lequel Déborah (lignes 22 à 30) s'exprime en investissant la place énonciative de Christiane par l'utilisation du pronom personnel *je*, dans une mise en scène de travail avec son usagère. Cette proposition de conduite professionnelle est non seulement ratifiée dans son contenu propositionnel mais validée dans sa construction syntaxique par Christiane qui ajoute à cet objet de discours verbalisé principalement par Déborah, le segment (ligne 29) : *de ce constat*.

C'est l'examen du développement progressif du topic dans le déroulement de l'objet de discours qui permet de distinguer les stratégies du premier locuteur et celle du second locuteur. Sacks (1992, I, 322-3), parle à ce propos de *tying rules* : le plus souvent les stratégies du premier locuteur sont introductives et exercent un effet de contrainte prospective sur la suite ; quant à celles du second locuteur, elles exploitent les possibilités d'enchaînements en s'appuyant sur la contribution du premier pour insérer de nouveaux matériaux thématiques en lien avec ce qui précède. Ici, ce travail d'introduction de matériaux et les modes d'exploitation des enchaînements sont symétriquement distribués. Le locuteur suivant produit systématiquement un enchaînement en complétion étroite avec le tour précédent (répétition de mots, reformulation à partir de matériaux linguistiques, complétion de mots et de phrases inachevés). Les deux interlocuteurs accomplissent ainsi à la fois la continuité thématique et la continuité syntaxique même s'il y a changement de locuteur en utilisant

des formats syntaxiques qui projettent dans le cours de leur énonciation la forme possible de leur composant final. Chaque énoncé collaboratif établit un lien formel et procédural avec ce qui précède immédiatement, constitué par le fait même que les locuteurs le traitent comme incomplet ou à compléter. Ces trois procédés (répétition de mots, reformulation à partir de matériaux linguistiques, complétion de mots et de phrases inachevés) exhibent, d'une part, l'étroite coopération à la construction dans son déroulement séquentiel de l'objet de discours, et d'autre part, la forte collaboration à la ligne thématique dont le développement est piloté par la voix du premier locuteur, c'est à dire par celui qui s'est auto-sélectionné (la voix de Déborah). Cette construction de l'objet de discours exhibe dans le pas à pas de l'échange, par ces marques d'anticipation des dires, la communauté d'interprétation du topic développé.

Récapitulatif

L'accomplissement collaboratif d'une version d'un cas (verbalisée dans un objet de discours) délivre une interprétation qui n'est pas le fait d'un des deux énonciateurs qui la soumettrait à l'autre, mais qui est accomplie localement et de façon reconnaissable par les deux participantes grâce à une analyse commune en temps réel et menée conjointement sur le détail des structures syntaxiques qu'elles produisent. Cette exploitation immédiate du produit de cette analyse est rendue observable dans la façon dont la syntaxe d'un énoncé se déploie progressivement et interactionnellement en intégrant les apports respectifs des participants qui construisent ensemble une interprétation commune. L'intercompréhension des membres se gère dans le passage d'un tour à l'autre, chaque tour suivant projetant des contraintes qui réduisent les mouvements possibles et manifestent l'interprétation qui a été faite du tour précédent. Ainsi dans cet espace discursif émerge un espace d'intercompréhension qui ne relève pas d'une compréhension décontextualisée et abstraite des dires du *rapport* mais qui est une compréhension située et orientée vers les buts et les visées argumentaires des participantes.

6 – 2 : Les fonctions des marques d'écoute

L'examen de nos données a révélé la présence massive des marques d'écoute, tous ces signes de reconnaissance connus dans les études sociolinguistiques sous les appellations « particules de feed-back », « gambits », « phatiques », « marques d'écoute ou régulateurs », et qui signalent diversement l'attention, la compréhension, le renoncement, l'encouragement à continuer, etc.

L'extrait 38 se situe juste après la phase conclusive du *rapport* de Catherine (voir annexe 2), où Déborah s'est auto-sélectionnée et a réorganisé un cadre de participation restreint avec la rapporteur. Cela lui permet d'enchaîner une longue série de tours, chacun ponctué par une marque d'écoute de la part de son interlocuteur Catherine, sous la forme d'une unité minimale : *hum*.

12 06 2009 – extrait 38

1	Pie	allez- y / Déborah
2	Déb	euh : oui/ moi je pense que –fin\ sur l'exemple/ là par rapport à e d f* /
3	Cat	°hum /°
4	Déb	tu t'interroges si est-ce/ que la bonne stratégie/ enfin\ moi/ je pense=
5	Cat	=°°hum°°=
6	Déb	=que c'est une stratégie qu'est pas mal/
7	Cat	[°°hum°°
8	Déb	[en tout cas / ça te donnera des billes / °parce que là / tu la connais depuis
9		pas très longtemps / cette dame /°
10	Cat	=°ben non°
11	Déb	donc \ le fait de dire/ ben on PART / sur une relation de confiance/ vous
12		voulez faire comme ça / on part sur ce que VOUS/ vous [souhaitez /
13	Cat	[°°hum hum°°
14	Déb	pour ensuite / voir : enfin \ en tirer des conclusions / peut être que
15		finaleme nt elle va tenir ses engagements et puis/ euh : OU/ peut être pas /
16		mais en tout cas/ =

17	Cat	=°°hum°°
18	Déb	tu pourras/ repartir sur cette base / là / parce que comme tu dis / hein
19	Cat	°°hum°°
20	Déb	t'aurais pu dire bon ben après tout/
21	Cat	°°hum hum°°
22	Déb	je prends la décision de régler /
23	Cat	°°hum°°
24	Déb	et point barre / mais ça aurait pas permis / de voir quelles étaient euh ses
25		capacités / ou pas / moi je pense que c'est pas mal / d'avoir pratiqué
26		comme ça / °enfin c'est mon avis à moi/° après / ça te donnera des billes/
27		supplémentaires / peut être que cette dame là / euh : finalement / euh elle
28		va faire ses réparations / puis qu'elle va payer / un peu du reliquat d'e d f /
29		hein
30	Cat	°°hum°°
31	Déb	on n'en sait RIEN / mais si elle le fait pas / en tout cas toi ça te permettra /
32		de reprendre ça / et euh : de dire bon/ ben\ vous voyez / je vous ai fait
34		confiance /
35	Cat	°°hum°°

* edf : fournisseur français d'énergie électrique

Schegloff (1982) a étudié ces marques d'écoute qu'il distingue entre « continueurs » (*continuers*, comme « uh huh » en anglais) qui déploient la compréhension située de l'auditeur, et « évaluateurs » (*assessments*, comme « oh, yeh, right ») qui manifestent de surcroît que quelque chose de remarquable a été dit. Quant à Duncan et Fiske (1985), ils distinguent deux fonctions à ces unités minimales. Ils les considèrent soit comme des unités de tours de parole (*speaking turn units*) lorsqu'elles sont reconnaissables à leurs limites déterminées par une séquence ordonnée de trois actions incluant deux participants ; soit comme des unités à valeur de continueurs lorsqu'elles sont émises pendant-le-tour (*within-turn units*).

Dans cet extrait, Catherine développe le comportement verbal suivant : elle émet très régulièrement une marque d'écoute (positionnée en général en clôture d'un segment

propositionnel, et plus rarement en chevauchement), en dépit du rythme rapide de verbalisation de la part de Déborah, ce qui n'offre pas d'espaces ostensibles pour un changement de locuteur (*transition relevance place*). Par ailleurs, en se limitant à émettre des marques aux tonalités aussi basses, Catherine ne produit pas un signal suffisamment explicite pour infirmer ou confirmer ce qui est dit. La production de ces marques d'écoute, couplée à leur incorporation par Déborah (qui les catégorise comme des continueurs), valide conjointement par cette coordination serrée, la trajectoire de l'objet de discours, manifestant ainsi l'accord tacite des deux interlocutrices pour laisser à l'une d'entre elles, la possibilité de nourrir thématiquement le discours en dehors de toute contrainte. En effet, ce type de coordination laisse à l'interlocutrice principale, Déborah, la maîtrise totale de la cohérence sémantique et syntaxique de son objet de discours. (L'unique réponse de Catherine dans cet extrait (ligne 10) : *ben non*, suite à une affirmation de Déborah (lignes 8-9) : *tu la connais depuis pas très longtemps cette dame*, ne porte pas une valeur sémantique suffisamment forte pour influencer la trajectoire de l'objet de discours de Déborah).

La systématisme du renouvellement de ces marques d'écoute signale leur dimension clôturante : elles fonctionnent telles des balises dont le surgissement accomplit une unité de tour de parole. Ici, l'objet de discours est construit au fur et à mesure de l'achèvement de ces unités de tours où les marques d'écoute *hum* n'assurent pas en elles-mêmes une fonction de validateur thématique (en verbalisant un accord ou un désaccord sur ce qui est dit) ; mais par leur monstration d'une activité d'écoute soutenue, elles valident l'organisation interactionnelle pour dire ce qui est dit. Ici, ce renouvellement systématique de la participation de Catherine sous cette forme quasi-mutuelle a moins pour visée de ratifier l'exactitude et la véracité des propos, que de valider, grâce à ce type de coordination interactionnelle, la façon dont ils sont délivrés : c'est une ethnométhode (professionnellement située) des membres, qui par cet accomplissement d'un enchaînement de ce type d'unités de tours, confère aux marques d'écoute, une fonction de validateur interactionnel (et non sémantique).

Mon hypothèse d'une fonction de validation interactionnelle des marques d'écoute se trouve confortée par le comportement de Déborah qui manifeste ici, au cours du

développement de son objet de discours, sa préoccupation de faire valider thématiquement ses paroles, comme si la seule émission de *hum* ne suffisait pas à lui certifier la ratification implicite par Catherine de ses propos : Déborah s'emploie à vérifier dans le pas à pas de ses dires, un accord tacite sur ce qu'elle dit, en intégrant régulièrement la présence de son interlocutrice Catherine dans ses énoncés.

Elle procède d'abord en utilisant le pronom personnel *tu* :

Ligne 4 : *tu t'interroges si c'est la bonne stratégie*

Ligne 8 : *ça te donnera (...) tu la connais*

Ligne 18 : *tu pourras repartir*

Ligne 20 : *parce comme tu dis hein*

Ligne 22 : *t'aurais pu dire*

Puis, elle investit la position énonciatrice de son interlocutrice, en parlant à sa place, avec le pronom personnel *je* :

Ligne 24 : *je prends la décision de régler.*

Ligne 33 : *ça te permettra de dire (...) vous voyez je vous ai fait confiance*

Seule une contradiction explicite (rompant le principe de : qui ne dit mot consent) infirmerait cette approbation silencieuse, exhibée par l'utilisation non contestée par l'auditrice de ces marques formelles des pronoms personnels *je* et *tu*. Par ailleurs Déborah anticipe la possibilité d'énonciations divergentes (une déconstruction polémique pouvant surgir dans tout espace collectif interactif), en allant jusqu'à thématiser cette recherche d'accord, dans le segment (ligne 18) : *parce que comme tu dis hein*. Par la formule usuelle *comme tu dis* introduite par le connecteur à valeur démonstrative *parce que*, Déborah procède elle-même à la ratification de dires précédemment émis par Catherine et leur attribue ainsi une valeur incontestable qui n'est plus à discuter sur le fond. Dans ce contexte discursif où une assertion appuyée sur un témoignage bloque les possibilités de polémiquer, le fait d'y ajouter la particule interrogative *hein* signale une demande propre à orienter l'auditrice, moins vers l'attente d'une réponse détaillée, que l'émission d'une ratification invitant l'interlocutrice principale à continuer son discours. Déborah réitère ce procédé dans le segment (ligne 28) : *puisqu'elle va payer un peu de reliquat e d f hein*. Son énoncé introduit par le

connecteur *puisque* rend incontestable la déclaration qui suit (elle-va-payer-EDF) et la particule *hein* signale sa demande renouvelée d'accord, moins sur ce qu'elle vient d'affirmer (ici dans son discours, toutes les voix sont signifiées et parlent à l'unisson), que pour continuer à parler. En organisant elle-même un objet de discours thématiquement non contestable par son interlocutrice, Déborah traite les marques d'écoute de Catherine comme des validateurs interactionnels.

Cette tension pour préserver un accord implicite sur l'interprétation délivrée, se rend visible aux lignes 11-15, au moment où Déborah verbalise des propos pour détailler une éventuelle conduite professionnelle à tenir : *on part sur une relation de confiance vous voulez faire comme ça on part sur ce que vous vous souhaitez pour (...) pour ensuite voir enfin tirer des conclusions peut être que finalement elle va tenir ses engagements (...) ou peut être pas*. Ici, en contraste avec ce qui précède, Déborah utilise une désindividualisation de l'instance énonciative en employant le *on* de la doxa scientifique, propre à produire un discours qui au-delà d'être partagé et ratifié par l'assemblée, s'énonce lui-même (Ouellet : 1984). Mais très vite, Déborah choisit de réintroduire son interlocutrice (ligne 18) : *parce que comme tu dis hein*, puis de parler à sa place, ce qui lui permet de continuer la construction de son objet de discours sous cette forme de co-énonciation à une seule voix.

Dans l'extrait 39, les marques d'écoute alternent avec les marques d'acquiescement. Ce recours différencié à ces marques conforte mon hypothèse de cette fonction de validation interactionnelle des marques d'écoute, aux côtés de marques d'acquiescement qui développent, elles, une fonction de validation sémantique.

12 06 2009 – extrait 39

1	Déb	(...) on les connaît/ hein=
2	Cat	=°ouais/°=
3	Déb	=la famille / que : euh : pour laquelle / on a fait le relais / y a pas très
4		longtemps / euh : madame xxx / [effectivement /
5	Cat	[°hum°

6	Déb	tu me l'avais dit / [hein
7	Cat	[°hum°
8	Déb	elle a beaucoup / de mémoire et tout /
9	Cat	°hum°
10	Déb	et je le constate /
11	Cat	°hum°
12	Déb	c'est pas quelqu'un/ et elle me le dit / non / c'est pas la peine de l'écrire /
13	Cat	°hum°
14	Déb	enfin\ de me l'écrire /
15	Cat	°ouais / [ouais / °]
16	Déb	[d'abord\] parce qu'elle/ maîtrise / [euh
17	Cat	[°ouais/ oui/°
18	Déb	pas très bien : le français / mais en plus / c'est vrai / que
19	Cat	°hum °
20	Déb	pour le coup / l'oral / fonctionne /
21	Cat	[très très / bien
22	Déb	[peut-être/ comme justement / elle maîtrise pas / sur l'écrit / elle retient
23		tout /
24	Cat	°hum°
25	Déb	et elle est / impressionnante /
26	Cat	ouais /

Déborah démarre la construction de l'objet de discours en rappelant qu'elle appuie ses dires sur ceux de son interlocutrice (ligne 6) : *tu me l'avais dit hein*. Elle enchaine par une série de tours qui poursuivent le développement de propos considérés comme énoncés précédemment par Catherine (donc difficilement contestables sur leur contenu) :

Ligne 8 : *elle a beaucoup de mémoire et tout*

Ligne 10 : *et je le constate*

Ligne 12 : *c'est pas quelqu'un et elle me le dit non c'est pas la peine de l'écrire*

Ligne 14 : *enfin de me l'écrire*

Catherine qui pourrait procéder à la validation du contenu thématique de ces segments par un *oui* (en particulier suite à la particule à valeur interrogative *hein* - ligne 6), les ponctuée de marques d'écoute minimum : *hum*, avec une tonalité basse (lignes 5,7,9,11,13) ; marques que Déborah traite comme des validateurs interactionnels pour continuer. Mais dans son déroulé discursif, Déborah signale sa prise en compte de la possibilité d'une énonciation divergente de la part de Catherine en attestant elle-même de la véracité de ces propos (ligne 18) : *c'est vrai que*. Par cette double ratification (de la véracité des dires de Catherine, et par ricochet des siens), Déborah exerce une pression argumentative forte, marquée par Catherine qui transforme ponctuellement sa coopération de type interactionnelle, en une participation à visée évaluative, d'abord avec une double marque d'acquiescement (ligne 15) : *ouais, ouais* ; suivie par le terme d'accord : *oui* (ligne 17) ; puis par un segment évaluatif (ligne 21) : *très très bien*. De mon point de vue, c'est cette transformation de ces marques d'acquiescement évoluant d'un simple accord (*oui/ouais*) à un segment évaluatif, qui signale par contraste, l'absence d'une telle fonction de validation sémantique attachée à la marque d'écoute 'hum'.

Enfin, l'extrait 40 permet de consolider cette hypothèse de la fonction de validation interactionnelle des marques d'écoute.

12 06 2009 – extrait 40

1	Cat	xxx
2	Kar	elle m'a dit / euh prenez / [en charge]
3	Cat	[°ouais°]
4	Kar	parce que j'y arrive pas / quoi\
5	Cat	d'accord
6	Kar	et donc\ depuis / °c'est nous qui réglons°
7	Cat	° d'accord°
8	Kar	mais bon au moins / y a eu quelque chose / [de :
9	Cat	[°°hum°°
10	Kar	puis au moins / ça l'a mis / face à la réalité de [ce qui se passe/

11	Cat	[ouais ouais /
12	Kar	quand y a plus / d'électricité / quoi
13	Cat	hum hum
14	Kar	c'est vrai / que quand on dit / <vous allez être coupée / vous aller être
15		coupée / [vous allez euh : ((changement de timbre de voix))>
16	Cat	[((rire)) ouais / ouais /

Karla explique qu'elle procède aux paiements des factures d'une usagère qui se déclare incapable de les régler elle-même. Elle organise le déroulement de son objet de discours en segments courts que Catherine commence par ponctuer par une marque d'accord, ce qui valide à la fois la progression du tour à tour, mais aussi l'interprétation délivrée par Karla (lignes 5 et 7) : *d'accord*. Mais à la suite du segment à valeur conclusive appuyée sur les termes *mais* et *bon* de Karla (ligne 8) : *mais bon au moins y a eu quelque chose de*, Catherine émet une simple marque d'écoute (ligne 9) : *hum*, qui ponctue ainsi l'allongement prosodique sur *de*. La production de cet unique signal d'écoute déclenche chez son interlocutrice, la formulation d'une déclaration affirmative qui réutilise les termes *au moins* de son segment précédent, associé au connecteur *puis*, ce qui catégorise les propos qui suivent comme une suite logique. Le caractère logique de ce segment (ligne 10) : *puis au moins ça l'a mis en face de la réalité*, est renforcé par son aspect formel : c'est une déclaration construite à partir de la reformulation partielle du segment précédent (*au moins*), faite sous la forme d'une sentence de sens commun, par l'emploi du pronom démonstratif *ça* au genre indifférencié. Cette construction rhétorique et syntaxique exerce une pression argumentative forte centrée sur le contenu propositionnel. Cette contrainte sera traitée par Catherine qui valide alors le contenu thématique par une double marque d'acquiescement (ligne 11) : *ouais ouais*.

