



*Le monde du travail s'est très profondément modifié, complexifié depuis les années 80 où sous la pression de la robotisation, de l'informatisation ainsi que de la mondialisation des échanges économiques il a dû s'ouvrir au travail collectif et imposer la coopération et la coordination à ses acteurs. Ces bouleversements ont eu pour résultat de rendre indissociables dans le monde professionnel le langage et l'action qui sont tous deux modélisés par les genres, genres de discours et genres sociaux d'activités.*

*La didactique du F.O.S. se doit de prendre en compte ces mutations des univers professionnels notamment en plaçant le genre au centre de sa réflexion méthodologique.*

## Introduction

La didactique du F.O.S. se cantonne très largement aux activités de service où, même s'il existe des « gestes *praxiques* [...] instrumentaux » (I. Dumas, 2006 : 116), domine le langagier. Mais les demandes en formation en F.O.S. portent de plus en plus sur les domaines professionnels qui, sous l'effet des changements technologiques et de la mondialisation, ont fortement évolué (ce que nous montrerons dans le chapitre 1) et intégré de nouvelles modalités du travail (point développé dans le chapitre 2). Ces évolutions ont accru tellement la « part langagière du travail », selon l'expression de J. Boutet, (2007 : 20), que langage et action dans les univers professionnels sont devenus indissociables comme nous le montrerons dans le chapitre 3. Afin de rendre compte de cette intrication du langage et de l'action dans le monde du travail, il nous semble nécessaire de recourir au concept de *genre* incluant *genres de discours* et *genres sociaux d'activités*, une hypothèse de recherche que nous justifierons dans les chapitres 4 et 5 et qui semble porteuse d'un renouvellement de la didactique du F.O.S. (ce qu'esquissera la conclusion).

### 1. De la tâche au travail collectif

Le monde du travail façonné par le taylorisme repose sur un fractionnement du travail sous forme de tâches, son individualisation, qui rendent matériellement impossible le surgissement du langage<sup>1</sup>. Un langage qui, dans ce type d'organisation, se voit de plus frappé d'interdit car perçu comme frein à la

production<sup>2</sup>, ce que rappelle Zarifian en soulignant de plus la double dépossession langagière (et du langage de l'entreprise et du langage dans le travail) dont sont frappés les ouvriers: « Les ouvriers pensent et ont des affects, mais ils sont, dans le modèle taylorien, exclus de l'accès au langage. Ils sont doublement exclus d'une certaine manière : exclus du langage sur l'organisation, le langage dans lequel et par lequel l'organisation (dont les méthodes de travail) se définit, exclus du langage dans cette organisation puisque les échanges de paroles ne sont que du temps perdu, du temps non productif. » (1996 : 28/ 29).

Les évolutions technologiques (robotisation, informatisation), le développement de modèles d'organisation du travail privilégiant l'autonomie et l'initiative des opérateurs en réponse à la mondialisation qui impose la flexibilité<sup>3</sup> et la mobilité, ont en partie supprimé la parcellarisation du travail et ont fait surgir à côté des dispositifs traditionnels de nouvelles formes de travail : multiplication des tâches à effectuer en interaction, lignes de travail en parallèle, activités dans des lieux et temps différents, tous agencements qui promeuvent le travail collectif<sup>4</sup>.

## 2. Deux modalités nouvelles du travail

Cette mutation du monde du travail vers le travail collectif, vers une complexité organisationnelle toujours plus grande, génératrice d'aléas, d'incidents, de dysfonctionnements qui suscitent une nécessité de réagir rapidement, a engendré deux modalités nouvelles du travail non sans incidences fortes sur l'importance du langage dans les univers professionnels.

### 2.1. La coopération

La coopération (de coopérer : « opérer conjointement avec quelqu'un », selon le dictionnaire *Le Robert*) est une co-action sur un même centre d'intérêt, avec un même objectif. On parle de coopération « lorsque l'effectuation de tâches communes mobilise plusieurs personnes, plusieurs fonctions, plusieurs spécialités. » (Lacoste, 2001a: 24). Elle renvoie à un « faire ensemble » propre à une équipe, si dispersée soit-elle (...) autour d'un centre d'intérêt commun » (Lacoste, 2001b: 324). L'équipe d'ouvriers qui, sur un chantier de construction d'habitations, pose les canalisations constitue l'exemple type de coopération.

