



Université d'Oran 2  
Faculté des Langues Etrangères

## THESE

Pour l'obtention du diplôme de Doctorat en Sciences  
En Langue Française  
Spécialité : Science du langage

# Les interactions verbales en entreprise sous le prisme de la question du genre

Présentée et soutenue publiquement par :  
Mme AIT YALA Camila

### Devant le jury composé de :

<b>Présidente :</b> Mme. BOUTALED Djamilia	Professeure	Université d'Oran 2
<b>Rapporteuse :</b> Mme. YERMECHE Ouerdia	Professeure	ENS Bouzaréah
<b>Examineur :</b> M. AIT MENGUELLAT Saleh	Maître de conférences	Université d'Oran 2
<b>Examineur :</b> M. BESSAI Houari	Maître de conférences	Université de Saida
<b>Examineur :</b> Mme. CHAÏBI Hassiba	Maître de conférences	ENS Bouzaréah
<b>Examineur :</b> Mme. HARIG Fatima Zohra	Maître de conférences	Université d'Oran 2

Année universitaire : 2020/2021

## **« Les interactions verbales en entreprise sous le prisme de la question du genre »**

### **Résumé :**

Dans le cadre de notre thèse de doctorat, nous proposons de pénétrer dans le champ de recherche « langue et travail » par l'observation et l'analyse des interactions entre hommes et femmes en situation de travail : les réunions. L'intégration du facteur genre dans notre étude sur les interactions verbales en entreprise est une démarche sans précédent en Algérie et c'est ce qui participe à l'originalité de notre étude. En nous inscrivant dans une approche interactionniste de la politesse à travers les modèles théoriques de Brown et Levingson (1978 et 1987) et de Kerbrat-Orecchioni (2005), nous ambitionnons de mieux comprendre comment les rapports de pouvoir s'expriment, se maintiennent et se négocient entre locuteurs de sexe lors de réunions de travail. A cette fin, nous porterons une attention prépondérante à l'utilisation genrée de certains actes de langage dont l'emploi particulier est considéré comme un indice pertinent d'accomplissement d'un ordre interactionnel entre interlocuteurs ou de ce qu'on appelle un rapport de place. Il s'agira pour nous d'articuler ensemble l'identité professionnelle et l'identité sexuelle de nos locuteurs dans le cadre d'échanges discursifs plus ou moins formels, ritualisés et soumis à des normes et enjeux professionnels particuliers.

**Mots clés :** interaction institutionnelle, acte de langage, réunion, rapports de place, face, genre, politesse linguistique, pouvoir, adoucisseurs.

## « Verbal interactions in companies under the gender lens»

### **Abstract :**

As part of our doctoral thesis, we propose to enter the research field "language and work" by observing and analyzing the interactions between men and women in the workplace. The integration of the gender factor in our study on verbal interactions in companies is an unprecedented approach in Algeria and this is what contributes to the originality of our study.

By subscribing to an interactionist approach to politeness through the theoretical models of Brown and Levingson (1978 and 1987) and Kerbrat-Orecchioni (2005), we aim to better understand how power relationships are expressed, maintained and negotiated between speakers of different sexe in a professional situation and more specifically during work meetings. To this end, we will pay preponderant attention to the gendered use of certain speech acts, the particular use of which is considered to be a relevant indication of the accomplishment of an interactional order or of what is called a place relationship between interlocutors. It will be a question for us of articulating together the professional identity and the sexual identity of our speakers within the framework of discursive exchanges more or less formal, ritualized and subjected to standards and particular professional stakes.

**Key words:** institutional interaction, speech act, work meeting, place relation, face, gender, linguistic politeness, power, softeners.

## "التفاعلات اللفظية في الشركات تحت عدسة الجنس "

### الملخص:

نقترح إدخال حقل "اللغة والعمل" في مجال البحث من خلال ملاحظة وتحليل التفاعلات بين الرجال والنساء في مكان العمل: الاجتماعات. إن دمج العامل الجنساني في دراستنا حول التفاعلات اللفظية في الشركات هو نهج غير مسبوق في الجزائر وهذا ما يساهم في أصالة دراستنا. من خلال الاشتراك في نهج تفاعلي تجاه المداراة من خلال النماذج النظرية لبراون وليفينغسون (1978 و 1987) وكيربات أوريتشيوني (2005) ، فإننا نهدف إلى فهم أفضل لكيفية التعبير عن علاقات القوة والحفاظ عليها وصيانتها. التفاوض بين المتحدثين من مختلف الجنسين في وضع مهني وبشكل أكثر تحديداً أثناء اجتماعات العمل. تحقيقاً لهذه الغاية ، سوف نولي اهتماماً كبيراً بالاستخدام الجنساني لأفعال معينة في الكلام ، والتي يعتبر استخدامها الخاص بمثابة إشارة ذات صلة بإنجاز ترتيب تفاعلي أو ما يسمى علاقة المكان بين سيكون السؤال بالنسبة لنا هو توضيح الهوية المهنية والهوية الجنسية للمتحدثين لدينا في إطار التبادلات الخطية الرسمية بشكل أو بآخر مع مراعاة المعايير والمخاطر المهنية الخاصة.

### مفتاحية كلمات :

. التفاعلات المؤسسية ، قانون الكلام ، اجتماع العمل، مكان العلاقة ، الوجه (face) ، الجنس (gender) ، الأدب اللغوي، سيطرة ، المليينات (softner)

***Je dédie cette thèse :***

*A ma mère à qui je dois tout et sans qui je ne suis rien.*

*A mes deux frères, que j'adore.*

*A mes neveux chéris.*

## **Remerciements**

*La rédaction de cette thèse de doctorat n'aurait pas été possible sans l'aide de certaines personnes que nous tenons à remercier très sincèrement ici:*

*A ma directrice de recherche, madame Ouerdia Yermeche pour sa confiance et son soutien.*

*Au professeur Didier Jourdan pour tous les échanges enrichissants et instructifs qui ont guidé la rédaction de ce travail.*

*A Monsieur Smain Balaska, Recteur de l'université d'Oran 2, Madame Nabila Hamidou, doyenne de la faculté des langues étrangères, et Monsieur Lotfi Benhatab, président du conseil scientifique de la faculté des langues étrangères, pour leur précieux soutien et leur encouragement.*

*Aux honorables membres du jury pour avoir manifesté de l'intérêt pour notre sujet de recherche et pour nous avoir fait bénéficier de leurs annotations et corrections.*

*Enfin, toute ma reconnaissance va vers ma mère et mes frères pour leur soutien moral et leurs encouragements.*

# Sommaire

<b>INTRODUCTION GENERALE</b> .....	1
<b>PREMIÈRE PARTIE</b>	
<b>L'APPROCHE INTERACTIONNELLE DE LA POLITESSE</b> .....	9
<b>CHAPITRE 1 : L'ANALYSE DES INTERACTIONS VERBALES</b> .....	11
<b>1.1. Un courant transdisciplinaire</b> .....	12
1.1.1. Les courants d'appartenance socio-anthropologique .....	12
1.1.2. Les courants d'appartenance linguistique .....	17
<b>1.2. La structure de l'interaction</b> .....	19
<b>1.3. Les séquences d'ouverture et de fermeture</b> .....	22
<b>1.4. Les actes de langage</b> .....	23
1.4.1. De la théorie classique à l'approche interactionniste .....	24
1.4.2. La taxinomie des actes de langage de Searle .....	25
1.4.3. L'étude des actes de langage en contexte .....	26
1.4.4. Les valeurs socioculturelles des actes de langage .....	28
<b>1.5. La dimension interpersonnelle des interactions verbales</b> .....	30
1.5.1. Les relations interpersonnelles dans l'interaction .....	30
1.5.2. Les types d'interactions .....	32
1.5.3. Les rôles interactionnels et le contrat de parole .....	33
1.5.4. Le rapport de places .....	35
1.5.5. Les marqueurs de la relation interpersonnelle : les taxèmes .....	37
<b>CHAPITRE 2: LA POLITESSE LINGUISTIQUE</b> .....	41
<b>2.1. Perspective générale sur la politesse</b> .....	42
2.1.1. La politesse comme norme sociale .....	44
2.1.2. La politesse comme compétence sociale .....	45
2.1.3. Les rituels de politesse .....	46
<b>2.2. Fondements théoriques de la politesse linguistique</b> .....	48
2.2.1. Les notions goffmaniennes de « face » et de « territoire » .....	50
2.2.2. Le principe du « face-work » ou « figuration » .....	51
2.2.3. Le modèle de Brown et Levinson .....	53
2.2.4. Le modèle de Kerbrat-Orecchioni .....	56
2.2.5. Système de principes de politesse .....	57
2.2.6. Les procédés linguistiques de la politesse (les adoucisseurs et les durcisseurs) .....	59
<b>2.3. Pouvoir et politesse dans l'interaction verbale</b> .....	62

2.3.1. La politesse comme stratégie d'exercice du pouvoir .....	63
2.3.2. L'impolitesse .....	65
2.3.3. La politesse dans l'entreprise.....	66
2.3.4. La politesse dans le discours féminin .....	69
<b>DEUXIEME PARTIE</b>	
<b>LES INTERACTIONS VERBALES EN ENTREPRISE COMME OBJET</b>	
<b>D'ANALYSE .....</b>	<b>74</b>
<b>CHAPITRE 3 : LES INTERACTIONS VERBALES EN ENTREPRISE .....</b>	<b>75</b>
<b>3.1. Le champ de recherche langage et travail .....</b>	<b>75</b>
3.1.1. Un courant interdisciplinaire .....	76
3.1.2. Etat des lieux en Algérie : des travaux encore peu nombreux .....	79
<b>3.2. Les fonctions du langage au travail .....</b>	<b>81</b>
3.2.1. La fonction actionnelle ou praxéologique du langage .....	81
3.2.2. La fonction de coopération .....	82
3.2.3. La fonction cognitive .....	84
3.2.4. La fonction sociale .....	85
<b>3.4. Les identités dans l'entreprise .....</b>	<b>86</b>
3.4.1. L'identité professionnelle .....	87
3.4.2. La notion d'ethos dans les interactions verbales .....	89
3.4.3. L'identité sexuelle et le travail.....	90
3.4.4. Le principe d'égalité entre les femmes et les hommes dans l'entreprise .....	94
<b>3.5. Les réunions de travail comme objet d'analyse .....</b>	<b>97</b>
3.5.1. Les études portant sur les réunions de travail .....	100
3.5.2. Des interactions à finalité externe .....	102
3.5.3. Des interactions à caractère formel .....	104
<b>CHAPITRE 4 : MÉTHODOLOGIE ET CADRE SOCIOLINGUISTIQUE</b>	
<b>DE L'ETUDE .....</b>	<b>108</b>
<b>4.1. Les spécificités sociolinguistiques de notre terrain .....</b>	<b>108</b>
4.1.1. Les langues en présence .....	110
4.1.2. Aperçu sur les pratiques bilingues dans les réunions en entreprise .....	112
4.1.3. Les pratiques bilingues chez les femmes .....	116
<b>4.2. Méthode et présentation du corpus .....</b>	<b>118</b>
4.2.1. Présentation de notre terrain de recherche .....	119
4.2.2. Le cadre de participation .....	122
4.2.3. Les réunions de notre corpus .....	124
4.2.4. La dynamique des engagements dans les réunions .....	126



4.2.5. Le rôle conversationnel du président de séance ou animateur .....	128
<b>4.3. Collecte des données</b> .....	131
4.3.1. L'enregistrement des données .....	132
4.3.2. L'observation des données .....	133
4.3.3. Transcription des données .....	134
4.3.4. Le travail de traduction .....	134
<b>4.4. Analyse des données</b> .....	136
4.4.1. Méthodes et critères d'analyse .....	136
4.4.2. Principes d'interprétation des données .....	139
4.4.3. Analyse des interactions polyloguales .....	141
4.4.4. Le discours métadiscursif .....	143
<b>PARTIE 3 :</b>	
<b>ANALYSE DES PRATIQUES LINGUISTIQUES ET INTERACTIONNELLES</b>	
<b>DES HOMMES ET DES FEMMES EN REUNIONS DE TRAVAIL</b> .....	146
<b>CHAPITRE 5 : LA DEMANDE DU FAIRE (LA REQUETE)</b> .....	150
5.1. <b>Définition de l'acte de la requête</b> .....	150
5.1.1. La valeur taxémique de la requête .....	153
5.1.2. Quelques éléments quantitatifs .....	156
5.2. <b>La requête directe : l'ordre</b> .....	156
5.2.1. La fonction de cadrage .....	159
5.2.2. L'ordre sous l'angle de la dimension sociale.....	161
5.3. <b>La requête indirecte</b> .....	163
5.4. <b>Les adoucisseurs (Softners)</b> .....	164
5.4.1. Les procédés substitutifs .....	165
- La modélisation .....	165
- La négation .....	167
- Les termes d'adresse .....	169
5.4.2. Les procédés additifs .....	175
- Les questions préliminaires .....	175
- Les justifications .....	177
<b>CHAPITRE 6 : ACTES DE LANGAGES ET SEQUENCES ENCADRANTES</b> .....	180
6.1. <b>Les séquences d'ouvertures</b> .....	181
6.1.1. Ordre du jour et activité de cadrage .....	182
6.1.2. Les procédés substitutifs .....	186
6.1.3. Opération de soufflage métadiscursif .....	188
6.2. <b>Les séquences de clôture</b> .....	190

6.2.1. Les pratiques de pré-clôture .....	191
6.2.2. La verbalisation de l'accord comme procédé de clôture .....	195
6.2.3. Justification et référence au temps .....	197
6.2.4. Les actes attestés en clôture .....	199
6.2.5. Les remerciements .....	200
6.2.6. Les salutations - « projets » .....	203
<b>CONCLUSION GENERALE</b> .....	2012
Bibliographie .....	219
Liste des tableaux et schémas.....	225
Conventions de transcription.....	226

---

## **INTRODUCTION GENERALE**

---

## Introduction générale

Dans le cadre de notre thèse de doctorat, nous proposons de pénétrer dans le champ de recherche « langue et travail » par l'observation et l'analyse des interactions verbales entre hommes et femmes en situation professionnelle et plus précisément lors de réunions de travail. L'intégration du facteur genre dans notre étude est une démarche sans précédent en Algérie et c'est ce qui participe à l'originalité de notre étude.

Notre recherche se fixe pour objectif de mieux comprendre comment les rapports de pouvoir s'expriment et se négocient entre locuteurs de sexes différents lors de réunions de travail. A cette fin, nous porterons une attention prépondérante à certains actes de langage dont l'emploi particulier est considéré comme un indice pertinent d'accomplissement d'un ordre interactionnel ou de ce qui est communément appelé en analyse interactionnelle : le rapport de place. (Kerbrat-Oreccioni, 1990)

Dans cette perspective pragmatique et à partir de l'observation des données et des formes récurrentes présente dans notre corpus, nous nous sommes intéressés aux actes de langage directifs et plus particulièrement aux demandes du faire (la requête et l'ordre) et aux demandes du dire (la question)<sup>1</sup>.

En nous appuyant sur les théories de l'analyse interactionnelle (notamment la pragmatique des interactions de Kerbrat-Oreccioni), nous avons interprété les actes de la demande comme des marqueurs de la relation verticale « des relationèmes verticaux<sup>2</sup> » plaçant en position de supériorité celui qui les produit. En effet, par le biais de ces actes de langage dont l'objectif est « de faire faire des choses à autrui (directifs) » (Searle, 1982 : 32), se construit un rapport de place entre celui qui exige et celui censé exécuter la demande.

Cette approche nous a également conduit à faire appel à la notion de face élaborée par Goffman (1987), et au concept de « face treating acts » issu de la théorie de la politesse linguistique (Brown et Levinson, 1987). Nous puiserons amplement de cette théorie qui est particulièrement féconde pour conceptualiser les rapports de place et de pouvoir au niveau du contenu pragmatique de l'interaction.

---

<sup>1</sup> Selon la classification des actes de la demande proposée par Kerbrat-Oreccioni (2009 : 84)

<sup>2</sup> Cf. travaux de Kerbrat-Oreccioni (1992)

Dans cette perspective, il s'agira d'articuler ensemble l'identité professionnelle et l'identité sexuelle de nos locuteurs dans le cadre d'échanges discursifs plus ou moins formels, ritualisés et soumis à des normes et enjeux professionnels particuliers.

L'hypothèse générale de notre travail est donc la suivante : le sexe des locuteurs peut être un élément configurant des pratiques discursives en situation de travail, ce qui contribuerait à établir et/ou à maintenir, en apparence parfois, une certaine supériorité des hommes sur les femmes faisant ainsi écho au modèle de la configuration sociale.

C'est donc sous cet angle que nous envisageons tout au long de cette étude, d'identifier et d'examiner, à partir de l'analyse des actes de la demande présents dans notre corpus, qui des hommes ou des femmes dominant l'interaction. Ce positionnement des interlocuteurs hommes et femmes sur l'échiquier taxémique de l'interaction verbale (Kerbrat-Orecchioni, 1990), ainsi que l'implicite socioculturel qui s'y rattache, seront au cœur de notre recherche.

### **Présentation du sujet de recherche :**

La présente étude porte sur la politesse linguistique dans les interactions verbales en entreprise. Le choix de l'entreprise comme environnement de recherche se justifie d'une part, par notre parcours professionnel qui nous a amené à exercer pendant de nombreuses années dans une grande entreprise Algérienne (SONATRACH) avant d'intégrer l'université en tant qu'enseignante chercheuse. D'autre part, il nous a semblé qu'une recherche « hors les murs » de l'université, offrait l'occasion de porter un regard nouveau sur les pratiques langagières en Algérie qui sont souvent étudiées dans des situations didactiques mais rarement en entreprise.

Pourtant, l'entreprise s'avère être un terrain particulièrement propice pour observer un large éventail « d'activités matérielles, pratiques sociales non langagières, manifestations pluri-sémiotiques (geste, parole, écriture) » (Boutet, Gardin, Lacoste, 1995 : 14).

En effet, et tel que nous tâcherons de le démontrer, les pratiques langagières au travail ne sont pas seulement des outils stratégiques exploités par les organisations pour améliorer leur fonctionnement et leur productivité ou des outils purement fonctionnels mais ils mettent au jour des dynamiques sociales bien plus complexes.

Comme le souligne Thuderoz, l'entreprise est un « lieu où des hommes et des femmes coopèrent entre eux, échangent en permanence avec la société qui les entoure. » (1997 : 4). En d'autres termes, l'entreprise en tant que contexte 'microcosmique', se fait le reflet des valeurs socioculturelles collectives et individuelles d'une société.

De ce fait, notre intérêt pour les interactions verbales en entreprise et spécifiquement les réunions de travail, réside principalement dans les multiples influences qu'elles subissent (économiques, financières, politiques, sociales ou culturelles) et les enjeux qu'elles mettent au jour (identitaires, relationnels ou professionnels). Ce qui en fait des situations de communication extrêmement dynamiques mais également asymétriques car les employés d'une entreprise entretiennent entre eux des relations dites « verticales » caractérisées par des « rapports de places », i.e. de pouvoir. Le pouvoir étant défini ici comme la possibilité de contrôler et de « manager » le comportement des autres et la capacité d'imposer sa volonté (Galbraith 1983 :2).

Cette vaste problématique des interactions verbales en entreprise sera ici abordée dans une perspective spécifique puisque nous proposons de nous centrer uniquement sur comment les rapports de places se construisent et se négocient entre locuteurs de sexe différent.

L'intérêt pour la question du genre découle d'une observation empirique que nous avons faite durant nos nombreuses années d'exercice dans l'entreprise. En effet, nous avons souvent constaté lors de réunions ou séances de travail, l'emploi différentiel (qualitatif et quantitatif) de certains actes de langage chez nos collègues hommes et femmes. En effet, nous avons remarqué que les femmes adoptaient souvent une façon de parler plus coopérative et consensuelle et utilisaient un ensemble de procédés pour ménager ou valoriser leur(s) partenaire(s) d'interaction. Cette prise de conscience tout à fait tangible de la corrélation entre le sexe des interlocuteurs et leurs stratégies discursives est restée longtemps au stade de constat personnel et ce n'est que quelques années plus tard, grâce à notre formation en science du langage, que nous avons pu porter un regard plus scientifique sur ce phénomène.

Ces procédés que nous avons observé relèvent essentiellement des principes de la politesse linguistique (formulation indirecte de certains actes de langage, formules réparatrices, modalisateurs, minimisateurs...etc). C'est justement par l'étude de ces propriétés du discours féminins dans le cadre d'une thèse, que nous souhaitons contribuer à une réflexion interdisciplinaire sur les pratiques langagières genrées en entreprise.

### **Problématique :**

L'articulation entre genre vs statut professionnel en entreprise est au cœur de notre réflexion. La problématique de notre thèse peut se résumer sous la forme des questions suivantes :

- Dans quelle mesure le sexe des locuteurs est-il un facteur configurant des rapports de pouvoir ou de place dans les interactions verbales en entreprise ?
- Comment le sexe des locuteurs s'articule-t-il avec leur statut professionnel en situation de travail ?
- Les hommes recourent-ils plus fréquemment à des actes de langages directifs et menaçants (des FTA) ? Ceci leur confère-t-il réellement une position haute dans la conversation ?
- Les femmes sont-elles plus « polies », mettant en œuvre un ensemble de procédés pour ménager ou valoriser leur partenaire d'interaction ? S'agit-il d'un signe de subordination ?
- Est-ce que les hommes et les femmes ont recours aux mêmes stratégies discursives pour construire ou négocier leur position lors d'interactions verbales en entreprise ?

Telles sont les interrogations fondamentales qui motivent notre recherche et auxquelles nous avons tenté d'apporter des éléments de réponse par une analyse minutieuse des réunions de travail auxquelles nous avons assisté et que nous avons enregistrées puis retranscrites.

Précisons que notre analyse adopte une approche purement interactionniste, et ne traite pas de l'égalité des sexes dans le langage (formes du langage dites discriminatoires ou véhiculant des stéréotypes sexuels).