Karla complète son argumentation avec un tour ponctué du pronom conclusif 'quoi' (ligne 12) : *quand y a plus d'électricité quoi*. Ce type de ponctuant en clôture est une nouvelle marque de recherche d'accord qui signale la demande d'une réponse. Catherine marque sa reconnaissance de cette sollicitation de réponse en doublant sa marque d'écoute (ligne 13) : *hum hum*. C'est-à-dire qu'elle traite la demande interactionnelle

mais pas la demande propositionnelle (en ne fournissant pas de segment propositionnel). Karla continue d'exercer une pression argumentative pour obtenir l'accord (ligne 12) : *c'est vrai que quand on dit*. En thématissant la véracité des propos tenus (*c'est vrai*) énoncés par le pronom personnel *on*, elle utilise une voix doxique qui par nature est difficilement contestable. Elle poursuit avec sa propre mise en voix, adressée fictivement à son usagère (lignes 12-13) : *vous allez être coupée vous allez être coupée*. La théatralisation de son discours (avec le changement de timbre de voix), lui aussi difficilement contestable parce que constitué de paroles rapportées (procédure propre à attester de la véracité des dires), est traitée par Catherine comme une contrainte argumentative forte à laquelle elle réagit en verbalisant un accord par le redoublement d'un terme d'acquiescement (ligne 16) : *ouais, ouais*. Elle valide (de façon minimale) le contenu de ce qui vient d'être dit et oriente le cours de l'activité vers la reprise de l'énonciation par Karla. De mon point de vue, l'insistance de Karla (de tour en tour, lignes 10, 12, 14-15), et qui se rend visible par différents procédés (une construction syntaxique avec connecteur logique et présentatif, son emploi d'une voix doxique, sa théatralisation d'un discours rapporté), visant à exercer une pression argumentative forte pour obtenir un accord, confirme le rôle de validation interactionnelle des marques d'écoute, qui ici sont traitées par les interlocuteurs comme marques insuffisantes pour valider l'aspect sémantique des segments délivrés.

Il est à noter que la forme relâchée de l'accord en *ouais* minimise la portée de l'accord. De plus, à la différence de l'extrait précédent (n° 39), l'interlocuteur principal Karla n'adosse pas la construction de son objet de discours sur des propos qui auraient été proférés par son interlocutrice Catherine, mais sur les siens propres, ce qui dédouble la portée de l'accord fourni par cette dernière. Celui-ci peut se faire soit sur la réalité de l'énonciation passée (ces paroles ont bien été prononcées par Karla), soit sur le contenu de ce qui a été dit (les paroles prononcées sont référentiellement exactes). Ici, la verbalisation de l'accord marque bien la coopération interactionnelle pour valider un contenu thématique mais sa forme relâchée entretient l'ambiguïté quant à ce qu'il atteste : Catherine ratifie-t-elle le contenu des paroles de Karla (et accepte la visée argumentative de son discours), ou juste le fait que Karla a bien été l'énonciatrice de ces paroles ?

Récapitulatif

L'utilisation des marques d'écoute a pour effet de structurer l'interaction en séries de tours accomplis sur le modèle suivant : un segment propositionnel (de longueur modérée, et donc souvent thématiquement incomplet) est ponctué par une marque énonciative minimale. Cet enchaînement de tours produit ainsi des séries d'unités de tours, structurées chacune par ces deux constituants : le même type de première partie du tour (ici un segment propositionnel) est toujours suivi par le même type de seconde partie du tour (une marque d'écoute), rappelant le fonctionnement et les obligations liés aux paires adjacentes.

L'examen de ces extraits a permis de dégager une fonction de validation interactionnelle à ces marques d'écoute. En effet, le surgissement régulier et systématique de ces marques exhibe l'accord interactionnel sur la gestion de la construction de la trajectoire de l'objet de discours. Mais si cette co-énonciation à une seule voix exhibe l'accord sur ce type de participation interactionnelle, elle ne garantit pas un accord de la part du narrataire sur l'interprétation délivrée par l'interlocuteur principal dans son objet de discours. Cette absence de certification sur un partage de l'interprétation est visible dans le recours par les interlocuteurs en charge de l'objet de discours, à des procédés visant à faire valider par des marques d'acquiescement, le contenu propositionnel de leurs dires.

6 – 3 : Le traitement les divergences interprétatives

Nous avons vu qu'une des attentes normatives de la tenue d'une *réunion de synthèse* est la participation volontaire de tous à la discussion avec comme allant de soi que le savoir de chacun contribuera à l'enrichissement du savoir commun. Ceci présuppose que chaque participant dispose d'un point de vue personnel suffisamment différent de celui de son voisin pour pouvoir apporter une contribution originale. Or, cette attente de diversité ouvre non seulement à la nouveauté mais aussi à la divergence interprétative.

Le traitement du surgissement de points de vue contradictoires est un problème pratique qui se pose aux membres.

6 – 3 – 1 : Traiter l'apparition de divergences interprétatives

Les objets de discours élaborés au cours de la discussion sont les matériaux qui rendent publiquement disponibles l'interprétation qui est en train de se construire en commun. Il arrive que les significations liées à cette interprétation sont ponctuellement interrogées comme dans l'exemple ci-dessous faisant suite à l'extrait n° 33 (Equipe 2 du S.S.S.), au cours duquel, le rapporteur Valériane a proposé dans un segment à valeur conclusive, une proposition synthétisant le topic développé en commun : *je fais écrivain public*.

27 04 2007 – extrait 41

1	Ann	elle te [DICte
2	(?)	[° xxx voilà °
3	Val	ah oui d'accord/ je fais écrivain public [ah ouais / peut être
4	Ann	[elle te dicte elle te dicte toi tu
5		écris tu fais un peu : l'écrivain public
6	(?)	° oui voilà c'est ça °
7	Ann	tu écris ce qu'elle te dit
8	Cha	tu tapes/
9	Val	oui/ mais alors après/ si la maman elle dit / euh (...)

La proposition de Valériane est immédiatement ratifiée par le locuteur suivant, Annette, qui fournit un exemple de ce que peut signifier « faire écrivain public » (lignes 4-5) : *tu écris*. On peut supposer que cette précision intervient parce que Valériane a ponctué son segment par (ligne 3) : *ah ouais peut être*, ce qui atténue l'aspect affirmatif de sa déclaration : *je fais écrivain public*. Même si ce segment *je fais écrivain public* est verbalisé au présent de l'indicatif avec le pronom personnel *je* (qui marque la

responsabilité énonciative), nous avons vu plus haut que Valériane fait explicitement état de son incertitude avec l'adverbe *peut être*. Dans le tour suivant, Annette accentue la personnalisation de son explication en redoublant les termes d'adresse à Valériane avec l'emploi des pronoms personnels (lignes 4-5) : *toi* et *tu*. Ensuite elle consolide la portée définitoire de son exemple *tu écris*, en répétant pour partie le segment prononcé par Valériane : *tu fais un peu l'écrivain public*. En utilisant à trois reprises le pronom personnel *tu*, avec des verbes d'action au présent (*écris, fais*), Annette confère à sa description une force injonctive qui est prise en compte et ratifiée au tour suivant par un des membres de l'assemblée (ligne 6) : *oui voilà*.

Les autres participants traitent ce passage comme une demande d'éclaircissements sur les significations attachées à la proposition « faire écrivain public » et fournissent à leur tour des détails à valeur explicative (lignes 7-8) : *tu écris ce qu'elle te dit (...) tu tapes*. Les narrataires procèdent ainsi à la mise au point de la définition « faire écrivain public » en la documentant avec les verbes : dicter, écrire-à-la-place-de, taper (à la machine). Si au préalable de la discussion, chaque narrataire dispose d'un savoir sur l'expression « faire écrivain public », cette mise en commun permet de neutraliser publiquement toute divergence interprétative et d'élaborer collectivement une définition qui stabilise localement une interprétation unique émergeant du développement de l'objet de discours en train de se construire.

6 – 3 – 2 : Réduire les divergences interprétatives

Elaborer une interprétation commune devient un problème à résoudre dans le cas où coexistent plusieurs points de vue en concurrence dans le développement d'un objet de discours, comme dans l'extrait 42.

L'extrait 42 se situe après l'exposé d'un *rapport* d'une durée de dix-huit minutes. Son rapporteur Catherine vient de détailler une *situation* sociale où le point de vue de la professionnelle semble inconciliable avec celui de son usagère. (Pour en résumer le thème, il s'agit d'une mère seule avec ses trois enfants qui privilégie le paiement de ses

réparations de voiture pour pouvoir se rendre à une formation professionnelle qui doit déboucher sur un emploi. En attendant et compte tenu de la modicité de ses ressources, cette mère de famille ne règle plus ni les factures de cantines, ni celles des impôts locaux et des clubs sportifs de ses enfants.) Dans le développement de son topic, Catherine a exposé l'argumentation suivante : elle a présenté d'une part les arguments avec lesquels Madame légitime sa conduite de mauvais payeur, et d'autre part elle a verbalisé son propre désaccord avec ce type de conduite incivique. Catherine justifie son point de vue en invoquant le moment où cette mère justiciable sera saisie par le Trésor Public ce qui entraînera le renvoi de ses enfants de la cantine et de leurs clubs sportifs.

La discussion qui s'engage à la suite de ce *rapport* se déroule sous la forme d'un dialogue organisé dans un cadre de participation restreint entre Catherine et Déborah qui s'est auto-sélectionnée. Déborah s'emploie à construire un objet de discours réduisant la divergence interprétative en incorporant les deux points de vue inconciliables présentés par le *rapport* (celui de la professionnelle qui considère son point de vue comme juste et qui présente celui de Madame comme erroné et voué à l'échec à long terme, car on ne peut pas être consommateur sans payer ses factures).

12 06 2009 – extrait 42

1	Cat	(...) c'est-à-dire c'est pas qu'elle fait pas/ mais elle fait pas ce qu'il
2		faudrait alors comment / [on peut :
3	Déb	[elle fait pas ce qu'il faudrait/ à ton sens à toi/ pour elle/
4	Cat	ben :: (h) au sens un peu social/ c'est à dire si vous faites pas ça/ au bout
5		d'un moment/ vous rencontrez des ennuis/ quoi\
6	Déb	oui / mais regarde \
7	Cat	ouais
8	Déb	dans la balance . si si elle répare pas sa bagnole / demain elle peut plus
9		aller à sa formation / et LA / elle sera vraiment / dans la panade si elle
10		paye pas la cantine / elle paye pas depuis le mois de janvier
11	Cat	°hum°

12	Déb	si elle paye pas sa taxe d'habita-
13		finalement / qu'est-ce / qui lui arrive /
14	Cat	pas grand-chose
15	Déb	[ben :
16	Cat	[ses gamins / ils continuent à aller / à la cantine
17	Déb	c'est ce qu'elle m'a dit
18	Cat	donc\ elle (est logique)
19	Déb	moi/ faut que je travaille
20	Cat	eh ouais / mais : enfin\ on serait / dans sa situation /=
21	Déb	=ouais / ouais /=
22	Cat	=enfin\ tu vois / entre l'urgence / . de réparer la bagnole=
23	Déb	=ouais /=
24	Cat	=parce que si elle tombe en rade /=
25	Déb	=ouais / =
26	Cat	= elle peut plus aller bosser /=
27	Déb	=ouais /=
28	Déb	et finalement la cantine les mêmes ils continuent à y aller / le sport ils
29	Cat	ont pu y aller / enfin\
30	Déb	hum hum
31	Déb	finalement / ils ont pu faire des choses / sans que même / elle paye /
32	Cat	donc [euh :
33	Déb	[oui / . °sûr°
34	Cat	la réalité / elle vient pas non plus rejoindre / tu vois /
35	Déb	hum
36	Cat	je dis pas / que ce que tu lui dis / c'est pas cohérent =
37	Déb	= °hum hum°
38	Cat	les factures faut bien les payer /
39	Déb	ouais /
40	Déb	à un moment donné / parce que de toute façon / . et puis que peut être / à
41	Déb	un moment donné / on lui prendra plus ses mêmes / à la cantine mais
42	Cat	pour l'instant concrètement / elle non plus / elle voit pas / euh
		hum

43	Déb	les effets /
44	Cat	non /

Pour saisir comment Déborah construit son objet de discours, j'ai extrait du *rapport* de Catherine, la liste des énoncés qu'elle mobilise pour nourrir son argumentation :

(l'intégralité du rapport est consultable dans l'annexe 2 – extrait 45)

lignes 98-100 : (...) *je vais vous donner un exemple (...) Madame reçoit une facture d'électricité, donc avec un rappel puisque ça n'a pas été payé (...)*

ligne 120-121 : (...) *elle suit une formation assedic donc qualifiante (...)*

ligne 122-123 : (...) *elle a des arriérés de cantine (...)*

lignes 149-150 : (...) *y avait encore plus d'impayés que prévus (...) y avait des impayés de cantine (...)*

lignes 166-167 : (...) *j'ai eu des frais de réparations pour ma voiture (...)*

lignes 171-174 : (...) *comme elle suit une formation qualifiante (...) d'auxiliaire de vie et qu'elle est en stage elle a beaucoup de déplacement et effectivement il faut une voiture (...)*

ligne 221 : (...) *elle fait (...) comme réparer sa voiture (...)*

lignes 222-225 : (...) *d'un autre côté on sent que c'est pas important quand on lui dit payez la taxe d'habitation qu'est en attente c'est pas important elle devait payer une inscription au sport, elle l'a jamais fait (...)*

Pour démarrer la discussion, Déborah thématise la contradiction des deux points de vue rapportés par Catherine, celui de l'usagère en opposition avec celui de la professionnelle (ligne 3) : *elle fait pas ce qu'il faudrait à ton sens à toi pour elle*. Catherine réceptionne le commentaire de Déborah par une particule marquant l'indétermination : *ben*, associée à un allongement prosodique et un soupir qui marquent un temps de pause dans le flux de la parole. Cet arrêt dans le déroulement conversationnel exhibe un trouble quant à l'interprétation sur ce qui est en train de se dire et la recherche en temps réel d'un sens à attribuer à ce qui vient d'être énoncé au tour précédent. Puis Catherine complète et achève son tour avec une phrase à valeur explicative (lignes 4-5) : *au sens un peu social*

c'est à dire si vous faites pas ça au bout d'un moment vous rencontrez des ennuis quoi. L'expression « sens-un-peu-social » est présentée comme un label de sens commun suivi de sa définition : « si vous faites pas ça, au bout d'un moment vous rencontrez des ennuis ». Cette livraison d'une définition exhibe la recherche d'une signification partagée des dires. Cette proposition de sens est ratifiée par Déborah (ligne 6) : *oui*, qui valide ainsi la communauté d'interprétation.

Cependant, Déborah infléchit immédiatement sa position en énonçant le segment (ligne 6) : *mais regarde*. « Mais », selon la description désormais classique qu'en a donné Ducrot (1980), conteste une conclusion qui pourrait être tirée des arguments présentés. Tout en ayant accepté la signification fournie par Catherine, Déborah annonce sa non adhésion à ces propos avec le verbe : *regarde*. Cette formulation impérative et au présent confirme et projette le développement d'une autre perspective d'interprétation, en l'occurrence celle de Déborah. Catherine prend acte de cette divergence annoncée par une marque d'acquiescement (ligne 7) : *ouais*.

A partir de la ligne 8, Déborah développe sur plusieurs tours un objet de discours qui démontre la légitimité du point de vue de l'usagère. Elle le construit à partir d'information qu'elle a extraites du *rapport* de Catherine (lignes 8-9) : *si elle paye pas sa bagnole demain elle peut plus aller à sa formation et là elle sera vraiment dans la panade*. Présentée sous une forme d'hypothèse avec *si*, la phrase de Déborah structure un raisonnement en trois clauses, la troisième (*elle sera vraiment dans la panade*) étant le produit logique et irréfutable des deux premières. Déborah poursuit sa prise de parole en structurant sa séquence avec le même format de production (lignes 9- 10) : *si elle paye pas sa cantine elle paye pas depuis le mois de janvier*, et enchaîne (après une marque de réception de Catherine) par : *si elle paye pas sa taxe d'habitation finalement qu'est-ce qui lui arrive pas grand chose* (lignes 12-13). Ce deuxième raisonnement au sujet du non paiement de la cantine et de la taxe d'habitation se veut un constat objectif avec sa clause conclusive : (il) *lui arrive pas grand chose*. Grâce à une argumentation structurée à partir d'inférences logiques et informée par les propres dires de Catherine, Déborah construit un argumentaire divergent de celui de son interlocutrice, tout en

ayant l'accord de celle-ci (ligne 7) pour réagencer de cette nouvelle manière ses formulations.

En réaction aux deux raisonnements de Déborah qui viennent d'infirmier la validité de la définition ratifiée de « sens-un-peu-social » (lignes 4-5), Catherine émet une marque de réception avec la particule (ligne 14) : *ben*. Déborah traite cette marque comme une nouvelle marque d'indétermination quant à l'interprétation à donner à ce qui est en train de se dire en enchaînant (ligne 15) par un second exemple venant appuyer son deuxième raisonnement (« finalement-il-ne-lui-arrive-pas-grand-chose ») : *ses gamins ils continuent à aller à la cantine*. Bien que formulé affirmativement, Déborah assortie ce segment d'une intonation montante à valeur interrogative, ce qui offre à Catherine la possibilité de la contredire. Catherine accepte la contrainte interactionnelle en traitant ce segment comme une paire adjacente question/réponse à laquelle elle fournit le segment (ligne 16) : *c'est ce qu'elle m'a dit*. Cette réponse à teneur affirmative valide les propos de Déborah. En se faisant l'écho des paroles de Madame, Catherine signifie son accord pour collaborer d'un point de vue interactionnel à l'échange, tout en se distanciant de la responsabilité des dires qu'elle attribue explicitement à son usagère. Grâce à cette ratification, Déborah peut finaliser sa démonstration avec le segment conclusif (ligne 17) : *donc elle est logique*. Cette conclusion est entérinée totalement par Catherine qui cette fois-ci, au delà d'un écho, intègre la place énonciative de son usagère avec l'utilisation du pronom « moi » (ligne 18) : *moi faut que je travaille*. En coopérant étroitement à la construction de la ligne thématique de l'objet de discours de Déborah, Catherine se fait co-productrice de cette interprétation qui émerge localement. Mais en se faisant l'énonciatrice de propos qui ne sont pas les siens, Catherine signifie le maintien de sa divergence de point de vue et l'existence d'un choix alternatif d'interprétation. Ce procédé lui permet d'accomplir un accord sur l'interprétation en cours, ce qui autorise la poursuite de la discussion en assurant aux interlocuteurs le partage local et ratifié des significations déployées ici et maintenant.