Ph. Zarifian voit en la coopération la forme d'organisation qui symbolise le mieux la mutation qu'a opérée le monde du travail à partir des années 80, et c'est pourquoi il parle d'« émergence du paradigme de la coopération » (1996 : 11) : « le paradigme de la « mise en coopération » gagne du terrain et devien(t) un nouveau référent culturel, qui se substitue, quant à sa dominance dans les milieux de la grande entreprise industrielle, au paradigme de la séparation des tâches et des responsabilités ; (1996 : 13/14).<sup>5</sup>

### 2.2. La coordination

La coordination (« = ordonner ensemble », (Zarifian, 1996 : 15) intervient lorsque, dans une entreprise, les lignes de travail se multiplient, acquièrent une autonomie, ce qui impose de reconstruire une cohérence globale. M. Lacoste donne la

définition suivante de la coordination : « « Il s'agit, cette fois, de l'agencement des multiples chaînes d'activités, systèmes coopératifs, réseaux d'acteurs, ayant chacun une autonomie partielle, mais dont la mise en cohérence est nécessaire à l'efficacité d'ensemble d'une organisation. » (Lacoste, 2001b: 324). L'hôpital où « une cinquantaine de personnes se succèdent auprès d'un même malade en moins de cinq jours. » (Grosjean et Lacoste, 1999 : 126) représente l'exemple même de la nécessaire coordination entre les partenaires qui interviennent auprès des malades : infirmières, aides-soignantes, médecins, kinésithérapeutes, psychologues, etc. A. Strauss affine le concept de *coopération* en parlant de *travail d'articulation* nécessaire en particulier lorsque surgissent imprévus et dysfonctionnements et qu'il définit ainsi, en prenant pour exemple le monde hospitalier (et la « trajectoire d'un malade », c'est-à-dire les actes médicaux qu'il aura à subir en fonction de l'évolution de sa maladie) : « La gestion et la mise en forme d'une trajectoire impliquent le calcul et l'exécution de nombreuses lignes de travail qui, à y regarder de près, sont constituées de groupes de tâches. Ensemble, tâches et lignes de travail constituent l'arc de travail anticipé pour une trajectoire donnée. Toutes deux appellent une « coordination » car elles ne s'organisent pas, automatiquement d'elles-mêmes en séquences d'action et de temps appropriées. En d'autres termes, un travail supplémentaire - **un travail d'articulation** - doit être fait pour que les efforts collectifs de l'équipe soient finalement plus que l'assemblage chaotique de fragments épars de travail accompli. » (1992 : 191). Ainsi le travail d'articulation « est de l'ordre du transopératoire, de la jonction, de la circulation. Il met l'accent sur l'intégration des informations et des actes en même temps que sur la contingence et la réponse à l'événement. » (Lacoste, a, 2001 : 44).

### 3. Travail et langage ont partie liée

#### 3.1. Un langage déjà omniprésent dans le travail

Dans le monde professionnel, le langage est intimement lié au travail, à l'action pour plusieurs raisons. Tout d'abord, le travail relève des activités situées, c'est-à-dire des activités dont la nécessaire contextualisation passe par le langage : « Agir ne se limite pas à appliquer automatiquement un programme préétabli, ce qui dispenserait de toute communication, mais exige d'interpréter la situation et de réagir aux circonstances. Les situations de travail en fournissent un exemple paradoxal : la prescription, la règle, la technique y contraignent l'action plus que dans d'autres domaines, et pourtant c'est là peut-être que la marge de manœuvre et la part d'interprétation se révèlent les plus indispensables. Sans une contextualisation permanente, aucun travail ne serait viable. » (Lacoste, a, 2001 : 24)

Ensuite, le langage est très souvent partie constituante du travail, « parole « dans » l'activité » (Lacoste, a, 2001 : 33) suscitée par la variabilité du contexte<sup>6</sup> qui déclenche une nécessaire activité langagière, « parole « comme » activité, lorsque le travail est d'ordre langagier » (*Idem* : 33), lorsque « les actes de langage y constituent les actes de base du travail. Faire consiste alors à dire. C'est le cas des métiers de la vente, de la relation de service ; c'est aussi le cas de ces praticiens de la parole que sont les juges, les avocats, les travailleurs sociaux, et même les médecins, si l'on songe à la part langagière des consultations médicales. » (*Ibid* : 40), « parole « sur » l'activité, en position « méta », qui, dans une attitude réflexive, permet