## Plan de travail :

**La première partie** est un exposé des cadres théoriques de l'étude. Elle est articulée autour de deux chapitres :

Le **chapitre 1** offre une définition détaillée du cadre théorique de notre recherche, ce qui nous amènera à aborder les approches anthropologiques, interactionnistes, conversationnelles et sociolinguistiques qui nous aideront à construire notre parcours théorique.

Nous porterons un intérêt particulier au domaine de la pragmatique interactionniste, ce qui nous amènera à nous pencher sur la notion d'interaction, les types d'interactions, le rapport de places et les marqueurs de la relation interpersonnelle (les taxèmes<sup>3</sup>). Une part importante sera consacrée à la description des actes de langage car la pragmatique interactionniste repose sur l'étude du langage en acte, c'est-à-dire du «langage agissant et modifiant en permanence l'univers du discours : il n'y a pas de dire sans faire» (Kerbrat-Orecchioni, 1993 : 257).

Dans le **chapitre 2**, nous aborderons la question de la politesse sous trois perspectives différentes mais complémentaires : une perspective générale qui interroge d'un point de vue philosophique et sociologique le caractère social, éthique, culturel et universel de la politesse.

Une deuxième perspective rend compte de la dimension interactionniste de la politesse à travers les modèles théoriques de Brown et Levingson (1978 et 1987) et de Kerbrat-Orecchioni<sup>4</sup>(2005) et comprend une définition du « système de politesse » ainsi que de ses principaux procédés linguistiques. La théorie de la politesse linguistique sur laquelle ce travail s'appuie repose sur la notion de 'face' de Goffman (1987) qu'il s'agira de décrire. Nous tenterons de comprendre l'importance de cette notion dans l'élaboration et la projection de l'image de soi dans l'interaction. Nous nous intéresserons plus particulièrement aux procédés linguistiques de politesse (les adoucisseurs, en anglais *les softeners*) qui permettent d'adoucir la violence sociale que

---

<sup>3</sup> Le concept de "taxème" que nous décrivons en détail dans le chapitre 1 (section 1.5.6), est défini, du point de vue du fonctionnement de l'interaction, à la fois comme des indicateurs et des constructeurs de la relation interpersonnelle. (Kerbrat-Orecchioni, 1992)

<sup>4</sup> Bien qu'inspiré du modèle de Brown et Levinson (1978), celui de Kerbrat-Orecchioni introduit une dimension plus positive de la politesse et offre ainsi une palette plus élargie et donc plus riche des actes de langages constitutifs de la séquence polie.



constitue certains actes de langage tels que les ordres, les critiques, les réfutations, etc. (Brown et Levinson, 1978)

La dernière dimension de la politesse développée dans ce chapitre est celle du pouvoir. Cette dimension repose sur la conception foucauldienne qui définit le rôle de la (im)politesse comme un moyen de dominer (symboliquement) son interlocuteur.

Pour les besoins de notre recherche, nous évoquerons la corrélation entre pouvoir et politesse dans les échanges verbaux sous deux angles particuliers : le sexe des locuteurs en tant que : « source de pouvoir culturellement établie » (Holmes 1995: 17) ; et les rapports hiérarchiques qui caractérisent le contexte du travail et plus précisément l'entreprise.

**La deuxième partie** de notre thèse aura pour objectif de fixer les préalables théoriques sur l'objet d'étude et le type d'interaction devant être analysés : les réunions de travail en entreprise.

Un premier chapitre (**chapitre 3**) sera dédié à la description du domaine appelé « langage et travail » qui porte sur l'étude des pratiques langagières en situation professionnelle. Il y sera donc question des différents concepts et cadres théoriques de ce courant et de ses évolutions historiques. Ce point nous fournira les concepts et les repères essentiels pour l'analyse du langage au travail. Nous proposerons également un état des lieux sur les travaux réalisés en Algérie dans ce domaine.

Il sera également question dans ce chapitre, d'examiner les caractéristiques et les multiples fonctions des interactions au travail qui se déploient au sein des entreprises.

La conception interactionniste, praxéologique et sociale de la communication (Kerbrat-Orecchioni, 1990-1994) nous amènera à envisager les réunions de travail comme un événement de parole planifié et complexe, reconnaissable non seulement à ces frontières temporelles et spatiales mais également à sa fonction organisationnelle et à son cadre de participation multipartite faisant émerger un travail collectif reposant autant sur des activités de coopération que sur des activités de cadrage et de négociation. Nous évoquerons également les enjeux identitaires qui en découlent, ce qui nous amènera à nous pencher sur les dynamiques identitaires en jeu dans les situations de travail. Dans cette perspective, nous décrirons l'identité professionnelle, l'identité du point de vue interactionniste (l'ethos), et pour finir l'identité sexuelle.

Etant donné que notre étude porte sur les différences linguistiques entre les hommes et les femmes dans le contexte spécifique des réunions de travail, nous nous focaliseront particulièrement sur la question de l'égalité entre les femmes et les hommes au travail et nous proposerons un travail de recensement bibliographique qui apportera un éclairage sur la question du statut de la femme en Algérie dans le monde de l'entreprise.

Le dernier point de ce chapitre aura pour objectif de cerner les spécificités interactionnelles et institutionnelles des réunions de travail ce qui nous permettra de positionner notre étude par rapport à un état de l'art sur les réunions de travail en tant qu'objet d'étude pertinent et autonome qui nécessite un traitement à part entière.

Le **chapitre 4** porte sur la description de notre terrain de recherche en décrivant les spécificités sociolinguistiques des réunions de travail de notre corpus. Nous y décrirons également nos choix méthodologiques relatifs à la collecte et au traitement de données. Ce chapitre traitera également de la méthodologie de transcription des données orales enregistrées pendant les réunions de travail ainsi que la méthodologie d'analyse de ces mêmes données.

**La troisième et dernière partie** de la thèse sera consacrée à l'étude des pratiques interactionnelles de nos interlocuteurs hommes et femmes au sein des réunions de travail de notre corpus.

Elle est organisée en trois chapitres. Dans le premier (**chapitre 5**), il est question de présenter une analyse préliminaire faisant ressortir les méthodes, les spécificités du corpus ainsi que les critères d'analyse des phénomènes interactionnels et linguistiques récurrents et significatifs de notre corpus.

Les deux chapitres suivants (**chapitre 6, chapitre 7**) seront consacrés à l'exploitation des données, c'est-à-dire à l'analyse proprement dite des actes de langage directifs, dans le but d'apporter des éléments de réponse aux questionnements de départ.

Nous verrons, à travers une approche qui se veut explicative, de quelle manière les demandes de faire peuvent avoir une fonction stratégique dans la construction de la relation interpersonnelle et dans la réalisation de rapports de place entre les interlocuteurs hommes et femmes.

Dans la partie conclusive, nous faisons une présentation des résultats de la recherche à partir d'un rappel de notre problématique. Nous y abordons, par ailleurs, les limites de cette étude et les perspectives qu'elle ouvre.

## **PREMIÈRE PARTIE**

---

### *L'APPROCHE INTERACTIONNELLE DE LA POLITESSE*

---

# CHAPITRE 1

## L'ANALYSE DES INTERACTIONS VERBALES

---

La présente recherche relève du domaine de la pragmatique, et plus précisément de la pragmatique interactionniste, définie comme l'étude du langage en acte, c'est-à-dire du « langage agissant et modifiant en permanence l'univers du discours : il n'y a pas de dire sans faire. » (Kerbrat-Orecchioni 1993 : 257). Cette discipline, particulièrement vaste, dont l'objectif général est d'étudier "l'interaction humaine", est caractérisée par la pluralité et la multitude de ses approches. Tel que nous le verrons dans ce chapitre, la pragmatique interactionniste, à l'origine de rencontres pluridisciplinaires, réunit plusieurs champs théoriques et diverses approches méthodologiques qui ont pour caractéristique commune de s'intéresser au langage dans ses implications intersubjectives et sociales.

Par ailleurs, si l'investigation de la présente étude réunit explicitement des outils théoriques et méthodologiques assez divers, elle a comme axe conducteur et comme point de repère central la notion d'acte de langage. Nous verrons comment cette notion a évolué de la théorie classique (speech acts theory) vers l'approche interactionniste qui l'a enrichi et complexifié à la fois. Ce chapitre vise justement à expliciter certaines de ces hypothèses théoriques qui envisagent les actes de langage comme des expressions d'actions communicatives et sociales, et le locuteur qui les produit comme une entité autant psychique que culturelle. Nous présenterons également les différentes unités de l'interaction selon le modèle hiérarchique de Kerbrat-Orecchioni (1990 : 213) Nous verrons que ce modèle permet de rendre compte d'une infinité de discours avec un nombre fini de catégories de rang de grandeur décroissante.

Pour finir, nous aborderons la dimension interpersonnelle de l'interaction à travers les concepts de rapport de place et de taxemes, ces procédés d'ajustements sur lesquels reposent les négociations conversationnelles car, loin d'être définitivement figé et abstraitement déterminé, le rapport de places peut faire l'objet de négociation. L'intérêt que nous portons à la dimension relationnelle et interlocutive des interactions verbales et aux éléments contextuels (contexte physique et du contexte socioculturel), inscrit incontestablement notre thèse dans le courant moderne de la linguistique

interactionnelle dont l'une des caractéristiques les plus remarquables est de focaliser sur la dimension située de la parole en interaction. (située spatio-temporellement et socio-culturellement)

Il paraît donc clair que le fonctionnement des interactions ne peut être envisagé sans la prise en compte de ces éléments fondamentaux de la communication car, tel que le souligne Kerbrat-Orecchioni : « L'exercice de la parole, loin d'être simplement une forme "d'expression de la pensée", est une pratique collective, où les différents participants mettent en œuvre un ensemble de procédés leur permettant d'assurer conjointement la gestion du discours produit. » (1990 : 24).

### **1.1. Un courant transdisciplinaire**

L'analyse des interactions en tant que champs de recherche, ne concerne pas uniquement le domaine de la linguistique mais résulte du croisement de différents courants et disciplines unis d'une façon ou d'une autre par l'étude de l'interaction en situation. Ce champ transdisciplinaire<sup>5</sup> regroupe différentes approches dont le point commun se situe dans leur inspiration sociologique. La nature multidimensionnelle de l'analyse des interactions verbales fait de l'approche interactionnelle un domaine dans lequel convergent et s'influencent différentes disciplines : l'ethnographie de la communication, la microsociologie de Goffman, le modèle genevois, l'éthnométhodologie ou encore certains courants d'appartenance psychologique (telle que l'école de Palo Alto) et philosophique, qui ont apporté une forte contribution dans la compréhension du phénomène communicatif.

Dans ce qui suit, nous citerons, en nous référant à divers auteurs, les principales théories sociales qui ont contribué à la constitution de cette discipline. Les autres théories d'obédience psychologique ou philosophique ne seront pas développées étant donné que nous n'y aurons pas recours dans notre travail.

---

<sup>5</sup> Bon nombre d'auteurs ont souligné le caractère transdisciplinaire du champ de l'analyse des interactions. Nous pouvons évoquer entre autres Kerbrat-Orecchioni (1990), Traverso (1999) ou encore Baylon et Mignot (1999)

### 1.1.1. Les courants d'appartenance socio-anthropologique

#### *L'ethnométhodologie :*

L'ethnométhodologie est un courant de la sociologie né aux Etats-Unis dans les années soixante dont l'acte fondateur est l'ouvrage de Harold Garfinkel, *Studies in Ethnomethodology* de 1967. Ce courant préconise la description des méthodes et des stratégies mises en place par les membres d'une société afin de gérer des interactions de la vie quotidienne et de réaliser de façon ordonnée et reconnaissable des « actions sociales dans lesquels ils sont engagés ». En s'appuyant sur l'observation stricte des comportements des individus au cours de l'interaction, l'ethnométhodologie tente de mettre en évidence les règles de conduites et les routines par lesquels les participants donnent sens aux situations dans lesquels ils sont engagés. Selon Traverso, l'objet de recherche de l'ethnométhodologie s'assimile à la description « des méthodes utilisées par les individus pour réaliser des actes sociaux et donc pour donner du sens aux situations dans lesquelles ils sont engagés. » (1999 : 9)

Il s'agit en quelque sorte de mettre en évidence les implicites sociaux sous-jacents aux activités sociales quotidiennes, d'analyser "les logiques locales" des groupes sociaux appréhendés. Selon cette approche, les événements banals revêtent autant d'importance que les événements extraordinaires et sont de ce fait tout autant susceptibles de révéler des procédures de raisonnement. L'ethno-méthodologue se base donc sur le principe qu'il n'y a pas de coupure épistémologique entre connaissance pratique et connaissance savante.

L'ethnométhodologie, en tant qu'approche sociale, va par la suite, sous l'impulsion de Sacks et Shegloff, et en collaboration avec Jefferson se développer et consacrer un de ses volets à l'analyse des conversations « *conversation analysis*<sup>6</sup> ».

Baylon (1999) explique cette évolution par le fait que ce qui intéresse l'ethnométhodologue ce n'est pas l'individu isolé mais l'individu en interaction sociale et cette interaction s'effectue à l'aide du langage dans toute sa dimension (verbale ou non). C'est en ce sens que pour mettre à jour les normes qui sous-tendent les actions sociales des individus, le langage joue un rôle capital.

---

Le mot *conversation* peut être utilisé par certains théoriciens pour caractériser l'ensemble des échanges verbaux et fonctionner ainsi en terme générique.

### ***L'analyse conversationnelle :***

L'analyse conversationnelle constitue « le versant linguistique de l'éthnométhodologie. » et se base sur l'étude de « la séquentialisation, c'est-à-dire de l'ordre co-élaboré par les participants pour l'accomplissement de leurs actes». (Traverso 1999 : 09) C'est le caractère empirique de l'étude, l'intérêt pour les activités quotidiennes et la notion d'organisation qui conduit les éthnométhodologues à prendre la conversation comme objet d'étude. Sacks énonce clairement les motivations de ce choix dans ce passage: « Ce n'est pas par intérêt pour le langage ou pour quelque motif théorique que j'ai commencé avec des conversations enregistrées ; mais pour la simple raison que je pouvais travailler dessus, et les étudier maintes et maintes fois, et que par conséquent d'autres pouvaient examiner ce que j'avais étudié...» (Cité in Baylon, 1999 : 262)

Par ailleurs, la branche française et suisse de l'analyse conversationnelle considère ce champ d'investigation comme le prolongement de l'analyse du discours. Il s'agit, en effet, de considérer la conversation comme une unité transphrastique soumise à une cohérence interne particulière dont il faut dégager la (les) structure(s).

Sur le plan méthodologique et à l'instar de l'ethnographie de la communication, la démarche est empirique et inductive. L'investigateur devra analyser un corpus authentique qu'il aura au préalable enregistré et transcrit.

En se basant sur la description et l'analyse d'enregistrements d'interactions authentiques et leurs transcriptions, la tâche des conversationnalistes est d'observer la manière avec laquelle les interactants coordonnent leurs actions pour construire cet objet particulier qu'est la conversation. Autrement dit, il s'agit de mettre en exergue les différentes techniques employées pour gérer aussi bien l'organisation globale de l'interaction (comment celle-ci est introduite, développée et clôturée ?), que son organisation locale (la distribution des tours de parole entre les participants et les règles qui les régissent). Ces deux types d'organisations dépendent aussi bien du contexte physique et du contexte socioculturel.

Dans notre recherche, nous puisons copieusement des outils fournis par l'analyse conversationnelle, notamment pour analyser les mécanismes conversationnels, examiner des structures formelles ainsi que les propriétés du déroulement de nos

interactions à partir d'un certain nombre de séquences : les activités d'ouverture ou de clôture, l'organisation des tours de parole, l'organisation des activités réparatrices, l'initiation et la gestion du thème conversationnel, etc.

### ***L'ethnographie de la communication :***

L'ethnographie de la communication rejette la notion de compétence linguistique (élaborée par Chomsky) au profit de celle de compétence communicative ; celle-ci intégrant toutes les composantes (linguistique, discursive, socioculturelle ...) de la communication. C'est ainsi que Hymes, a critiqué le modèle chomskyen de la compétence et a développé la notion de « compétence de la communication ». Ce courant accorde également au contexte physique et socioculturel un rôle important qu'il s'agit de prendre en compte pour comprendre les fonctionnements interactionnels.

Hymes et Gumperz portent un intérêt particulier au changement de code ou de style par rapport aux différentes situations au sein desquelles se déroule l'interaction. Leur démarche repose sur l'analyse de « la situation où est employée le langage, pour observer la façon dont l'évènement de communication est interprété par les acteurs et sur la base de quels indices.»<sup>7</sup>.

Dans cette perspective, Hymes a mis au point le fameux modèle SPEAKING proposant un inventaire des composantes de la situation d'interaction. Il permet de lier les formes de comportement langagier aux groupes sociaux, aux statuts, aux circonstances de la communication, et à la culture dans laquelle l'échange se déroule. Ainsi, tout sujet engagé dans une interaction met en œuvre une compétence de communication qui lui permet de comprendre et de se faire comprendre des autres. Pour l'ethnographie de la communication, la perspective est aussi interculturelle et vise à relever les variations culturelles qui affectent les comportements communicatifs. Selon Kerbrat-Orecchioni, l'ethnographie de la communication se donnerait pour objectif «la construction d'une théorie de la parole comme système culturel dans une société donnée.» (1990 : 60)

Sur le plan méthodologique, cette approche, appuyée essentiellement par Gumperz, use d'une démarche « inductive, empirique et naturaliste » puisqu'il s'agit

---

<sup>7</sup> Traverso, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.Cit.P.11



avant tout d'un travail de terrain grâce auquel les éléments de communication sont observés en situation et dans leur milieu naturel. En d'autres termes, il s'agit de partir d'une analyse d'échanges langagiers attestés pour déboucher sur une théorisation.

Enfin, et pour conclure, nous dirons que l'ethnographie de la communication, de part ses nombreux apports théoriques et méthodologiques mentionnés supra, a largement contribué à l'émergence et à la formation de l'interactionnisme, notamment en développant des outils pour dégager et analyser l'ensemble des normes qui sous-tendent le fonctionnement des interactions dans une société donnée. C'est pour cette raison que nous puiserons abondamment dans ce répertoire théorique ; de même que nous accorderons un intérêt particulier aux concepts Goffmaniens de figuration (*Face work*), qui apportèrent beaucoup au domaine de la politesse linguistique.

### ***La microsociologie de Goffman :***

Goffman<sup>8</sup> a apporté une large contribution à la littérature interactionniste « qui ne serait pas actuellement ce qu'elle est sans ce ferment qu'à été l'œuvre de Goffman. » (Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 66) Il est notamment, à l'origine des théories sur la politesse et les rituels conversationnels que nous développerons largement dans le chapitre 2 ainsi que dans la partie analyse de notre recherche.

Cette approche de Goffman met en évidence les normes comportementales des acteurs en société et met à l'honneur la notion de "*Face work*". Celle-ci permet de rendre compte de l'importance des rituels dans toute communauté sociale et linguistique.

Cherchant avant tout à représenter "un rôle", les participants à une interaction s'attachent à faire bonne figure mutuellement et à préserver leur face respective, ce qui correspondrait à "l'image positive du moi". Cette face peut être menacée, perdue ou au contraire sauvée et protégée par des actions ritualisées. Aussi, des actes comme les salutations, l'excuse ou encore le remerciement contribuent-ils à équilibrer l'interaction.

Cette gestion des faces se réalise, d'après Goffman, par deux types de rituels : les rituels réparateurs et les rituels confirmatifs. La première catégorie a pour fonction de réparer ou d'amadouer une offense. La deuxième catégorie concerne le maintien et la

---

<sup>8</sup> Erving Goffman, sociologue russe, se spécialise très tôt dans l'étude des rituels sociaux et de la conversation. L'originalité de son œuvre se fonde sur une conception théâtrale des rencontres sociales qui sont considérées comme hautement ritualisées et obéissant à une "grammaire" implicite.

confirmation de la relation qui existe entre les interactants.

C'est sur la base des travaux de Goffman que des linguistes tels que Brown et Levison et plus tard Kerbrat-Orecchioni ont pu développer la théorie de la politesse linguistique qui est au centre de notre analyse et que nous développons largement dans le chapitre 2.

### **1.1.2. Les courants d'appartenance linguistique**

L'analyse des interactions a apporté au sein de la linguistique une empirie nouvelle dans le discours en interaction. Elle a ainsi contribué à élargir le champ d'investigation traditionnel de la linguistique vers une forme de conversion à des problématiques externes, d'obédience plus socio-psychologique que linguistique<sup>9</sup>. De la même façon, les problématiques interactionnistes trouvent légitimement leur place dans un champ linguistique ouvert par l'intégration de questions relatives à l'usage du langage.

Dés lors, un nouveau champ d'étude s'installe : l'approche interactionnelle. Mais comme le souligne Kerbrat-Orecchioni : « la linguistique interactionniste n'est pas née ex-nihilo » (1990 :09). Elle est le point d'aboutissement d'une évolution de la linguistique. Cette linguistique qui, avec des avancées théoriques telles que l'énonciation et la pragmatique, a pu élargir son domaine et déboucher sur la prise en considération, en milieu naturel, des divers types d'échanges verbaux des plus banals aux plus fortement institutionnalisés.

Labov (1976) aura un impact notable sur l'évolution de la sociolinguistique. Il sera celui qui ouvrira les sciences de la langue à la pratique de terrain et permettra par cela même, l'observation du langage dans son contexte socioculturel et dans des situations réelles et authentiques.

Contrairement à la linguistique, la sociolinguistique se fixe comme objectif l'étude de plusieurs phénomènes tels que les situations de contacts entre les langues et ses conséquences (bilinguisme, code switching, diglossie...) ou encore, comme nous le

---

<sup>9</sup> A ses débuts, la linguistique avait « pour unique et véritable objet, la langue envisagée en elle-même et pour elle-même. » (Saussure, 1994 : 376), sans prendre en charge la dimension sociale du langage et de ce fait l'étude de son utilisation concrète : la parole. Le linguiste français Antoine Meillet va s'opposer à cette conception réductrice de l'objet de la linguistique et insistera sur la nécessité de prendre en compte le caractère social de la langue. Il écrira : « du fait que la langue est un fait social, il résulte que la linguistique est une science sociale, et le seul élément variable auquel on puisse recourir pour rendre compte du changement linguistique est le changement social. » (Antoine Meillet, in Calvet, 1998 : 08).

verrons, les activités langagières produites dans diverses situations communicatives.