Déborah marque la coexistence de ces interprétations multiples et concurrentes (en ligne 19) : *eh ouais mais enfin on serait dans sa situation*. Dans ce segment, Déborah accomplit deux actions. Elle ratifie d'abord par une forme modalisée de l'accord : *eh*

ouais, le tour de Catherine qui a pris acte de la validité du thème des propos de l'usagère que l'on peut synthétiser sous la formule : oui-il-faut-bien-travailler. Puis dans un deuxième temps avec les connecteurs *mais* et *enfin*, Déborah minimise immédiatement la valeur de sa ratification par un segment énoncé avec une perspective dépersonnalisée exprimée par l'emploi du pronom *on* et du verbe être au futur. Cette formulation (avec l'effacement énonciatif et le temps à venir) : *on serait dans sa situation* reflète plus une sentence de sens commun qu'un point de vue émanant d'un locuteur attesté. Par l'enchaînement de ces deux segments, Déborah réduit ainsi la force de l'accord, tout en thématissant le bien-fondé du thème oui-il-faut-bien-travailler. Ce commentaire projette une inférence orientée vers la signification : « on ferait la même chose ». Catherine ratifie cette minimisation en redoublant la marque d'acquiescement (ligne 20) : *ouais ouais*.

Ensuite, Déborah traite la ratification de Catherine (ligne 20), comme un accord sur la validité thématique du raisonnement de l'usagère. Elle enchaîne (ligne 21) en continuant le développement de son objet de discours sur plusieurs tours :

Ligne 21 : *enfin tu vois entre l'urgence de réparer la bagnole*

ligne 23 : *parce que si elle tombe en rade*

ligne 25 : *elle peut plus aller bosser*

lignes 27-28 : *et finalement la cantine les mêmes ils continuent à y aller le sport ils ont pu y aller enfin*

lignes 30-31 : *finalement ils ont pu faire des choses sans que même elle paye donc euh*

Chaque segment énoncé par Déborah est ponctué par un marquage ratificatif de Catherine, sous la forme d'une particule d'écoute ou d'une marque d'acquiescement :

ligne 22 : *ouais*

Ligne 24 : *ouais*

ligne 26 : *ouais*

ligne 29 : *hum hum*

ligne 32 : *oui sûr*

Le segment (ligne 21) : *tu vois*, permet à Déborah de solliciter un double accord : un accord sur la coopération interactionnelle pour co-produire un objet de discours et un accord pour valider, pas à pas, le déroulement de la construction d'une interprétation à partir des dires de l'usagère.

Tout en s'employant à développer un argumentaire qui défend le point de vue d'un tiers (Madame), Déborah va marquer l'existence de la divergence de son propre point de vue par rapport aux propos de l'usagère. Cette divergence se rend visible dans la transformation qu'elle opère des items lexicaux délivrés par Catherine. Si Déborah reprend un à un les arguments du *rapport* (le non paiement de la cantine, de la taxe d'habitation, des clubs de sport pour pouvoir réparer sa voiture pour aller travailler), elle modifie les items lexicaux fournis par Catherine (voir les lignes 21, 23, 25 et 27-28) en faisant appel à un vocabulaire d'un registre familier. Pour citer les propos de Madame précédemment mis en voix par Catherine dans son *rapport*, elle transforme : *j'ai fait des frais de réparations pour ma voiture* (voir lignes 166-167 – annexe 2) en *réparer sa bagnole* (ligne 21). Elle reformule également des dires de Catherine en remplaçant le syntagme : *tomber en panne*, par *tomber en rade* (ligne 23). Elle procède de même en substituant le terme *travailler* (ligne 25) par celui de *bossier*, et le terme *enfant* (ligne 27) par celui de *môme*. Nous avons vu plus haut que le procédé de la citation et de la mise en voix de paroles d'autrui est une façon de faire professionnelle. Dans ce contexte institutionnel, c'est un allant de soi que la reproduction d'un vocabulaire familier n'est une ressource utilisée que pour répéter des paroles prononcées par les usagers. Le choix de verbaliser avec un style familier les propos tenus par l'usagère et par Catherine au sujet de l'usagère, permet à Déborah de créer un effet de mise en saillance de ses dires, qui marque en temps réel dans le déroulement de son objet de discours, sa propre divergence par rapport aux propos qu'elle énonce, tout en recherchant la validation de ceux-ci par son interlocutrice. Elle exhibe ainsi, dans une version monologale d'un topic incorporant les deux points de vue concurrents exposés par Catherine (le sien face à celui de son usagère), sa propre interprétation de la *situation*. Celle-ci marque son désaccord avec les propos de l'usagère tout en ayant fait, dans les instants qui précèdent, le choix de les défendre. Cette divergence n'est pas marquée dans les mots mais dans la

façon de les dire, ce qui n'ajoute pas un discours supplémentaire à articuler avec les discours précédents.

Ensuite Déborah thématise la communauté de position des deux professionnelles par rapport au point de vue de l'usagère (ligne 35) : *je dis pas que ce que tu dis c'est pas cohérent*. Par ce segment, elle se signale comme une énonciatrice en accord avec le point de vue de Catherine, ce qu'elle confirme par sa déclaration reprenant une allégation de sens commun (ligne 37) : *les factures faut bien les payer*. Catherine ratifie avec une marque d'acquiescement cet exemple des factures qui valide la pertinence de son propre point de vue (ligne 38) : *ouais*. Déborah poursuit en fournissant un argument conclusif justifiant le raisonnement de Catherine (lignes 39-40) : *parce que de toute façon on lui prendra plus ses mêmes à la cantine*. Ce segment aurait pu être prononcé par Catherine. En exhibant son partage du point de vue exprimé par Catherine, Déborah s'emploie à rechercher, dans le temps de son accomplissement, l'accord sur une interprétation monogale élaborée collaborativement. La production de cette interprétation unique est rendue possible par les changements successifs de places énonciatives de l'interlocuteur principal.

Récapitulatif

L'examen de ces extraits a montré que les manifestations de désaccord sont un problème pratique pour les participants qui s'emploient à les réduire pour maintenir l'orientation vers la construction d'une interprétation commune. Ces divergences interprétatives sont aisément repérables lorsque coexistent dans le même échange conversationnel, des objets de discours qui ont développés des topics concurrentiels à partir de points de vue antinomiques. Un des procédés pour neutraliser les topics concurrentiels et assurer le développement d'un topic commun est d'accomplir collaborativement une construction énonciative monogale de l'objet de discours en exploitant les détails des formulations et leurs agencements interactionnels. Cette façon de faire permet au locuteur qui a pris en charge la responsabilité énonciative de l'objet de discours de garder la maîtrise de son développement. Il choisit et nourrit sa ligne thématique à partir d'une sélection d'informations extraites des dire de son

interlocuteur. Cela lui permet d'organiser le développement de nouveaux argumentaires aux inférences logiques qui contraignent, dans le pas à pas du tour à tour, la ratification par le narrataire de cette interprétation émergente. Celle-ci devient alors une interprétation commune accomplie par la constitution progressive des significations dans une construction conjointe du sens. Ce mode de coordination de l'interlocuteur principal et du narrataire exhibe l'alliance interprétative indispensable à l'accomplissement d'une intercompréhension coproduite en temps réel.

6 – 4 : Les procédés contraignant la co-production des objets de discours

Nous avons vu, en particulier dans le cas d'un cadre participatif restreint, que la participation s'accomplit sous la forme d'un engagement verbal minimal du *recipient design* qui recoure soit à des marques d'écoute, soit à des marques d'acquiescement, face à un interlocuteur qui demeure le seul fournisseur des segments à contenu propositionnel pour le développement du topic. Si dans les extraits examinés ci-dessus, le locuteur principal traite comme suffisante cette production verbale sans réelle contribution thématique, il peut aussi, comme dans l'extrait 43, rechercher un engagement verbal plus important de son *recipient design*, afin que celui-ci verbalise sa divergence ou sa convergence interprétative.

10 04 2009 – extraits 43-début et 43-fin

1	Chr	° l'argent ouais ° donc\ DU COUP/ je savais pas trop/ : euh est-ce qu'il
2		faut que je repropose un rendez-vous/ à monsieur tout seul/ ou est-ce que
3		là/ il faut que je vois le COUPLE/ directement/ euh et puis : euh : et puis
4		mettre carte sur table/ hein/ leur dire que euh : euh : bon/ ben\ le discours
5		de madame/ ça va bien/ quand on sait que euh : elle/ touche/ euh . euh
6		une pension d'invalidité à côté/ euh et éventuellement/ des assedic=
7	Pie	=qu'est-ce/ que vous en pensez/ de ça . de faire comme/ vous dites/ là\ .
8		l'histoire du secret partagé/ est-ce que voilà\=
9	Chr	= mouais/ :

10		(...coupure de 3 minutes 1 seconde...)
11	Pie	l'autre va dire ben\ parce que j'ai envie/ je sais pas quoi/ . alors/ c'est CA
12		qu'il faut : peut-être VOIR/ si cette dame/ elle dit pas de façon un peu
13		récurrente/ comme ça / vous voyez/ euh pour quelle raison/ : si c'est : si
14		c'est justifié/ : c'est pour ça/ que mettre cartes sur table/ c'est important/
15	Chr	xx
16	Pie	ça : ça nous permet/ quand même de vérifier/ si c'est UNIQUEMENT/
17		cet espèce/ de [discours/
18	Chr	[hum :
19	Pie	comme ça/ qui qui qui on n'a plus de prise ou alors/ que effectivement/
20		OUI/ : euh elle arrive/ à : difficilement/ [à :
21	Chr	[°hum hum°
22	Pie	à boucler son budget/ OU ALORS/ : xxx elle estime/ que la part/ de
23		monsieur/ n'est pas [suffisante
24	Chr	[hum
25	Pie	voilà/ y a deux asp- c'est bien [ça / : hein]
26	Chr	[hum ah ben\] euh son discours/ c'est que [monsieur/
27	Pie	[voilà/ :]
28	Chr	participe/ pas
29	Pie	voilà/ on aurait tendance/ à penser / ça
30	Chr	hum
31	Pie	donc\ mettre cartes/ sur table ça permet de voir que . OBJECTIVEMENT/
32		euh : je crois que c'est comme ça/ que vous l'avez dit /
33		proportionnellement/ c'est correct enfin\
34	Chr	hum
35	Pie	et : voilà\ et du coup/ le discours/ après / on : on peut le laisser courir/
36		puisqu'on a : on a vu / que c'est pas : pas justifié/ quoi=
37	Chr	=hum/
38	Pie	ou alors/ si c'est justifié/ à ce moment là /on a=
39	Chr	=hum/ hum hum
40	Pie	on est bien d'accord/=

41	Chr	=hum/
42	Pie	sur ça=
43	Chr	=hum/ hum hum
44	Pie	bon alors vous attendez/ son prochain/ coup de fil/
45	Chr	(h)
46	Pie	puisqu'elle/ [n'appelle pas
47	Chr	[non/ il va falloir/ que je fixe/ va falloir que je FIXE un
48		rendez-vous/ : on est tenu de voir les familles/ une fois par mois/=
49	Pie	=voilà/
50	Chr	donc\ il faut que je [repropose
51	Pie	[d'accord
52	Chr	une date/

Cet extrait se situe à la suite de la phase conclusive du rapporteur Christiane. (Elle vient d'expliquer qu'elle suspecte une usagère d'accuser à tort son conjoint de l'insuffisance d'argent dans leur foyer). Christiane a terminé son rapport en formulant sa conclusion sous la forme d'une question non adressée à son auditoire, détaillant deux possibilités d'actions : soit elle organise un rendez-vous avec monsieur seulement, soit elle reçoit le couple. C'est l'animateur Pierre qui organise un cadre de participation restreint en s'auto-sélectionnant pour prendre la parole et développer à son tour, un objet de discours, avec Christiane en *recipient désign*.

Il démarre en interrogeant Christiane sur sa propre question (ligne 7) : *qu'est-ce que vous en pensez de ça, de faire comme vous dites*. Au tour suivant (ligne 9), la marque d'acquiescement *mouais* de Christiane signale sa coopération interactionnelle tout en exhibant sa résistance : elle accepte sa place de participante à l'échange mais elle ne répond pas à la question posée. Ce *mouais* qui est une forme modalisée de oui, véhicule une valeur positive relative que Pierre traite comme une valeur atténuée en enchaînant par la construction d'un objet de discours qu'il structure avec des citations de segments

extraits du *rapport* de Christiane (lignes 11 à 23) : (*espèce de discours, mettre cartes sur table*, soulignant ainsi son double alignement (thématique et lexical).

Dans son objet de discours (lignes 11 à 23), l'animateur thématise d'emblée le topic choisi : il s'agit de la méthode à employer pour mener une enquête vérifiant la véracité des propos de Madame.

Lignes 12-13 : *si cette dame elle dit pas de façon un peu récurrente ... si c'est si c'est justifié*

Lignes 16-17 : *ça nous permet quand même de vérifier si c'est uniquement cet espèce de discours.*

Il poursuit en développant deux hypothèses :

Lignes 19-22 : *ou alors que effectivement oui elle arrive à difficilement à boucler son budget*

Lignes 22- 23 : *ou alors elle estime que la part de monsieur n'est pas suffisante*

Ces deux hypothèses sont introduites et articulées avec le procédé de l'argumentation logico-déductive grâce aux particules : *si ... ou alors*. Ce type de présentation les rend mutuellement exclusives : quand l'une est vraie, l'autre est fausse. Ici, de la part de Madame, soit il s'agit d'une litanie de plaintes, soit ses déclarations sont exactes (et il est alors vrai que monsieur participe insuffisamment au budget). Le segment (ligne 25) : *voilà y a deux asp- c'est bien ça, hein* conclut le raisonnement de Pierre en faisant référence à la partition binaire de son argumentation (*deux asp-*). Ce segment déclaratif est assorti d'une demande de ratification par une intonation montante, demande redoublée par la particule *hein*, marquant la recherche du consensus. Christiane le traite comme une question en formulant une réponse qui valide l'une des deux hypothèses émises : *ah ben son discours c'est que monsieur* (ligne 26) ... *participe pas* (ligne 28). Le terme *voilà* (ligne 27) émis en chevauchement par Pierre, a la double valeur d'une ratification pragmatique et thématique.

C'est le terme *discours* qui a servi de fil conducteur à la trajectoire propositionnelle : ce terme a été employé par Christiane (ligne 4), puis cité et enrichi par Pierre d'un commentaire à tonalité péjorative : *cet espèce de (discours)* (ligne 17), et enfin repris en

conclusion par Christiane ligne 26. Le segment verbalisé par Christiane : *ah ben son discours c'est que monsieur (ligne 26) ... participe pas (ligne 28)*, est accomplie à la suite d'une double contrainte déployée par l'animateur pour orienter son interlocutrice vers la verbalisation de son point de vue. La première est d'ordre sémantique. La cohérence discursive de l'échange contraint l'un des interlocuteurs à exprimer son choix pour pouvoir poursuivre le développement du topic. Dans ce contexte d'enquête, l'animateur qui est le principal locuteur de l'objet de discours, développe une stratégie argumentative dont la structuration séquentielle projette l'obligation d'un choix thématique par le *recipient design* pour déterminer comme juste, l'une des deux propositions. La seconde contrainte est d'ordre interactionnel avec la verbalisation d'un segment à l'intonation montante (ligne 25 : *c'est bien ça*), qui est une déclaration en quête de ratification.

A la suite de la verbalisation du point de vue de son interlocutrice, l'animateur Pierre délivre un segment à valeur conclusive (ligne 29) : *voilà on aurait tendance à penser ça*, qui est une ratification de la ratification de Christiane, introduit par le marqueur *voilà* qui indique une étape dans la progression discursive. Cependant, Pierre formule ce segment en y ajoutant une valeur hypothétique inférée par le groupe verbal conjugué au conditionnel : *on aurait tendance*. Or dans ce contexte d'argumentation étayé par un raisonnement logico-déductif, il est attendu que lorsqu'une démonstration logique est juste, alors sa conclusion est universellement juste. En émettant un doute sur la véracité de cette conclusion, Pierre en appelle à une vérification qui déstabilise la solidité de la construction argumentaire de l'objet de discours. En parallèle, il accentue la modalisation de son segment en modifiant le référent *nous*, pronom personnel défini et inclusif (tous-les-travailleurs-sociaux-ici-présents) (ligne 16) : *nous permet* en *on*, pronom personnel indéfini (ligne 29 : *on aurait tendance à penser ça*). Or la modalisation est l'expression de l'attitude du locuteur (doute, certitude, volonté, émotion, etc.), c'est pourquoi son ancrage énonciatif est fondamental. En choisissant de rendre compte d'un sujet en le désincarnant par le pronom personnel indéfini *on*, l'énonciateur procède à sa propre mise à distance de son énoncé.

Cette incertitude sur le contenu n'est pas commentée par Christiane au tour suivant (ligne 30), qui ratifie cette proposition par une marque d'écoute : *hum*. Pierre traite comme un continuateur cette marque de validation interactionnelle en poursuivant la construction de son objet de discours, toujours de façon monologale :

ligne 31-33 : *donc mettre cartes sur table ça permet de voir que objectivement euh je crois que c'est comme ça que vous l'avez dit proportionnellement c'est correct enfin*

ligne 35-36 : *et : voilà et du coup le discours après on on peut le laisser courir puisqu'on a on a vu que c'est pas pas justifié*

ligne 38 : *ou alors si c'est justifié à ce moment là /on a*

ligne 40 : *on est bien d'accord*

ligne 42 : *sur ça*

Pierre déploie ainsi sur cinq tours un nouvel argumentaire visant à valider le contenu propositionnel de son raisonnement précédent (lignes 11 à 23). Pour cela il reprend le thème de l'enquête (ligne 31 : *ça permet de voir que objectivement*), en éprouvant la justesse de ses résultats, grâce à la qualité des indices (lignes 35-36 : *le discours ... on a vu que c'est pas justifié*), ce qui justifie la décision finale (ligne 35 : *après on peut laisser courir*). Dans la poursuite de son objet de discours, Pierre réutilise des items lexicaux extraits du rapport de Christiane : *mettre cartes sur table*, *discours*, ainsi que de ses propres dires : *justifié*. Cette façon de ré-employer les paroles des uns et des autres exhibe ce travail de reconfiguration incessante des ressources linguistiques sélectionnées. Ces procédés d'extraction et de ré-emploi permettent d'afficher la communauté de construction de ce raisonnement, même si celui-ci est verbalisé par une seule voix.

La communauté d'élaboration est également signifiée par le choix de Pierre d'employer le pronom personnel indéfini *on* (lignes 35, 36, 40) : *on peut, on a vu, on a, on est*. Ce procédé marque sa recherche de véracité à valeur générale et non pas seulement située dans le hic et nunc de cet échange, et dans un ancrage énonciatif singulier. Cette orientation est confortée propositionnellement par le terme (ligne 31) : *objectivement*.