de prendre distance » (*Ibid* : 33) ; enfin, parole comme sauvegarde de l'identité personnelle et maintien de la cohésion du groupe<sup>7</sup>. Un langage omniprésent : « Qu'il s'agisse d'interroger, d'expliquer, de dire et de contredire, de donner des instructions, de rapporter des faits, de raconter des événements, les conduites verbales sont partout présentes dans le quotidien des entreprises. » (*Ibid* : 39/40) et désormais intégré dans les nouvelles conceptions de l'organisation comme stimulant de la production: « le langage est traité comme une ressource productive ; les pratiques de communication font partie des compétences professionnelles. L'activité langagière, relationnelle, instrumentale et cognitive est désormais prise en compte par les directions, dans la production comme dans les services. » (S. Pène, 2001 : 10). Un langage oral auquel s'associe le non verbal (intonations, regards, mimiques, gestes). Un langage écrit multiforme<sup>8</sup> (« L'écriture, de plus en plus présente dans les organisations, revêt elle aussi des formes multiples : petits mots du travail que chacun écrit pour lui-même, pense-bête informels, affichés au poste, bouts de papier découpés ou modernes « post-it », cahiers de liaison, protocoles et fiches d'instructions, codes, chartes, procédures, listings. » (Lacoste, a, 2001 : 31), souvent plurisémiotique à travers les artefacts cognitifs que sont les graphiques, chiffres, images, écrans, tableaux synoptiques. D'où ce constat sans appel de M. Lacoste : « On ne peut guère travailler sans communiquer : autant que technique, le travail est communicationnel. » (2001 : 51)

### 3.2. Coopération et coordination ou un renforcement de la « part langagière » du travail

Les nouvelles modalités du travail décrites ci-dessus que sont la *coopération*, la *coordination*, l'*articulation*, corrélatives à la complexification du monde du travail, aux modèles actuels d'organisation de la production conduisent ainsi à accroître le lien fondamental entre langage (dans ses dimensions orales/ écrites/ gestuelles/symboliques...) et action dans le monde professionnel, à attribuer à cette association un rôle essentiel, fait qu'enregistre J. Leplat : « Dans la mesure où le groupe lui-même doit assurer la répartition des tâches, cela implique d'abord une certaine autonomie des agents, puisque ce sont eux et non plus la hiérarchie qui vont distribuer les tâches. Mais cette distribution va nécessiter aussi une *activité de coordination* ou d'*articulation* qui doit être gérée elle-même par le groupe. C'est cette activité d'*articulation*, sorte d'extra activité, qui nécessitera la mise en oeuvre de *moyens de communication* : « afin d'être capable d'articuler les activités distribuées d'un travail coopératif, les participants ont besoin de disposer de moyens de communication » (Schmidt et Bannon, 1992). Ainsi apparaît combien sont liées les notions d'activité collective, de coopération, de coordination, de communication, de distribution des décisions. (1993 : 11).

### 4. Les genres discursifs dans le monde du travail

Le langage inhérent au travail, dont la présence et l'importance ne cessent de s'accroître, n'est pas un langage libre, une parole dénuée de toutes contraintes : il est cadré dans l'univers professionnel par les institutions, soumis à des régulations sociales. Il s'insère dans des genres discursifs ainsi que le note M. Lacoste : « comme toute parole socialisée, le langage au travail n'échappe pas au formatage institutionnel en genres discursifs. Des dispositifs

tels que l'interrogatoire ou l'entretien sont mis à contribution quand il s'agit d'obtenir des informations systématiques ; la confrontation des opinions passe souvent par l'organisation de débats, plus ou moins codifiés ; rendre compte de son travail suppose d'emprunter les formes du récit, du bilan, ou de la justification. » (Lacoste, a, 2001 : 33, *je souligne*).