Parmi les différentes approches qui prendront forme au sein de la sociolinguistique, Gumperz développe au début des années 80, une sociolinguistique interactionnelle dont l'objectif est en particulier l'étude des façons de parler et des stratégies rhétoriques mises en œuvre par des locuteurs d'origines sociales et ethniques différentes<sup>10</sup>. Cette sociolinguistique s'intéresse à des séquences d'interaction verbale situées, à l'aide de deux outils méthodologiques principaux : l'observation participante et la méthode interprétative.

D'autres approches se développeront au sein de la sociolinguistique, Baylon et Mignot (1996) évoquent l'analyse des conversations ou, en d'autres termes, l'étude des différentes activités langagières qui peuvent se dérouler dans divers lieux dans une société donnée : « Une partie de la sociolinguistique veut appréhender le langage tel qu'il est dans les communications sociales qui tissent la vie de tous les jours. Pour elle, les échanges langagiers les plus ordinaires de la vie quotidienne sont des activités socialement structurées que la sociolinguistique peut constituer en objet d'étude. » (Baylon et Mignot, 1996 : 201)

L'influence de ces travaux sur le champ linguistique a conduit au développement d'études détaillées sur les différents niveaux d'organisation de l'interaction : organisation des paires adjacentes ou des séquences d'actions, organisation de tour de parole, organisation globale de l'interaction et organisation thématique. Ses études se caractérisent par une description fine et précise des formes d'organisations propres aux interactions, à partir de transcription détaillée d'interactions authentiques. L'analyse des interactions verbales a aussi permis de dépasser les lacunes rencontrées par la théorie des actes de langage issue d'Austin et de Searle qui a négligé la prise en compte de la dimension séquentielle de la conversation, ce qui empêchaient son intégration dans les modèles linguistiques. Nous y reviendrons plus loin.

---

<sup>10</sup> Dans son ouvrage intitulé "Sociolinguistique interactionnelle", Gumperz s'est intéressé premièrement aux phénomènes d'alternance codique d'une communauté à l'autre (perspective interculturelle), mais aussi à l'intérieur d'une même communauté. Ultérieurement, c'est vers une approche interactionnelle que se sont développées ses recherches.

L'analyse des interactions verbales constitue maintenant une discipline scientifique de plein droit au sein des sciences du langage et ses objets empiriques et ses concepts théoriques sont désormais reconnus. Sa vitalité au niveau international, en particulier aux États-Unis, et dans certains pays européens (France, Allemagne, Grande Bretagne, Italie,...) est attestée par les nombreuses publications et colloques qui se déroulent régulièrement et par la collaboration interdisciplinaire qui existe pour l'approfondissement de certains aspects de son programme de recherche.

Dans le cadre de notre recherche, nous nous appuyons sur une approche linguistique largement inspirée par les travaux de l'équipe de Lyon de Kerbrat-Orecchioni dont les recherches se basent sur différents axes, en particulier ceux de l'analyse du discours et de l'analyse conversationnelle, des actes du langage, et de la théorie des faces. Il s'agit d'une approche particulièrement riche et diversifiée qui vise à faire le lien entre ces différentes théories. L'ouvrage de Kerbrat-Orecchioni, *les Interactions verbales* (T1, T2, T3) est le premier ouvrage de synthèse en français dans l'étude des interactions verbales. C'est essentiellement à partir de ces riches travaux que nous avons établi le cadre théorique de notre recherche, notamment le modèle de Brown et Levinson dans sa version revisitée par Kerbrat-Orecchioni qui nous permis de rendre compte du fonctionnement de la politesse et de la "figuration" (face work) au niveau des réunions de travail de notre corpus. Nous en parlons en détail dans le prochain chapitre.

## **1.2. La structure de l'interaction**

L'interaction est une suite de tours de parole, régie non seulement par des règles d'alternance, mais aussi par des règles de cohésion (cohésion au niveau syntaxique, sémantique, pragmatique).

Kerbrat-Orecchioni souligne à ce sujet que : « Pour qu'on ait affaire à une seule et même interaction, il faut et il suffit que l'on ait un groupe de participants modifiable mais sans rupture, qui dans un cadre spatio-temporel modifiable mais sans rupture, parlent d'un objet modifiable mais sans rupture. » (1990 : 216).

Pour Goffman : « Par une interaction, on entend l'ensemble de l'interaction qui se produit en une occasion quelconque quand les membres d'un ensemble donné se trouve en présence continue les uns des autres ; le terme "une rencontre" pouvant aussi

convenir » (1973 : 23).

Par ailleurs, la conversation n'est pas seulement une succession de « tours de parole ». A un niveau moins superficiel, c'est une organisation hiérarchique d'unités de différents « rangs », emboîtées les unes dans les autres et dont la composition obéit à certaines règles de cohérence interne.

Le "modèle hiérarchique" proposé par l'école de Genève (Roulet et al. 1985) et revisité par Kerbrat-Orecchioni (1990) permet de visualiser les relations entre les différents constituants de l'interaction et sa structure globale. Ce modèle comporte cinq unités conversationnelles : trois unités dialogales — (l'interaction, la séquence et l'échange), et deux unités monologiques (l'intervention et l'acte de langage).

Ces unités, plus ou moins grandes, sont reliées dans un système d'interdépendance, obéissant à des règles plus ou moins contraignantes, imposées par la grammaire interactionnelle : « Les conversations se présentent comme une architecture complexe et hiérarchisée, fabriquée à partir d'unités relevant de rangs différents, et qui sont emboîtées les unes dans les autres selon certaines règles d'organisation [...].

Un tel modèle peut être dit hiérarchique, dans la mesure où les différents constituants entretiennent des relations d'inclusion et de subordination (une conversation n'est pas simplement une "chaîne directionnelle" d'éléments qui ne seraient liés entre eux que par des relations d'ordre et de distance syntagmatique), et fonctionnel, dans la mesure où les unités pertinentes à ce niveau sont dotées de fonctions ("illocutoires" et "interactives") » (Kerbrat-Orecchioni 1990: 211-212).



Schéma 1 : Le modèle hiérarchique à cinq rangs de Kerbrat-Orecchioni (1990 : 213).

Ce modèle a pour but de mettre en lumière la structuration de l'interaction par un rendu systématique des structures discursives monologiques et dialogiques.

Nous allons présenter ici succinctement les différents rangs qui constituent l'interaction :

- 1) *La séquence* : On appelle « séquence » un ensemble d'échanges qui fonctionnent sur une même thématique (critère sémantique). Elle est définie comme « un bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique et/ou pragmatique » (Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 218). Les séquences que nous étudierons en détail sont les séquences d'ouverture et de clôture qui sont fortement ritualisées contrairement au corps de l'interaction dont la structure est beaucoup moins stéréotypée.
- 2) *L'échange* : Constitué en principe de deux interventions au moins, l'échange est « la plus petite unité dialogale.» (Moeschler, 1982 : 153). Il comporte une intervention initiative et une intervention réactive, qu'on appelle aussi « paire adjacente », dont l'exemple le plus souvent cité est celui de la paire *question-réponse*. Un échange peut ne comporter qu'une intervention. C'est le cas quand l'intervention (initiative ou réactive) est réalisée par un comportement non verbal (hochement de tête, etc.), mais aussi quand l'intervention initiative ne reçoit aucune réaction (on parle alors d'échange tronqué).
- 3) *L'intervention* : L'intervention est une unité monologique qui est définie comme étant la contribution d'un locuteur à un échange. Ainsi, à chaque changement de locuteur, il y a changement d'intervention. L'intervention est constituée d'actes de langage dont *un acte directeur*, pivot de l'intervention dans le sens où il lui donne sa valeur pragmatique dominante, et *un acte ou des actes subordonnés facultatifs*, à fonction variable. Dans nos corpus, les interventions sont la plupart du temps des interventions courtes dans lesquelles il est relativement facile de distinguer l'acte directeur et les actes subordonnés.
- 4) *L'acte de langage* : Il s'agit de l'unité minimale monologique, difficilement définissable pour plusieurs raisons, notamment parce que les frontières séparant les différents actes de langage sont floues (il est parfois difficile de distinguer

la requête de l'ordre, le conseil de la suggestion, etc). De plus, le contexte est primordial pour rendre compte de la valeur des actes de langage. C'est pourquoi nous analyserons les actes de langage (la requête, l'ordre, la question,) non pas d'une manière indépendante mais en lien avec les échanges qui les contiennent et en situation.

Les différents rangs de l'interaction que nous venons de décrire, mettent en évidence comment la parole est organisée et co-élaborée par les participants, ce qui rend leurs actions dans les interactions plus intelligibles.

Dans le cadre de notre recherche, nous focaliserons sur deux structures : Les séquences encadrantes et les actes de langage. Nous en décrivons les spécifiques structurelles et fonctionnelles dans ce qui suit.

### **1.3. Les séquences d'ouverture et de fermeture**

De nombreux travaux<sup>11</sup> ont mis en évidence la séquentialisation de l'interaction et ont permis de considérer trois moments clés dans l'interaction : l'ouverture, le corps et la clôture. Tel que le souligne Roulet et al.: « toute incursion [définie comme une interaction verbale délimitée par la rencontre et la séparation de deux locuteurs] peut s'analyser à un premier niveau en trois constituants : un échange subordonné à fonction d'ouverture de l'incursion, un échange principal à fonction de transaction [qui correspond au corps de l'interaction], et un échange subordonné à fonction de clôture.» (1985: 23)

Les séquences d'ouverture et de fermeture jouent un rôle déterminant dans l'organisation de la structure globale de l'interaction. En effet, ces séquences nous aident à mettre en évidence le « script » général - le squelette - de l'interaction ainsi que les différents scénarios propres à chaque type d'interaction<sup>12</sup>. L'ouverture et la clôture de l'interaction permettent l'entrée en contact des locuteurs et leur séparation (Traverso, 1996). Elle constituent des pratiques discursives quasi indispensables pour chaque type d'interaction (Sacks et al., 1983 ; Gulish & Mondada , 2001).

---

<sup>11</sup> Voir pour l'ouverture de l'interaction Schegloff (1968), et pour la clôture Schegloff et Sacks (1973).

<sup>12</sup> L'analyse des réunions de travail de notre corpus fera justement ressortir les spécifiés liés à ce type d'interaction professionnelle. Ce point sera décrit dans le chapitre 5, section 5.3.

Au sein de l'interaction, les séquences d'ouverture et de clôture sont comme le souligne Kerbrat-Orecchioni fortement ritualisées : « ce qui signifie à la fois qu'elles ont une fonction essentiellement relationnelle, et une structure fortement stéréotypée » (1990 : 220)

- **L'ouverture de l'interaction** est une séquence bien marquée et qui reflète clairement les rituels propres à chaque culture, chaque langue et chaque société. Elle comprend généralement les salutations des interactants et peut faire l'objet d'autres actes facultatifs (manifestation de cordialité, expression du plaisir éprouvé à cette rencontre,...). C'est au cours de cette séquence que les interactants opèrent une prise de contact physique et psychologique et une première mais décisive définition de la situation d'interaction (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 37).
- **Le corps de l'interaction** renferme des séquences au nombre et à la longueur variables. Si l'organisation de l'ouverture et de la clôture est plus de nature pragmatique, celle du corps de l'interaction est généralement de nature thématique avec des glissements d'un thème à l'autre (Traverso, 1996 : 19).
- **La clôture** de l'interaction fait figure de fermeture de la communication menant à la séparation des interactants. Il s'agit d'annoncer et d'organiser de manière harmonieuse la fin de la rencontre notamment au moyen d'échanges à fonction « euphorisante » (évaluation positive de la rencontre, excuse et justification du départ, remerciement, vœux, salutations et promesses de se revoir,...) (Kerbrat-Orecchioni, 1999 : 37). Les participants annoncent la fin de l'interaction par différents procédés et actes rituels afin de rendre la séparation et l'achèvement de l'interaction le moins brusque possible.

Dans le cadre de cette recherche, nous consacrerons un chapitre entier à l'analyse des séquences encadrantes des réunions de travail de notre corpus. (Cf. chapitre 7)

Nous nous intéresserons particulièrement à l'organisation de ses séquences au prisme de la question du genre. (Différences linguistiques entre les hommes et les femmes)



## **1.4. Les actes de langage :**

L'analyse des interactions verbales défend l'idée que «les conversations sont constituées, au niveau basique, non pas d'unités informationnelles, mais d'actes de langage» (Kerbrat-Orecchioni 1990 : 211). A travers le modèle hiérarchique décrit plus haut, les actes de langage ne sont plus envisagés comme des entités abstraites et isolées du texte interactionnel. Ils sont au contraire insérés dans une organisation structurale et hiérarchique à l'intérieur de laquelle ils représentent les unités verbales les plus petites et les plus basiques à la fois.

### **1.4.1. De la théorie classique à l'approche interactionniste**

Les théoriciens anglo-saxons qui se sont attachés à introduire en linguistique la notion des actes de langage ont mis en évidence le fait, jusque-là inédit, que le locuteur a le pouvoir verbal non seulement de représenter symboliquement la réalité qui l'entoure (en obéissant à des conditions de vérité), mais aussi de produire du réel à travers ses paroles, d'agir sur le monde extra-linguistique par son comportement langagier. Ainsi, la prise de parole est considérée comme un dire qui réalise ou permet de réaliser un faire (une action) dans un contexte donné, lorsque certaines conditions sont rassemblées : « Les actes de langage [...] sont les unités minimales de base de la communication linguistique. [...] Une théorie du langage fait partie d'une théorie de l'action, tout simplement parce que parler est une forme de comportement régi par des règles.» (Searle 1972 : 52-53).

Austin est considéré comme un des fondateurs de la théorie des actes de langage «speech act » et la découverte du performatif est l'une de ses contributions aux fondements de cette théorie. Austin développe alors une analyse en trois catégories d'actes réalisés par toute proposition discursive :

- l'acte locutoire, qui comprend la production d'une expression verbalisée et signifiante. C'est l'acte de dire quelque chose ;
- l'acte illocutoire, qui est l'acte accompli (performé) et par lequel une action est réalisée : j'accomplis une question en employant un interrogatif, un ordre en employant un impératif...etc.
- l'acte perlocutoire qui correspond à l'effet produit par l'acte illocutoire sur

l'interlocuteur. En posant une question, on peut s'attendre, au niveau perlocutoire, à toute une série de réactions possibles : obtenir soit la réponse demandée, soit une non-réponse<sup>13</sup>.

Ainsi, postuler que les actes de langage représentent la forme la plus élémentaire d'action sociale, c'est envisager le langage au sein d'une "théorie de l'action"<sup>14</sup>. En d'autres termes, c'est faire des locuteurs de véritables acteurs qui "font en disant", qui "performent" à travers leurs énoncés des actes susceptibles de modifier la réalité conversationnelle, et à fortiori relationnelle et sociale. Il y a lieu de souligner que certains actes sont mieux adaptés à provoquer un comportement, une conduite ou une action chez l'interlocuteur que d'autres. C'est notamment le cas des actes directifs que nous traiterons dans la partie analyse de notre travail.

Un autre fondateur de ce domaine est Searle, qui a développé sa théorie sur l'hypothèse de Austin. Il a indiqué que parler une langue, c'est d'abord réaliser des actes de langage, et que ces actes sont en général rendus possibles par l'évidence de certaines règles régissant l'emploi des éléments linguistiques : « Comme Austin, Searle considère que tout énoncé linguistique fonctionne comme un acte particulier, c'est-à-dire, il vise à produire un certain effet et à entraîner une modification de la situation interlocutive. » (Kerbrat-Orecchioni 2001 :16). Ainsi, la force illocutoire d'un acte de langage manifeste sa valeur dans la communication.

#### **1.4.2. La taxinomie des actes de langage de Searle**

À la suite d'Austin (1970), Searle (1982) propose une taxinomie non exhaustive des actes de langage ancrée sur les valeurs sociales de l'énonciation. Cette classification, qui se veut universelle, se fonde sur l'intention ou le but illocutoire, sur ce que les locuteurs font du langage. Les conditions de réalisation des actes de langage, la direction d'ajustement et l'état psychologique occupent par ailleurs une place essentielle dans la dite taxinomie. Il convient ici de préciser que c'est à partir de cette classification des actes illocutoires de Searle que Brown et Levinson (1978) ont développé le concept d'acte menaçant pour la face (*Face threatening act*). Nous y

---

<sup>14</sup> Sur la "théorie de l'action" dans une perspective interactionnelle, voir Bange (1992 : 3).

reviendrons dans le chapitre 2.

Searle (1972) distingue cinq valeurs illocutoires : les assertifs, les directifs, les promissifs, les expressifs et les déclaratifs.

- La catégorie des assertifs est composée des actes à travers lesquels le locuteur émet un jugement sur un fait.
- Les actes illocutoires promissifs engagent le locuteur à réaliser une action dont il a pris la responsabilité. L'exemple type étant la promesse.
- Les actes déclaratifs servent à formuler une décision en faveur ou à l'encontre de quelqu'un ou d'un fait. Ils sont potentiellement liés à l'exercice du pouvoir mais n'en constituent pas le seul domaine d'usage.
- Les actes expressifs révèlent l'état psychologique du locuteur face à l'allocataire. Les exemples types sont : l'excuse, le remerciement, le regret et le souhait.
- Les actes directifs se définissent comme des actes visant à faire exécuter une action ou à faire produire un comportement chez un individu.

Cependant, les barrières catégorielles entre les valeurs illocutoires sont étanches et relèvent davantage du processus interprétatif et de la situation de communication. Ce qui a amené le même Searle (1982) à développer plus tard la théorie des actes de langage indirects selon laquelle : un même acte peut se réaliser sous l'apparence d'un autre ou qu'un même acte peut véhiculer plusieurs valeurs illocutoires.

Tel que le souligne Kerbrat-Orecchioni, dans le cas d'actes de langage indirects, dire, c'est faire plusieurs choses à la fois ou dire, c'est faire une chose sous les apparences d'une autre ; c'est-à-dire qu'un même acte de langage peut recevoir un grand nombre de réalisations différentes, et une même structure peut exprimer des valeurs illocutoires diverses. En discours, les énoncés peuvent comporter plusieurs valeurs superposées qui peuvent entretenir divers types de relations.

Cette observation est d'autant plus pertinente lorsqu'il s'agit d'analyser les dérivations allusives et les stratégies d'évitement ou de réparation présents dans certains types d'échanges. Ces procédés sont liés au principe de politesse et de rapport de place. Nous aborderons en détail cette question dans la dernière partie de ce chapitre.

### 1.4.3. L'étude des actes de langage en contexte

Dans le prolongement de la réflexion classique des *speech acts*, nombreux sont les linguistes relevant de la "pragmatique interactionniste " qui ont réintégré dans leur méthodologie la notion d'acte de langage, en tant que concept descriptif pertinent et efficace dans la compréhension du fonctionnement de la communication. Les linguistes interactionnistes ont toutefois renouvelé la conception de l'activité linguistique et élargi considérablement la perception des actes de langage, observés désormais dans leur contexte naturel, celui des conversations. Kerbrat-Orecchioni explique à ce sujet : «Il est certain que la découverte et l'exploration progressive de ce nouveau champ d'investigation qu'est l'analyse conversationnelle (ou plus largement, l'analyse des interactions verbales) constitue pour la pragmatique l'événement majeur de ces deux dernières décennies ; événement dont on ne peut pas dire qu'il ait relégué dans les poubelles de l'histoire la notion d'acte de langage, mais qui a sans nul doute entraîné et favorisé certaines révisions à son sujet» (1995: 8).

Parmi les principaux "réaménagements" apportés à la théorie classique des actes de langage, il y a la prise en compte du contexte comme notion centrale dans l'analyse des actes de langage qui ne sont plus envisagés comme des énoncés isolés et autonomes, mais comme des moments intégrés dans le texte interactionnel et déterminés également par des facteurs situationnels .

L'analyste possède désormais un outil indispensable et très efficace, le corpus authentique, c'est-à-dire la collecte de données conversationnelles naturelles, enregistrées et minutieusement transcrites. Il s'agit d'une véritable innovation méthodologique apportée par la pragmatique interactionniste, consistant à proposer des hypothèses à partir de l'observation empirique des actes de langage en milieu naturel ; l'utilisation d'exemples artificiels s'étant avérée peu satisfaisante pour rendre compte de la réalité pragmatique, quand elle ne la réduit ou ne la déforme pas dangereusement.

Une approche indispensable à la description et à la compréhension du fonctionnement des actes de langage, envisagés comme des manifestations du comportement conversationnel des locuteurs : « L'analyse des interactions repose sur

une méthode inductive : elle part des données en cherchant à identifier des comportements interactionnels récurrents, pour en proposer des catégorisations et formuler des généralisations. La démarche est résolument descriptive. Elle se fonde sur l'observation, l'enregistrement et la transcription minutieuse d'interactions authentiques » (Traverse 1999: 22).

Ainsi, "contextualiser" les actes de langage consiste à leur reconnaître une valeur interactive, à peine abordée par la théorie classique. La valeur illocutoire d'un acte de langage cohabite avec sa valeur interactive mais il ne faudrait pas confondre les deux valeurs. Kerbrat-Orecchioni souligne à ce propos qu'il faut distinguer pour tout énoncé : « ses caractérisations illocutoire (valeur qu'il possède hors contexte en vertu de ses propriétés linguistiques), vs interactive (valeur qu'il reçoit en contexte, en relation avec les actes précédents — fonction "rétroactive" — et subséquents — fonction "proactive"» (1990 : 230)

De plus, comme l'allocutaire est également très actif, produisant à son tour presque systématiquement une réaction à l'acte initié, les actes de langage, et plus particulièrement les actes rituels, sont désormais difficilement envisageables sans la prise en considération non seulement du contexte, mais aussi de leur environnement cotextuel, c'est-à-dire de l'intervention qui les précède ou leur succède. En d'autres termes, «dire, c'est faire, mais c'est aussi faire faire» (Kerbrat-Orecchioni, 1990: 11)

En conséquence, les actes de langage sont de plus en plus abordés comme des objets co-construits, produits complexes de la dynamique interactive des partenaires engagés dans un échange verbal.