Au cours du déroulement de l'objet de discours de Pierre, son narrataire Christiane ratifie chaque segment de façon minimale par la marque d'écoute *hum* : lignes 30, 34, 37, 39, 41, et 43. Cette façon de faire est même réaffirmée par une triple marque en ligne 38 : *hum hum hum* ; ainsi qu'après le segment fragmenté (lignes 40 et 42 : *on est bien d'accord ... sur ça*) : *hum hum hum* (ligne 43). Pierre catégorise les *hum* de sa narrataire comme des continueurs jusqu'à leur deuxième triple marque (ligne 43) qu'il traite cette fois-ci comme un signal d'accord tacite sur l'achèvement de son argumentaire en verbalisant une affirmation (ligne 44) : *alors vous attendez son prochain coup de fil*. Introduit par le connecteur *alors* (qui marque ici une demande de clôture dans le développement informationnel du discours), ce segment assertif projette l'attente d'un segment ratificatif, confirmant que le point de vue de Christiane est équivalent à celui de Pierre. Or la narrataire se limite à une coopération conversationnelle en délivrant un soupir, signe de son indétermination (ligne 45) : (*h*)

Pierre traite cette manifestation comme insatisfaisante en exerçant une nouvelle contrainte avec le segment (ligne 46) : *puisque'elle appelle pas*. Cette proposition n'est pas ratifiable par Christiane, d'une part parce que sémantiquement la proposition n'est pas cohérente (attendre un coup de fil qui ne viendra pas) et d'autre part parce qu'en tant que professionnelle, Christiane ne peut rester dans l'inaction. Cette double contrainte (la cohérence sémantique et les attentes du cadre professionnel) est visible chez Christiane par sa formulation d'une réponse argumentée (lignes 47-48) : *non il va falloir que je fixe va falloir que je fixe un rendez-vous on est tenu de voir les familles une fois par mois*. Cette réponse traite d'abord une première objection avec la négation *non*. Christiane n'attendra pas que la personne l'appelle puisque c'est une personne qui n'appelle pas. Avec l'emploi du pronom personnel *je*, Christiane endosse la responsabilité énonciative, ce qui signale l'expression de son point de vue personnel, en l'occurrence divergent. Ensuite, elle traite la seconde objection en rappelant les obligations professionnelles auxquelles elle est soumise, celle de voir chaque famille une fois par mois. Pierre ratifie cette déclaration (ligne 49) : *voilà*. Ce connecteur a une valeur démonstrative qui récapitule ce qui vient d'être dit. Christiane poursuit en verbalisant la clôture thématique de l'objet de discours (ligne 50) : *donc il faut que je repropose (...) une date*. Le

connecteur *donc* à valeur conclusive double la clôture thématique d'une clôture conversationnelle.

L'étude de cet extrait nous a permis de saisir le procédé par lequel un des interlocuteurs cherche à favoriser un engagement verbal de type propositionnel chez son *recipient design*, pour lui faire verbaliser son point de vue et rendre ainsi publique son choix d'interprétation : il construit un objet de discours dont la structuration binaire à deux propositions thématiques mutuellement exclusives projette l'attente de la verbalisation d'un choix sémantique. Ce procédé fait écho à la structure et les obligations de la paire adjacente : la livraison de la première partie (la verbalisation des deux propositions mutuellement exclusives) contraint l'accomplissement de la deuxième partie en exerçant une double pression, à la fois sémantique et interactionnelle.

L'extrait ci-dessous est un autre exemple du recours à ce procédé argumentatif projetant l'attente d'un enrichissement topical.

12 06 2009 – extrait 44

1	Déb	pour ensuite / voir : enfin \ en tirer des conclusions / peut être que
2		finalement elle va tenir ses engagements et puis/ euh : OU/ peut être pas/
3	Cat	[°hum°
4	Déb	[mais en tout cas/ tu pourras repartir sur cette base / là /parce que comme
5		[tu dis / hein
6	Cat	[°hum°
7	Déb	t'aurais pu dire
8	Cat	°°hum°°
9	Déb	bon ben après tout / je prends la décision de régler /
10	Cat	°°hum°°
11	Déb	et point barre / mais ça t'aurait pas permis / de voir quelles étaient euh ses
12		capacités / ou pas / moi je pense que c'est pas mal / d'avoir pratiqué
13		comme ça / °enfin c'est mon avis à moi/° après / ça te donnera des billes/
14		supplémentaires / parce que cette dame là / euh : finalement / elle va faire

15		ses réparations / puis qu'elle va payer / un peu du reliquat d'e d f / hein
16	Cat	°°hum°°
17	Déb	on n'en sait RIEN / mais si elle le fait pas / en tout cas toi ça te permettra /
18		de reprendre ça / et euh : de dire bon/ ben\ vous voyez / je vous ai fait
19		confiance /
20	Cat	°°hum hum°°
21	Déb	qu'est-ce qui fait que vous avez pas pu faire / enfin\ repartir / sur qu'est-ce
22		qui fait / qu'elle peut pas faire / parce qu'elle a pas fait / calculer son
23		quotient familial / [c'est pas quelque chose / de :
24	Cat	[°hum / hum /°
25	Déb	difficile non / plus /
26	Cat	°ben / non °
27	Déb	qu'est-ce qu'elle peut en dire /
28	Cat	°°hum hum°°
29	Déb	elle :
30	Cat	°°hum°°
31	Déb	pourquoi / elle fait pas / je – enfin\ au bout / d'un moment / il va falloir
32		qu'elle en sorte / du discours / c'est la faute à mon mari / parce que :
33	Cat	°°hum°°
34	Déb	là / le quotient familial / c'est pas la faute à son mari / ° c'est à elle qui doit
35		le faire /° elle en dit quoi / à part / euh : °c'est la faute de mon mari / c'est
36		tout ce qu'elle en dit \
37	Cat	euh oui / oui / il avait promis / il a pas fait / : il fait [jamais rien
38	Déb	[son quotient / familial /
39		par exemple sur cet exemple là / . elle dit quoi / .
40	Cat	qu'est-ce/ qu'elle m'a dit
41	Déb	puisque en plus / t'as : [dé- dé-
42	Cat	[ouais/
43	Déb	déjà posé des jalons / t'as appelé la mairie / ils [l'attendent /
44	Cat	[ils l'attendent hum / hum /
45	Déb	xx je veux dire elle est pas en manque / d'informations / là

46	Cat	euh :: (h) je sais plus / si elle m'a donné une raison précise mais si je vais
47		le faire/ je vais le faire / . °ouais° hier / je suis partie vraiment / en lui
48		laissant le contrat / dans les mains\ hein / en lui disant si ça va / ça marche
49		pas / la prochaine fois / MOI / je vais faire autrement .. °°mais : bon \°°

Cet extrait est la suite de l'extrait 42 (page 189 - section « réduire les divergences interprétatives »). Pour mémoire, dans son *rapport* Catherine avait exposé ses doutes quand à la volonté de son usagère de payer ses dettes (taxe d'habitation, factures de cantines et de clubs de sport).

L'échange se déroule dans un cadre participatif restreint entre la rapporteur (Catherine) et son interlocutrice (Déborah). Cette dernière propose un plan d'action en développant l'objet de discours suivant :

lignes 1-2 : *peut être que finalement elle va tenir ses engagements ou peut être pas*

lignes 4-5 : *mais en tout cas tu pourras repartir sur cette base parce que comme tu dis*

ligne 7 : *t'aurais pu dire*

ligne 9 : *bon ben après tout je prends la décision de régler*

lignes 11-15 : *et point barre mais ça t'aurait pas permis de voir quelles étaient ses capacités ou pas (...) parce que cette dame là finalement elle va faire ses réparations puis qu'elle va payer un peu de reliquat edf*

lignes 17-18 : *on n'en sait rien mais si elle le fait pas en tout cas toi ça te permettra de reprendre ça*

Déborah a organisé son argumentaire à partir de paires de propositions mutuellement exclusives :

lignes 1 et 2 : *elle va tenir (...) ou peut être pas*

lignes 11 et 12 : *de voir (...) ou pas*

lignes 14 et 17 : *elle va faire (...) mais si elle fait pas*

C'est un raisonnement à structure binaire : si la première proposition A est vraie, alors la deuxième proposition B est fausse. D'un point de vue sémantique, l'interlocuteur se

trouve devant une offre simplifiée de choix ; choix auquel il se retrouve contraint dans ce cadre interlocutif. Or le *recipient design* Catherine ne traite pas ces propositions en termes de choix en ponctuant chaque segment de Déborah par la particule d'écoute *hum* (lignes 3, 6, 8, 10, 16, 20, 24, 28, 30, 33).

En retour à cette absence de coopération propositionnelle, très vite Déborah thématise le fait qu'elle-même dit la même chose que Catherine (inférant un accord commun) (lignes 4-5) : *parce que comme tu dis* (je le dis aussi). Ensuite elle recourt à l'emploi du subjonctif ce qui lui permet de continuer à parler à-la-place-de (Catherine) et de proposer une hypothèse qui aurait pu être formulée par son interlocutrice (ligne 7) : *t'aurais pu dire*. Elle conforte cette position de parler-à-la-place-de en intégrant la place énonciative de Catherine avec l'emploi du pronom « je » (ligne 9) : *je prends la décision de régler*. Ce segment étant de nouveau réceptionné par l'unique marque *hum*, Déborah réinstalle son interlocutrice dans son discours en revenant au pronom « tu » (ligne 11) : *ça t'aurait pas permis*. Ce nouveau segment étant à nouveau ratifié par Catherine (ligne 16) par *hum*, Déborah marque son indétermination par rapport à l'inexpression thématique de Catherine en utilisant cette fois-ci le pronom impersonnel « on » (ligne 17) : *on n'en sait rien*. Cette conclusion de Déborah sur l'imprévisibilité du comportement de Madame intervient après qu'elle ait fourni à trois reprises une offre de choix binaire (Madame va tenir, voir, faire... ou pas – lignes 1-2, 11-12, 14 et 17). Ces suggestions n'ayant reçues aucun écho de la part de Catherine, Déborah va accentuer sa contrainte d'attente de réponse en verbalisant un segment sous la forme syntaxique d'une question (ligne 21) : *qu'est-ce qui fait que (...)*. Cette question est non adressée mais la contrainte interlocutive est perceptible dans le redoublement de la marque de réception de Catherine (ligne 24) : *hum hum*. Déborah continue dans cette stratégie interlocutive en formulant une nouvelle question sous forme déclarative avec une intonation montante (lignes 23 et 25) : *c'est pas quelque chose de (...) difficile non plus*, avec en milieu de segment, un allongement prosodique sur « de » offrant un point de transition possible. Cette fois-ci Catherine se prête à la pression interlocutive en formulant une réponse mais elle signale la contrainte par son utilisation de la particule « ben » et l'intonation basse (ligne 26) : *ben non*. Déborah perdure dans sa stratégie interlocutive en s'adressant, toujours sous forme de question, à

Catherine, cette fois-ci en tant qu'interlocutrice ratifiée (ligne 27) : *qu'est-ce qu'elle peut en dire*. A nouveau, Catherine signale son accord pour coopérer en redoublant la marque d'écoute (ligne 28) : *hum hum*, sans fournir un segment recelant un contenu propositionnel.

Déborah poursuit en accentuant la pression interlocutive sur les trois tours suivants (ligne 29) : *elle*, avec une prosodie allongée. Cette façon de faire marque son attente de la complétion du segment. N'ayant obtenu qu'une marque d'écoute, elle renouvelle sa pression par une nouvelle question (ligne 31) : *pourquoi elle fait pas*. Et face au maintien du comportement verbal de Catherine (ligne 33 : *hum*), elle formulera cette fois-ci plusieurs nouvelles interrogations (lignes 35, 36, 39) : *elle en dit quoi (...) c'est tout ce qu'elle en dit (...) elle dit quoi*. En retour à cette accumulation de questions, Catherine verbalise une phrase qui est une reformulation du segment de Déborah (ligne 40) : *qu'est-ce qu'elle m'a dit*. C'est-à-dire qu'elle ne répond pas à la demande. Déborah maintient son orientation vers l'attente d'une réponse (lignes 41, 43, 45) : *puisque en plus t'as déjà) ...posé des jalons t'as appelé la mairie ils l'attendent ... je veux dire elle est pas en manque d'informations là*. Catherine finit par accéder à cette pression en préfaçant d'un soupir ostensible (et marquant sa mise en difficulté) la verbalisation d'un long segment où elle explique qu'elle n'est pas en mesure de répondre (ligne 46) : *je sais plus si elle m'a donné une raison précise (...)*.

Ici, mon intérêt se porte sur l'insuccès des tentatives du locuteur principal pour déclencher l'engagement verbal de son interlocuteur (en dépit des contraintes interlocutives générées par le recours à une argumentation structurée avec des propositions mutuellement exclusives). Cette orientation soutenue de tour en tour par Déborah marque sa demande d'expression de l'adhésion de son narrataire, non plus sous une forme minimaliste avec des marques d'écoute ou d'aquiescement, mais par la verbalisation de son point de vue. Cette forme de collaboration produirait la co-énonciation d'un objet de discours qui ne serait alors plus le produit d'une seule source énonciative mais l'aboutissement d'une construction énonciative collective dans l'émergence même de sa thématization. Cette orientation vers la recherche de la production d'une co-énonciation sous la forme d'une formulation distribuée, signale

l'interrogation du locuteur en charge de l'objet de discours quant au degré de communauté de la compréhension intersubjective en train de s'accomplir, et qui se rend accessible (et évaluable) dans les interprétations verbalisées par les membres.

Ici la recherche de cet engagement verbal collectif pour construire l'objet de discours est rendu particulièrement visible parce que la narrataire Catherine ne peut fournir qu'une coopération interactionnelle : Déborah lui demande de verbaliser non pas sa propre interprétation de la *situation* mais une restitution de l'interprétation de l'usagère, ce que Catherine n'est pas en mesure de faire comme l'illustrent ses nombreuses hésitations jusqu'aux segments où elle thématise ses difficultés (ligne 40) : *qu'est-ce qu'elle m'a dit* ; et (ligne 46) : *je sais plus*. Le premier segment signale son incapacité à répondre et le deuxième verbalise cette impossibilité de répondre. Dans cet extrait, malgré la collaboration interactionnelle de Catherine, la demande de Déborah est vouée à l'échec car il ne s'agit plus de construire à deux une interprétation locale et située, mais de procéder à la restitution locale d'une interprétation accomplie précédemment par un locuteur tiers et absent (l'usagère).

Récapitulatif

L'analyse des modes de structuration des trajectoires des objets de discours a démontré l'orientation globale des participants vers l'élaboration d'un consensus interprétatif afin de produire collaborativement une (nouvelle) version du cas exposé. Celle-ci s'accomplit au cours d'une discussion où les modes de participation favorisent une forme de co-énonciation, réalisée par une seule source énonciative, qui prend en charge la responsabilité de la multiplicité des voix des membres. Ainsi, la spécificité de ce travail collectif est de produire un travail interprétatif partagé et situé, rendu public par la voix d'un seul locuteur. L'effectivité de ce partage interprétatif est exhibée par la ratification (d'ordre interactionnel) du pas à pas de la construction des objets de discours. C'est ce procédé de co-énonciation à une seule source énonciative pour produire les objets de discours, qui favorise dans l'instant même de son énonciation, l'accomplissement d'un mode de travail interprétatif qui produit en retour l'objectivation située de la version du monde délivrée.

Toutefois le locuteur en charge de la production de l'objet de discours peut aussi recourir à des procédés visant à contraindre un engagement topical de son narrataire, signalant ainsi son interrogation quant au degré d'adhésion de son auditeur à ses dires. Le procédé employé recoure alors à un développement argumentatif qui contraint fortement les possibilités d'expression du narrataire, en encadrant un parcours thématique disponible, notamment par la proposition de choix de réponse de type binaire. En restreignant les possibilités de divergence interprétative grâce à ce contrôle sur le développement thématique de l'objet de discours, ce balisage argumentatif permet la publicisation des points de vue des membres, tout en favorisant la construction d'une version unique de la *situation* qui reste structurée à partir de plusieurs voix.

CONCLUSION GÉNÉRALE

J'ai consacré la première partie de cette thèse à décrire les mutations des formes historiques de l'action sociale jusqu'à son nouvel aspect contemporain où le langage s'est institué comme l'instrument essentiel pour générer de l'aide à autrui. Cette première étape a permis de saisir comment, aujourd'hui, est venue se substituer aux formes d'aides d'antan caractérisées par des dons matériels, une aide essentiellement verbale, réalisée par le biais d'entretiens de face à face : ceux-ci sont l'espace privilégié où est rendue possible la consolidation des subjectivités défaillantes et en demande d'aide, grâce au déploiement de relations intersubjectives émergeant des interactions verbales.

L'autre intérêt de cette première partie était de structurer ce travail de recherche en étroite articulation avec sa trame ethnographique originelle car je voulais démontrer comment une analyse centrée sur les ressources langagières, moins préoccupée du sens à donner aux réalités du monde que des procédures pour le générer, avait toute sa pertinence pour saisir les mécanismes d'un savoir-faire professionnel qui depuis ses origines et en dépit de la multiplicité des pratiques, s'est constitué, modifié, consolidé, toujours avec comme objectif générique et omniprésent, la préoccupation éthique de fournir la réponse la plus adaptée possible pour procurer de l'aide-à-autrui. J'ai choisi de constituer la *réunion de synthèse* en objet d'étude parce qu'elle est prototypique des innombrables déclinaisons de l'action sociale contemporaine qui ont toutes pour dénominateur commun, une visée, l'aide-à-autrui et un outil, le langage.

Le choix d'étudier un événement langagier aussi complexe que celui de la *réunion de synthèse* en décrivant les processus de structuration des modalités séquentielles dans son

établissement et son déroulement, a impliqué une perspective intégrant les dimensions thématique, énonciative et interactionnelle, avec une mise en relation de différents niveaux d'analyse. Cette approche englobante a permis de recenser le large éventail des ethnométhodes à l'œuvre dans l'accomplissement de ces réunions, mais dont la diversité même a rendu ce cadre de travail trop étroit, réactivant la question de quelle place donner au curseur de la « descente en granularité » de mes explorations. Ainsi, à son terme, cette thèse pointe un certain nombre de perspectives d'analyse dégagées des données et invite à suivre des pistes de recherche surgies des descriptions d'occurrences particulières extraites de l'observation de ces réunions.