Les genres discursifs sont des régulations textuelles que détaillait d'une manière programmatique M. Bakhtine en 1952/53 en limitant ces régulations à trois niveaux du texte<sup>9</sup> : thématique/formel (« compositionnel » chez Bakhtine)/ énonciatif (« stylistique » chez Bakhtine) : « Une fonction donnée (scientifique, technique, idéologique, officielle, quotidienne) et des conditions données, spécifiques pour chacune des sphères de l'échange verbal, engendrent un genre donné, autrement dit, un type d'énoncé donné, relativement stable du point de vue thématique, compositionnel et stylistique. » (1979 : 269, *je souligne*). Les travaux de Bakhtine ont été repris et amplement développés ces dernières années et actuellement les genres sont conçus comme des réglages textuels qui si l'on prend en compte les travaux de Fowler (1982), Schaeffer (1989), Petitjean (1991), Adam (1997 ; 1999), Maingueneau (1998), Swales (1990), fonctionnent sur le mode de l'imposition et de l'interdiction à 5 niveaux du « feuilleté textuel » (pour reprendre la belle expression de J.P. Bronckart, 1996) : « - au niveau socio-énonciatif-pragmatique: tout genre investit globalement et préférentiellement un des deux systèmes d'énonciation (*discours* ou *récit*) mis en évidence par E. Benveniste (1966). Il règle la place, le statut social des coénonciateurs. Il constitue un acte de parole global (*informer/expliquer/ convaincre/ polémiquer ...*) qui vise à agir sur les représentations, les savoirs, les croyances du destinataire :

- au niveau matériel : un genre sélectionne un médium spécifique (écrit/oral/visuel/multimédia, hypertextuel...) (ou une combinaison de ces médias) qui modèle l'énoncé (comme le montrent les travaux de médiologie de R. Debray) ;
- au niveau thématique : un genre impose des contraintes thématiques autorisant tel contenu thématique, en excluant d'autres ;
- au niveau formel : tout genre présente un plan de texte (conventionnel ou occasionnel (Adam, 1999 : 69)) qui impose ou exclut des schémas séquentiels (narratifs/descriptifs/explicatifs/argumentatifs/dialogaux) articulés selon des enchaînements spécifiques à chaque genre ;
- au niveau stylistique : un genre opère dans les sous-systèmes linguistiques composant une langue des sélections lexicales, grammaticales.» ( J.J. Richer, 2005 : 69). De plus, comme les genres s'inscrivent dans un contexte socio-historique, la culture propre à chaque contexte leur imprime ses marques particulières et l'affirmation d'A. Fowler portant sur les genres littéraires : « *Genres have circumscribed existences culturally.* <sup>10</sup> » (1982 : 132) doit être élargie à tous les genres de discours.

Les textes liés à l'action dans le domaine du travail sont donc filtrés par des genres où s'inscrivent à la fois les marques d'une culture nationale (par exemple, une réunion de travail à la française se distingue d'une réunion de travail à l'allemande, car elle est conçue plus comme lieu d'échanges, de développement d'idées par les Français alors que pour les Allemands, une réunion de travail est un lieu de confirmation, d'enregistrement de décisions déjà prises), et, aussi, les caractéristiques des cultures d'entreprise comme le

constatent M. Grosjean et M. Lacoste à l'issue de leur étude de trois services hospitaliers français différents : « « Dans les formes de la communication, dans les usages des outils, dans les règles formelles ou tacites, on saisit ces faits, en apparence minimes, qui constituent la *culture* organisationnelle des services, les différentes manières de penser, d'agir, de parler, qui s'enracinent dans les paroles, s'ancrent dans l'environnement, se stabilisent dans des règles, des procédures, des actes, s'y pérennisent pour se transmettre aux nouveaux, soumises pourtant aussi aux évolutions de l'histoire. » (1999 : 207).