#### **1.4.4. Les valeurs socioculturelles des actes de langage**

Le langage n'est pas seulement un instrument de communication, c'est aussi un ordre symbolique où les représentations, les valeurs et les pratiques sociales trouvent leurs fondements. Hymes et Gumperz <sup>15</sup> attirent l'attention sur l'intérêt d'une observation systématique des différences conversationnelles envisagées en étroite relation avec

---

<sup>15</sup> Nous évoquons le courant de recherche *ethnographie des communications* de Hymes et Gumperz en page 24 (Cf. section 1.1.1)

l'organisation socio-culturelle d'une communauté discursive : « Nous avons l'habitude de considérer le sexe, l'ethnicité et la classe sociale comme des paramètres donnés et comme des limites à l'intérieur desquelles nous produisons nos identités sociales. L'étude du langage comme discours interactionnel montre que ces paramètres ne sont pas des constantes allant de soi mais sont produits dans un processus de communication. Pour traiter les problèmes d'identité et leurs rapports aux divisions sociales, politiques et ethniques il nous faut donc analyser les mécanismes communicatifs dans lesquels ils surgissent » (Gumperz 1989b : 7).

La variation peut toucher la valeur socio-relationnelle et la signification culturelle des actes de langage, comme elles apparaissent à travers leur implication dans le système de politesse, leurs enjeux interpersonnels ou leur poids émotionnel, tels qu'ils sont vécus et interprétés par les locuteurs de chaque communauté<sup>16</sup>. Comme le constate Kerbrat-Orecchioni (1994 : 28) : « ce sont non seulement les comportements eux-mêmes qui varient mais aussi, corrélativement, leur interprétation et les valeurs qu'une société donnée attache à un comportement donné ».

Les actes de langage présentent donc, leurs caractéristiques universelles mises à part, des variations à tous les niveaux de leur fonctionnement : variations illocutoires, conversationnelles et socio-relationnelles. Cette perspective constitue un apport très riche à l'amélioration de la connaissance que l'on peut avoir d'une culture donnée et de ses variations sociolectales et idiolectales - variations étroitement liées à des facteurs socioculturels et qui affectent le fonctionnement des actes de langage. Plusieurs travaux ont démontré que le sexe des locuteurs fait partie des variations communicatives qui reflètent des caractéristiques très révélatrices du système de valeurs d'une société et que certains actes de langage, à travers l'action qu'ils permettent d'accomplir, révèlent de façon particulièrement significative, le lien entre la langue et le sexe.

Dans le cadre de notre recherche, notre but sera justement de dégager aussi bien les similarités que les différences dans la réalisation des actes de langage chez nos interlocuteurs hommes et femme ; ce qui nous amènera à questionner les normes et les représentations socio-culturelles qui sous-tendent le fonctionnement des interactions

---

<sup>16</sup> Nous évoquerons dans le chapitre 2 l'imprégnation culturelle des actes de langages, essentiellement les actes rituels sur lesquels repose la politesse.

verbales en Algérie et plus précisément dans le monde de l'entreprise.

Dans la partie qui suit, il sera question de définir la nature interactive et interpersonnelle de l'interaction et de nous pencher sur la notion de contrat de parole en tant qu'élément configurant de l'interaction et des rôles interactionnels des locuteurs.

## **1.5. La dimension interpersonnelle des interactions verbales**

Le mot *interaction* est une juxtaposition de deux termes, ce qui implique une double démarche : inter, une démarche relationnelle ; action, une démarche active. C'est cette définition que l'on retrouve chez Vion lorsqu'il définit l'interaction comme : « toute action conjointe, conflictuelle et/ou coopérative, mettant en présence deux ou plus de deux acteurs » (2000 :17).

En effet, l'interaction, c'est d'abord un type particulier de texte oral qui se construit collectivement dans un contexte déterminé. Elle a pour principale caractéristique d'être une pratique collective mettant en scène des individus en co-présence qui échangent des informations (volontairement ou pas) par des canaux divers (auditif ou visuel).

Dans cette perspective, Kerbrat-Orecchioni explique que: « Une part importante du matériel produit au cours de l'interaction se justifie surtout par sa valeur relationnelle (quête d'un rapprochement ou d'une suprématie, souci de protéger sa face, de ménager celle d'autrui, ou de la lui faire perdre...), même si cette valeur est généralement plus dissimulée, car moins "officielle", que le contenu informationnel ». (1995 : 70)

Ce postulat développé par la linguistique interactionnelle selon lequel l'interaction est une activité sociale et conjointe, va permettre une révision du schéma de la communication conçu par Shannon et Weaver et diffusé par Jakobson qui propose une conception assez unilatérale voire linéaire de la communication<sup>17</sup>.

### **1.5.1. Les relations interpersonnelles dans l'interaction**

Le caractère interactionnel de la communication conduit à reconsidérer les notions d'émetteur et de récepteur. A ce propos, Traverso souligne: « Pendant son temps d'écoute, le récepteur, loin d'être passif contribue à la construction du message par la

---

<sup>17</sup> En effet, selon ce schéma de Jakobson, l'émetteur encode son message qui est décodé par le récepteur qui à son tour, peut devenir émetteur. Il s'agit d'un processus de communication simplifié et ne représentant pas la réalité.

production de signaux d'attention (...). L'importance de ce phénomène conduit à reconsidérer les notions d'émetteur et de récepteur : pendant qu'il émet son message, le locuteur est aussi récepteur ; pendant qu'il écoute, le récepteur est aussi émetteur. Tout message, au moins dans une situation de face-à-face, est co-construit. » (1999 :06)

Ainsi, le récepteur est aussi émetteur dans la mesure où il manifeste par divers comportements, sa participation à l'échange communicatif et qu'il adapte constamment son comportement en fonction du message qu'il reçoit, signalant son étonnement, son indignation, son amusement ou sa tristesse, en réponse aux attentes du locuteur ou pour les contrer

De ce fait, le récepteur n'est plus une entité passive mais pleinement active dans la mesure où il participe réellement à la construction de l'énoncé, grâce souvent à un système de régulation qui assure à l'émetteur que l'interlocuteur est engagé dans l'interaction. . Kerbrat-Orecchioni note que le récepteur émet pendant son temps d'écoute des signaux appelés "régulateurs" dont la réalisation peut être verbale (oui, d'accord), vocale (mnh), ou non verbale (hochement de tête, bref sourire...).

Néanmoins, l'interaction verbale c'est aussi selon la définition de Labov & Fanshel, (1977 : 59) « une action qui affecte (altère ou maintient) les relations de soi et d'autrui dans la communication de face à face ». Aussi, une description qui se veut la plus complète possible des interactions verbales, doit théoriquement prendre en compte cet aspect de la relation interpersonnelle qui se construit par le biais de l'échange verbal entre les interactants eux-mêmes.

La relation interpersonnelle qui s'instaure durant l'interaction peut être de nature "horizontale" (de proximité / distance) ou "verticale" (de type hiérarchique). Cela va dépendre de facteurs "externes" tels que les propriétés intrinsèques de chacun des participants (sexe, âge, statut, etc.) et la nature de la relation existant au préalable entre eux (degré de connaissance, type de lien - familial, amical, professionnel, etc.), ainsi que du type particulier de "contrat" qui caractérise l'échange communicatif engagé.



Il convient de préciser que les règles qui régissent le contrat de co-construction de l'interaction diffèrent en fonction du type d'interaction (conversation, réunion, interview...), de la situation de communication, et des présupposés socioculturels des interlocuteurs<sup>18</sup>.

En d'autre terme, les éléments contextuels contribuent à configurer l'interaction verbale en termes de niveau de formalité, de coopérativité ou de complémentarité. Ce qui nous amène à décrire dans le point suivant les différentes formes que peut revêtir les interactions verbales.

### 1.5.2. Les types d'interactions

Tel que nous l'avons précédemment évoqué, les interactions verbales doivent être envisagées dans leur relation au cadre et au site dans lesquels elles s'inscrivent. En se basant sur certains critères, Vion (2000) distingue plusieurs formes d'interactions :

- *Le critère « coopération/compétition »* : Les interactions de nature coopérative *versus* les interactions de nature compétitive (conflictuelle) comme la dispute et le débat. Tel que le souligne Vion, ces deux types d'interactions ne se rangent pas en deux catégories bien distinctes puisque : « il n'existe aucune interaction qui fonctionne dans la plus parfaite coopérativité. [...]. Inversement, même dans les interactions compétitives, comme le débat ou la dispute, nous trouvons des formes de coopération ». (Ibid. :126)
  
- *Le critère « nature des finalités »* : Les interactions à finalité interne, comme la conversation (au sens restreint du terme) présentent : « une finalité sociale interne dans la mesure où elle ne concerne que les personnes en présence et que la gratification symbolique consiste à exister par l'autre et pour l'autre ». (Ibid. :127) En revanche, les interactions à finalité externe sont celles dont l'objectif s'exprime en termes de gain ou de perte, comme la consultation médicale, les transactions commerciales, ou dans les réunions de travail, etc.

---

<sup>18</sup> Sur la base de ces définitions de la conversation, nous favoriserons, dans le cadre de notre analyse, le terme *d'interaction verbale* qui est plus générique et qui correspond d'avantage à la désignation d'échanges réalisés lors de réunions de travail.

- *Le critère « formel/informel »* : Les interactions informelles se caractérisent par un très petit nombre de participants, une égalité de positions des interactants et la possibilité d'aborder un nombre indéfini de sujets. La conversation est justement définie comme : « un moment de loisir ressenti comme une fin en soi, durant lequel chacun se voit accorder le droit de parler aussi bien que d'écouter, sans programme déterminé» (Goffman, 1987, 20)

Les interactions formelles sont celles que l'on retrouve dans un cadre institutionnalisé. Le temps de parole de chaque interlocuteur y est limité. Toutefois, cette opposition ne doit pas être reçue comme une dichotomie car tel que nous avons eu à l'observer à partir de notre corpus, il y a souvent au niveau de la même interaction des degrés variables de formalité et d'informalité.

- *Le critère « symétrie/complémentarité »* : Les interactions symétriques comme celles qui se font entre inconnus ou entre proches ou intimes se caractérisent par l'égalité des positions des interactants ou du moins par la minimisation de la différence entre partenaires. Les partenaires auront tendance à adopter un comportement en miroir. En revanche, les interactions complémentaires ou interactions dissymétriques se caractérisent par l'inégalité des positions des participants et sur « la maximalisation de la différence »<sup>19</sup>. C'est le cas des interactions au travail qui sont conventionnellement basées sur une relation asymétrique avec rapport de pouvoir.

A partir de ces critères, nous définissons les réunions de travail de notre corpus comme des interactions à finalité externe, plus ou moins formelle et essentiellement asymétrique. Les spécificités des réunions de travail en tant que type d'interaction particulier et les règles qui les régissent seront décrites en détail dans le prochain chapitre.

A présent que nous avons cerné les différentes formes d'interactions verbales, nous allons, pour les besoins de notre analyse, approfondir la notion de contrat de parole qui est indispensable à l'analyse des interactions institutionnelles dont font partie les réunions de travail.

---

<sup>19</sup> Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D.A., 1972, Une Logique de la communication, Paris : Le Seuil,66-67. Cités par Vion R., 2000, La Communication verbale. Analyse des interactions, Paris : Hachette, p.124.

### 1.5.3. Les rôles interactionnels et le contrat de parole

La première tâche du contrat de parole est de définir l'enjeu commun de l'interaction ainsi que ses modalités de réalisation. C'est donc à travers le contrat de parole ou de communication que les rôles interactionnels sont définis. Pour Charaudeau : « La notion [de contrat] présuppose que les individus appartenant à un même corps de pratiques sociales soient susceptibles de se mettre d'accord sur les représentations langagières de ces pratiques sociales. Il s'ensuit que le sujet communicant pourra toujours raisonnablement supposer à l'autre (le non-je) une compétence langagière de reconnaissance analogue à la sienne. » (1983 :50)

Ainsi, le contrat de communication apparaît comme une forme de cadrage du discours, un code éthique dont l'intérêt est d'assurer l'harmonie relationnelle et la coopération durant l'interaction. Par exemple, en situation de classe, l'activité de prescription<sup>20</sup> relève de la compétence de l'enseignant tandis que celle de justification revient davantage à l'élève. Nous sommes face à deux positions complémentaires mais néanmoins asymétriques.

Le contrat de parole a donc deux principales fonctions : il attribue un statut ou une place aux protagonistes et détermine leur rôle interactionnel.

Les rôles interactionnels des participants sont des rôles occasionnels construits en interaction. Ils s'organisent en jeux de rôles dans des contextes d'interactions spécifiques et permettent à l'individu « de montrer des stratégies et de risquer des tactiques, qui le laisse improviser certains scénarios en situation, et qui lui ménage un écart réflexif par rapport à ses manifestations intra-mondaines. » (Cefai, 1998 : 233).

Au sein des réunions de travail, les rôles des participants ont une grande importance du fait de l'aspect formel et symétrique des échanges.

Ces rôles dits institutionnels se définissent par une convention antérieure et extérieure à l'interaction. Pour Kerbrat-Orecchioni:« les indicateurs interactionnels ne sont pertinemment analysables que si l'on se réfère à une convention antérieure à l'interaction : « Si je puis affirmer qu'en un instant T le locuteur « fait le professeur »

---

<sup>20</sup> L'activité de prescription relève selon la théorie classique des actes de langage (Austin 1970 et Searle 1972) des énoncés performatifs. Comme le souligne Austin (1970), la réalisation de ces énoncés sont soumis à des conditions particulières dites de « félicité ».

ou « fait le docteur » ( par exemple par les questions qu'il produit), c'est qu'il existe certaines corrélations préexistantes entre tel type de statut ou rôle et tel type de comportement interactionnel ( des sortes de « proffèmes » ou de « doctorèmes » » (2005 : 75) .

Néanmoins, il y a lieu de souligner que bien que ces rôles soient définis, il est possible, en situation professionnelle, que le contrat de parole fasse l'objet d'une négociation, du moins, une approbation entre les participants afin d'éviter tout sentiment d'imposition et de faire réussir l'interaction car : « converser, c'est composer » (Kerbrat- Orecchioni, 2005).

Dans le monde professionnel et particulièrement dans les entreprises, la tendance actuelle de la communication est portée vers la négociation car pour interagir et communiquer de façon efficace, il est important de négocier. En effet, « Dans l'entreprise, les cadres, les ouvriers, possèdent des statuts particuliers, mais les rôles qu'ils accomplissent dépendent dans une plus large mesure de leurs initiatives personnelles » (Chappuis et Thomas, 1995 : 34).

Nous verrons dans la partie analyse de notre étude que les rôles conversationnels prennent une importance particulière dans les réunions de travail ; leur répartition étant souvent asymétrique. Ceci renvoie aux enjeux des faces<sup>21</sup> (la face personnelle et celle du partenaire d'interaction) et à la question du rapport de places. C'est ce dont il est question dans le point suivant.

#### **1.5.4. Le rapport de places**

Introduite par Flahault (1978), la notion de rapport de places trouve son fondement dans une théorie générale des identités en interaction. Selon Flahault, cité par Vion (2000:80) « Chacun accède à son identité à partir et à l'intérieur d'un système de places qui le dépasse ; ce concept implique qu'il n' y a pas de parole qui ne soit émise d'une place et convoque l'interlocuteur à une place correctrice ; soit que cette

---

<sup>21</sup> Notre analyse des interactions verbales en entreprise s'appuie sur la notion de face telle qu'elle est définie dans le cadre de la théorie de la politesse linguistique. Nous en parlons en détail dans le chapitre 2, section 2.2.

parole présuppose seulement que le rapport de place en vigueur, soit que le locuteur en attende la reconnaissance de sa propre place, ou oblige son interlocuteur à s'inscrire dans le rapport.»

Ainsi, à travers le rapport de places, l'on définit sa place et convie son interlocuteur à une autre place qu'on souhaite lui faire assumer.

Selon la théorie de Kerbrat-Orecchioni, toute interaction qui s'édifie à partir de rapport de places se caractérise par une relation verticale (dissymétrique) dans laquelle les locuteurs occupent des places différentes sur un axe vertical invisible. L'un des locuteurs occupe la position désignée comme supérieure, ou haute et l'autre la position correspondante dite inférieure, ou basse. De ce fait, contrairement à cette relation verticale ou le rapport de place désigne une relation hiérarchique entre les participants, la relation horizontale fait référence au niveau de proximité entre les locuteurs.

Plusieurs travaux ont démontré que l'inégalité entre interactants repose essentiellement sur des facteurs externes et des facteurs internes. En d'autres termes, le rapport de places qui s'établit entre les interactants est: « déterminé de l'extérieur par les statuts et les rôles des interactants (fournisseur/client, médecin/malade, maître/élève, ...) ou par leur identité sociale (parent/enfant, homme/femme) ; mais il l'est aussi de l'intérieur même de la relation, par la place subjective que chacun prend par rapport à l'autre (dominant/dominé, demandeur/conseiller, séducteur/séduit...) ». (Marc & Picard, 1989 : 46)

Appuyant cette définition, Kerbrat-Orecchioni (1990 : 72) souligne que les « facteurs externes » sont liés au contexte et donc sont antérieures au déroulement de l'interaction. Parmi ces facteurs figurent les différences biologiques attachées au sujet lui-même (sexe, âge, couleur de peau, force physique, talent oratoire...) et les statuts (professionnel, social) des partenaires, la compétence (professionnelle ou non), ainsi que le prestige, le charisme et la maîtrise de la langue. Ces caractéristiques marquent, voir configurent les rapports de places de toute rencontre surtout lorsqu'il s'agit de relation complémentaire en milieu professionnel (médecin-malade, professeur-étudiant) A ce sujet Bourdieu (1982 : 105) souligne que : « essayer de comprendre linguistiquement le pouvoir des manifestations linguistiques, chercher dans le langage le principe de la logique et de l'efficacité du langage d'institution, c'est oublier que

l'autorité advient au langage du dehors ».

Toutefois, le système des places ne se réduit pas aux données contextuelles, mais dépend aussi de « facteurs internes » liés à « la place subjective » des interactants (Marc & Picard, 1989 :46), et à ce qui se passe tout au long de l'interaction. (On peut citer la position du quémendeur, du séducteur, du conciliateur, d'accusateur, de conseiller, du demandeur, etc.)

Ces positions de nature interactives, bien qu'occasionnelles contrairement aux positions externes qui sont fixes, contribuent elles aussi à influencer le rapport de places. C'est ce que confirme Kerbrat-Orecchioni : « les comportements langagiers peuvent certes refléter certaines relations de pouvoir existant à priori entre les interactants, mais ils peuvent aussi les confirmer, les contester, et les constituer : sans aller jusqu'à prétendre que tout se joue dans le discours, indépendamment des déterminations contextuelles, on ne saurait considérer non plus que tout se joue hors discours, indépendamment de ce qui s'y passe effectivement ». (1990:74)

Dans cette perspective, toute analyse des rapports de place au sein de l'interaction doit considérer l'articulation des facteurs externes (contextuels) et des facteurs internes (interactionnels). Ce qui amène souvent l'analyste à observer que dans les interactions où les inégalités sont déterminées par le contexte (donc par les facteurs externes), les places peuvent faire l'objet de négociation, implicite ou explicite, et peuvent renverser ainsi le rapport de places.

En effet, la relation entre les participants à l'interaction est généralement négociable, et d'ailleurs souvent négociée du fait que les différents facteurs mentionnés supra « constituent autant de contraintes qui viennent peser sur le comportement des interactants. Tout en leur laissant une certaine marge de manœuvre, dont l'étendue varie bien sûr selon les situations communicatives.» (Kerbrat-Orecchioni 1995 : 71)

Ce processus de négociation qui participe de la dynamique des places au cours de l'interaction, se manifeste à travers un ensemble de marqueurs (taxemes) qui convergent soit à juguler la distance sociale et institutionnelle, soit à renforcer le rapport de forces. C'est ce dont il est question dans le point suivant.

### 1.5.5. Les marqueurs de la relation interpersonnelle : les taxèmes

La verticalité évoquée supra se manifeste à travers un certain nombre de marqueurs dont la nature peut être verbale (intensité vocale, organisation des tours de parole, choix des thèmes, termes d'adresse, etc.) ou non verbale (distance interpersonnelle, tenues vestimentaires, organisation spatiale).

Selon la définition de Kerbrat-Orecchioni (1992), ces marqueurs, appelés également "taxèmes", sont à considérer, du point de vue du fonctionnement de l'interaction, à la fois comme des indicateurs, et des constructeurs de la relation interpersonnelle. Ils sont décrits par Flahaut<sup>22</sup> comme des « insignes » de la relation verticale.

Selon la nature de leur signifié, on distingue des « taxèmes de position haute » qui marquent la domination ou la supériorité d'un locuteur sur un autre, *vs* « des taxèmes de position basse » qui renseignent sur la position inférieure et subalterne d'un locuteur vis-à-vis d'un autre.

D'un point de vue descriptif, la tâche de l'analyste consiste à identifier ces différents taxèmes. Kerbrat-Orecchioni<sup>23</sup> propose un large inventaire qui rassemble toutes sortes de taxèmes ou relationèmes verticaux. Cet inventaire s'articule autour des éléments suivants :

- *la quantité de parole* (mesurable en durée ou en volume) : se met en position dominante celui qui tient le crachoir : temps de parole supérieur.
  