Je rappelle que le questionnement à l'origine de cette thèse provient de ma perception empirique et intuitive d'une façon de parler spécifique aux travailleurs sociaux sans que cette façon de parler fasse l'objet de description théorique au sein du champ du travail social. L'étude des modes organisationnels de ces *réunions de synthèse* a confirmé mon hypothèse d'une systématisme dans les procédures utilisées par les participants et apporte ainsi une contribution à la linguistique interactionnelle. J'ai consacré les parties deux et trois à l'examen détaillé d'un certain nombre d'extraits, ce qui m'a permis de recenser les routines accomplissant la coordination et l'ordonnancement de leur cours d'actions et de décrire les méthodes accomplissant différentes activités et leurs modalités discursives : exposer, écouter, débattre. La mise à jour des singularités des modalités systématiquement déployées par les travailleurs sociaux a permis d'appréhender les spécificités de pratiques langagières typiques d'un contexte professionnel, et qui sont les marques de la professionnalisation d'un savoir-faire communément répandu mais qui reste implicitement utilisé.

Quant à mon cœur de métier, la *relation d'aide*, l'analyse des procédures locales constitutives de ces réunions m'a permis de saisir leur rôle constitutif dans la production et le maintien d'une intersubjectivité dont les modes relationnels favorisent l'émergence, la stabilisation et la consolidation de versions publiques de la réalité. En me focalisant sur l'opérativité des caractéristiques formelles et procédurales du langage,

j'ai appréhendé comment le mode énonciatif collaboratif de la co-énonciation participe à ce nouveau mode de production sociale des subjectivités. C'est la possibilité d'un accomplissement simultané de l'interprétation d'un fait ou d'un état du monde dans l'instant même de sa production qui valide l'objectivation d'un travail interprétatif en train de se faire ; et c'est par cette communauté d'élaboration que se réalise l'activité d'aide-à-autrui. Ainsi cette thèse conforte la reconnaissance du rôle constitutif de l'interaction qui par sa mécanique formelle structure l'accomplissement des opérations de référenciation : tout discours est orienté vers une relation sociale et intersubjective, avant de l'être vers l'expression de la référence. En étudiant l'usage du langage, non pas dans un rapport de correspondance entre les mots et les choses, mais en se penchant sur la construction interactionnelle de versions publiques de la réalité, cette recherche a permis de cerner de quelle façon, le langage, en organisant l'interaction, est le lieu fondamental à la fois de l'émergence de l'ordre social et de son usage prototypique dans ce contexte professionnel des *réunions de synthèse*.

Enfin, au terme de cette recherche, je précise que la prégnance du rôle de la mécanique formelle de la parole dans sa contribution au déploiement d'une *relation d'aide* m'a particulièrement impressionnée. Au-delà des attitudes d'empathie, de la qualité de l'écoute, de la disponibilité d'une mise au service à autrui, et qui sont tous ces éléments formant le soubassement d'allant-de-soi requis pour développer ce type de relation, la démonstration de l'opérativité du langage par ses aspects procéduraux est un des apports majeurs de cette thèse. L'enjeu de cette recherche est d'inviter autant les linguistes que les professionnels à poursuivre par de nouvelles descriptions théoriques, ce travail d'objectivation de ces pratiques langagières professionnelles afin de les utiliser en conscience et d'optimiser la mise en œuvre d'une pratique qui fait le sel d'un métier.

Bibliographie

- ABALLÉA F., (1992), « Sur la notion de professionnalité », *FORS-Recherche Sociale*, 124
- ABALLÉA F., (2000), « Travail social et intervention sociale : de la catégorisation à l'identité », *Politiques Sociales et Familiales* (anc. *Recherches et Prévisions*), 62
- ADAM J.-M. / PETITJEAN A., (2006), *Le texte descriptif*, Paris : Armand Colin
- AÏACH P., (1996), « L'émergence du « psy » dans le champ social », *Santé mentale*, 10, 10-12
- AÏACH P., (2006), « Médicalisation santéisation et psychopathologisation du social », in BRESSON M., *La psychologisation de l'intervention sociale : mythes et réalités*, Paris : L'Harmattan
- AÏACH P. / DELANOË D., (1998), *L'ère de la médicalisation : ecce homo sanitas*, Paris : Economica
- ANDRIEUX-REIX N., (2010), *Frontières : du linguistique au sémiotique*, Limoges : Lambert-Lucas
- APOTHÉLOZ D. / GROSSEN M., (1996), « Dynamique conversationnelle dans un entretien psychothérapeutique : Analyse des reformulations », *Interactions et cognitions*, 1-4, 115-149
- AUBERT N., (2004), *L'individu hypermoderne*, Toulouse : Éres
- AUTÈS M., (1999), *Les paradoxes du travail social*, Paris : Dunod
- AUTHIER-REVUZ J., (2003), *Parler des mots : le fait autonymique en discours*, Paris : Presses Sorbonne Nouvelle
- ATKINSON J.M. / DREW P., (1979), *Order in Court : The Organisation of Verbal Interaction in Judicial Settings*, Londres : Macmillan
- ATKINSON J.M. / HERTAGE J., (1984), *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis. Studies in Emotion & Social Action*. Cambridge : Cambridge University Press
- BALINT M., (1957), *Le médecin, son malade et la maladie*, Paris : Payot

- BANGE P., (1992), *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, Paris : Hatier /Didier
- BARTHÉLÉMY M., (1990), « Voir et dire l'action », *Raisons pratiques : les formes de l'action - sémantique et sociologie*, 1, 195-226
- BAKTINE M., (1978), *Esthétique et théorie du roman*, Paris : Gallimard
- BENONY H. / CHAHRAOUI K., (1999), *L'entretien clinique*, Paris : Dunod
- BERGER P. / LÜCKMANN T., (1966 [2006]), *The social construction of reality. A treatise of the sociology of knowledge, - la construction sociale de la réalité*, Paris : Armand Colin
- BERTHOUD A-C. / MONDADA L., (1995), « Traitement du topic, processus énonciatifs et séquences conversationnelles », *Cahiers de Linguistique Française*, 17, 205-228.
- BENEDICT R., (1935 [1950]), *Patterns of culture - Echantillons de civilisation*, Paris : Gallimard
- BLANCHE-BENEVENISTE C., (2000), *Approches de la langue parlée en français*, Paris : Orphrys
- BLANCHET A., (1991), *Dire et faire dire*, Paris : Armand Colin
- BLANCHET A. / GHIGLIONE R. / MASSONNAT J. / TROGNON A., (1987), *Les techniques d'enquête en sciences sociales*, Paris : Dunod
- BLUM F., (2002), « Regards sur les mutations du travail social au XXe siècle », <http://www.cairn.info/revue-le-mouvement-social-2002-2-page-83.htm>
- BODEN D. / ZIMMERMAN D.H., (1991), *Talk ans social structures : studies in ethnomethodology and conversation analysis*, Cambridge : Polity Press
- BONU B., (1998), *Formes de l'organisation sociale des entretiens de recrutement : contraintes séquentielles, opérations conversationnelles et engagement interactionnels*, Thèse de doctorat, Sciences du langage, Paris : EHESS.
- BONU B., (1999), « Perturbation et négociation dans l'entretien de recrutement », *Langage et société*, 89, 69-94
- BONU B., (2001), Les évaluations conversationnelles dans la narration, *revue québécoise de linguistique*, 29-1, 51-69

- BONU B., (2004), Procédures d'objectivation dans un entretien de recherche, @activités, 1(2), 96-102,
<http://www.activites.org/v1n2/bonu.pdf>
- BONU B. / MONDADA L. / RELIEU M., (1994), « Catégorisation : l'approche de H. Sacks », *Raisons pratiques : L'enquête sur les catégories*, 5, 129-148
- BOURDIEU P., (1972 [2000]), *Esquisse d'une théorie de la pratique*, Paris : Seuil
- BOURDIEU P., (1982), *Ce que parler veut dire*, Paris : Fayard
- BOURDIEU P. / PASSERON J.-C., (1970), *La reproduction. Eléments d'une théorie du système d'enseignement*, Paris : Minuit
- BOURGEOIS-GIRONDE S., (2005), *Les formes de l'indexicalité*, Paris : ENS
- BOUTET J., (1995), *Paroles au travail*, Paris : L'Harmattan
- BOUVIER A. / CONEIN B., (2007), « L'épistémologie sociale – une théorie sociale de la connaissance », *Raisons pratiques*, 17
- BRES J., (1994), *Le récit oral, suivi de questions de narrativité*, Montpellier : Praxilling
- BRESS J. / HAILLET P. / MELLET S. / NOLKE H. / ROSIER L., (2004), *Dialogisme, polyphonie : approches linguistiques*, Paris : Duculot
- BRESSON M., (2006), *La psychologisation de l'intervention sociale : mythes et réalités*, Paris : L'Harmattan
- BRESSON M., (2003), *Les S.D.F. et le nouveau contrat social*, Paris : L'Harmattan
- BOUVIER P., (2005), *Le lien social*, Paris : Gallimard
- CAPPS L. / OCHS E., (1995), « Out of place : Narrative Insights into Agoraphobia », *Discourse processes*, 19-3, 407-439
- CASTEL R., (1881), *La gestion des risques. De l'anti-psychiatrie à l'après-psychanalyse*, Paris : Minuit
- CASTEL R., (1995), *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris : Fayard
- CHAPPUIS R. / THOMAS R., (1995), *Rôle et statut*, Paris : PUF, Que sais-je ? 2951
- CHAROLLES M., (2002), *La référence et les expressions référentielles en français*, Paris : Ophrys
- CHAUVIRÉ C. / OGIEN A., (2002), « La régularité : habitude, disposition et savoir-faire dans l'explication de l'action », *Raisons pratiques*, 13
- CICOUREL A., (2002), *Le raisonnement médical*, Paris : Seuil (en langue française).

- CISLARU G. et alii, (2007), *L'acte de nommer : une dynamique entre langue et discours*, Paris : Presses Sorbonne Nouvelle
- CONEIN B., (2005), *Les sens sociaux – trois essais de sociologie cognitive*, Paris : Economica
- COSNIER J. / KERBRAT-ORECCHIONI C., (1991), *Décrire la conversation*, Lyon : Presses universitaires de Lyon
- COULON A., (1987), *L'ethnométhodologie*, Paris : PUF
- COULON A., (1993), *Ethnométhodologie et éducation*, Paris : PUF
- DONZELOT J., (1977), *La police des familles*, Paris : Minuit
- DOSDA P., (2004), « Au milieu du fleuve : entre le thérapeutique et le formatif », in *Canal Psy : l'analyse de la pratique – origines et enjeux*, Lyon, 64, 7-10
- DREW P. / HERITAGE J., (1992), « Analyzing Talk at work : An Introduction », in DREW P., HERITAGE J., *Talk at work : Interaction in Institutional Settings*, Cambridge : Cambridge University Press, 3-65
- DUBAR C. / LUCAS Y., (1994), *Genèse et dynamiques des groupes professionnels*, Lille : Presses Universitaires
- DUBAR C., (2000), *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation*, Paris : PUF
- DUBAR C., (2010), *La socialisation*, Paris : Armand Colin
- DUCROT O., (1980), « Quand 'mais' produit de l'information », in DUCROT O., *Les échelles argumentatives*, Paris : Minuit, 72-76
- DUCROT O., (2003), *Dire et ne pas dire*, Paris : Hermann
- DUNCAN S. / FISKE D., (1985), *Interaction structure and strategy*, Cambridge : Cambridge University Press - Paris : Maison des Sciences de l'Homme
- DU RANQUET M., (1981), *L'approche en service social*, Paris : le Centurion.
- EHLICH K., (1979), « Formen und Funktionen von «HM». Eine phonologisch-pragmatische Analyse », in WEYDT H., 503-515
- EHRENBERG A., (1991), *Le culte de la performance*, Paris : Calman Lévy
- EHRENBERG A., (1996), *L'individu incertain*, Paris : Calman Lévy
- EHRENBERG A., (1998), *La fatigue d'être soi*, Paris : Odile Jacob
- ELIAS N., (1987 [1991]), *La société des individus*, Paris : Fayard
- FILLIETTAZ L., (1999), « Une approche modulaire de l'hétérogénéité compositionnelle du discours. Le cas des récits oraux », *Cahiers de linguistique française*, 21, 261-327.

- FILLIETTAZ L., (2001), « Formes narratives et enjeux praxéologiques : quelques remarques sur les fonctions du « raconter » en contexte transactionnel », *Revue québécoise de linguistique*, 29-1, 123-153
- URI: <http://id.erudit.org/iderudit/039432ar>
- FISCHER G-N., (1996), *Les domaines de la psychologie sociale : le champ du social*, Paris : Dunod
- FISCHER G-N., (1997), *La psychologie sociale*, Paris : Seuil
- FORNEL M. de / QUÉRÉ L., (1999), « La logique des situations : nouveaux regards sur l'écologie des activités sociales », *Raisons pratiques*, 10
- FOUCAULT M., (1961), *Folie et déraison. Histoire de la folie à l'âge classique*, Paris : La découverte
- FUSTIER P., (1999), *Le travail d'équipe en institution, Clinique de l'institution médico-sociale et psychiatrique*, Paris : Dunod
- FUSTIER P., (2000), *Le lien d'accompagnement, entre don et contrat salarial*, Paris : Dunod
- GADET F., (2003), *La variation sociale en français*, Paris : Ophrys
- GARRETA Guillaume, Enquête et observation – Dewey et les ressources de l'observable, in KARSENTI B. / QUÉRÉ L., « La croyance et l'enquête – aux sources du pragmatisme », *Raisons Pratiques*, 15, Paris : EHESS, 11-140
- GAILLARD G. / DOSDA P. / HENRI-MÉNASSÉ C., (2004), « L'analyse de la pratique : origines et enjeux », *Canal psy*, 64
- GAJO L., (2004), « Langue de l'hôpital, pratiques communicatives et pratiques de soins », *Cahiers de l'ILSL*, 16
- GARBARINI J., (1997), *La relation d'aide et travail social*, Paris : E.S.F.
- GARFINKEL H., (1967 [2007]), *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs : Prentice-Hall - *Recherches en ethnométhodologie*, Paris : PUF
- GARFINKEL H., (1996), « Ethnomethodology's Program », in *Social Psychology Quarterly*, 59-1, 5-21, trad. GARFINKEL H., « Le programme de l'éthnométhodologie », in De FORNEL M. / OGIEN A. / QUÉRÉ L., (2001), *L'éthnométhodologie : une sociologie radicale*, Paris : La Découverte et Suros, 31-56

- GAULEJAC V. de, (2004), *Le sujet manqué - L'individu face aux contradictions de l'hypermodernité*, in AUBERT N., *L'individu hypermoderne*, Toulouse : ÉRES, 129-143
- GHIGLIONE R., (1986), *L'homme communiquant*, Paris : Armand Colin
- GOFFMAN E., (1959 [1973]), *La mise en scène de la vie quotidienne*, vol. 1 : *la présentation de soi* – vol. 2 : *Les relations publiques*, Paris : Minuit
- GOFFMAN E., (1967 [1974]), *Les rites d'interaction*, Paris : Minuit
- GOFFMAN E., (1981 [1987]) *Façons de parler*, Paris : Minuit.
- GOFFMAN E., (1991), *Les cadres primaires de l'expérience*, Paris : Minuit
- GOODWIN C., (1986), « Between and within : alternative treatments of continuers and assessments », *Human Studies*, 9, 205-217
- GOODWIN C., (1994), « Professional vision », *American anthropologist*, Washington : Vol. 96-3, 606-633
- GOODWIN C., (2000), « Practices of Colors Classification », *Mind, Culture, and Activity : an International Journal*, 7, 19-36
- GOODWIN C. / DURANTI A., (1992), « Introduction », in DURANTI A., GOODWIN C., *Rethinking Context : Language as an Interactive Phenomenon*, Cambridge : Cambridge University Press
- GOODWIN C. / GOODWIN M.H., (2004), « Participation », in DURANTI A., *A companion to Linguistic Anthropology*, Oxford : Basil Blackwell, 222-243
- GOODWIN M.H. (1990), « He-Said-She-Said : Talk as Organization among Black Children ». Bloomington : Indiana University Press
- GRECO L., (2002), *Interaction, contexte et cognition : pratiques de description et de catégorisation de la douleur dans les appels au SAMU (1)15*, thèse de doctorat, Paris : EHESS
- GRECO L., (2006), « la présentation de soi dans un tour de table : identité, contexte et pratiques sociales », *Verbum*, 28, 2-3, 153-176
- Le Petit Larousse*, (2002), Paris : Larousse
- GROSJEAN F. / MONDADA L., (2004), *La négociation au travail*, Lyon : ARCI / Presses universitaires de Lyon
- GROSSEN M. / SALAZAR ORVIG A., (2006), *L'entretien clinique en pratiques, analyse des interactions verbales d'un genre hétérogène*, Paris, Belin

- GUIMELLI C., (1999), *La pensée sociale*, Paris : P.U.F., Que sais-je ?, 3453
- GÜLICH E. / QUASTHOFF U.M., (1986), « Story-telling in Conversation. Cognitive and Interactive Aspects », *Poetics*, 15, 217-241
- GÜLICH E. / MONDADA L., (2001), “Analyse conversationnelle”, in *Lexikon der romanistischen Linguistik*, HOLTUS G. / METZELTIN M. / SCHMITT C., Tübingen : Niemeyer, 1-2, 196-250
- GUMPERZ J.J., (1989-a), *Sociolinguistique interactionnelle. Une approche interprétative*, Paris : L’Harmattan
- GUMPERZ J.J., (1989b), *Engager la conversation, Introduction à la linguistique interactionnelle*, Paris : Minuit
- HERITAGE J., (1984a), *Garfinkel and ethnomethodology*, Oxford : Polity Press
- HERITAGE J., (1984b), « A change-of-state token and aspects of its sequential placement », in ATKINSON J.M. / HERITAGE J., *Structures of Social Action*, Cambridge : Cambridge University Press
- HERITAGE J., (1985), « Analyzing news interviews : aspects of the production of talk for an overhearing audience », in Van DIJK T.A., *Handbook of discourse analysis*, London : Academic Press, 3, 95-117
- HERITAGE J., (1987 [1991]), « L’ethnométhodologie : une approche procédurale de l’action et de la communication », *Réseaux*, 50, 89-131
- HYMES D., (1972), « Models of the interaction of Language and Social Life », in HYMES D. / GUMPERZ J.J., *Directions in Sociolinguistics*, New York : Holt, Rinehart and Winston INC. : 35-72
- HYMES D., (1974), *Foundations in sociolinguistics. An Ethnographic Approach*, Philadelphia : University of Pennsylvania Press
- ION J., (1998), *Le travail social au singulier*, Paris : Dunod
- ION J. / TRICART J.-P., (1984), *Les travailleurs sociaux*, Paris : La découverte
- JEANNERET T., (1999), *La coénonciation en français. Approches discursive, conversationnelle et syntaxique*, Bern : Lang
- JEFFERSON G., (1972), Side sequence. In *Studies in social interaction*, SUDNOW D., New York : Fress Press, 75-119
- JEFFERSON G., (1973), A Case of precision in ordinary conversation : Overlapping Tag-positioned adress terms in closing sequences. *Semiotica*, vol. 12 ; n° 1, 135-139