## 5. Le genre comme outil conceptuel pour appréhender l'interpénétration du langage et de l'action

Le concept de genre tel qu'élargi par les récents travaux en analyse des discours, en linguistique textuelle... peut constituer un excellent outil conceptuel afin de penser le langage et l'action dans leur imbrication. En effet, nous venons de le voir, les productions langagières dans le travail sont réglées par les genres de discours. Mais le pouvoir de régulation des genres ne se limite pas au langage, il s'étend aussi aux actions programmées par les tâches comme le démontre Y. Clot qui, dans la lignée des travaux de Leplat (1997), de Darré (1994), et en lecteur attentif de Bakhtine<sup>11</sup>, introduit pour rendre compte de cette réalité le concept de « genres sociaux d'activités » (1999 : 174) qu'il définit comme des « intercalaires soci(aux) (construits par les individus dans le travail pour réinterpréter leurs tâches) situé(s) entre eux d'une part et entre eux et l'objet du travail, d'autre part. » (1999 : 34), comme des médiateurs d'une part entre les individus au travail et d'autre part entre les individus et leurs tâches. Pour Y. Clot, les genres sociaux d'activités règlent sur un mode informel, sur le mode du prescrit et de l'interdit, le langage, l'action, le comportement humain (dans ses dimensions corporelles, langagières et affectives) dans le travail ainsi que le développe cette longue citation : « Le genre, lui, n'est rien d'autre que le système ouvert des règles impersonnelles non écrites qui définissent, dans un milieu donné, l'usage des objets et l'échange entre les personnes ; une forme d'esquisse sociale qui ébauche les rapports des hommes entre eux pour agir sur le monde. On peut le définir comme un système souple de variantes normatives et de descriptions comportant plusieurs scénarios et un jeu d'indéterminations qui nous dit comment fonctionnent ceux avec qui nous travaillons, comment agir ou s'abstenir d'agir dans des situations précises ; comment mener à bien les transactions entre collègues de travail exigées par la vie commune organisée autour des objectifs d'actions. Ce sont des règles de vie et de métiers pour réussir à faire ce qui est à faire, des façons de faire avec les autres, de sentir et de dire, des gestes possibles et impossibles dirigés à la fois vers les autres et sur l'objet. Finalement, ce sont les actions auxquelles nous invite un milieu et celles qu'il désigne comme incongrues ou déplacées ; » (1999 : 44). Ces genres sociaux d'activités présentent la particularité de fonctionner d'une manière tacite : « L'intercalaire social du genre est un corps d'évaluations communes qui règlent l'activité personnelle de façon tacite. (*idem* : 34) et ils constituent une « culture professionnelle collective » (*Ibid* : 31), « souvent invisible de l'extérieur, distribuée, « naturelle », impalpable et, en un mot, *prise dans l'action* » (*Ibid* : 35), propre à un domaine d'activité spécifique.

## Conclusion : le F.O.S., une didactique du langage et de l'action

Le monde professionnel ne peut donc plus se penser autrement qu'en termes d'imbrication étroite entre activités et langage. Cela se traduit de plus en plus fréquemment pour les professionnels du F.O.S. par des demandes de formations portant sur des domaines d'activités professionnelles dans lesquels paroles et actions sont tressées dans des genres d'activités qui les prédéterminent et qui leur impriment leurs colorations culturelles particulières. Or, la didactique du F.O.S., encore trop souvent prise dans une approche purement langagière du monde du travail, se cantonne massivement aux activités de service où règne le seul face à face langagier. Pour preuve, il n'est que de consulter les catalogues des éditeurs de F.O.S.<sup>12</sup> où dominent les relations de service (chez Hachette : « Comment vont les affaires ? », « Le français du tourisme », « Le français des relations européennes et internationales », « Le français juridique »... ; chez CLE : « affaires.com », « tourisme.com », « hôtellerie-restauration.com » ; chez Didier « Le français des affaires », « Les affaires en français », « Le français des relations professionnelles », aux P.U.G. « Le français du monde du travail »...). Aussi, pour être en mesure de répondre à ces demandes, pour pouvoir développer une didactique du F.O.S. qui sache envisager de pair langage et activités, les didacticiens du F.O.S. doivent-ils impérativement élargir leur champ de réflexion, s'ouvrir aux travaux des disciplines qui abordent l'action située dans ses relations avec le langage (ergonomie, psychologie sociale du travail, sociologie du travail, la partie de la linguistique qui a opéré le « virage actionnel » dont parlent Filliettaz et Bronckart (2005)<sup>13</sup>, c'est-à-dire qui a développé l'intuition de Goffman<sup>14</sup>...), et recourir au concept de genres (incluant genres discursifs et genres sociaux d'activité) comme fil conducteur dans l'élaboration méthodologique de leurs réponses puisque ce concept permet de donner consistance au concept de tâche<sup>15</sup> prôné par le C.E.C.R. mais uniquement défini dans ses seuls contours : en effet à travers les genres, peuvent être structurées les activités de compréhension, de mise en évidence de la structuration des énoncés, d'observation de l'articulation du dire et du faire, les activités de lexique, de syntaxe, d'apports culturels, et mené un réinvestissement des apprentissages réalisés à travers les activités qui viennent d'être énumérées dans des productions (*tâches* ou *projets* associant langage et action) où les contraintes du genre permettent un guidage multidimensionnel, et ce afin que les apprenants acquièrent une véritable *compétence à communiquer langagièrement* où dire et faire s'ajustent parfaitement aux sollicitations langagières et actionnelles du domaine professionnel.