- *le système d'alternance des prises de tour* : L'alternance des tours est négociée par les interactants eux-mêmes, et leur statut de dominant ou de dominé dépend en grande partie de leur capacité à prendre et à garder la parole. La prise de parole se fait généralement par le biais des violations que constituent les interruptions et les intrusions;
  
- *l'organisation du dialogue en échanges*, et plus particulièrement, la façon dont se distribuent à ce niveau les "initiatives" : se met en position dominante celui

---

<sup>22</sup> Flahault F., 1978, *La Parole intermédiaire*, Paris : Le Seuil. Cité par Kerbrat-Orecchioni C., 1990, *Les Interactions verbales*, tome 2, Paris : Armand Colin, p. 75.

<sup>23</sup> Inventaire publié par Kerbrat-Orecchioni dans *Cahiers de Linguistique Française*, 16 -1995.

qui est à l'origine de la plupart des interventions initiatives, quand l'autre interlocuteur est plutôt confiné dans un comportement de type réactif ;

- *la gestion des thèmes, ou des termes* : imposer à autrui son vocabulaire, et son interprétation des mots et des énoncés, son analyse du référent, etc., c'est ipso facto se mettre en position haute. Au niveau de la séquence, le locuteur aura la chance d'occuper la position haute s'il arrive à régner sur l'organisation thématique de la conversation. Au niveau de la nature du thème, se met en position dominante celui qui manifeste une évidente supériorité de savoirs sur le thème introduit (dans la mesure où il le concerne plus, où il relève davantage de son territoire conversationnel, de ses centres d'intérêt, de son domaine de compétence)<sup>24</sup> ;
  
- *les éléments non verbaux* : le débit ou les intonations ; les postures, regards, gestes et mimiques, les données proxémiques, mimo-gestuelles et posturales peuvent fonctionner comme des taxèmes indiquant ou « accordant » les positions interactionnelles dans une interaction. Nous précisons qu'il ne sera pas question dans notre analyse des taxèmes prosodiques et gestuelles en raison de la nature de notre corpus qui est constitué d'enregistrements audios. De plus, nous n'avons pas observé une incidence significative de ces éléments sur le rapport de places qui se jouent entre nos interlocuteurs ;
  
- *les actes de langage* : peuvent être de puissants taxèmes verticaux dans la mesure où ils fonctionnent en tant que « Face Threatening Acts » ou FTAs. (Brown & Levinson, 1978). Ce concept renvoie à la théorie de politesse linguistique selon laquelle les actes accomplis au cours de l'interaction (exemples de l'ordre ou de l'interdiction, de la critique ou du reproche) peuvent venir menacer la face « négative » ou « positive » de celui qui les accomplit ou de celui auquel ils sont destinés.

Envisagés dans cette perspective, les actes de langage constituent de véritables

---

<sup>24</sup> Tel que le précise Kerbrat-Orecchioni (1995), ces deux valeurs taxémiques liés au thème, sont relativement indépendantes car un locuteur peut introduire un thème (et donc régner sur l'organisation thématique de la conversation) qui sera plutôt favorable à son partenaire.



"relationèmes". A ce propos, Kerbrat-Orecchioni souligne : «Dans une perspective plus "psycho-sociologique" que l'analyse pragmatique classique, mais en même temps dans son prolongement direct (car les valeurs relationnelles découlent des valeurs illocutoires), les actes de langage peuvent être décrits comme de puissants "relationèmes"» (Kerbrat-Orecchioni 1995: 11)

La formulation de ces relationèmes a des effets positifs ou négatifs sur les interactants, et est susceptible de modifier leurs relations interpersonnelles, aussi bien sur l'axe horizontal, réduisant ou élargissant la distance qui existe entre eux, que sur l'axe vertical, instaurant un rapport hiérarchique ou égalitaire.

La valeur taxémique des actes de langage est au cœur de notre étude sur les rapports de places entre les hommes et les femmes dans l'interaction. Poursuivant notre exploration du cadre théorique de notre étude, nous abordons dans le prochain chapitre, la politesse en tant qu'objet scientifique pertinent dans l'analyse des interactions verbales.

## CHAPITRE 2

### LA POLITESSE LINGUISTIQUE

La politesse, dans son fonctionnement effectif, est définie comme « un ensemble de procédés observables permettant une gestion relativement harmonieuse des relations interpersonnelles, et reflétant donc une certaine représentation collective, dans une société considérée, de l'individu et de ses relations avec autrui. » (Kerbrat-Orecchioni, 2000 : 21).

Au premier abord, la politesse peut paraître comme une succession de formules figées « routinisées » (telles que les salutations et les remerciements) inscrites par défaut dans les scripts et qui semble, de ce fait, demander peu d'effort.

Mais au delà de ses formes procédurales et normatives, la politesse, comme nous le démontrons, implique d'autres aspects du discours qui interviennent au niveau de la relation interpersonnelle et qui ont pour fonction de préserver le caractère harmonieux de cette relation ou de neutraliser des conflits potentiels.

Pour illustrer nos propos, nous citons Lakoff qui définit la politesse « comme un moyen minimisant le risque de confrontation dans le discours (...), les stratégies de politesse sont conçues spécifiquement pour la facilitation de l'interaction. » (1989 : 102). Cette définition peut être complétée par celle de Leech pour qui : « la politesse concerne la relation entre le locuteur et son interlocuteur qui doivent coopérer durant l'interaction afin de maintenir un certain équilibre social. » (1983 : 131)

L'incroyable essor des recherches sur la politesse linguistique ces dernières années s'explique essentiellement par le développement, dans le champ de la pragmatique linguistique, de nombreuses théories en la matière. Les premiers chercheurs à avoir intégré la notion de politesse dans le domaine de la linguistique sont Lakoff, Leech, Brown, Levinson, et plus tard, Kerbrat-Orecchioni. Leurs objectifs étaient de tenter de construire une sorte de modèle général de la politesse et de procéder à des descriptions nombreuses et minutieuses pour observer comment ces règles fonctionnent effectivement dans l'interaction. Partant de ces objectifs, plusieurs

modèles théoriques ont été élaborés pour décrire les manifestations linguistiques de la politesse mais le plus élaboré et le plus cohérent, à l'heure actuelle, est incontestablement celui de Brown et Levingson (1978 et 1987) qui « nous ont donné une théorie puissante et hautement suggestive du discours ». (Craig & al. 1986 : 461)

C'est justement ce cadre théorique que nous retenons pour notre étude et que nous allons largement définir dans ce chapitre.

Il s'agira donc de décrire la dimension interactionniste de la politesse à travers les modèles théoriques de Brown et Levingson (1978 et 1987) et de Kerbrat-Orecchioni (1992). L'intérêt est d'envisager la notion d'acte de langage sous l'angle du concept goffmanien de face et de ses implications socio-relationnelles.

Ce chapitre portera également sur les diverses règles liées au principe de politesse et qui s'appliquent à différents niveaux de fonctionnement des interactions. Parmi ces règles, nous verrons qu'il y a celles qui se caractérisent par des stratégies de réparation de l'affront produit ou à venir par des énoncés « réparateurs » ou « adoucisseurs ».

Dans la dernière section, notre réflexion portera sur le rapport entre la politesse et le sexe des locuteurs. Nous tenterons d'établir des liens entre la politesse et le pouvoir car la politesse est un « marqueur de positionnement socioculturel » particulièrement pertinent à analyser.

Au préalable, nous proposons une perspective générale qui interroge le caractère social, éthique, et culturel de la politesse.

## **2.1. Perspective générale sur la politesse**

Plusieurs philosophes (Kant, Alain, Élias, Norbert) se sont intéressés à la politesse en l'appréhendant comme « le symbole », « le marqueur » ou « le fondement » d'une certaine réalité sociale. Néanmoins, la politesse, comme toutes autres formes de manifestations humaines, suscite des visions et des interprétations divergentes. Elle fait l'objet de tiraillements (tensions) idéologiques entre « les moralistes de la sincérité », dénonçant au nom d'un idéal de transparence, l'hypocrisie des usages sociaux (Kerbrat Orecchioni) et ce que nous nous proposons d'appeler « les moralistes de la bienséance », qui dénoncent le recul des rituels de politesse qu'ils associent au recul des valeurs morales.

Pour Comte-Sponville<sup>25</sup>, la valeur sociale de la politesse ne doit être associée à la morale mais à l'interdit qui la précède et qui la fonde. Il donne l'exemple du petit enfant à qui on va faire découvrir l'interdit de ce qui n'est pas faisable, sale, mal, laid, méchant, dangereux...etc. La morale est ainsi construite « sans justification autre que l'usage et le respect des usages : règle de fait, règle de pure forme, règle de politesse! » (ibid.).

Ainsi l'usage et donc la politesse (« cela ne se fait pas») est antérieur à la morale (« cela ne doit pas se faire ») qui, selon cet auteur, ne se constituera que peu à peu, comme une politesse intériorisée « une politesse de l'âme, un savoir-vivre de soi à soi (même s'il y est question surtout de l'autre), une étiquette de la vie intérieure, un code de nos devoirs, un cérémonial de l'essentiel ».

Cela signifie en définitive que politesse et sincérité ne sont pas incompatible mais que c'est la convention d'interprétation qui est déterminante. L'idéologie construite décide la recevabilité de l'énoncé.

En revanche, pour d'autres auteurs, la politesse n'est pas à considérer comme des formalités répressives inutiles, artificielles ou néfastes mais comme l'expression naturelle de l'instinct social humain. Cette théorie part du principe que la culture aurait pour fonction de remplir le vide créé par la réduction des instincts naturels et que la politesse assure remarquablement bien cette fonction de relais. Lorenz (1969) ne manque pas de souligner l'analogie entre, d'une part certains comportements animaliers destinés à provoquer l'inhibition chez leur congénères agressifs<sup>26</sup>, et d'autre part les gestes et rites de la politesse qui de la même façon permettent à l'homme, par un sourire, un mot gentil, de « désarmer » en l'autre l'ennemi potentiel.

Cette inhibition qui permet donc de canaliser nos instincts dans des formes sociales et sociabilisantes doit être distinguée du refoulement qui au contraire, réprime et contrarie les instincts conduisant ainsi vers des formes d'expression désocialisantes voir violentes.

---

<sup>25</sup> André Comte-Sponville, *Petit traité des grandes vertus*, PUF, Coll Points, 1995

<sup>26</sup> Lorenz (1969) décrit chez certains animaux des « attitudes de soumission » et des « cérémoniaux d'apaisement » face à un congénère agressif et menaçant. Il s'agit, selon lui, de gestes rituels relevant de l'instinct social des animaux que Lorenz range parmi les instincts secondaires, et qui sont tout aussi innés que les instincts primaires tels que ceux de la nutrition ou de la reproduction.

Ces deux thèses, même si elles s'accordent à définir l'homme comme un animal maîtrisé par l'esprit, et civilisé par la société, elle place la question de la politesse au cœur d'une dichotomie entre : l'être (l'instinct sociale, l'âme, la nature) et le paraître (l'apparence policée et surfaite, l'artificiel, la société).

A partir de tous ces éléments, il en ressort que tout comportement humain, y compris celui de la politesse, est, en un certain sens, social, c'est-à dire qu'il se place dans un système normatif qui, lui-même répondrait, à des impulsions primaires et vitales qui constitue « Le dynamisme des sociétés humaines ».

### **2.1.1. La politesse : une norme sociale**

Pour répondre aux enjeux fondamentaux de la vie en communauté, la norme sociale organise et structure les actions, l'espace et le temps. La politesse, du fait de son caractère normatif, mécanique, et ordonné, apporte cette norme qui rassure. Picard explique à ce sujet que la politesse « nous guide pour présenter une image affinée de nous-mêmes ; elles nous enseignent les mots qu'il faut employer pour bien traiter les autres ; elle nous indique comment nous comporter en toute circonstance » (1998 : 14). Cette composante descriptive/injonctive de la politesse en fait résolument une norme sociale qui dicte un ensemble de contraintes aux membres de la société, autorise certains comportements et en évalue la valeur selon une échelle.

La politesse, comme toute norme sociale est essentiellement contextuelle et ses règles varient selon le milieu social, la relation interpersonnelle entre les participants, le cadre mais surtout la culture. En effet, dans chaque culture, les rituels de la politesse répondent à des us et coutumes spécifiques auxquels il est important de se conformer dès lors que l'on veut faire partie d'un milieu socioculturel spécifique. C'est pourquoi, l'analyse des rituels de la politesse doit se faire selon Picard à partir de la fonction qu'ils occupent dans le système dont ils font partie et qu'ils font perdurer.

Ainsi, la politesse, en tant que régime<sup>27</sup> ou système, est encadrée dans le régime plus large de la vie quotidienne qui varie tout autant selon les époques que selon les lieux.

---

<sup>27</sup> Burke (1999) parle de « régime » de la politesse qu'il définit comme le répertoire de pratiques spécifiques à chaque culture et qui comprend des modes d'adresse tels que « Madame » ou « Votre

Comme dans toute société, les normes sociales servent de ligne de conduite mais elles s'inscrivent aussi dans la perspective d'une compétence sociale.

### **2.1.2. La politesse : une compétence sociale**

Qu'elle soit perçue comme un rituel, un savoir-vivre, une norme sociale, la politesse est intrinsèquement liée aux règles ou lignes de conduite. C'est dire qu'elle est d'abord de nature prescriptive et en cela elle se constitue comme un moyen d'action sociale. Autrement dit, la politesse est une compétence<sup>28</sup> sociale qu'un individu développe pour être reconnu, accepté par les autres.

D'après Filisetti (2009), la compétence peut être appréhendée comme une batterie de capacités susceptibles de servir socialement, soit pour changer l'environnement, soit pour créer et entretenir des liens. Ces capacités sont identifiables à partir d'un ensemble de comportements observables. La compétence sociale est constituée de diverses compétences : la compétence linguistique (liée à la maîtrise des règles de productions et d'interprétation des énoncés), la compétence rhétorique-pragmatique (tour de parole, règles de politesse), la compétence discursive, l'aptitude à manipuler les procédés de mise en scène discursives (Charaudeau et Maingueneau, 2002) et la compétence sémiolinguistique basée sur la maîtrise de l'usage des ressources sémiotiques servant à la communication.

Être compétent socialement dans un contexte donné, c'est donc faire preuve d'une efficacité dans les relations interpersonnelles. Cette compétence s'évalue par la reconnaissance et l'acceptation par autrui. Cette conception de la politesse nous semble pertinente et rappelle les principes de *face-work* chez Goffman que nous définirons plus loin.

En milieu professionnel, la compétence sociale des cadres d'une entreprise peut servir à l'appropriation et aussi à la construction de relations saines. De plus, il est possible de faire l'hypothèse que la politesse en tant que compétence sociale pourrait avoir un

---

Majesté », des formules telles que « s'il vous plaît » ou « sincèrement vôtre », des règles non dites telles que « n'interromps pas », etc.

<sup>28</sup> Depuis Chomsky, la notion de compétence a fait l'objet de plusieurs conceptions comme le témoigne la pluralité des termes : *compétence communicative* (Hymes 1972), *compétence logique* (Kerbrat-Orecchioni 1986), *compétence discursive* (Maingueneau 1984).

impact positif sur la productivité des cadres. Ceci nous renvoie à l'importance de la reconnaissance au travail. Nous reviendrons sur cette réflexion dans le prochain chapitre.

### **2.1.3. Les rituels de politesse :**

Les comportements routiniers qu'invoque l'exercice de la politesse sont désignés comme des rituels en raison de leur caractère codifié, obligatoire et indépendant de tout état d'esprit et dont le rôle est la facilitation des relations interpersonnelles et la réduction des heurts et conflits.

Goffman (1974) souligne ainsi que le rituel est un acte formel et conventionnel à travers lequel se manifeste la considération d'un individu envers une entité valorisée (la préservation du caractère sacré de la face).

Les rituels apparaissent donc comme des stratégies communicatives qui cadrent les actions sociales et les conversations qui les animent : « On déploie des stratégies de défense et de protection. Celles-ci peuvent être différentes d'un individu à un autre. Mais lorsqu'elles prennent une forme stable pour devenir, dans certains cas, une conduite quasi-obligatoire, elles constituent alors des rituels » (Picard, 1996 (a) : 29)

Les rituels de politesse sont donc une sorte de « garde-fous » qui régulent les relations et la communication. Ils régulent et cadrent les actions des individus afin qu'il n'y ait pas trop de « débordement ». En effet, « Il n'y a pas d'interaction sociale sans un minimum de ritualité ; (...) celle-ci joue un rôle fondamental de codification de la communication, de régulation des échanges et de conciliation d'exigences contradictoires, inhérentes à la vie sociale. » (Marc/Picard, 1989 : 136)

En effet, partager des règles basées sur des conventions sociales permet de se sentir comme appartenant à un groupe. Partager les mêmes rituels de politesse peut être ainsi un signe de reconnaissance et un signe identitaire ; c'est souvent vrai lorsqu'on se trouve à l'étranger avec d'autres gens du même pays que nous par exemple.

Les rituels permettent aussi de renforcer la cohésion du groupe dans lequel ces rites sont effectués ; si on n'accepte pas ou si on n'applique pas les rituels quotidiens on se met en marge de la société et on est très vite désocialisé. Il convient donc de dire

bonjour, de serrer la main des personnes qu'on rencontre ou de répondre aux questions que l'on nous pose.

Dans le cadre de l'analyse des interactions, la notion de rituel de politesse recouvre certaines manifestations discursives telles que les salutations, les remerciements, les excuses ; en somme ce que Goffman regroupe sous l'appellation de rituels confirmatifs (ceux qui instaurent, maintiennent et consolident le lien interpersonnel) et des rituels réparateurs (ceux qui atténuent les violences et les offenses territoriales ou faciales)<sup>29</sup>.

Certains sociologues, comme Javeau, établissent une différence entre rite et rituel par une dichotomie entre le religieux et le profane. Le « rite » correspondrait à tout ce qui relève du religieux et du sacré, et le « rituel » serait associé à tous les actes profanes. La frontière entre le profane et le sacré paraît difficile à établir dans le domaine des interactions verbales. Cela est d'autant plus vrai dans les sociétés maghrébines qui sont fortement imprégnées de la religion musulmane. En Algérie par exemple, l'expression « Es salam alaykoum » (que le salut soit sur vous) renvoie aussi bien à une marque de politesse (salutation à la fois d'ouverture et de clôture) qu'à une pratique religieuse s'inscrivant dans les préceptes du prophète Mohamed (Al souna). En effet, tout « bon » musulman doit dire « Es salam alaykoum » en entrant ou en sortant d'un lieu ou en rencontrant des gens. Ces salutations sont très présentes dans les séquences encadrantes des réunions de travail de notre corpus. Nous y reviendrons en détail dans la partie analyse de notre étude.

Il y va de même du rituel de remerciement « allah yakhlaf » (Que dieu renouvelle ta dépense /que dieu te le rende), ou « rebi y jazik » (que dieu te récompense) dont la valeur est à la fois profane et religieuse.

Face à cette ambivalence, nous avons décidé de nous aligner sur des auteurs comme Kerbrat-Orecchioni (1992), Picard (1996) ou encore Rivière (1995), qui ne distinguent pas les termes de « rite » et de « rituel » dans leur définition de la politesse.

Les rituels langagiers, de part leur rôle de régulateur, permettent d'éviter le plus possible les problèmes de communication ou les malentendus. La politesse linguistique

---

<sup>29</sup> Nous y reviendrons en détail dans la deuxième partie de ce chapitre.



en tant que théorie, a justement pour objectif de décrire ces situations interactionnelles dans divers contextes à partir de modèles théoriques susceptibles de comprendre les enjeux profonds qui s’y produisent et les différentes relations qui s’y nouent.

En définitive, cette brève revue de quelques conceptions de la politesse met en exergue l’idée que la politesse, dans le langage courant ou ordinaire regroupe un ensemble de représentations : la politesse comme un rituel, une norme sociale et une compétence sociale. La revue de ces quelques conceptions de la politesse met en valeur l’idée que la politesse est un concept complexe. Nous abordons à présent la question de la politesse sous son aspect « linguistique » ou « technique ».

## **2.2. Les fondements théoriques de la politesse linguistique**

La politesse linguistique, sous sa forme « trans-sémiotique<sup>30</sup>» s’inscrit et s’incarne dans les manifestations discursives du quotidien qui sont influencées par tout un ensemble de facteurs : l’âge, le sexe, la hiérarchie ou la position sociale, le degré de familiarité entre les interlocuteurs, etc. De cette façon, la politesse peut être perçue comme un « contrat conversationnel » (Fraser, 1990 : 232), dans lequel les interlocuteurs jouissent de quelques droits, mais sont aussi tenus d’accomplir certaines obligations vis-à-vis de leur(s) partenaire(s) d’interaction, notamment celui qui consiste à ménager ou à valoriser leur « face ». Nous parlerons ici de « travail de figuration » (« face work ») selon le terme utilisé par Goffman.

Dans cette perspective, la politesse linguistique « ne saurait donc coïncider tout à fait avec ce que l’on entend ‘ordinairement’ par politesse [...]. Par rapport à la notion ordinaire, la notion construite (ou si l’on veut, le ‘concept’) doit concilier au mieux rentabilité descriptive et acceptabilité intuitive : elle doit être mieux circonscrite et moins floue, tout en restant suffisamment proche de l’usage ordinaire pour que son emploi ne semble pas contre-intuitif [...]. » (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 191)

La « politesse linguistique » est un domaine de recherche relativement récent.

---

<sup>30</sup> Kerbrat-Orecchioni définit la politesse comme un *phénomène transsémiotique* (1992 :162) dans le sens où elle recouvre des comportements relevant du non-verbal (gestion de l’espace, gestualité, mimiques, regard) et du verbal (formulation des actes, modalisation, figures de rhétorique, système d’adresse, tours de parole).

C'est dans les années 1970 que les linguistes commencent à s'intéresser à la conversation et à la politesse dans les interactions verbales. Comme le précise Kerbrat-Orecchioni (2000 : 21), cet intérêt ne porte pas sur le fonctionnement normatif de la politesse et sur les innombrables traités qui composent le corpus de la « littérature du savoir-vivre ». Loin d'une théorie qui reflète une certaine conception « idéalisée » de la politesse « réelle » ; il s'agit de s'intéresser au fonctionnement effectif de la politesse dans une société donnée.