- JEFFERSON G., (1978), « Sequential Aspects of storytelling in conversation », in SCHENKEIN J., *Studies in the organization of conversational interaction*, New York, Academic Press, 219-248
- JEFFERSON G., (1983), Notes on a systematic deployment of the acknowledgment tokens « Yeah » en « Mm hm », *Tilburg Papers in Language and Literature*, 30,1-18
- KERBRAT-ORECCHIONI C., (1998), *Les interactions verbales*, Paris : Armand Colin
- KERBRAT-ORECCHIONI C., (1999), *L'énonciation*, Paris : Armand Colin
- KERBRAT-ORECCHIONI C., (2001), *Les actes de langage dans le discours*, Paris : Nathan
- KERBRAT-ORECCHIONI C., (2005), *Le discours en interaction*, Paris : Armand Colin
- KLEIBER G., (1990), *La sémantique du prototype*, Paris : PUF
- KLEIBER G., (2001), « Remarques sur la dénomination », *Cahiers de praxématique*, 36, 21-41
- LABOV W., (1972 [1976]), *Sociolinguistique*, Paris : Minuit
- LABOV W., (1978 [1993]), « La transformation du vécu à travers la syntaxe narrative » in *Le parler ordinaire. La langue dans les ghettos noirs des Etats-Unis*, Paris : Minuit, 289-355
- LACOSTE M., (1989), *Parole au travail*, Eds. Boutet, Paris : L'Harmattan, 23-44
- LAHIRE B., (1998), *L'homme pluriel*, Paris : Nathan
- LA VALLE TORRES N., (2011), *L'organisation temporelle des activités dans l'espace domestique. Interactions, matérialité, technologies*, Thèse Université Lyon 2
- LE GOFFIC P., (1993), *Grammaire de la Phrase Française*, Paris : Hachette
- LEROY S., (2004), *Le nom propre en français*, Paris : Orphys
- LIVET P. / OGIEN R., (2000), « L'enquête ontologique : du monde d'existence des objets sociaux », *Raisons pratiques*, 11
- LINTON R., (1936), *The Study of Man*, Appleton Century, New York, traduction, 1968 : *De l'homme*, Paris : Minuit
- LYNCH M., (2001), *L'ethnométhodologie. Une sociologie radicale.*, in De FORNEL M., OGIEN A. / QUÉRÉ L., Paris : la Découverte, 259-274
- MAISONNEUVE J., (1980), *Introduction à la psychosociologie*, Paris : PUF
- MAINGUENEAU D., (1999), *L'énonciation en linguistique française*, Paris : Hachette

- MALINOWSKI B., (1944), *A Scientific Theory of Culture and Other Essays*, trad. 1968 : *Une théorie scientifique de la culture*, Paris : Maspero
- MARTUCCELLI D., (2002), *Grammaire de l'individu*, Paris : Gallimard
- MEAD G.-H., (1934 [2006]), *L'esprit, le soi et la société*, Paris : PUF
- MEHAN H., (1979), *Learning Lessons : Social Organization in The Classrooms*, Cambridge, Mass : Harvard University Press
- MONDADA L., (1990), « Perspectives cavalières. Modalités de connaissance et d'expression de l'espace du voyageur », in LEIMGRUBER W., *Transformations de l'environnement quotidien : représentations et pratiques*, Actes de la Table ronde internationale des 21-23 septembre 1989, UKPIK, Fribourg : Institut de Géographie de l'Université de Fribourg, 27-44
- MONDADA L., (1991), « Des espaces suspendus au fil de la parole », in *La qualification sonore de l'espace urbain, Architecture et comportement*, 7-1, 75-92
- MONDADA L., (1995-d), « Introduction : pour une approche des formes linguistiques dans les dynamiques interactionnelles », *Actes du Colloque « Formes linguistiques et dynamiques interactionnelles »*, Université de Lausanne, *Cahiers de l'ILSL*, 7, 1-18
- MONDADA L., (1995-e), « La construction interactionnelle du topic ». *Actes du Colloque « Formes linguistiques et dynamiques interactionnelles »*, Université de Lausanne, *Cahiers de l'ILSL*, 7, 111-135
- MONDADA L., (1996-b), « Négociations d'objets de discours dans l'entretien », *Actes du Colloque international sur le « questionnement social*, Rouen les 16-17.3.1995, *Cahiers de Linguistique sociale*, 28-29, 219-224
- MONDADA L., (1997), « Processus de catégorisation et construction discursive des catégories », in *Catégorisation et cognition : de la perception au discours*, DUBOIS D. et alii, Paris : Kimé
- MONDADA L., (1998), « Pour une linguistique interactionnelle », *ARBA*, 8, 113-130 – (2001 : <http://www.marges.linguistiques.com>)
- MONDADA L., (1998), « Technologies et interactions dans la fabrication du terrain du linguiste », *Cahiers de l'ILSL*, 10, 39-68
- MONDADA L., (1998), « Variations sur le contexte en linguistique. Mélanges offerts en hommage à Mortéza Mahmoudian », *Cahiers de l'ILSL*, 11, 243-266

- MONDADA L., « De l'analyse des représentations à l'analyse des activités descriptives en contexte », *Cahiers de praxématique*, 31, 127-148
- MONDADA L., (1999), « L'organisation séquentielle des ressources linguistiques dans l'élaboration collective des descriptions », *Langage et société*, 89, 9-36
- MONDADA L., (2000), « Vers une approche de la description », in *Décrire la ville*, Paris : Antropos, 9-27
- MONDADA L., (2001), « Pour une approche conversationnelle des objets de discours », *ABRALIM*, 26, 66-70
- MONDADA L., (2002), « L'indexicalité de la référence dans l'interaction sociale : constructions discursives du « je » et de « l'ici » », *ABRALIM*, 1, 127-169
- MONDADA L., (2002), « Opérer et enseigner à opérer : description de l'action et formulation du savoir-faire », *Raisons pratiques - La régularité*, 13, 293-318
- MONDADA L., (2003), « Parler topical et organisation séquentielle : l'apport de l'analyse conversationnelle », *Verbum*, 25, 193-219
- MONDADA L., (2003), « Analyse de trajectoires d'objets de discours et savoir », *Etudes Romanes*, 53, 31-67
- MONDADA L., (2005), *Chercheurs en interaction. Comment émergent les savoirs*, Lausanne : Presses polytechniques et universitaires romanes
- MONDADA L., (2006), « La question du contexte en ethnométhodologie et en analyse conversationnelle », *Verbum*, 28, 2-3, 111-151
- MONDADA L. (2008), « Contributions de la linguistique interactionnelle », Congrès Mondial de Linguistique Française, DURAND J. / HABERT B. / B. LACKS B. <http://WWW.linguistiquefrancaise.org> ou <http://dx.doi.org/10.1051/cmlf08348>
- MONDADA L. / PANESE F. / SODERSTROM O., (1992), « L'effet paysager », in *Paysage et crise de la lisibilité : Actes du Colloque tenu à l'Université de Lausanne du 30.9 au 2.10*, Institut de Géographie, 335-383
- MONDADA L. / DUBOIS D., (1995), « Construction des objets de discours et catégorisation : une approche des processus de référenciation », Travaux Neufchâtelois de Linguistique, *TRANEL*, 23, 273-302
- MOREL M-A. / DANON-BOILEAU L., (1998), *Grammaire de l'intonation, l'exemple du français*, Paris : Ophrys

- MUCCHIELLI A. / CORBALAN J-A. / FERRANDEZ V., (2004), *Etude des communications : approche par les processus*, Paris : Armand Colin
- MUCCHIELLI R., (2004), *L'entretien de face à face*, Paris : ESF
- «Les Politiques sociales : le diplôme d'assistant de service social», (2004), Paris : A.S.H., 29-44
- OCHS E. / TAYLOR C. / RUDOLPH G. / SMITH R., (1992), « Storytelling as a Theory-Building Activity », *Discourse processes*, 15-1, 37-72
- OCHS E., (1997), « Narrative » in Van DIJK T.A., *Discourse as Structure and Process*, London : Sage Publications, 185-207
- OCHS E. / SCHEGLOFF E.A. / THOMPSON S.A., (1996), *Interaction and grammar*, Cambridge : Cambridge University Press.
- OUELLET P., (1984) : «La désénonciation : les instances de la subjectivité dans le discours scientifique», *Protée*
- PARSONS T. / BALES R.F. , (1955), *Family, socialization and interaction process*, Glencoe :The free press
- PARSONS T., (1966 [1973]), *Societies : evolutionary and comparative perspectives*, Prentice Hall, Englewood Cliffs - *Sociétés, essais sur leurs évolutions comparées*, Paris : Dunod
- PAUGAM S., (2008), *Le lien social*, Paris : PUF
- PERELMAN C. / OLBRECHTS-TYTECA L., (2008), *Traité de l'argumentation*, Bruxelles : Editions de l'Université de Bruxelles
- PIAGET J., (1932), *Le jugement moral chez l'enfant*, Paris : PUF
- PIAGET J., (1965), *Etudes sociologiques*, Genève : Droz
- PERELMAN C. / OLBRECHTS-TYTECA L., (2008), *Traité de l'argumentation*, Bruxelles : Editions de l'Université de Bruxelles
- POMERANTZ A., (1984), « Agreeing and Disagreeing with Assessments : Some Features of Preferred/Dispreferred Turn Shapes », in ATKINSON J.M. / HERITAGE J., *Structures of Social Action : Studies in Conversation Analysis*, Cambridge : Cambridge University Press, 57-101
- POMMIER J.-B., (2005), « Quand les aidants demandent de l'aide : soutien aux intervenants ou soutien à la relation ? », in ION J. et alii, *Travail social et souffrance psychique*, Paris : Dunod

- QUÉRÉ L., (1991), « Construction de la relation et coordination de l'action dans la conversation », in CONEIN B. / De FORNEL M. / QUÉRÉ L., *Les formes de la conversation*, Paris : CNET, 253-288.
- QUÉRÉ L., (1994), Paris, « Présentation », in B. FRADIN B. / QUÉRÉ L. / WIDMER J., *Raisons Pratiques - L'enquête sur les catégories*, 5, 7-40.
- QUÉRÉ L., (1997), « La situation toujours négligée ? », *Réseaux*, 95, 63-192
- RABATEL A., (2004), « Effacement énonciatif et discours rapportés », *Langages*, 156
- RAVON B. / ION J., (2005), *les travailleurs sociaux*, Paris : La découverte
- RELIEU M. / BROCK F., (1995), « L'infrastructure conversationnelle de la parole publique », *Politix*, 35, 77-112.
- RELIEU M., (1994), « Les Catégories dans l'action », in FRADIN B. / QUÉRÉ L. / WIDMER J., *Raisons Pratiques : L'enquête sur les catégories*, 5, Paris : EHESS, 185-218
- RENAUD P., (2002), « Parole dans et parole sur les pratiques », *Sociolinguistique et analyse des pratiques*, Université Paris III, Paris : Sorbonne Nouvelle, 1-41
- REVAZ F. / FILLIETTAZ L., (2006), « Actualités du récit dans le champ de la linguistique des discours oraux : le cas des narrations en situation d'entretien », *Protée*, 34-2 /3, 53-66
- URI : <http://id.erudit.org/iderudit/014265ar>
- RIDDER G. de, (1998), *Les nouvelles frontières de l'intervention sociale*, Paris : L'Harmattan
- ROBERTIS C. de, (1995), *Méthodologie de l'intervention en travail social*, Paris : le Centurion
- ROGERS C., (1970), *La relation d'aide et la psychothérapie*, Paris : ESF
- ROGERS C., (1998), *Le développement de la personne*, Paris : Dunod
- ROSANVALLON P., (1995), *La nouvelle question sociale*, Paris : Seuil
- ROSANVALLON P., (2011), *La société des égaux*, Paris : Seuil
- ROSIER L., (2008), *Le discours rapporté en français*, Paris : Ophrys
- ROUSSILLON R., (1987), « Espaces et pratiques institutionnelles – le débarras et l'interstice », in KAËS R., *l'Institution et les institutions – études psychanalytiques*, Paris : Dunod, 157-178
- RUPP M.-A., (1970), *Le travail social individualisé*, Toulouse : Privat

- SACKS H., (1987), « On the preference for agreement and contiguity in sequences in conversation », in BUTTON G. / LEE J.R., *Talk and Social Organisation*, Clevedon, Multilingual Matters, 54-69
- SACKS H., (1992), *Lectures on Conversation*, 2 vol., Oxford : Blackwell
- SACKS H. / SCHEGLOFF E.A. / JEFFERSON G., (1974), « A Simplest Systematics for the Organization of Turn-taking for Conversation », *Language*, 50-4, 696-735
- SARFATI G-E. et alii, (2008), “Discours et sens commun”, *Langages*, 170
- SCHEGLOFF E.A., (1982), « Discourse as an Interactional Achievement : some us of ‘uh huh’ and other things that come between sentences », in TANNEN D., *Analyzing Discourse : Text and Talk*, Georgetown : Georgetown University Press, 71-93
- SCHEGLOFF E.A., (1986 [1972]), “Sequencing in conversational openings” in GUMPERZ J.J. / HYMES D., *Directions in Sociolinguistics : The Ethnography of Communication*, Oxford : Blackwell, 346-380
- SCHEGLOFF E.A., (1986), “The routine as achievement”, *Human Studies*, 9, 111-152
- SCHEGLOFF E.A., (1987), “Between macro and micro : contexts and other connections”, in ALEXANDER J. and alii, *The Micro-macro Link*, Berkeley : University of California Press, 207-234
- SCHEGLOFF E.A., (1987-b), “Analyzing simple episode of conversation : an exercise in conversation analysis”, *Social Psychology Quarterly*, 50, 101-114
- SCHEGLOFF E.A., (1991), “Reflections on talk and social structure”, in BODEN D. / ZIMMERMAN D.H., *Talk and Social Structure*, Cambridge : Polity Press : 44-70
- SCHEGLOFF E.A., (1992a), “On talk and its institutional occasions”, in DREW P. / HERITAGE J., *Talk at Work : Interaction in Institutional Settings*, Cambridge : Cambridge University Press, 101-134
- SCHEGLOFF E.A., (1992b), “Repair after Next Turn : The Last Structurally Provided Defense of Intersubjectivity in Conversation”, *American Journal of Sociology*, 97-5, 1295-1345
- SCHEGLOFF E.A., (1996), “Confirming allusions”, *American Journal of Sociology*, 102-1, 161-216
- SCHEGLOFF E.A., (2000), “Overlapping Talk and The Organisation of Turn-taking for Conversation”, *language in Society*, 29, 1-63

- SCHEGLOFF E.A., (2007), *Sequence organization in interaction : A primer in conversation analysis*. Cambridge : Cambridge University Press
- SCHEGLOFF E.A. / JEFFERSON G. / SACKS H., (1977), "The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation", *Language*, 53-2, 361-382
- SCHEGLOFF E.A. / SACKS H., (1973), "Opening up Closings", *Semiotica*, 8-4, 289-327
- SCHÖN D., (1994), *Le praticien réflexif. A la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*, Québec : Logiques
- SCHÜTZ A., (1962), *Collected papers, vol. 1 : The problem of social reality*, Martinus Nijhoff, The Hague
- SCHÜTZ A., (1987), *Le chercheur et le quotidien*, Paris : Méridiens Klincksieck.
- SELTING M. / COUPER-KUHLEN B., (2001a), Argumente für die Entwicklung einer interaktionalen linguistik, *Gesprächsforschung*, 1, 76-95
- SIBLOT P., (2001), "De la dénomination à la nomination : les dynamiques de la signification nominale et le propre du nom", *Cahiers de praxématique*, 36, 189-214
- SPERBER D. / WILSON D., (1989), *La pertinence*, Paris : Minuit
- TOURAINÉ A., (2005), *Un nouveau paradigme*, Paris : Fayard
- TOURETTE-TURGIS C., (1996), *Le counseling*, Paris : PUF., Que sais-je, 3133
- TRAVERSO V., (1999), *L'analyse des conversations*, Paris : Nathan
- VERDÉS-LEROUX J., (1978), *Le travail social*, Paris : Minuit
- VINCENT D. / DUBOIS S., (1997), *Le discours rapporté au quotidien*, Québec : Nuit Blanche
- VINCENT D. / PERRIN L., (2001), « Raconter sa journée : des histoires de conversations dans la conversation », in VINCENT D. / BRES J., *Revue québécoise de linguistique : pratiques du récit oral*, Montréal : Université de Québec, 179-201.
- VION R., (1992), *La Communication Verbale : Analyse des Interactions*, Paris : Hachette
- VOLOCHINOV V., (1929) (traduction française 1977), *Le marxisme et la philosophie du langage*, Paris : Le sens commun
- WATSON R., (1994), « Catégories, séquentialité et ordre social », *Raisons pratiques : L'enquête sur les catégories*, 5, 151-184, Paris : EHESS

WATZLAWICK P. / HELMICK BEAVIN J. / JACKSON D., (1972), *Une logique de la communication*, Paris : Seuil

Annexe 1 : Table des extraits

20 03 2009 – extrait 1	60
10 04 2009 – extrait 2	76
05 04 2007 – extrait 3	79
12 06 2009 – extrait 4	80
20 03 2009 – extrait 5	82
10 04 2009 – extrait 6	83
12 06 2009 – extrait 7	84
05 04 2007 – extrait 8	86
20 03 2009 – extrait 9	88
20 03 2009 – extrait 10	89
12 06 2009 – extrait 11	90
20 03 2009 – extrait 12	90
10 04 2009 – extrait 13	91
20 03 2009 – extrait 14	93
20 03 2009 – extrait 15	94
20 03 2009 – extrait 16	95
20 03 2009 – extrait 17	96
20 03 2009 – extrait 18	96
15 05 2007 – extrait 19	97
20 03 2009 – extrait 1	104
05 04 2007 – extrait 20	113
27 04 2007 – extrait 21	115
27 04 2007 – extrait 22	118
10 04 2009 – extrait 23-a	120
10 04 2009 – extrait 23-b	127
10 04 2009 – extrait 24	129
20 03 2009 – extrait 25	133
20 03 2009 – extrait 26	140
12 06 2009 – extrait 27	142
12 06 2009 – extrait 28	145
05 04 2007 – extrait 29	148
10 04 2009 – extrait 30	150
20 03 2009 – extrait 31	151
10 04 2009 – extrait 32	153
27 04 2007 – extrait 33	160
10 04 2009 – extrait 34	164
12 06 2009 – extrait 35	166
10 04 2009 – extrait 36	167
10 04 2009 – extrait 37	172
12 06 2009 – extrait 38	177

12 06 2009 – extrait 39	181
12 06 2009 – extrait 40	183
27 04 2007 – extrait 41	187
12 06 2009 – extrait 42	189
10 04 2009 – extrait 43	197
12 06 2009 – extrait 44	204

Annexe 2 : Extrait 45 – transcription d'un rapport

N.B. : les passages typographiés en gras sont ceux utilisés dans le corps de la thèse.