## Notes

<sup>1</sup> En théorie, car en réalité, « Dans les ateliers de production, malgré le bruit ambiant et l'interdiction de parole, malgré l'assignation aux postes, il n'est pas rare que persiste une communication : par les gestes, les exclamations, les postures, mais aussi par la parole lors des pannes et des déplacements. » (Lacoste, 2001a : 30)

<sup>2</sup> « La rationalisation du travail opérée par l'organisation scientifique du travail (*i.e. le taylorisme*) - travail à la chaîne, parcellisé et sous contrôle de temps - ne retient, parmi toutes les dimensions de la communication humaine, qu'une fonction ludique : parler ne serait que bavarder entre collègues, plaisanter. La parole est donc explicitement interdite dans les ateliers et sanctionnée. » (J. Boutet, 1998 : 158)

<sup>3</sup> « Pour pouvoir s'adapter aux changements multiples, l'entreprise est tenue de développer la flexibilité. » Potocki Malicet, D., (2006 : 81).

<sup>4</sup> Changement que F. Six et X. Vaxevanoglou enregistrent en soulignant l'interactivité accrue qu'il apporte dans le monde du travail : « Le développement important des nouvelles technologies, les changements

organisationnels, introduits parfois brutalement, ont joué un rôle décisif en transformant les tâches et en les rendant beaucoup plus interactives. » F. Six, X. Vaxevanoglou, (1993 : 2).

<sup>5</sup> Zarifian, à la différence d'autres auteurs (par exemple M. Lacoste) n'oppose pas, dans sa réflexion théorique sur les évolutions du monde du travail, la *coopération* à la *coordination*, et dans sa théorisation *coopération* est un terme superordonné et valorisé englobant le terme *coordination* : « Il existe ce qu'on pourrait appeler une version « faible » de la coopération. Pour l'essentiel, cette coopération repose sur une meilleure coordination (= ordonner ensemble) des actes de travail...La version « forte » de la coopération pousse à des remises en cause plus radicales. Dans cette version, il s'agit bel et bien de travailler ensemble, et pas seulement de coordonner des travaux séparés. Et travailler ensemble, dans les conditions modernes de la production, c'est communiquer, au sens de construire et développer un espace d'intersubjectivité, de compréhension réciproque (...) (1996 : 16). Il est intéressant de noter que Zarifian lie la coopération au sens où il définit ce terme à la créativité : « Par contre, si la performance de la firme est de l'ordre de la *créativité*, c'est-à-dire, si l'on préfère, de la capacité d'innovation en situation d'incertitude, la version « faible » de la coopération (*i.e* « coordination ») atteint vite ses limites pratiques. Et la qualité de réactivité change elle-même de sens : la réactivité devient l'une des dimensions (l'une des dimensions seulement) de la créativité. Elle exprime la rapidité avec laquelle la firme « invente » une solution à une situation qualitativement nouvelle. Il est aisé de comprendre, nous semble-t-il que l'on n'est plus ici sur le registre de la coordination rapide de réponses préprogrammées, mais sur celui de la mobilisation croisée des appréciations, des savoirs, des réévaluations d'objectifs, des mobilisations subjectives qui permettent, à cette créativité, de se déployer. Et sur celui de la pertinence d'une telle mobilisation par rapport aux questions à affronter. (1996 : 17).

<sup>6</sup> « L'action ne va pas sans une multiplicité de décisions locales. Il est rare que l'on applique aveuglément un plan préétabli ; on l'infléchit, on l'adapte en tenant compte des circonstances : urgence, charge de travail, aléas font qu'aucun jour ne ressemble à un autre. Aucune consigne ne peut supprimer cette part d'improvisation contrôlée ; aucune tâche ne peut se dispenser d'une constante mise à jour, ni échapper à la variabilité, ni se passer d'un engagement personnel de ceux qui l'effectuent. » (M. Lacoste, 1995 : 29).

<sup>7</sup> Ce dernier point est fort bien développé dans l'article de C. Teiger (1995) « Parler quand même : les fonctions des activités langagières non fonctionnelles », in *Paroles au travail*, sous la dir. de J. Boutet, L'Harmattan.