Il est communément admis que l'analyse de la politesse linguistique commence avec le travail de Lakoff (1973) qui observe que dans beaucoup de cas, la maxime sur la politesse l'emporte sur la maxime de clarté : « Il est considéré comme plus important dans la conversation d'éviter de déplaire à l'allocutaire que de viser la clarté du discours » (1973 : 297- 298). Les maximes conversationnelles énoncées par Lakoff nuancent le modèle théorique de Grice<sup>31</sup> par l'émergence de « l'autre » dans le schéma communicatif. Cette contribution théorique fait de Lakoff la première chercheuse qui se soit occupée de façon effective de la politesse linguistique.

Par la suite, de nombreux linguistes se sont rendu compte de la richesse de ce domaine et y ont investi leurs efforts de théorisation autour des travaux de Goffman (1973-1974), et de l'interactionnisme symbolique<sup>32</sup>.

Le modèle développé par Brown and Levinson (1978) s'est imposé comme le cadre théorique le plus élaboré et le plus cohérent pour décrire les manifestations linguistiques de la politesse dans les interactions verbales et qui est décrit par Craig & al. comme « une théorie puissante et hautement suggestive du discours. » (1986 :461)

En France, ce modèle a inspiré les travaux de Kerbrat-Orecchioni (1992) qui y a apporté quelques aménagements portant particulièrement sur la valorisation de la politesse positive (l'action complimenter, par exemple).

Nous présentons ici tour à tour, l'approche de Goffman, le modèle de Brown et Levinson (1987), et celui de Kerbrat-Orecchioni (1992).

---

<sup>31</sup> Grice dans son article fondateur de 1975 sur la logique conversationnel, voit dans la politesse un phénomène périphérique du discours dans la mesure où elle n'est pas orientée vers l'efficacité mais bien vers la gestion de la relation. Selon cette conception, la politesse, en tant que facteur esthétique perturbe « l'efficacité maximale de l'échange d'informations » (1979 : 62)

<sup>32</sup> Pour un état de la question, voir les synthèses de Kerbrat-Orecchioni (1992 : 159-321).

Le but de cette revue est évidemment de situer notre recherche par rapport aux recherches antérieures ; d'en extraire les apports et les contributions pour la présente étude.

### **2.2.1. Les notions goffmaniennes de « face » et de « territoire »**

Dans « Les Rites d'interaction », Goffman avance l'hypothèse que : « une étude convenable des interactions s'intéresse, non pas à l'individu et à sa psychologie, mais plutôt aux relations syntaxiques qui unissent les actions de diverses personnes mutuellement en présence. » (1993 : 8). Ces relations interpersonnelles ou les locuteurs interagissent, sont perçus par Goffman comme des comportements en « face à face » gouvernés par un ensemble de conventions et de règles auxquelles le locuteur fait appel tout au long de l'interaction ; non seulement pour tenter de préserver son image sociale mais aussi de protéger celle de son (ou de ses) partenaire(s).

Cette représentation de soi et des autres est ce que Goffman définit comme la « face » des sujets parlants dans un système de tours de parole. A ce propos, il explique : « On peut définir le terme de *face* comme la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier. La face est une image du moi délinéée selon certains attributs sociaux approuvés, et néanmoins partageables, puisque, par exemple, on peut donner une bonne image de sa profession ou de sa confession en donnant une bonne image de soi » (Goffman 1974: 9).

L'importance qu'accorde Goffman au respect de la face l'amène à la définir comme « un objet sacré » dont « l'ordre expressif nécessaire à sa préservation est un ordre rituel » (1974 : 21). En d'autres termes, les enjeux de face sont pourvus d'un poids énorme dans l'interaction sociale. Le respect de la face obéit à un code de conduite subordonné aux usages et rituels de politesse faisant partie intégrante de la civilité.

Parallèlement à cette notion de « face » conçue comme la projection publique que revendique pour soi chaque membre d'une communauté au cours de l'interaction, Goffman propose une autre notion, tout aussi importante, qui est celle de « territoire ».

Dans « Les relations en public » (1973), Goffman décèle, pour chaque individu, des territoires spatiaux, informationnels et conversationnels à accès privilégié<sup>33</sup>.

Chez Goffman, « le territoire du moi » est un espace que revendique un individu dans la société. Il recouvre un ensemble de domaines variés de possessions parfois fixes, parfois situationnelles. Goffman (ibid) cite à ce titre l'espace personnel, la place, l'espace utile, le tour, l'enveloppe, les territoires de possession et les réserves d'information, etc.

Si a priori les territoires sont marqués et revendiqués par les individus, ceux-ci peuvent faire l'objet de violation. Par violation ou offense territoriale, l'auteur entend tout empiètement ou intrusion dans un domaine revendiqué par quelqu'un sans son autorisation. Les offenses territoriales peuvent apparaître sous deux formes : agir en intrus et s'imposer.

Ces deux notions de *face* et de *territoire*, sont à la fois la cible de menaces permanentes, et l'objet d'un besoin de conservation. Elle doivent ainsi, selon Goffman, s'articuler dans le cadre d'un incessant travail de « figuration » (*face work*) ou « tout ce qu'entreprend une personne pour que ses actions ne fassent perdre la face à personne (y compris elle-même) » (1975 : 15)

### **2.2.2. Principe du « face-work » ou « figuration »**

Selon Goffman, tous les actes accomplis de part et d'autre dans une interaction verbale doivent obéir au commandement suprême : « ménagez-vous les uns les autres », car la perte de face est une défaite symbolique, que l'on essaie, dans la mesure du possible, d'éviter à soi-même, et d'épargner à autrui. Tout l'effort que suppose ce ménagement réciproque s'appelle chez Goffman (1974) « figuration » ou « face work ». En d'autres termes, les locuteurs (L) doivent mettre en œuvre diverses stratégies de politesse ayant pour objectif de concilier le désir mutuel de préservation des faces, avec le fait que la plupart des actes sont potentiellement menaçants.

---

<sup>33</sup> C'est dans le cadre des situations socialement inacceptables (dont il est témoin dans les hôpitaux psychanalytiques) que Goffman observe l'aspect réprouvé et l'empiètement des interactions sociales que subissent les patients et de là, il réussit à développer l'image complète des « rites d'interactions ».

Ce double travail de figuration (*face-work*) requiert des participants un engagement mutuel par l'entremise d'une coopération interactionnelle qui regroupe un ensemble hétérogène de procédés de nature verbale et non-verbale. Goffman identifie deux types de figurations :

**a) *L'évitement***

Cette stratégie consiste essentiellement à s'abstenir de réaliser un acte susceptible d'engendrer une perte de la face. Goffman (1974 : 17) précise à ce sujet que « le plus sûr moyen de prévenir le danger est d'éviter les rencontres où il risque de se manifester ». Ainsi, tout épisode conversationnel susceptible de menacer la face des interactants et de troubler cet équilibre personnel et social nécessite immédiatement un effort de "réparation". Comme le démontrent nos analyses du corpus, plusieurs comportements peuvent être associés aux stratégies d'évitement. C'est notamment le cas des requêtes indirectes de nature insinuative du type : « je n'ai pas d'exemplaire », ce qui peut être interprété comme : « donnez-moi un exemplaire »<sup>34</sup>.

Cependant, si pour Goffman l'évitement est une stratégie de prévention des conflits, il convient de noter que la passivité qu'elle engendre peut contribuer à détériorer la situation de communication. En effet, celui qui change de sujet de conversation ou qui s'écarte de l'activité, met en valeur son incapacité à pouvoir défendre son image et en cela il peut perdre la face ou ternir son image. Par conséquent, les stratégies d'évitement de Goffman apparaissent davantage comme l'expression d'une position de faiblesse ou d'infériorité (la perte de la face) que d'une stratégie de coopération interactionnelle.

**b) *La réparation***

Selon Goffman (1973b : 113), « la fonction de l'activité réparatrice est de changer la signification attribuable à un acte, de transformer ce qu'on pourrait considérer comme offensant en ce qui peut tenir pour acceptable ». Ce principe vise spécifiquement à la préservation de la face, et au maintien de l'équilibre socio-relationnel à travers trois catégories d'actes : la justification, l'excuse et la prière. Ces actes réparateurs apparaissent comme les stratégies de compensation suite ou en prélude à une offense faciale ou territoriale.

---

<sup>34</sup> Voir chapitre 5, section 5.4.2

A partir de notre corpus, nous avons prélevé plusieurs exemples d'activités réparatrices ou d'évitement. Nous avons porté notre attention essentiellement sur l'acte de la justification en raison de sa forte récurrence dans le discours des femmes.

La réflexion goffmanienne trouve un écho important dans le modèle de la politesse linguistique élaboré par Brown et Levinson (1978) et nous nous en inspirons largement pour notre analyse car il est considéré comme : «le cadre théorique le plus cohérent et puissant et ayant en conséquence inspiré le plus les recherches récentes dans ce domaine.» (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 167). Nous le présentons ci-après en détail.

### **2.2.3. Le modèle de Brown / Levinson**

Le modèle de Brown / Levinson repose sur une rencontre intéressante entre deux concepts : celui des actes de langage (cf. Searle 1969) et celui de face, qui se trouvent fusionnés dans la création d'une nouvelle notion, celle de "FTA" (*Face Threatening Act*), terme-clé de cette théorie. En d'autres termes, les actes de langage sont envisagés par rapport aux effets qu'ils peuvent avoir sur les faces des parties en présence.

La face des locuteurs, cependant, n'est pas immuable et doit être négociée au cours de chaque interaction linguistique ; c'est la raison pour laquelle, dans chaque acte linguistique, la production langagière doit s'adapter aux objectifs poursuivis par le locuteur. La définition que ces auteurs donnent au concept de « face » est la suivante : « La face est quelque chose qui est émotionnellement investie, et qui peut être perdue, maintenue, ou améliorée, et doit être constamment prise en compte dans l'interaction. En général, les gens coopèrent (et assument la coopération des autres) pour maintenir la face dans l'interaction, cette coopération étant basée sur la vulnérabilité mutuelle de la face» <sup>35</sup> (Brown & Levinson 1987 : 61- tradition mienne)

Le point essentiel de cette théorie a été de rebaptiser respectivement les notions de « territoire » et de « face », mentionnées supra, en « face négative » et « face positive ». Deux composantes complémentaires mais qui demeurent sans cesse conflictuelles : le désir d'indépendance et de développer ses propres actions sans

---

<sup>35</sup> « Face is something that is emotionally invested, and that can be lost, maintained, or enhanced, and must be constantly attended to in interaction. In general, people cooperate (and assume other's cooperation) in maintaining face in interaction, such cooperation being based on the mutual vulnerability of face »

obstacles (face négative) et le désir d'obtenir reconnaissance sociale et respect (face positive). Les sujets résolvent cette contradiction en effectuant un travail de *face work* qui est, ni plus ni moins ce que Brown et Levinson entendent par politesse.

Dans cette perspective donc, la politesse apparaît comme un moyen de concilier le désir/besoin mutuel de préservation des faces (Face want), avec le potentiel menaçant de la plupart des actes de langage que les sujets sont amenés à accomplir dans la vie quotidienne.

Brown et Levinson, dans leur théorie de la politesse, évoquent la présence d'actes linguistiques intrinsèquement menaçants susceptibles de menacer les faces des interlocuteurs durant l'échange communicatif, c'est-à-dire la face "positive", correspondant à leur narcissisme, et/ ou leur face "négative", concernant leur territoire dans toutes ses manifestations (temporel, spatial, corporel, intellectuel, affectif, etc.)

Ces actes verbaux ou non-verbaux menaçants sont appelés : Face Threatening Acts (FTAs).

À partir de là, ces auteurs classifient les FTAs de la façon suivante :

- **Actes menaçants pour la face négative de celui qui les accomplit** : offre, promesse... etc.
- **Actes menaçants pour la face positive de celui qui les accomplit** : aveu, excuse, autocritique... etc.
- **Actes menaçants pour la face négative de celui qui les subit** : contacts corporels indus, agressions visuelles, sonores, olfactives, les actes dits « directifs » : ordre, requête, demandes, interdiction, suggestion, avertissements ou menaces.
- **Actes menaçants pour la face positive de celui qui les subit** : critique, réfutation, reproche, insulte, injure, moquerie, sarcasme... expressions de désaccord ou de désapprobation, critiques, plaintes, accusations, insultes, etc.

La sélection de ces stratégies prend en considération trois facteurs, qui rendent compte du degré de menace que comporte un acte communicatif et qui permettent de choisir le niveau adéquat de politesse :

1. **La distance sociale** entre locuteur et allocataire (relation de type symétrique qui comprend des facteurs comme la familiarité ou la fréquence d'interaction).

2. **Le pouvoir relatif entre eux** (relation de nature asymétrique).
3. **Le degré d'imposition** que chaque culture accorde à un acte de parole précis.

Tous ces éléments illustrent le fait que Brown et Levinson conçoivent la politesse comme des comportements compensatoires visant à éviter ou à mitiger les FTAs dans un contexte de « vulnérabilité mutuelle de face » ou « chaque sujet rationnel recherchera à éviter ces actes menaçants pour la face, et usera ainsi de certaines stratégies pour minimiser la menace<sup>36</sup> » (Brown et Levinson, 1978: 73- traduction mienne)

*Les critiques du modèle de Brown/ Levinson :*

Tel qu'évoqué supra, le modèle de Brown & Levinson (B-L) reste incontestablement le cadre théorique le plus influent jusqu'à présent pour l'étude de la politesse linguistique, néanmoins, l'universalité accordée aux phénomènes liés à la politesse a été remise en question par des études comparatives qui ont mis en évidence que chaque langue codifie ces stratégies différemment, c'est-à-dire, que les principes qui déterminent le potentiel menaçant de tel ou tel actes ne sont pas universels, mais dictés par les normes de chaque culture qui en définit l'usage et l'interprétation.

En effet, une manifestation excessive de politesse contribue dans certaines cultures à créer l'effet contraire de ce qu'on attendrait puisqu'elle renverrait une impression de supériorité visant à souligner la distance sociale et à accentuer l'inégalité hiérarchique. De même que l'impolitesse peut devenir le symptôme d'une relation sociale étroite et d'un certain degré d'intimité et, de cette façon, ne pas être perçue négativement dans certains contextes socioculturels.

Brown et Levinson notent qu'il existe des « cultures de politesse positive » à distance sociale faible (par exemple les Etats-Unis) et des « cultures à politesse négative », plus hiérarchisées, telles que la Grande-Bretagne et le Japon. Toutefois, ils ne mènent pas très loin leur analyse de la différence culturelle.

---

<sup>36</sup> « Any rational agent will seek to avoid these face-threatening acts, or will employ certain strategies to minimize the threat »



L'autre principale critique faite au modèle B-L est d'avoir accordé plus d'importance à la face négative et à la politesse négative au détriment de ses contreparties positives. Or, il est évident qu'à côté de ces actes, il y en a d'autres qui sont polis par nature, comme remercier, féliciter, ou complimenter.

Kerbrat-Orecchioni qualifie cette vision de la politesse de pessimiste et de « paranoïde » et va donc reprendre et aménager le modèle des règles de politesse proposé par Brown et Levinson en lui apportant une vision plus « positive » de la politesse<sup>37</sup>.

#### 2.2.4. Le modèle de Kerbrat-Orecchioni

Le modèle B-L et la notion de variabilité culturelle de la signification des actes de langage vont constituer pour Kerbrat-Orecchioni des points de départ pour ses travaux centrés sur la politesse.

Afin de compléter ce modèle de politesse qu'elle trouve trop pessimiste par rapport à la réalité interactionnelle, cette auteure (1992 : 1996b) introduit la notion de "FFAs" (Face Flattering Acts<sup>38</sup>), ou "anti-FTAs", afin de désigner les actes de langage, nombreux également dans les interactions, qui visent, contrairement aux "FTAs", à valoriser les faces des interactants tel que le compliment, le remerciement ou le vœu.

Les FFAs présentent l'avantage d'équilibrer le modèle B-L : « dans la mesure où tous les actes de langage ne sont envisagés que sous leur aspect menaçant, alors que, de toute évidence, certains d'entre eux sont au contraire plutôt propres à avoir sur les faces un effet valorisant, les compliments par exemple » ( Kerbrat-Orecchioni 1992 II : 65)

Il semble qu'un des mérites de ce modèle soit de révéler le rôle que jouent les actes de langage, à travers leur implication dans le "système des faces", dans la construction des relations interpersonnelles, et de leur reconnaître, outre leur valeur illocutoire, une valeur socio-relationnelle.

---

<sup>37</sup> Les aspects théoriques de la politesse et leur application dans le cas de la langue française ont été exposés par Catherine Kerbrat-Orecchioni dans les « Interactions verbales » (tomes I, II, III), mais aussi dans « La conversation » (1996 : 50-54).

<sup>38</sup> Kerbrat-Orecchioni fait remarquer que le verbe "*flatter*" désigne ici une entité théorique construite qui ne correspond pas forcément exactement au référent du mot « flatter » de la langue française ordinaire. De même que les "menaces" que réalisent les FTAs ne sont pas toujours des "menaces" au sens usuel.

## 2.2.6. Système de principes de politesse

L'introduction des FFAs entraîne une définition nouvelle des paramètres de la politesse dans l'interaction verbale et permet à Kerbrat-Orecchioni (1992) de proposer une nouvelle classification de la politesse : la « politesse positive » désigne la production des actes censés valoriser la face d'un autre actant (« Face Flattering Acts » ou FTAs), tandis que la « politesse négative » renvoie à l'évitement d'accomplir un FTA (« Face Threatening Act ») ou simplement à l'adoucissement d'un tel acte à travers quelques procédés « adoucisseurs ». Ces deux types de politesse reposent sur un ensemble de règles régissant le comportement de L (locuteur) vis-à-vis de A (allocutaire) et qui constituent un « système de principes de politesse » (Kerbrat-Orecchioni, 1992). Ce dernier se décline en « principes A-orientés » versus les « principes L-orientés » et se présente comme suit :

*Principes A-orientés :*

Ces principes concernent les actes que le locuteur (L) adresse à son allocutaire (A)

- **politesse positive** (amabilité, flatter le « narcissisme » de l'autre) : politesse à caractère **productif** qui consiste à valoriser, dans la mesure du possible, les deux faces positive et négative de l'allocutaire (A) en lui adressant des FFAs renforcés ou hyperbolisés.
  
- **politesse négative** (respect du territoire et de la face de l'autre) : politesse de nature " abstentionniste " ou à défaut "compensatoire", qui consiste à ménager les faces négative et positive de l'allocutaire (A) en évitant les menaces des FTAs (s'abstenir de donner des ordres brutaux ou de faire des remarques désobligeantes, d'adresser des critiques trop acerbes, des réfutations trop radicales, des reproches trop violents...etc.)

A ces deux stratégies linguistiques, Kerbrat-Orecchioni intègre :

- **impolitesse positive** : en accomplissant un FTA menaçants pour la face de l'allocutaire par l'usage de durcisseurs ou « hardeners ».
- **impolitesse négative** : en s'abstenant de produire un acte rituel attendu comme

les salutations, excuses, remerciements, etc<sup>39</sup>.

*Principes L-orientés :*

Ces principes contiennent deux types de consignes : le premier regroupe les consignes qui sont favorables au locuteur (L), le second celles qui lui sont défavorables.

*1. Principes qui jouent en faveur du locuteur (L)*

- **Politesse négative** : Il s'agit de s'arranger pour ne pas perdre trop ostensiblement ses faces négative et positive. Ceci consiste à sauvegarder, dans la mesure du possible, son territoire en résistant aux incursions, en ne tolérant pas que son image soit injustement dégradée, et finalement en répondant aux attaques, aux critiques et aux insultes.
- **Politesse positive** : Il n'y a pas de principes correspondants, car, il est socialement inadmissible de faire son propre éloge et de valoriser sa propre face.

*2. Principes qui jouent en la défaveur du locuteur (L)*

- **Politesse négative** : Il s'agit d'éviter ou d'atténuer les anti-menaces FFAs envers ses faces négatives et positive. Si jamais on doit faire son propre éloge, ceci doit s'effectuer sur le mode atténué de la litote.
- **Politesse positive** : Il s'agit de produire des menaces FTAs envers ses propres faces négative et positive. Il peut même être de mise, dans certaines circonstances, de se sacrifier, autrement dit, de léser son propre territoire, ou de se dévaloriser soi-même par quelques autocritiques.

Pour finir, il s'avère utile de préciser que les principes A-orientés représentent la politesse au sens strict : avec les deux versants, négatif et positif, ils consistent à ménager ou valoriser les faces de l'allocutaire. Quant aux principes L-orientés, leur rôle est secondaire, mais néanmoins nécessaire, si l'on veut rendre compte du fonctionnement de la politesse dans sa globalité.

---

<sup>39</sup> La notion d'impolitesse est détaillée plus loin (page 72)

### 2.2.7. Les procédés linguistiques de la politesse

Ménager les faces repose sur un ensemble de règles régissant le comportement de L (locuteur) vis-à-vis de A (allocutaire)

Voyons à présent en détail ces deux procédés linguistiques.

#### a. Les adoucisseurs « softeners » :

Le modèle de Kerbrat-Orecchioni offre un large panel de procédés linguistiques de la politesse qui permettent :

- soit d'adoucir les FTAs et d'hyperboliser les FFAs (Les adoucisseurs, en anglais les softeners) ;
- soit de consolider ou de durcir les FTAs (les durcisseurs, en anglais les hardeners)

Brown et Levinson (1978) sont les premiers à avoir lancé cette notion. Elle renvoie à tous les procédés ayant pour objectif de maintenir un minimum d'harmonie entre les interlocuteurs en adoucissant cette violence sociale que constitue les FTAs (ordres, critiques, réfutations, reproches, etc). C'est-à-dire les polir, afin qu'ils ne soient pas trop blessants pour les faces négative et positive des partenaires de l'interaction.

Comme tous les signes manipulés dans l'interaction, ces adoucisseurs peuvent être de nature non verbale (voix douce, sourire, marques d'hésitation, ....etc) Quant aux adoucisseurs de nature verbale, Kerbrat-Orecchioni (1996a : 55-58) les répartit en deux catégories : les procédés substitutifs vs les procédés additifs (accompagnateurs).