1.	Pie	(...) allez-y/
2.	Cat	euh : bon/ je vais vous parler/ d'une famille/ euh : composée donc d'une euh
3.		de : madame/ . madame qu'est née en soixante quinze/ euh : de monsieur / :
4.		qu'est né en soixante dix sept/ et euh : y a trois / enfants\ donc\ trois enfants
5.		du couple/ euh nés respectivement en quatre-vingt seize/ en quatre-vingt dix-
6.		neuf et en deux mille . °voilà° alors moi/ je suis intervenue/ dans cette
7.		famille/ enfin\ j'ai fait connaissance/ avec la famille : en décembre/ puisque
8.		c'est : je reprenais/ le poste de : °de charlotte° euh : quand/ je suis arrivée
9.		dans cette famille/ euh je je suis pas/ arrivée seule\ c'est-à-dire/ elle était déjà
10.		suivie par une conseillère en économie sociale et familiale donc le premier
11.		rendez-vous/ s'est passé/ avec cette personne là/ . euh ensuite/ euh : y a eu
12.		d'autres rendez-vous/ euh : toujours/ toutes les deux/ avec madame/ et
13.		monsieur\ donc\ monsieur a été là au/ moins deux FOIS/ et puis/ euh . ensuite
14.		maintenant/ y a plus/ que madame/ puisque le couple/ s'est séparé . alors là/ :
15.		un petit peu / pour moi toute suite la difficulté/ en entrant : enfin\ en : faisant/
16.		connaissance/ avec euh le : le le fonctionnement/ familial/ euh : c'est que : à
17.		chaque/ rendez-vous quand/ j'étais seule avec la conseillère en économie ET
18.		madame/ euh madame avait un discours/ euh : enfin\ TRES sensé/ euh : étant
19.		euh : tout à fait consciente/ <des difficultés/ financières/ : de ce qu'elle/
20.		devait : de ses dettes/ euh de la façon/ dont il faut- y aurait fallu/
21.		((<i>accélération du rythme</i>))> qu'elle euh REGLE/ ce qu'elle avait à faire/
22.		TOUT en se plaignant beaucoup/ de MONSIEUR/ qui ne faisait pas sa part :
23.		euh enfin\ qui était SENSE euh prendre/ en charge lui aussi/ des dépenses à :
24.		à régler/ et puis/ donc\ les deux fois/ où monsieur a été là/ (h) euh ben euh :
25.		l'entretien était : pratiquement euh : impossible/ à mener/ . en tout cas du
26.		point de vue des : de nous/ travailleurs sociaux/ parce que ils passaient leur
27.		temps à euh se disputer/ et à se renvoyer la balle/ : à se dire <t'aurais dû faire
28.		ça/ tu m'avais promis ça/ oui/ mais non / : ((<i>changement de timbre de voix+</i>
29.		<i>accélération du rythme</i>))> enfin\ bon/ . ce qui fait même qu'une fois/ on l'a
30.		REPRIS avec la conseillère euh : en économie/ sociale/ et familiale/ et
31.		madame en lui disant MAIS/ euh on pourra JAMAIS/ travailler/ quand vous
32.		êtes/ à la fois/ c'est : c'est bien/ quand vous êtes/ tous les deux/ parce que ça
33.		nous permet vraiment de pouvoir mettre à plat le budget/ . mais la façon dont
34.		vous/ vous / comportez/ FAIT que c'est / . impossible/ donc\ euh : bon\ (h) et
35.		puis : enfin\ le couple/ montrait à chaque fois beaucoup de : enfin\ même de
36.		véhémence/ : hein\ °devant nous/° euh :de : TRES désagréable vis-à-vis l'un
37.		de l'autre devant nous/ (h) et puis/ là récemment y a deux mois/ euh quand je
38.		suis retournée SEULE/ là/ cette fois ci/ parce que la conseillère en économie
39.		sociale et familiale/ apparemment a été déchargée de la mesure/ . d'abord/
40.		malade et puis là/ euh : elle doit être déchargée/ donc\ maintenant/ je suis
41.		SEULE avec madame/ (h) madame/ m'apprenant/ donc\ qu'elle a entamé la

42.		procédure de divorce/ qu'elle a mis monsieur dehors/ mais encore/ de façon/
43.		je dirais/ assez tumultueuse/ c'est-à-dire le jour où j'ai appris / ça je suis
44.		arrivée/ . y avaient toutes les affaires de monsieur sur le palier/ . dans des sacs
45.		poubelles/ . en plus/ elle m'a dit/ euh : qu'elle avait/ . déversé un : une
46.		bouteille/ de canard/ w c dedans/ . parce qu'elle était ((rire)) TRES en colère
47.		après monsieur/ enfin\ en plus/ elle fait montre un peu / de : je dirais/ je vous
48.		ai dit/ elle est née en soixante quinze/ : elle a quand même plus de : de de
49.		trente ans/ mais : un : un peu/ puéril/ dans sa manière/ de
50.	?	°bonjour° <une personne entre dans la salle>
51.		DE se comporter bon \ BON : donc\ euh alors\ EVIDEMMENT tous les
52.		problèmes budgétaires/ sont passés à ce moment là/ au second/ plan / euh : et
53.		on a : y a fallu/ enfin\ euh euh la plupart de la durée de l'entretien/ se s'est
54.		focalisé là\ deux fois de suite sur les problèmes de couple/ comme quoi/ euh
55.		c- son mari/ n'avait jamais/ été/ quelqu'un de sérieux/ euh : qu'il l'avait
56.		toujours/ euh : enfin\ qu'il lui avait toujours/ raconté des histoires/ ne serait-
57.		ce/ que d'un point de vue budgétaire/ . euh : qu'elle/ : euh : qu'elle comptait
58.		sur lui/ qu'il lui avait fait des promesses/ mais que c'était pas tenu/ : euh :
59.		d'abord que alors/ ça explique un petit peu aussi/ la configuration/ par
60.		rapport/ aux enfants/ les trois enfants/ sont de monsieur mais le premier/ ne
61.		porte le nom/ euh : le nom de de jeune fille/ de madame/ donc\ ils étaient déjà
62.		ensembles/ mais à ce moment là/ elle voulait/ euh juste un enfant/ mais pas
63.		encore : euh : de mari/ ils se sont mariés/ euh : y a : cinq/ ans y a PEU de
64.		temps/ par rapport à la vie euh : de leur vie de couple/ et euh : de : euh : y a
65.		ces : ELLE-MEME/ dit qu'elle ne souhaitait/ pas le : enfin\ qu'elle a HESITE
66.		très/ longtemps à se marier/ ET/ qu'elle l'a regretté/ immédiatement/ que lui-
67.		même / la trompe et il/ est/ euh à l'heure actuelle/ chez une voisine/ euh pas
68.		loin/ euh : qu'elle lui a aussi / euh : qu'elle a ETE réglé/ son compte à cette
69.		dame là/ en lui tapant/ dessus/ moi j'ai commencé à dire mais enfin\ mais y
70.		aura plainte/ : euh est-ce que vous pouviez pas plutôt/ faire une main courante
71.		si y avait le problème plutôt/ que d'aller taper euh ((rire)) enfin\ pour vous
72.		montrer/ que . comme quoi/ : elle est un peu :: oui/ elle est : par moment/ elle
73.		est un peu infantile/ même si/ c'est une maman/ qu'est : soucieuse/ de ses
74.		enfants/ qui : qui suit bien/ les . les inscriptions/ à l'école/ : enfin\ qu'est : euh
75.		. qui qui apparemment/ tiens la route/ ne serait-ce/ que dans la description/ de
76.		son budget . mais entre ce qu'elle décrit/ . ce qu'elle sait ce qu'il faudrait/
77.		qu'elle/ fasse et ce qu'elle fait/ y a une marge telle/ que euh je commence à
78.		comprendre/ pourquoi le service/ est là\ je dis ça/ parce que je ça fait qu'un an
79.		que je travaille ici/ euh : je commence seulement/ à prendre la mesure/
80.		euh :euh pourquoi les : des interventions telles que les nôtres/ sont
81.		indispensables\ c'est-à-dire/ qu'au début/ on rencontre des gens/ bon\ y a des
82.		gens qui qui tiennent pas la route/ hein\ qui : on voit tout de suite/ qu'ils ont
83.		des difficultés à pouvoir vraiment suivre/ et honorer le paiement des factures
84.		etcetera/ d'avoir une vision d'ensemble/ et puis y en a d'autres/ qu'on des
85.		discours très sensés/ et : bon\ et puis/ qui font aussi/ certaines démarches/
86.		donc on se dit pas/ y a pas/ de problèmes/ . ça devrait aller/ et puis on se rend
87.		compte que les mois passant/ y a des années qui passent/ et que ça bouge pas
88.		beaucoup/ et je me dis/ dans ce cas là\ ça . ça risque d'être un peu comme ça/

89.	même si madame/ a l'air / euh : a l'air d'être : TOUT A FAIT/ en capacité\ et
90.	c'est là/ un petit peu mon problème c'est euh pour ça/ que là/ je vous le
91.	soumet aujourd'hui/ c'est pour voir à quel moment/ où je vais être .
92.	OBLIGÉE/ d'être beaucoup plus/ euh : euh d'avoir une : une prise/ en main/
93.	beaucoup plus ferme sur la situation/ alors\ que là/ juste- jusqu'ici/ j'étais
94.	dans un : euh dans une façon d'ETRE/ plus : à faire confiance / on en discute/
95.	euh on voit en- on se répartit le travail/ vous vous faites ça/ moi/ je vais faire
96.	ça/ etcetera/ et puis on avance/ comme ça ensemble\ . je me rends compte/
97.	qu'on avance pas du tout/ de cette manière là/ de cette manière là on avance
98.	pas du tout\ là/ je vais vous donner un exemple / parce que ça s'est présenté
99.	hier/ euh : madame/ reçoit une facture d'électricité/ donc euh : avec un
100.	rappel puisque ça n'a pas été payé / la dernière a pas été payée/ donc\ là/ on
101.	en est à DEUX CENT SOIXANTE EUROS/ la dernière fois/ que je la vois
102.	donc y a à peu près quinze jours/ je lui dis/ euh bon/ ben\ maintenant/ il faut
103.	aller vite/ elle est elle est elle était à payer/ pour le dix/ juin hein/ euh : est-
104.	ce qu'est-ce/ que vous pouvez faire par rapport à ça/ donc\ bon elle me ressort
105.	le discours habituel/ monsieur/ devait prendre (h) devait/ payer l'ancienne/
106.	mais il l'a pas fait/ ben oui/ mais euh madame xxxxx/ c'est souvent/ donc euh
107.	maintenant/ qu'est-ce qu'on/ fait vous êtes séparée/ la caf donc\ elle a fait sa
108.	demande de divorce/ le . treize mai/ euh la/ caf est : prévenue/ enfin\ tout est
109.	mis en place/ elle a/ la date exacte/ de la séparation c'est le NEUF MARS/ ce
110.	qu'est déjà/ je pense/ un GRAND/ pas pour elle/ hein\ parce que toute/ euh :
111.	depuis le début/ elle se plaignait/ des relations/ avec monsieur/ mais on sentait
112.	que c'était/ . euh : il lui était impossible/ de pouvoir/ faire avancer / les
113.	choses\ elle a vraiment pris cette décision là/ quand il l'a trompé/ de façon
114.	euh : euh de façon FLAGRANTE/ et PUBLIQUE/ . où là/ elle a vraiment/ pas
115.	pu faire autrement/ de dire/ en plus/ il était parti/ vivre chez l'autre/ donc\ euh
116.	bon il faut que je prenne/ une décision/ par rapport ça/ et que je me .
117.	DECIDE/ à : officialiser/ la séparation . donc\ pour/ en revenir à l'e d f / je
118.	dis/ ben oui/ mais bon\ vous savez/ que : vous me le dites/ hein/ qu'il paye pas
119.	là/ bon\ là encore/ il a pas payé/ comment on fait/ pour cette facture là/ euh :
120.	bon/ on fait se : son budget/ elle/ elle suit/ une formation assedic/ donc\
121.	euh : qualifiante / qui lui permet/ de toucher/ neuf cent soixante euros/ par
122.	mois/ donc on fait les comptes à peu près/ plus elle a/ des arriérés/la
123.	cantine / etcetera/ hein/ donc euh on/ DECIDE/ de faire une demande/ d'aide
124.	financière/ par rapport/ à l'e d f donc\ je téléphone à l'e d f / je préviens/ qu'il
125.	va y avoir ça/ je monte le dossier/ il me manquait juste/ . le papier/ . euh des/
126.	assedic . pour pouvoir le joindre/ dans le : la demande/ d'aide fi donc\ je lui
127.	téléphone une fois/ deux fois/ trois fois/ vous deviez/ me l'apporter/ là/ euh :
128.	c'est toujours pas fait/ donc\ j'y suis retournée hier/ puisqu'elle venait de le
129.	recevoir/ je lui/ dis\ écoutez/ TOUT est fait/ la demande est : est tapée/ tout/
130.	tout/ il me manque juste/ il me manque/ juste ce papier là/ j'arrive/ on refait le
131.	point/ et comme ça/ ça va vraiment partir/ parce que sinon/ je sens que le
132.	temps passe/ et et que rien/ n'avance . ET en plus/ hier en arrivant chez elle/
133.	j'avais/ . le : on a comme/ y a eu/ un : un changement/ dans sa situation/
134.	familiale/ y a / un rappel a p l enfin\ y a : une augmentation/ de l'a p l
135.	puisqu'elle/ est SEULE c'est plus un couple/ qui fait/ que euh : sur nos

136.	prestations familiales/ il/ en restait un peu plus au compte/ . plus/ la prime de
137.	cent cinquante euros/ . en fait/ là/ . à la différence/ de la dernière fois/ où je
138.	l'avais vu/ et en disant/ vous avez pas de quoi/ . euh : payer/ les deux cent
139.	soixante euros d' e d f / là/ j'arrivais avec un/ reliquat de p f de cent/ vint sept
140.	euros plus/ les cent cinquante euros de prime/ (h) donc j'avais/ de quoi/ payer/
141.	la facture\ . donc\ je me dis/ . puisque/ madame est quand même/ à la fois/
142.	dans euh une réorganisation totale/ de son budget/ que c'est justement/
143.	quelqu'un qu'a l'air de pouvoir/ se prendre en charge/ enfin\ de : je VAIS .
144.	PAS . MOI . PAYER/ j'avais tout/ hein\ j'avais à/ la fois l'argent/ la facture/
145.	et tout/ j'ai dit / je ne vais pas payer : . sans lui en parler/ . je retourne/ la voir
146.	hier/ euh : à la fois/ pour récupérer le papier des assedic/ au cas où/ et puis lui
147.	dire/ euh voilà/ finalement/ vous avez l'argent/ . disponible/ euh : qu'est-ce/
148.	qu'on fait . donc\ son discours/ ça été euh : pas du tout/ finalement/ je
149.	découvre que : y a encore/ plus d'impayés/ que prévus/ MONSIEUR/
150.	m'avait dit/ parce qu'y avait des impayés cantine/ jusqu'à / . euh : de mars/
151.	avril/ elle avait/ c'est quelqu'un aussi/ par exemple/ qu'a jamais/ fait calculer/
152.	son quotient/ familial/ donc\ j'avais téléphoné en mairie/ pour avoir : euh
153.	l'autorisation/ euh : voilà/ pour qu'on lui recalcule/ : donc\ euh : il suffit/ ils
154.	l'ATTENDENT/ hein au service euh : en mairie/ ils l'attendent/ pour
155.	recalculer ça/ pour prendre : en charge : euh enfin\ pour recalculer/ son
156.	arriéré/ et puis là/ ils m'ont dit/ mais . y a PAS que mars/ avril/ y a en fait/
157.	janvier février : mars/ enfin\ avril mai/ enfin\ rien/ n'a été payé/ (hh) donc/ je
158.	lui dis ça y est/ vous avez voir : pour votre : euh : recalculer/ le quotient/
159.	comme prévu/ ils vous attendaient/ vous aviez madame machin/ : à aller
160.	voir/ : là : en mairie/ ben : non/ c'est pas fait/ : et puis : je dis en plus/ y a
161.	plus/ de : d'impayés/ de prévus/ ben oui/ mais c'est monsieur/ etcetera : ben je
162.	dis <je sais/ c'est comme d'habitude : c'est monsieur/ sauf que bon/ je- vous
163.	sa- savez bien/ que vous pouvez pas compter/ sur lui/ donc\ comment/ fait –on
164.	((<i>changement de timbre de voix</i>))> et je dis/ pour le : euh : euh : pour l'e d f /
165.	aussi/ voilà j'ai de l'argent/ qu'et-ce/ qu'on fait de ça . donc\ son discours/ ça
166.	été . EN mairie/ j'y vais <bientôt/ euh je veux l'argent/ parce ce que euh : j'ai
167.	eu des frais/ de réparations/ pour ma voiture/ ((<i>changement de timbre de</i>
168.	<i>voix</i>))> mais/ elle avait pas la facture/ pour pouvoir/ montrer/ : euh parce que
169.	je lui dis/ à ce moment là/ vous me : PASSEZ/ la facture/ ON la glisse/ . dans
170.	l'aide fi/ et ça : sera : un élément/ de plus/ en votre faveur/ . elle avait pas la
171.	facture/ parce que là/ comme elle suit une formation/ qualifiante/ qui va
172.	bientôt se terminer/ euh d' a e v s/ donc\ d'auxiliaire/ de vie/ et qu'elle est
173.	en stage/ elle a beaucoup/ de déplacements/ effectivement/ il faut/ une
174.	voiture \ . (h) donc/ l'argent disponible/ est partie/ pour la voiture/ et euh :
175.	alors elle me dit non/ . VOUS/ faites l'aide financière quand même/ pour l' e
176.	d f / ° je dis oui/ mais là : ° quand même/ avec vos ressources/ A mon avis
177.	vous aurez PAS les deux cent soixante euros . pour payer TOUT/ . et MOI/
178.	SI JE VOUS DONNE/ les deux cent cinquante/ là/ j'aurais/ plus rien/ hein/
179.	c'est on est bien :: donc/ j'ai décidé/ CA de lui faire confiance/ en lui en lui :
180.	mettant BIEN le marché dans les mains/ en lui disant je vous donne les deux
181.	cent cinquante euros/ là-dessus il faudra sûrement/ prévoir un reliquat/ . pour
182.	l' e d f / MOI/ j'essaye/ l' e d f je sais pas . comment/ ça va . marcher/ ou