<sup>8</sup> J. Law décrit ainsi la variété des genres d'écrits dans le bureau d'une chercheuse en biologie : « Le bureau de Rose est rempli de papiers divers. Elle a des cahiers de laboratoire, des tableaux de résultats, des brouillons de rapports et d'articles, des copies dactylographiées de ces brouillons ont été préparées par sa secrétaire, des articles soigneusement corrigés, du courrier avec des directeurs de revue concernant l'acceptabilité de ces articles pour publication. Elle a aussi des tirés à part (les siens et ceux d'autres scientifiques), des « pré-prints », des annonces de colloques, des dossiers de correspondance avec les fabricants d'instruments scientifiques, des brouillons de demande de subventions, des notes sur des entretiens téléphoniques avec des organismes de financement, et des demandes d'aide de toute sorte provenant de ses collègues dans le même domaine. Ce n'est pas tout : il y a les observations émanant du chef du département, des techniciens de l'animalerie ou des administrateurs de l'université et de son service de comptabilité. Il y a également des formulaires de demande de fonds, des formulaires de commande, des formulaires de dépense et des demandes de brevets. » (1989 : 141)

<sup>9</sup> *Texte* est à entendre au sens du *Cadre européen commun de référence pour les langues* : « on appelle « texte » toute séquence discursive orale ou écrite que les usagers/ apprenants reçoivent, produisent ou échangent. » (2001 : 75)

<sup>10</sup> « Les genres ont des existences circonscrites culturellement. » (*traduction personnelle*).

<sup>11</sup> Clot, Y., 1999, « De Vygotski à Léontiev via Bakhtine », in *Avec Vygotski*, ss la dir. de Y. Clot, La Dispute.

<sup>12</sup> A la décharge des éditeurs, il faut rappeler qu'ils sont soumis aux lois de la rentabilité et un manuel sur le français dans la construction aéronautique ne peut atteindre qu'un chiffre de vente très réduit.

<sup>13</sup> Fillettaz, L, Bronckart, J.P., « Introduction », in *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*, ss la dir. de L. Fillettaz, J.P. Bronckart, Peeters, 2005.

<sup>14</sup> Dans *Façons de parler* (1981 pour l'édition américaine, 1987 pour la version en français), en opposition avec la direction prise à l'époque par les interactions langagières, Goffman prônait un changement de focalisation de la recherche du langage vers l'action en rappelant que « bien souvent, le contexte de l'énonciation n'est pas réellement une conversation, mais plutôt quelque entreprise matérielle dont des événements non linguistiques forment le centre. » (1987 : 151, *je souligne*). Pour exemple de cette primauté de l'action sur le langage, Goffman évoquait la transaction entre client et caissière d'un supermarché : « Parmi les contextes

non linguistiques habituels des énonciations, on trouve par exemple la prestation de service, où un serveur et un client se réunissent momentanément pour une transaction coordonnée qui met en jeu généralement de l'argent d'un côté, quelque marchandise ou service de l'autre. (...) Bien qu'on y observe fréquemment de véritables échanges rituels, c'est la transaction matérielle qui forme le contexte significatif en même temps que l'unité d'analyse pertinente ; les paroles que peut prononcer l'un des participants ou les deux constituent une partie intégrante d'une entreprise mutuellement coordonnée, non d'une conversation. C'est un travail non conventionnel qui s'accomplit là, et c'est bien pourquoi le rituel est si souvent tronqué, car c'est de l'exécution de ce travail dont se soucient d'abord les participants, non des énonciations. Aussi est-ce quand quelque chose coïncide dans la routine de leurs manipulations conjointes qu'un échange verbal est le plus probable. (1987 : 151/2. *Je souligne*). Et il concluait sa démonstration par cette généralisation qui n'a été que récemment prise en compte : « On voit donc à l'évidence que l'activité coordonnée et non la conversation est ce dont quantité de paroles font partie. Autrement dit, c'est l'intérêt commun qu'on est censé éprouver à mener à bien une tâche, en accord avec quelque chose comme un plan général, qui donne un sens à bon nombre d'énonciations, brèves en particulier. Et ce ne sont pas des paroles sans importance qui s'énoncent alors ; il n'y a qu'un linguiste pour les négliger. Il est donc clair que les énonciations peuvent s'intégrer, de façon intime et fonctionnelle, à quelque chose qui ne met en jeu d'autres paroles que périphériquement et de manière facultative. Il peut s'agir d'une unité naturellement bornée, mais pas de la sorte qu'on nommerait événement de langage. » (1987 : 153, *je souligne*).

<sup>15</sup> : «Les tâches ou activités sont l'un des faits courants de la vie quotidienne dans les domaines personnel, public, éducationnel et professionnel. L'exécution d'une tâche par un individu suppose la mise en œuvre stratégique de compétences données, afin de mener à bien un ensemble d'actions finalisées dans un certain domaine avec un but défini et un produit particulier. La nature des tâches peut être extrêmement variée et exiger plus ou moins d'activités langagières;» (2001 : 121).