#### *Les procédés substitutifs :*

Les procédés substitutifs reposent sur le principe de substitution d'un acte du langage par un autre estimé moins menaçant, en d'autres termes, ce sont les procédés qui consistent à remplacer un élément de la formule la plus simple et la plus directe par un autre élément censé rendre plus polie la formule en question. Il est donc possible d'adoucir un FTA par l'un ou l'autres de ces "mitigateurs" : formulations indirectes, les

désactualisateurs modaux, temporels, personnels, énonciatifs ; les pronoms de politesse ; les litotes ou euphémismes, l'hyperbole.

*Les procédés additifs (accompagnateurs) :*

Les procédés additifs viennent en surplus de la formule directe qu'ils accompagnent parmi lesquels on compte : les énoncés préliminaires, les énoncés réparateurs, les minimisateurs, les modaliseurs, les désarmeurs, les amadoueurs.

**b. Les durcisseurs « hardeners » :**

Les « hardeners » ou durcisseurs sont beaucoup plus rares que les « softeners », puisqu'ils sont considérés plutôt comme des outils au service de l'impolitesse et non de la politesse. Parmi ces outils, on trouve :

- la formulation la plus brutale de l'acte menaçant « je t'ordonne de fermer la porte ! » ;
- les accompagnateurs à valeur d'intensification de nature prosodique (accent d'intensité l'augmentation du volume vocal ou même se mettre à crier), ou de nature lexico-morpho-syntaxique (les adverbes, adjectifs ou préfixes à valeur superlative comme : tellement, absolument, super, hyper, etc.) ;
- les modalisateurs de certitude comme : « vraiment/réellement/manifestement/sans aucun doute », etc

Nous résumons les procédés cités supra dans le tableau suivant :

Les adoucisseurs « softeners »		Les durcisseurs « hardeners »
<b>Procédés substitutifs</b>	<b>Procédés additifs</b>	La Formulation "brutale"
La formulation indirecte	Les énoncés réparateurs : excuses	
<b>Les désactualisateurs :</b> - Les verbes modaux - Les désactualisateurs temporels (Le conditionnel, le passé de politesse) - Les désactualisateurs personnels	<b>Les énoncés préliminaires :</b> - (pré)requête - question - critique, objection - invitation - justification	Les accompagnateurs à valeur d'intensification : - de nature prosodique - de nature lexico-morpho-syntaxique
Les désactualisateurs énonciatifs Les Pronoms de politesse : vous de politesse ; nous / On L'euphémisme La Litotes et hyperboles Le Trope communicationnel	Les minimisateurs Les amadoueurs Les modalisateurs Les désarmeurs	Les modalisateurs de certitude

Tableau 1 : les procédés linguistiques de la politesse de Kerbrat-Orecchioni (1996)

Nous retrouverons de façon détaillée et approfondie ces procédés linguistiques dans la partie analyse de notre thèse. Nous démontrerons la pertinence et l'efficacité de ces outils théoriques à travers de nombreux exemples tirés de notre corpus.

En conclusion de ces définitions théoriques, il est possible de retenir que la politesse est essentiellement une conduite orientée vers l'allocutaire (A) puisqu'elle consiste soit à s'abstenir de réaliser un acte menaçant (politesse négative), soit à en atténuer la portée au moyen d'un procédé langagier « adoucisseur » (politesse négative), soit à produire un acte valorisant envers l'allocutaire. (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 202)

D'autre part, la politesse linguistique est une conduite rationalisée. Autrement dit les choix opérés ou les conduites adoptées par les individus répondent à une finalité plus ou moins préalablement définie.

En dernière partie de ce chapitre, nous allons analyser respectivement la politesse dans ses rapports au pouvoir, notamment dans l'environnement de l'entreprise ainsi qu'à la question du genre.

### **2.3. Politesse et pouvoir dans l'interaction verbale**

Le pouvoir se manifeste dans et par le langage, de manière générale, lors d'échanges asymétriques où les rapports de forces sont par définition inégalitaires.

Foucault (1966, 1969) explique à ce sujet que tout rapport de forces est un rapport de pouvoir ; et réciproquement le pouvoir est un rapport de forces.

Le pouvoir, ainsi conçu, n'est pas réciproque, puisque deux actants ne peuvent pas occuper simultanément la même position (la place du locuteur se définit toujours par rapport à celle de son interlocuteur et vice versa) : « chacun accède à son identité à partir et à l'intérieur d'un système de places qui le dépasse ; ce concept implique qu'il n'est pas de parole qui ne soit émise d'une place et convoque l'interlocuteur à une place corrélative » (Flahault, 1978 : 58)

Il est donc question de gagner (ou de perdre), d'avoir raison (ou tort), de mettre en valeur (ou de dévaloriser) sa face.

Les rapports de forces sont des phénomènes sociaux que l'on observe au quotidien. Ils sont présent partout et peuvent être observés au niveau interindividuel, entre l'individu et l'institution ou entre les institutions. L'existence des rapports de force comme moyen d'exercice du pouvoir implique que le pouvoir n'est pas un acquis ; on l'exerce pour le posséder. Il est par conséquent l'objet d'une quête permanente.

En se fondant sur l'approche de la Critical Discourse Analysis, Locher (2004) déclare que le langage reflète le pouvoir à travers la catégorie d'actes que les individus sont appelés à poser ; c'est le cas des actes de nomination (A compté de la date de signature de ce décret est fait...), les actes d'autorité (Que force revienne à la loi), les actes directifs, des ordonnances....etc.

Le langage révèle le pouvoir également à travers les prises de paroles parfois non-autorisées, les interruptions, le temps de parole, le choix des thèmes et la structure interactionnelle des échanges. Nonobstant, d'autres formes de politesse ont pour but d'influencer une autre personne ou de résister à l'influence de celle-ci, et octroie ainsi au locuteur une position haute.

### **2.3.1. La politesse comme stratégie d'exercice du pouvoir :**

Omniprésente dans tous les échanges verbaux, la politesse semble essentielle dans le cadre de la négociation de la relation de pouvoir. Elle est instrumentalisée en vue de dominer (symboliquement) son interlocuteur. Dans un article sur la politesse des hommes politiques, Capucho montre à partir d'une analyse des interviews d'hommes politiques que la politesse contribue à renforcer le pouvoir d'un individu : « La politesse apparaît donc dans notre corpus comme une des stratégies qui garantit l'exercice du pouvoir. Certes, elle n'est pas la seule stratégie utilisée par les locuteurs, mais elle nous semble indispensable à la réussite de la négociation. Négociation des identités, tout d'abord : il faut que le locuteur prenne le bon soin de sa face, il faut surtout que l'imposition de l'identité (la sienne ou celle de l'autre) construite par le locuteur soit accompagnée des stratégies qui annulent l'éclosion d'un conflit dangereux pour la coopération. Il faut ménager la face de l'interlocuteur, en l'empêchant de réagir à ce qui lui est imposé. Le même phénomène se passe au niveau des contenus et des objets de discours. Là nous l'avons vu, les stratégies de politesse sont indubitablement liées à la prise de pouvoir.» (2000 : 216)

Pour établir les rapports entre la politesse et le pouvoir, nous allons nous pencher sur la conception foucauldienne<sup>40</sup> du pouvoir. Celle-ci est basée sur les principes suivants :

- Le pouvoir se construit et se maintient par l'action sociale ; il n'est donc pas acquis, absolu, ou possédé une fois pour toutes : il est un exercice continu, un perpétuel rapport instable de forces ;

---

<sup>40</sup> Voir les travaux de Foucault (1966,1969, 1971, 1975,1976)



- Le pouvoir s'exerce au quotidien au niveau micro (individuel) comme au niveau macro (inter-institutionnel) ;
- le pouvoir comme potentiel actualisé dans un réseau qui inclut ceux qui l'exerce, ceux qui l'acceptent ou qui résistent, car partout où s'exerce du pouvoir il peut y avoir résistance ;
- le pouvoir s'exprime par des rapports de force liés à la pratique du discours. Implicite ou explicite, ouvert ou caché, le pouvoir marque et détermine toute interaction verbale ;
- étant donné que les pratiques sociales sont déterminées et déterminent les pratiques discursives, dans un procès d'influence dialectique, l'exercice du pouvoir est lié à la pratique du discours ;

Par ailleurs, la corrélation entre pouvoir et politesse dans la conversation dépend de plusieurs facteurs contextuels. Pour les besoins de notre recherche, nous en retiendrons deux : le sexe des locuteurs en tant que : « source de pouvoir culturellement établie<sup>41</sup> » (Traduction mienne- Holmes 1995:17) ; et le contexte du travail et plus précisément de l'entreprise.

Il s'agit effectivement, et nous le verrons plus loin, d'un contexte où le pouvoir s'exerce de façon conventionnalisée et légitime à travers des situations de communication verticales dont les réunions.

Dans les milieux institutionnels à ethos hiérarchique, le pouvoir passe essentiellement par l'exercice de l'impolitesse puisque tout acte « impoli » (ordre, critique, reproche, accusation, attaque) confère au locuteur une position haute, et à « la cible » une position basse.

Holmes explique à ce sujet: « nous évitons généralement d'offenser les personnes de statut supérieur, et la façon dont nous nous adressons à elle est souvent respectueuse<sup>42</sup>» (Traduction mienne- 1995: 17).

---

<sup>41</sup> « culturally constructed sources of power»

<sup>42</sup> «We generally avoid offending more powerful people, and the way we talk to them often expresses respect»

C'est ce dont il est question dans le point suivant.

### 2.3.2. L'impolitesse :

L'impolitesse connaît une variété de définitions dont le dénominateur commun serait le caractère menaçant pour les faces d'autrui. Il s'agit donc d'une situation dans laquelle la menace potentielle est réalisée au lieu d'être atténuée ou évitée (Jobert, 2008). Dans une relation de pouvoir, l'interactant placé en position de pouvoir peut manifester de l'impolitesse envers son allocataire comme signe de domination : l'impolitesse apparaît alors comme l'une des manifestations de la domination d'un individu sur l'autre.

Le comportement impoli est un comportement dévalorisant (dont on peut supposer qu'il est intentionnel) pour la face d'autrui, que la présence des marqueurs d'impolitesse soit conventionnelle (attendue) ou non conventionnelle (inattendue). L'intention du locuteur doit être prise en compte pour que l'on puisse différencier les cas où l'impolitesse est réelle, et les cas où les effets d'impolitesse sont déclenchés par divers facteurs, tels que la méconnaissance des règles (souvent dans les interactions interculturelles), l'hypersensibilité de l'interlocuteur, etc.

Prenant comme critère l'intentionnalité, Goffman (1967: 14) distingue entre trois types d'impolitesse: **(a) l'impolitesse proprement** dite où le locuteur offense volontairement et ouvertement son interlocuteur ; **(b) l'impolitesse incidentelle** considérée comme sous-produit ou comme conséquence secondaire d'un autre acte ; **(c) l'impolitesse accidentelle** considérée comme une maladresse ou un faux pas.

La notion d'intentionnalité est autant importante qu'elle est problématique : même si cette intention d'agresser n'existe pas du point de vue de la production (impolitesse « accidentelle »), un acte impoli peut toujours être interprété comme intentionnel du point de vue de la réception (impolitesse « incidentelle »).

Tel que nous l'avons déjà évoqué, Kerbrat-Orecchioni (1996 :77) décrit le système de l'impolitesse comme composé de deux variantes : l'impolitesse positive (production de FTAs non adoucis ou durcis) et l'impolitesse négative (non production d'un acte rituel attendu :salutation, excuse, remerciement, compliment)

L'impolitesse positive peut aller du simple reproche jusqu'à l'accusation, la critique virulente et l'insulte, ou de l'insinuation et l'allusion jusqu'au sarcasme. Bien qu'elle puisse être « impulsive » ou « affective », elle remplit, la plupart du temps, des fonctions bien précises, allant au-delà de la simple libération des émotions négatives ou du simple désir de menacer la face de l'autre. En ce sens, l'impolitesse peut être « stratégique » (Lakoff 1989) ou « instrumentale<sup>43</sup>» (Beebe, 1995 : 166). C'est particulièrement le cas au niveau des interactions institutionnelles ou l'impolitesse revêt la forme d'un certain nombre d'actes généralement considérés comme impolis, tels : les ordres, les reproches, les questions plus ou moins insistantes, la critique, la mise en question du discours de l'autre, etc. Ces actes sont en quelque sorte « attendus » car rendus légitimes par le contrat de parole conclu entre les participants.

Il convient donc de souligner que la différence entre la politesse et l'impolitesse est difficile à établir du fait que leur usage ainsi que leur interprétation est étroitement liés aux normes en vigueur dans un contexte particulier dont celui du travail, ce qui nous amène à aborder la question de la politesse dans l'entreprise.

### **2.3.3. La politesse dans l'entreprise**

Le contexte économique et technologique, la culture de l'entreprise, les membres de l'organisation, ses activités, ses objectifs, ses modes de communication et de management sont autant de facteurs qui définissent et imprègnent sans cesse l'usage de la politesse au sein de l'organisation. Ainsi, et contrairement à ce qui se passe dans « la conversation ordinaire », les contraintes qui pèsent sur les interlocuteurs dans les interactions au travail sont fortes et prédéterminent leur rôle discursif.

Plusieurs recherches démontrent que les situations d'incivilités dues à un manque de politesse et de respect sont nombreuses en milieu professionnel entre les différents interactants (salariés, collègues, managers, l'employeur, etc.)

La hiérarchisation des rapports et des rôles au sein de l'entreprise prend forme dans et par le langage. Soumis aux impératifs de la production et du marché, le langage remplirait d'avantage une fonction stratégique qui se traduirait par différentes formes

---

<sup>43</sup> Beebe décrit d'impolitesse comme une fonction visée et intentionnelle et non comme une politesse 'ratée', ce qui en souligne l'usage instrumental. Il explique à ce sujet : « [it fulfills] a function that the speaker intended, and was not [simply] failed politeness» (1995 : 166)

d'impolitesse : remarques désobligeantes, blessantes, humiliante d'un responsable envers ses collaborateurs, absence de salutations (ne pas dire bonjour, bonsoir..), absence de remerciements, interruptions, hausser le ton ou se mettre à crier, employer un ton trop agressif ou trop directif, tutoiement dans certains cas, ...etc.

En revanche, l'utilisation de termes d'adresse (tel que Monsieur, ou Monsieur le directeur), le vouvoiement, l'usage d'un style formel, font partie des marques de politesse auxquels doit recourir un locuteur face à un allocataire occupant une place hiérarchique supérieur.

A ce propos, Holmes (1995) explique que les relations entre subordonnés et responsables hiérarchiques reposent généralement sur un modèle de non-réciprocité « *non-reciprocal pattern* » qui s'appuie sur une évidente asymétrie dans la distribution du pouvoir au sein de ce type de relation.

Cette asymétrie caractérise particulièrement les situations de communication formelle (cour de justice, entretien d'embauche, conférence, réunion de travail...) ou les interlocuteurs focalisent d'avantage sur « leurs rôles transactionnels plutôt que sur leurs relations personnelles ». (Ibid.: 19)

Plusieurs explications ont été avancées concernant le manque de politesse au travail dont la principale est celle des évolutions organisationnelles et technologiques qu'a connu le monde du travail (open-spaces, nouvelles technologies, passage à l'ère numérique). Ces bouleversements auraient été la cause d'une densification et d'une accélération des processus de communication et de production ; ce qui a contraint les entreprises, par souci d'efficacité et de compétitivité (le tout tout de suite), à abandonner certaines règles de politesse (notamment dans les courriels).

Le manque de politesse dans le monde du travail serait également lié à des facteurs psychologiques tel que le stress, la rivalité, l'hyper-individualisme, le harcèlement psychologique, le manque de reconnaissance. Il importe de souligner que ces phénomènes sont non seulement très néfastes pour la qualité de vie, entraînant parfois des *burn-out*, mais sont aussi responsables d'un *turn-over* élevé et d'une diminution de l'engagement et de la productivité des équipes.

Tout se passe comme si l'impolitesse au travail était finalement consubstantielle à la nature même des relations professionnelles qui sont résolument asymétriques, inégales et souvent conflictuelles.

Selon Larguèche (2009), la domination « n'a pas en soi un caractère blessant » lorsqu'elle s'exerce de façon « éphémère et ponctuelle », et dans un domaine « particulier et restreint. » Comme c'est le cas par exemple de certaines activités fondées sur la compétitivité : « des compétitions, des sports, des jeux, tout ce qui nécessite qu'il y ait toujours des gagnants et des perdants. » (Ibid : 50-51).

Ce phénomène d'intériorisation/légitimation de la domination se retrouve également dans le milieu professionnel car il s'agit d'une domination circonscrite spatio-temporellement et spécifique à un domaine particulier. De plus, la dynamique interpersonnelle dans le monde du travail est fondamentalement et intrinsèquement marquée par une hiérarchie « fonctionnelle » des statuts et des rôles. Ce qui rend l'acceptation de cette dernière par les individus naturelle, évidente, comme découlant de soit.

Si l'on retient ce postulat, nous pouvons considérer l'impolitesse « professionnelle » ou du moins une certaine expression de pouvoir, comme faisant partie de la « communauté de pratique » du monde du travail (Wenger, 1998) en termes de contrat et système d'attentes, ce qui est fait une pratique acceptée et légitimée par les membres de cette communauté. (André, 2006)

Il convient de préciser néanmoins que le fait que l'impolitesse soit conventionalisée ou légitimée par le contexte du travail, ne veut pas dire que son effet menaçant soient forcément neutralisés (nous y reviendrons).

Cette réflexion sur la légitimité de l'impolitesse au travail, nous amène à nous questionner sur un autre point : Et si l'exercice du pouvoir au travail pouvait pâtir d'une trop grande politesse ? A ce sujet, le créateur de Dilbert<sup>44</sup>, Scott Adams, explique que : « pour diriger, il faut une capacité profonde et innée à être méchant [car] le leadership

---

<sup>44</sup> Dilbert est un comique satirique américain qui met en scène le monde de l'entreprise au travers de son personnage principal, Dilbert, un ingénieur informaticien. Cette bande dessinée, créée par Scott Adams, paraît en syndication dans les journaux depuis le 16 avril 1989. En découlent également plusieurs livres, une série télévisée *Dilbert* et de nombreux produits dérivés.

consiste à faire faire aux gens des choses qu'ils ne veulent pas faire d'eux-mêmes»<sup>45</sup>. Dans la même optique, l'écrivaine Amy Reitner soutient quant à elle que certaines règles de courtoisie élémentaires sont contre-productives. Elle raconte ainsi que sa vie professionnelle a changé le jour où elle a supprimé toutes les formules de politesse dans ses correspondances : «Pendant des années, j'ai tout fait pour être quelqu'un de sympathique au travail, explique-t-elle. Et j'ai soudainement réalisé la chose suivante: et si mon chef avait obtenu ses responsabilités et son bon salaire non pas malgré son impolitesse mais grâce à elle?».

C'est sans doute cette vision matérialiste et pragmatique de l'impolitesse au travail qui est à l'origine de la prolifération, sinon de la banalisation des mauvaises manières chez les dirigeants. Cet état de fait est démontré par plusieurs études, dont celle de Christine Porath, professeure associée à la McDonough School of Business de l'Université de Georgetown qui démontre, dans une étude réalisée en 1998, que 25% des employés sondés s'estimaient victimes d'incivilités de la part d'un supérieur hiérarchique. En 2011, ils étaient plus de 50%.

En revanche, selon une vision positive de la politesse au travail, la communication en entreprise serait essentiellement fondée sur un mode collaboratif et la politesse va ainsi contribuer à consolider les liens collaboratifs entre les travailleurs, d'assurer l'aspect harmonieux des échanges et de diminuer le risque de conflit à cimenter : « les liens que construisent entre eux des agents en vue de réaliser, volontairement, une œuvre commune. » (Déjours,1991). Par « œuvre commune », cet auteur entend un collectif de travail constitué par les échanges coopératifs et il explique qu'en l'absence de coopération, la réunion de plusieurs agents aboutit à la formation d'un groupe (ou au maximum d'une foule) mais pas d'un collectif, stricto sensu. Ainsi, pour les adeptes de la politesse en entreprise, la politesse dans les interactions verbales a pour principale fonction d'installer et de maintenir un esprit de coopération.

Pour clore cette réflexion sur la question de la (im)politesse au travail, il y a lieu de souligner l'importance du degré de formalité sur l'utilisation de la politesse.

---

<sup>45</sup> Citée dans la revue électronique Le temps : <https://www.letemps.ch/economie/dangers-manque-savoirvivre-travail>

#### 2.3.4. La politesse dans le discours féminin

Nombre de travaux portant sur cette question, notamment en Europe et aux Etats-Unis, démontrent que les femmes se soucient davantage que les hommes de la construction et du maintien de l'harmonie des relations interpersonnelles.

Ce « principe de politesse » (Leech, 2007) se manifeste dans le discours féminin sous différentes formes allant du respect des tabous linguistiques à l'usage de formules fortement ritualisées, en passant par le recours à des stratégies conversationnelles individuelles.

Pour Lakoff (1975), la politesse s'exprime chez les femmes essentiellement par l'utilisation d'un style moins affirmé, basé sur des assertions telles que « peut-être, je suppose », ou « n'est-ce-pas ? » placées après une phrase déclarative ; ainsi que l'utilisation de requêtes indirectes et « adoucies » sous forme de prière ou de question comme « tu ne fermerais pas la porte? »<sup>46</sup>. Selon Pavlenko (2012), cette tendance des femmes s'expliquerait par leur besoin de se conformer à l'image de la féminité telle qu'elle est perçue par la société afin de gagner « l'approbation social ». Ce besoin s'exercerait moins chez les hommes qui choisissent bien souvent et délibérément les formules les moins polies. Dans le même ordre d'idée, Deuchar (1988) explique que les femmes, de part leur statut social inférieur et (auto)infériorisé, se sentiraient dans le devoir de « montrer leur soumission » en optant pour un parler plus poli que celui des hommes. Selon cette même théorie, ce parler "poli" est également un moyen pour les femmes d'établir de la distance entre elles et les autres ; une sorte de barricade.