183.	PAS/ enfin\ jusqu'où/ ils vous accorderont/ : euh quelque chose . ou PAS/ (h)
184.	et puis euh : mais d'ici là/ enfin\ je vous remets/ . TOUT/ . DA NS LES
185.	MAINS A VOUS/ mais : d'ici/ fin juin/ . je pourrais plus/ c'est pas la peine
186.	de m'appeler/ en catastrophe/ en me disant/ je découvre encore ci/ encore ça/
187.	parce que MONSIEUR/ n'a finalement JAMAIS/ rien payer depuis toujours/ .
188.	et je pourrai pas / vous aider alors\ hier/ j'étais vraiment/ partagé/ entre ça en
189.	me disant/ j'ai la facilité de euh : ben\ de régler/ ça pour elle parce que je vois
190.	bien/ qu'elle paye rien/ . (h) euh de régler/ l' e d f au moins/ c'était . quelque
191.	chose de fait/ . OU DE LUI/ redonner/ en me disant/ qu'elle/ elle voulait pas .
192.	elle attend/ de savoir euh : combien/ faudra/ qu'elle donne à l'e d f / mais/
193.	c'est pas pour l' e d f qu'elle/ va se servir de cet argent là/ mais qu'elle verra/
194.	qu'elle va essayer/ de gagner du temps/ puisqu'on : est le onze juin/ : donc\
195.	bon : . pour me : donc\ j'ai décidé de faire ça / : en . en la prévenant/ un peu
196.	en lui disant/ la prochaine fois/ madame xxxxx/ je vous demanderai plus/
197.	votre avis/ si j'ai un peu d'argent/ et une facture qu'arrive/ cette fois ci/ je
198.	vous demanderai plus/ votre avis\ . parce que je suis un peu/ partagée en me
199.	disant/ OU/ euh : euh : NOUS/ on est mandaté pour faire/ : hein/ mais si je
200.	passe en force . euh tout de suite/ euh : ben y aura/ jamais/ la relation de
201.	confiance/ enfin\ ça va être après/ comme certaines/ familles ou euh :
202.	finalement/ on travaille plus/ enfin\ j'appelle plus ça travailler/ hein/ on paye
203.	pour eux : et puis : on les voit pas/ : les entretiens se passent mal/ ils sont pas
204.	d'accord/ avec ce qu'on fait/ . OU/ j'essaye de : . ben \ un peu/ de la mettre/
205.	au travail mais (hh) quelqu'un/ comme ça/ je me demande/ si un jour/ elle
206.	sera capable/ de se mettre/ au travail même/ si elle a un petit peu/ le : euh : :
207.	EN MEME TEMPS/ elle fait des CHOSES/ hein/ elle TIENT sa formation/ .
208.	parce qu'au moment/ où vraiment/ de la séparation/ où ça été très très
209.	houleux/ ou même/ d'après/ ce que j'ai compris/ elle s'est fait tapée dessus/
210.	puis elle/ : elle a rendu aussi / pas seulement/ à la à :: à l'autre/ dame euh :
211.	qu'est : . qu'est partie/ prenante dans l'affaire / : mais qu'est aussi/ euh :
212.	contre son mari/ euh donc je pense/ que euh : donc\ là/ elle s'est arrêtée/ elle
213.	était très dépressive/ c'était un entretien où/ elle a pleuré pendant une heure/
214.	donc\ euh : . elle avait arrêtée/ sa formation/ elle avait pas / : été voir le
215.	médecin/ elle avait pas/ d'ARRET/ : pour pouvoir justifier ça / auprès/ : de
216.	son employeur/ °enfin\ de son école/° donc\ bon/ j'a- j'avais dit/ : vous
217.	pouvez pas euh : faites/ au moins les choses euh : régulièrement/ hein/ allez
218.	aller voir obtenir/ un certificat de travail enfin\ bref/ mettez-vous/ en règle
219.	c'est bête/ vous arrivez au BOUT/ de votre formation/ ne : ne ratez pas / euh :
220.	la validation / de cette formation/ pour euh : donc\ bon/ elle a fait/ ses choses
221.	là/ elle fait quand même/ un certain/ de choses/ comme réparer sa voiture/
222.	parce que\ bon/. Et puis d'un autre côté/ on sent que c'est pas important/
223.	quand on lui dit / payez euh la taxe d'habitation/ qu'est en attente/ c'est
224.	pas important/ elle devait payer/ une inscription/ au sport / euh : elle l'a
225.	jamais fait/ donc j'ai obtenu euh : une remise gracieuse/ pour ça/ euh : bon\ .
226.	son quotient/ familial CA/ traîne / : donc elle paye trois / fois le prix . -fin\
227.	elle a trois cent/ euros / d'arriérés/ de cantine/ alors qu'elle devrait en avoir
228.	que cent/ . °euh : ° MAIS c'est un peu/ comment / : euh bon\ c'est aussi : LA
229.	ma question / le : l'EXPERIENCE/ des anciennes/ du service/ quoi\ comment

230.		/ : comment on : avance un peu/ dans ce genre de situation / LA/ j' fais
231.		confiance/ à mon avis je vais être euh : dans la mouise/ très bientôt/ ((<i>rires</i>))
232.		mais au moins je lui aurais dit/ ça me permettra/ peut être d'être un peu plus
233.		ferme/ enfin\ de me sentir/ bien/ en étant plus ferme/ la prochaine fois/ en lui
234.		disant/ écoutez je paye/ et puis tant pis/ hein/ .c'est c'est ça/ un petit peu
235.		c'est : (hh) parce qu'on a les moyens/ d'aller très vite hein/ de dire/ euh c'est
236.		comme ça j- j- à la limite/ je lui disais qu'après/ puis c'était bon/ hein : euh :
237.		le problème/ était réglé tout de suite/ (hh) mais : est-ce que d'un point de vue
238.		/ ° bon\ on est quand même un peu là/ pour faire de l'éducatif/° euh y a rien
239.		qui se passe/ : est-ce que y a des gens/ qui sont capables/ ben d'être de
240.		recevoir/ un message éducatif/ . ° moi j'en suis un peu là/° je me demande/
241.		quand je vois/ maintenant/ des : des dossiers/ où : ça peut : durer : des années/
242.		[quoi\
243.	?	[°°hum°°
244.	Cat	voilà/ c'était un peu ça/ ma :
245.	Pie	[°d'accord/°
246.	Cat	[ma question
247.	Pie	merci/ catherine si vous : avez d'autres/ choses/ à : rajouter / (...)

Annexe 3 : captures d'écran des données de 2007 : enregistrements de trois réunions de travail

Réunion du 5 avril 2007 – Equipe 1 du S.S.S.



Réunion du 27 avril 2007 – Equipe 2 du S.S.S.



Réunion du 15 mai 2007 – Equipe 3 du S.S.S.



TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	3
ABSTRACT.....	4
REMERCIEMENTS.....	5
PRÉAMBULE.....	6
SOMMAIRE.....	7
INTRODUCTION.....	9
PARTIE 1 : FONDEMENTS THÉORICO-MÉTHODOLOGIQUES ET TERRAIN D'ENQUÊTE.....	13
CHAPITRE 1 - CADRE THÉORIQUE.....	14
1 – 1 : L'ETHNOMÉTHODOLOGIE : UNE SOCIOLOGIE PRAGMATIQUE DE LA COMMUNICATION ET DE L'ACTION.....	15
1 – 1 – 1 : Re-spécifier la question de l'ordre social.....	15
1 – 1 – 2 : Trois notions fondatrices.....	16
1 – 1 – 2 – 1 : La descriptibilité.....	17
1 – 1 – 2 – 2 : L'indexicalité.....	17
1 – 1 – 2 – 3 : La réflexivité.....	18
1 – 2 : L'ETHNOMÉTHODOLOGIE ET LE LANGAGE : L'ANALYSE DE CONVERSATION.....	19
CHAPITRE 2 - L'OBJET DE L'ENQUÊTE : CES MÉTIERS CONSTITUÉS À PARTIR DU VERBE COMME MODE D'ACTION.....	23
2 – 1 : MON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE COMME OBJET D'ENQUÊTE : UN ESPACE D'EXERCICE CONSTITUÉ PAR UNE PAROLE-EN-ACTION.....	24
2 – 2 : TRAVAIL SOCIAL ET ACTION SOCIALE : UN AGIR PROFESSIONNEL DIFFICILE À DÉFINIR.....	27
2 – 3 : GENÈSE ET MUTATIONS DE L'ACTION SOCIALE.....	30
2 – 4 : CRÉER DU LIEN SOCIAL : C'EST FAIRE CORPS SOCIAL PAR LE LANGAGE.....	32
2 – 5 : LES TRAVAILLEURS SOCIAUX : QUI SONT ET QUE FONT CES PROFESSIONNELS ?.....	36
2 – 5 – 1 : Un vocable unifiant pour une diversité de métiers.....	36
2 – 5 – 2 : Années de crise et nouveaux métiers : la recherche d'une nouvelle légitimité.....	39
2 – 6 : LA RECHERCHE INACHEVÉE D'UNE PROFESSIONNALITÉ.....	40
2 – 6 – 1 : Des tâches similaires pour des actions uniques.....	41
2 – 6 – 2 : Une convocation additionnelle de référents scientifiques.....	42
2 – 6 – 3 : L'empreinte du « médical » et l'émergence du « psychologique ».....	44
2 – 6 – 4 : De la psychologisation du travail social à la psychologisation des rapports sociaux.....	48
2 – 7 : UNE PERSPECTIVE ETHNOMÉTHODOLOGIQUE DE LA RÉUNION DE SYNTHÈSE.....	53
2 – 7 – 1 : La réunion de synthèse : quel est son objet ?.....	53
2 – 7 – 2 : Une approche conversationnaliste de la réunion de synthèse.....	54
2 – 8 : MA PLACE DE CHERCHEUR.....	58
2 – 8 – 1 : Le recueil des données.....	61
2 – 8 – 2 : La méthodologie.....	64
2 – 8 – 3 : Les conventions de transcription.....	65
CONCLUSION DE LA PREMIÈRE PARTIE.....	67

PARTIE 2 : ACCOMPLIR L'ACTIVITÉ 'RAPPORTER' POUR RENDRE DISPONIBLE AU GROUPE UN « CAS » À L'AIDE D'UN DISCOURS	69
INTRODUCTION – PARTIE 2.....	70
CHAPITRE 3 - UN PRÉALABLE À L'ACTIVITÉ 'RAPPORTER' : L'ORGANISATION DU CADRE PARTICIPATIF	73
INTRODUCTION	74
3 – 1 : LA MÉTHODE DE DÉSIGNATION DU PORTEUR DU CAS : LE RAPPORTEUR	76
3 – 1 – 1 : La procédure préférentielle : l'auto-sélection du rapporteur.....	79
3 – 1 – 2 : Une procédure non préférentielle : l'hétéro-sélection du rapporteur	81
3 – 1 – 2 – 1 : L'hétéro-sélection par la sélection du locuteur suivant	81
3 – 1 – 2 – 2 : L'hétéro-sélection s'appuyant sur la prise de tour d'un membre	83
3 – 1 – 2 – 3 : L'hétéro-sélection appuyée sur l'histoire conversationnelle du groupe	84
<i>Récapitulatif :</i>	<i>85</i>
3 – 2 : DES MODALITÉS D'ÉNONCIATION SPÉCIFIÉES.....	86
3 – 2 – 1 : Le rapport : un exercice de mémoire pour une prise de parole improvisée	86
3 – 2 – 2 : Une normalisation située des modalités d'énonciation.....	87
3 – 2 – 3 : Les exigences dans la réception : le respect de la suspension du turn-taking.....	89
3 – 2 – 4 : Les transgressions de la consigne « laisser parler sans interrompre »	93
3 – 2 – 4 – 1 : Les interruptions initiées par le rapporteur	93
3 – 2 – 4 – 2 : Exemples d'interruptions hétéro-initiées	95
<i>Récapitulatif :</i>	<i>98</i>
CHAPITRE 4 - L'ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ 'RAPPORTER'	100
INTRODUCTION	101
4 – 1 : LA 'SÉQUENCE INITIALE' : LA VERBALISATION D'UN HORIZON TOPICAL	103
4 – 1 – 1 : Caractéristiques organisationnelles de la séquence initiale.....	104
4 – 1 – 2 : Un procédé pour la constitution discursive des éléments saillants : l'exemplification	109
4 – 1 – 3 : Un procédé pour la constitution énonciative de l'objectivité : l'effacement énonciatif	111
<i>Récapitulatif</i>	<i>119</i>
4 – 2 : LA 'SÉQUENCE DOCUMENTAIRE' : LA VERBALISATION D'UN HORIZON CATÉGORIEL	120
4 – 2 – 1 : La verbalisation du cas accomplie grâce à l'exercice d'un regard professionnel.....	120
4 – 2 – 2 : Variantes des « documents de » : les récits latéraux.....	128
4 – 2 – 3 : Une stratégie énonciative pour la construction d'un point de vue : la mise en voix des paroles d'usagers.....	139
<i>Récapitulatif</i>	<i>144</i>
4 – 3 : LA 'SÉQUENCE CONCLUSIVE'	145
<i>Récapitulatif</i>	<i>154</i>
CONCLUSION DE LA DEUXIÈME PARTIE.....	155
PARTIE 3 : ACCOMPLIR L'ACTIVITÉ 'DÉBATTRE' POUR PRODUIRE UNE NOUVELLE VERSION DE LA SITUATION	156
INTRODUCTION – PARTIE 3.....	157
CHAPITRE 5 - LE TEMPS DE LA DISCUSSION : UNE NOUVELLE ORGANISATION INTERACTIONNELLE.....	158
INTRODUCTION	159
5 – 1 : LA RÉORGANISATION DU CADRE PARTICIPATIF	159
5 – 1 – 1 : La procédure préférentielle : l'auto-sélection disponible à tous les participants.....	160
5 – 1 – 2 : L'auto-sélection provoquée.....	164

5 – 2 : UN CADRE PARTICIPATIF RESTREINT	166
5 – 3 : L'OUVERTURE DIFFÉRÉE DU CADRE DE PARTICIPATION	167
<i>Récapitulatif</i>	169
CHAPITRE 6 - L'ÉLABORATION COLLECTIVE D'UNE INTERPRÉTATION DU « CAS »..	170
INTRODUCTION	171
6 – 1 : LES PROCÉDÉS COLLABORATIFS DE CONSTRUCTION DES OBJETS DE DISCOURS	171
<i>Récapitulatif</i>	176
6 – 2 : LES FONCTIONS DES MARQUES D'ÉCOUTE	177
<i>Récapitulatif</i>	186
6 – 3 : LE TRAITEMENT DES DIVERGENCES INTERPRÉTATIVES	186
6 – 3 – 1 : Traiter l'apparition de divergences interprétatives	187
6 – 3 – 2 : Réduire les divergences interprétatives	188
<i>Récapitulatif</i>	196
6 – 4 : LES PROCÉDÉS CONTRAIGNANT LA CO-PRODUCTION DES OBJETS DE DISCOURS	197
<i>Récapitulatif</i>	209
CONCLUSION GÉNÉRALE	211
BIBLIOGRAPHIE	215
ANNEXE 1 : TABLE DES EXTRAITS	230
ANNEXE 2 : EXTRAIT 45 – TRANSCRIPTION D'UN RAPPORT	232
ANNEXE 3 : CAPTURES D'ÉCRAN DES DONNÉES DE 2007 : ENREGISTREMENTS DE TROIS RÉUNIONS DE TRAVAIL	238
TABLE DES MATIÈRES	241

**De la présentation des données à l'élaboration interactive d'une perspective professionnelle dans
le traitement d'un cas : « la réunion de synthèse » en travail social
Une approche conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique**

Résumé

La notion d'aide-à-autrui est la pierre angulaire du travail social. Cette aide s'incarne sous la forme d'une multitude de déclinaisons à travers les activités menées par les professionnels de l'action sociale, les travailleurs sociaux. Lorsque l'un d'entre eux se trouve ponctuellement en difficulté dans l'exercice de son métier, la « réunion de synthèse » est un espace dédié à l'aide entre professionnels.

Dans ce cadre de travail, le langage est l'outil essentiel qui permet aux participants de se rendre mutuellement disponible leur point de vue sur un « cas social » et de traiter eux-mêmes la descriptibilité de leurs actions.

La perspective théorique et méthodologique de la linguistique interactionnelle, issue de l'analyse conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique, constitue un cadre privilégié pour examiner les pratiques langagières qui caractérisent ces réunions institutionnelles. La question des ressources mobilisées et de leurs cours d'action dans l'interaction est devenue mon objet de recherche. Un objet qui ratifie non seulement le principe du langage comme ressource centrale de l'organisation des activités sociales, mais aussi dans ce contexte institutionnel, comme principale ressource de production et de structuration d'une activité d'aide-à-autrui.

Cette thèse a pour visée d'approfondir la connaissance des processus permettant l'émergence d'une telle activité, en étudiant les procédés par lesquels les ressources linguistiques sont méthodiquement déployées pour façonner et délivrer les points de vue des membres sur leurs actions, contribuant en retour à la constitution d'un espace intersubjectif qui rend possible l'élaboration collective d'un travail interprétatif.

Mots-clés : ethnométhodologie, analyse conversationnelle, pratiques langagières institutionnelles, parole-au-travail, travail social, intersubjectivité.

**About the presentation of the data in the interactive elaboration of a professional perspective in
the processing of a case: "the meeting of synthesis" in social work.
An interactive approach of ethnomethodological inspiration**

Abstract

The concept of aid to others is the cornerstone of social work. This assistance is embodied in the form of a multitude of variations through the activities of the professionals of social action, the social workers. When one of them is punctually in trouble during the exercise of his job, the "meeting of synthesis" is dedicated to mutual aid between professionals.

In this framework, the language is an essential tool which allows participants to make mutually available their point of view on a "social event" and handle themselves the descriptibility of their actions.

The theoretical and methodological perspective of interactional linguistics, from the conversational analysis in the ethnomethodological tradition, is an ideal framework to examine the language practices that characterize these institutional meetings. The issue of mobilized resources and their course of action in the interaction became my object of research. An object that ratifies not only the principle of language as a central resource of the organization of the social activities, but also in the institutional context, as a main resource of production and structuring an activity to help others.

This thesis aims to deepen the understanding of the processes for the emergence of such activity, by studying the processes by which language resources are methodically deployed to shape and deliver the views of members about their actions, contributing in return to the creation of an intersubjective space which makes possible the collective elaboration of a interpretative work.

Keywords: ethnomethodology, conversational analysis, institutional talk-in-interaction, talk at work, social work, intersubjectivity.

UNIVERSITE SORBONNE NOUVELLE – PARIS 3
ED 268 – Langage et langues : description, théorisation, transmission
EA 1483 : Recherche sur le Français Contemporain
Centre Bièvre – 1, rue Censier – 75005 Paris