## Bibliographie

Adam, J.M., 1997, « Genres, texte, discours, pour une reconception linguistique du concept de genre », *Revue belge de philologie et d'histoire*, n° 75.

Adam, J.M., 1999, *Linguistique textuelle, Des genres de discours aux textes*, Nathan.

Bakhtine, M., 1979, « Les genres du discours », in *Esthétique de la création verbale*, Gallimard.

Boutet, J., 1998, « Quand le travail rationalise le langage » in *Le monde du travail* sous la dir. de J. Kergoat, J. Boutet, H. Jacot, D. Linhart, Editions la Découverte,

Boutet, J., 2007, « Genres de discours et activités de travail » in *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*, sous la dir. de L. Filliettaz, J.P. Bronckart, Peeters, 2005.

Bronckart, J.P., 1996, *Activité langagière, textes et discours*, Delachaux & Niestlé.

*Cadre européen commun de référence pour les langues*, 2001, Conseil de l'Europe, Didier.

Clot, Y., 1999, « De Vygotski à Léontiev via Bakhtine », in *Avec Vygotski*, sous la dir. de Y. Clot, La Dispute.

Clot, Y., 1999, *La fonction psychologique du travail*, P.U.F.

Darre, J.P., *Pairs et experts dans l'agriculture*, Erès, 1994.

Dumas, I., « L'interdépendance actes de langage/gestes praxiques dans les interactions de commerce et de service », in *L'analyse des actions et des discours en situation de travail*.

- Concepts, méthodes et applications*, ss la dir. de L. Filliettaz, J.P. Bronckart, Peeters, 2005.
- Filliettaz, L, Bronckart, J.P., « Introduction », in *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*, ss la dir. de L. Filliettaz, J.P. Bronckart, Peeters, 2005.
- Fowler, A, 1982, *Kinds of Literature*, Oxford University Press.
- Goffman, E., 1987, *Façons de parler*, Les Editions de Minuit.
- Grosjean, M., Lacoste, M, 1999, *Communication et intelligence collective*, P.U.F.
- Lacoste, M., 1995, « Parole, action, situation », in *Paroles au travail*, sous la dir. de J. Boutet, L'Harmattan.
- Lacoste, M., 2001a, « Peut-on travailler sans communiquer », in *Langage et travail*, Communication, cognition, action, coord. par A. Borzeix, B. Fraenkel, CNRS Editions.
- Lacoste, M., 2001b, « Quand communiquer, c'est coordonner », in *Langage et travail*, Communication, cognition, action, coord. par A. Borzeix, B. Fraenkel, CNRS Editions.
- Law, J., 1989, « Le laboratoire et ses réseaux », in Callon, M., *La science et ses réseaux*, Editions La découverte.
- Leplat, J., 1993, *Ergonomie et activités collectives*, in Six, F., Vaxevanoglou, X., *Les aspects collectifs du travail*, Ed. Octarès, Toulouse.
- Leplat, J., 1997, *Regards sur l'activité en situation de travail*, P.U.F.
- Maingueneau, D., 1998, *Analyser les textes de communication*, Dunod.
- Pène, S., 2001, *Introduction in Le langage dans les organisations*, L'Harmattan.
- Potocki Malicet, D., 2006, *Éléments de sociologie de l'entreprise*, Economica - Anthropos.
- Richer, J.J., 2005, « Le Cadre européen de référence pour les langues : Des perspectives d'évolution méthodologique pour l'enseignement/apprentissage des langues ? », *Synergies Chine*, n° 1.
- Schaeffer, J.M., 1989, *Qu'est-ce qu'un genre littéraire?* Editions du Seuil.
- Six, F., Vaxevanoglou, X., 1993, « Introduction », *Les aspects collectifs du travail*, Ed. Octarès, Toulouse.
- Strauss, A., 1992, *La trame de la négociation*, Textes réunis et présents par Isabelle Baszanger, Editions L'Harmattan.
- Swales, J.M. , 1990, *Genre analysis*, Cambridge University Press.
- Teiger, C., 1995, "Parler quand même : les fonctions des activités langagières non fonctionnelles", in *Paroles au travail*, sous la dir. de J. Boutet, L'Harmattan.
- Zarifian, P., *Travail et communication*, PUF, 1996.