Selon Yaguello, pour se protéger, et pour compenser leur statut social inférieur, les femmes doivent savoir manier « les structures de la politesse qui veulent qu'on suggère au lieu de s'affirmer, qu'on laisse ouverte la possibilité du refus. » (2002 :45). Ce « maniement » repose, entre autres, sur les constructions modales exprimant l'incertitude ou le doute, l'approbation et les requêtes polies, ainsi que la modulation de l'intonation comme signe de soumission. Ce phénomène est particulièrement observé au Japon (Miller cité par Lakoff 1975 :63) où la pression sociale est telle que les femmes sont obligées d'avoir un discours plus que révérencieux envers leurs locuteurs.

---

<sup>46</sup> Ces formulations sont très présentes dans notre corpus. Elles sont analysées dans la deuxième partie de notre travail.

Ainsi selon toutes ces études, la politesse est utilisée différemment d'un homme à une femme du fait qu'elle est un trait culturel qui dépend des structures sociales des locuteurs.

La politesse est également étroitement liée à la question du tabou linguistique qui se définit en une sorte d'euphémisme ou d'hypocrisie dans l'usage de certains mots liés à la sexualité ou à la maladie et à la mort. Le tabou linguistique a toujours pesé davantage sur les femmes qui le contournaient en utilisant une « langue détournée », ce qui est remplacé dans les sociétés modernes par l'euphémisme et l'utilisation du sous-entendu essentiellement pour tout ce qui touche à la sexualité<sup>47</sup>.

Tous ces éléments expliquent la mise en place d'une « polarité » des registres : le registre féminin, polie, implicite basé sur une aversion pour le langage « coloré » et le registre masculin riche en jurons, en obscénités et en jeu de mots à connotation sexuelle. Cette binarité des registres s'appuie largement sur la réflexion freudienne selon laquelle la répugnance aux obscénités serait inhérente à la nature féminine même, alors que leur utilisation par les hommes est considérée comme étant un reflet de virilité et de domination. Cela nous amène à comprendre la tendance des femmes à recourir à l'euphémisme de manière « substitutive » à l'insulte et au langage obscène qui leurs sont interdits.

A titre d'exemple, une enquête menée à Saint Louis aux USA (Reich et al., 1977) démontre, sur la base des graffitis des toilettes des femmes, que les messages laissés par ces dernières sont plus à caractère militant avec un discours engagé et contiennent moins d'obscénités ou d'injures que ceux des hommes.

La tendance des femmes à être « plus polies » pourrait s'expliquer par la théorie de « congruence des rôles » d'Eagly et Karau (2002). Selon cette théorie, on associe des rôles et des comportements particuliers aux différents sexes et on s'attend à ce qu'une femme se comporte d'une telle façon et un homme d'une autre.

Ainsi, une femme pourrait être jugée plus sévèrement, autant de la part des femmes que des hommes, si elle utilise des stratégies discursives normalement associées au masculin

---

<sup>47</sup> Il y a lieu de souligner que le tabou linguistique n'a plus le même rôle de régulateur social dans les sociétés modernes, contrairement aux sociétés archaïques où sa transgression était sévèrement punie (Kraus, 1924 ; Reik ,1954).



comme le fait d'être trop directe (Carli, 1999; Landry, 1999b). De cette façon, les individus sont socialisés dans une culture qui les pousse à agir selon le rôle approprié à leur sexe. À l'intérieur de groupes restreints, ils répondent inconsciemment à ces attentes de rôle en reproduisant les comportements souhaités (Gemmill et Schaible, 1991)<sup>48</sup>

D'autres études plus récentes remarquent que les choses ont beaucoup évolué ces dernières décennies et que de plus en plus de femmes (surtout parmi les plus jeunes) se sont libérées des interdits linguistiques. Pour Galli (1983) qui s'est intéressée à l'étude de l'euphémisme dans le langage des femmes en Italie : « une des caractéristiques de l'époque actuelle est que tout locuteur, homme ou femme, a tendance à employer des termes autrefois tabous bien plus souvent que par le passé. » (1983 :67). Elle explique cette « révolution linguistique » par les bouleversements sociaux qui ont touché l'occident vers la fin des années soixante (surtout avec les événements de mai 68) ; avec cette volonté de briser tous les tabous et de libérer les mœurs. Cette auteure remarque que ce changement a été à la fois quantitatif (puisque le nombre de femmes à briser les tabous a augmenté) et qualitatif (puisque les disparités de choix des termes entre les sexes ont disparu surtout chez les jeunes).

Dans une société moderne en mutation et qui se veut en rupture avec les anciens schémas de rôles sociaux et avec toute identification, les femmes se destituent en quelque sorte de leur identité en s'appropriant le vocabulaire des hommes (Galli, 1983) et c'est ainsi qu'émerge ce que nomme Key (1975) **un langage androgyne**. Il semblerait que cette « androgynéité » dans le langage reste très étroitement liée non seulement à l'âge des femmes mais également à des facteurs contextuels et socio-économiques. D'après Yaguello, cette « levée » des tabous verbaux ne concerne pas les femmes bien éduquées, les bourgeoises qui manient à merveille tous les méandres de la politesse à l'aide de l'euphémisme et pour qui l'interdiction d'user d'un langage grossier est profondément intériorisée.

---

<sup>48</sup> Notons que dans certaines cultures, la politesse n'est pas le propre des femmes. Nous donnons pour preuve le cas des Merinas à Madagascar (Keenan, 1974) où ce sont les hommes qui manient le plus « la langue détournée » et l'allusion et ce sont les femmes qui sont plus rudes dans leur façon de parler. Nous pouvons également citer l'étude de Wouk (1999) pour l'indonésien.

Ce phénomène de « *drawing-together* » ou d'homogénéité progressive est également observé dans les sociétés maghrébines. A ce sujet, la linguiste tunisienne Trabelsi (1988) constate que les femmes instruites bénéficiant d'une ouverture vers le monde extérieure (masculin) vont avoir un discours qui va se distancier de celui de leurs aînées (cloîtrées) et se rapprocher naturellement de celui des hommes. Cette auteure explique que cette homogénéité est limitée au seul domaine de la vie publique où l'homme et la femme obéissent à peu près aux mêmes règles. Dans le domaine de l'intime ou du sexuel, ou lorsque la discussion concerne certaines activités ou intérêts se rapportant à l'un ou l'autre des sexes, les jeunes femmes vont adopter les maniérismes de langue et vont se désengager du langage de leurs "pairs" masculins pour revenir dans la plupart des cas à l'utilisation du parler des femmes âgées.

A partir de notre corpus, il nous semble important d'interroger les différents facteurs de neutralité et d'unification des identités langagières de nos interlocuteurs hommes et femmes. Dans quelle mesure l'insertion professionnelle peut être un vecteur d'androgénisation du discours de nos interlocutrices ? Est-ce que l'entreprise est un environnement favorisant la rupture ou au contraire la continuité des pratiques linguistiques générationnelles des femmes ?

Nous tacherons de répondre à ces questions à la fin de cette étude.

Ce chapitre s'est donné pour ambition de décrire la politesse linguistique et quelques théories qui y réfèrent. Pour ce faire, nous sommes partis d'une analyse des fondements théoriques de la politesse, en passant en revue les différentes conceptions de la politesse/ la politesse linguistique. Nous avons également admis que la théorie de la face est essentiellement culturelle et contextuelle et qu'elle renvoie à une politesse relative, flexible, conditionnée et contextualisée, en contraste avec une conceptualisation de la politesse comme notion absolue, indépendante du contexte. C'est dire donc que, pour le cadre de nos analyses, il convient, non d'appliquer un modèle préalablement établi, mais de le confronter aux données contextuelles et situationnelles.

Par conséquent, pour procéder à une analyse linguistique de la politesse en milieu professionnel et spécifiquement de l'entreprise, on ne peut pas se fonder sur les emplois de la politesse dans les interactions ordinaires du quotidien car celles-ci diffèrent dans leur finalité et leur « script » des interactions verbales en entreprise, notamment celles

qui constituent notre corpus : les réunions de travail. C'est pour cette raison que nous consacrons le prochain chapitre à la description des spécificités des interactions verbales en entreprise.

## **DEUXIEME PARTIE**

---

### **LES INTERACTIONS VERBALES EN ENTREPRISE COMME OBJET D'ANALYSE**

---

## CHAPITRE 3

### LES INTERACTIONS VERBALES EN ENTREPRISE

---

Nous utilisons ici le terme ‘travail’ non pas pour définir une activité économique, ou une pratique professionnelle, mais pour désigner un espace social collectif d’échanges inséré dans un tissu social et culturel. Au vu de la nature complexe des rapports qui se tissent entre les pratiques langagières et les situations professionnelles dans lesquelles elles prennent sens, le travail en tant que terrain de recherche (que ce soit l’entreprise, l’université ou toute autre organisation) est particulièrement fécond du point de vue de l’analyse conversationnelle.

En effet, dans le milieu du travail, les individus interagissent entre eux aussi bien dans des réunions formelles que dans des rencontres informelles traçant ainsi ce que l’on pourrait appeler un *continuum interactionnel* allant de la compétence interactionnelle ordinaire des participants à des compétences plus particulières, liées à des formats spécifiques, incarnées dans une pratique professionnelle de la parole. Cette théorie de continuum interactionnel est particulièrement importante pour notre recherche car elle permet non seulement de mieux appréhender toute la complexité et l’hétérogénéité des interactions verbales au travail mais surtout de prendre en compte la capacité des individus au travail, d’ajuster réflexivement leur communication en fonction du degré d’institutionnalité du contexte.

Dans le cadre des interactions que nous analysons, nous portons une attention particulière au rôle déterminant et constituant du degré d’institutionnalité et de formalité des réunions de travail sur le comportement discursif des interlocuteurs.

#### **3.1. Le champ de recherche langage et travail**

Plusieurs approches ont été développées dans le champ « langage et travail » et selon la typologie utilisée par Lacoste, les études consacrées à ce domaine se déclinent

en trois types selon qu'elles placent au centre de leurs préoccupations l'individu ou le travail. Parmi ces études, il y a celles qui traitent du « langage comme travail », celles qui traitent du « langage sur le travail », et enfin celle qui traitent du « langage dans le travail » Lacoste (1995 :23).

Alors que les deux premières approches s'intéressent à « la part langagière du travail » (Boutet, 1998 :75) et à la dimension fonctionnelle ou constitutive du travail lui-même (théorie de l'action), la troisième approche appréhende davantage le langage dans sa dimension interpersonnelle et sociale. Nos travaux s'inscrivent précisément dans cette dernière approche. Afin de saisir l'importance de la dimension langagière en entreprise, nous explorerons dans ce chapitre, les différents concepts et cadres théoriques issus des courants de l'analyse du langage au travail, ce qui nous permettra de saisir les évolutions historiques de l'intrication du langage et du travail et de nous positionner en tant que chercheur par rapport aux différentes études dans le domaine. Nous examinerons par la suite les types de communications qui se déploient au sein des entreprises ainsi que les enjeux qui en découlent.

Par ailleurs, dans la mesure où il convient d'envisager les situations de communication en entreprise dans leur globalité et dans toute leur complexité, nous intégrerons à notre étude des concepts ou encore la terminologie appartenant traditionnellement à d'autres cadres d'analyse que celui des sciences du langage (ergonomie, sociologie du travail)

L'entreprise est une organisation sociale complexe et dynamique au sein de laquelle l'individu, dans ses rapports au travail et aux autres, est soumis à un système hiérarchique et à des règles de fonctionnement. L'entreprise à tout d'abord été étudiée pour son aspect économique avant d'être considérée comme un lieu où rapports et enjeux sociaux sont sans cesse mobilisés en articulation avec l'environnement. (Louche 2001 :14). Cette nature complexe et dynamique de l'entreprise semble créer un contexte particulièrement riche et fécond pour étudier les interactions verbales qui s'y produisent.

### **3.1.1. Un courant interdisciplinaire**

Les premières études en sciences du langage qui ont traité de la question du

langage au travail ou en contexte institutionnel, datent de la deuxième moitié du 20<sup>ème</sup> siècle. A cette époque, les entreprises et les organisations en général étaient appréhendées principalement au travers de leurs aspects techniques de production de biens ou de services.

Ces recherches ont tout d'abord émergé dans le monde anglo-saxon, avec les travaux de Chapanis (un des pères fondateurs de l'ergonomie) intitulés : *Words, words, words*, en 1965. Ses travaux ont essentiellement porté sur la fonction utilitaire de la communication qui assure le transfert d'informations.

Dans la même optique, le courant ergonomique français « Groupe Communication et Travail » crée en 1976 , s'est fixé comme objectif principal de faire de l'étude des communications fonctionnelles un moyen de mieux saisir l'activité de travail : « l'analyse des communications regardant directement le contenu du travail réalisé, excluant ainsi celles qui sont prioritairement centrées sur les relations humaines dans l'équipe, la cohésion, les processus d'influence, etc. » (Savoyant, Leplat, 1983 :247).

Par ailleurs, les transformations et évolutions que va connaître le monde du travail, ou encore l'apparition des nouvelles technologies sont, selon Lacoste (1991 :23) « autant de facteurs qui font apparaître la communication comme, à bien des égards, une nouvelle frontière de l'ergonomie ».

C'est ainsi que nous assistons, à partir des années 80, aux prémices d'une alliance interdisciplinaire entre linguistique et ergonomie. Celle-ci permettra aux chercheurs en analyse du travail d'aborder la question des productions verbales dans le cadre d'une approche plus générale de l'action, rendue plus fine par l'apport théorique et méthodologique d'autres disciplines telles que la sociolinguistique, la pragmatique, l'analyse de discours ou de la conversation. Aujourd'hui, les interactions professionnelles et institutionnelles font désormais partie des préoccupations majeures de la linguistique et tout particulièrement de l'analyse conversationnelle.

Sous les labels de « *institutional talk-in-interaction studies* » , ou les « *workplace studies*<sup>49</sup> », plusieurs études en analyse conversationnelle ont porté une

---

<sup>49</sup> Impulsé notamment par le « Workplace Project » initié par Lucy Suchman, ce courant avait pour objectif d'étudier des centres de contrôle d'aéroports (cf. aussi Goodwin & Goodwin 1996 ; Brun-Cottan, 1991).

attention particulière au rôle fondamental de l'ordre interactionnel dans la constitution de l'ordre institutionnel. Certaines ont davantage privilégié l'analyse de ce qui constitue l'institutionnalité de l'échange. D'autres travaux se sont plutôt penchés sur des situations de travail complexes, en explorant le rôle du contexte spatial, matériel et technologique dans l'organisation de l'interaction<sup>50</sup>.

En interaction avec ces courants, les travaux de Garfinkel (1967, 1986, 2001), et de Button (1993) avec son programme « *Studies of Technology Organisations and Work* » ont été déterminants pour le développement des ethnomethodological studies of work. Ces travaux se sont appuyés essentiellement sur la notion d'*accountability*<sup>51</sup>.

L'analyse conversationnelle et l'ethnométhodologie ont ainsi beaucoup contribué à l'élargissement actuel du champ *langue et travail* et son enrichissement par la prise en compte, grâce à la vidéo, des dimensions multimodales (gestes, regards, postures corporelles, mouvements, etc.), des dimensions artefactuelles (prise en compte du rôle des objets) et spatiales (prise en compte des caractéristiques matérielles et organisationnelles de l'environnement). (Voir Mondada, 2006).

Plus récemment, en France, le réseau pluridisciplinaire « Langage et travail<sup>52</sup> » a mené des travaux variés sur les pratiques langagières en situation de travail.

Ces principales études se sont concentrées à la fois sur les interactions orales (relations de service au guichet, interactions téléphoniques, les annonces sonores...) et sur les écrits (les lettres de réclamations, les formulaires, les dossiers médicaux, les écrits électroniques, ...)

Tous ces courants interdisciplinaires qui ont liés l'analyse des situations de travail à celle du langage, se sont révélées être de sérieux atouts dans la compréhension du rôle constitutif des pratiques langagières en milieu professionnel et en particulier dans l'entreprise.

---

<sup>50</sup> Voir Mondada (2003) ; Glenn & Koschmann (2006) pour les salles d'opérations chirurgicales ; Goodwin (2000) pour les sites archéologiques ; Broth (2004) pour studios de production télévisée...etc

<sup>51</sup>La notion d'*accountability* est définie comme la possibilité pour les co-participants de reconnaître mutuellement le sens de leurs actions qui devient ainsi 'observable-reconnaissable-rapportable'. (Mondada, 2006)

<sup>52</sup> Ce groupe de recherche rassemble, depuis une quinzaine d'années, des recherches émanant d'auteurs venant de différents courants, tels que la sociologie, la psychologie, l'ergonomie ou la linguistique : soins hospitaliers (Lacoste, 1999), enquêtes téléphoniques (Greco, 2001,2005), relations de service (Filliettaz, 2002), interactions commerciales (Traverso, 2000).



### 3.1.2. Langage et travail en Algérie : des travaux encore peu nombreux

Compte tenu du contexte d'ouverture des marchés et de la mondialisation qu'a connu le monde de l'entreprise en Algérie, la question du langage au travail bénéficie d'une attention croissante, aussi bien en sociologie qu'en linguistique. C'est dans ce contexte que le champ de recherche *Langue et travail* s'est développé en Algérie essentiellement autour de la question de la politique «linguistico-économique» des entreprises algériennes et des clivages linguistiques qui y découlent<sup>53</sup>.

De nombreuses études<sup>54</sup> ont traité de la question des représentations des langues dans le milieu de l'entreprise en articulation avec le plurilinguisme qui caractérise la situation linguistique en Algérie (Langues nationales : Arabe littéraire et tamazight ; langues étrangères : Français et anglais ; langues parlées : arabe dialectal, kabyle, chaoui...etc) Ces travaux se sont penchés sur le choix de la langue du travail dans les entreprises algériennes avec une mise en évidence des enjeux politiques, économiques et sociaux qui se rattachent à ce choix linguistique -Nous évoquerons ce point dans la partie consacrée à la description des spécificités sociolinguistiques de notre recherche.(Voir chapitre 4, section 4.1)

Une revue (relativement exhaustive) de ces ouvrages permet de constater que la question du plurilinguisme comme facteur d'insertion ou d'exclusion professionnelle est souvent reliée à la question de la formation linguistique en milieu professionnel et essentiellement en entreprise (Bouchebcheb, 2011; Ghoati, 2003 ; Grin, 2001 ; Kaci, 2001) ; ce qui, assurément marque l'ancrage de ces contributions dans l'axe : *langage, travail et formation*. L'objectif étant pour ces auteurs d'identifier les besoins linguistiques des entreprises, d'appréhender les enjeux qui les sous-tendent, et d'envisager des programmes de formation adaptée (Ghoati, 2013)

---

<sup>53</sup> Cette problématique a été débattue lors du symposium international "Management et stratégies linguistiques" organisé par le Centre de Recherche en Economie Appliquée pour le Développement (CREAD), en collaboration avec l'Institut Maghreb Europe (IMA) et l'Agence Universitaire de la Francophonie (AUF) les 17 et 18 avril 2003 à Taghit (Algérie).

<sup>54</sup> Voir les travaux de Ghoati (2003) ; Benbachir, (2007,2013) ; Kadri (2013) ; Benguerni (2013)

Les résultats de ces recherches mettent également en exergue l'inadéquation de l'enseignement des langues (à tous les niveaux : scolaires et universitaire) aux nouvelles exigences du marché, notamment à l'augmentation de la part langagière de certains métiers et de certaines branches d'activité.

En définitive, nous pouvons dire que les études sur le « langage, travail et formation » en Algérie restent peu nombreuses et avec des applications limitées sur le terrain, ce qui ne leur permet pas de s'inscrire réellement dans une démarche «actionnelle» (Filliettaz, 2004).

En ce qui concerne le domaine de l'analyse interactionnelle ou conversationnelle dans le milieu du travail, le terrain reste entièrement à défricher en Algérie. Même si quelques milieux professionnels commencent à être investis : tel que la radio ou la télévision (YAHIAOUI, 2010 ; Benkhaled, 2012), ou les milieux commerciaux (Bouarioua, 2011 ; Kefsi, 2010) ; rares sont les contributions qui traitent de la question des interactions verbales en entreprise.

Ce constat pourrait s'expliquer par le fait que l'analyse interactionnelle des pratiques langagières dans le milieu de l'entreprise nécessite une forte implication du chercheur sur le terrain qui doit être appréhendé dans toute sa complexité économique, sociale et politique. De plus, il s'agit d'un terrain relativement difficile d'accès et qui pose des contraintes liées au recueil et à l'exploitation de données. En effet, et tel que nous le mentionnons plus loin, le caractère sensible et parfois confidentiel des données recueillies oblige le chercheur à mener avec précaution ses pratiques de collecte de données.

## **3.2. Les fonctions du langage au travail**

Dans un contexte socio-économique de plus en plus complexe et concurrentiel, de nombreuses entreprises ont pris conscience de l'importance de la dimension langagière pour l'opérationnalité et l'efficacité de leur système de management et de production. Ceci est d'autant plus vrai que le monde des entreprises et des organisations a connu, ces dernières années, de multiples transformations<sup>55</sup> qui ont largement participé à identifier et à repenser les enjeux de la communication.

Il est communément admis que toute prise de parole est liée à un enjeu et à une fonction. La notion de fonction réfère aux actions conjointes, à ce que les interactants font ensemble ou encore aux objectifs partagés. Dans le cadre des interactions en entreprise, l'on peut distinguer, de façon théorique et donc non exhaustive, trois types de fonctions

### **3.2.1. La fonction actionnelle ou praxéologique du langage**

La fonction actionnelle ou praxéologique du langage est aujourd'hui admise comme allant de soi. Elle prend tout son sens dans les discours en situation de travail et plus précisément dans les discours dans le travail ou comme travail (Lacoste, 1995).

En soulignant le « virage actionnel » pris dans les recherches en linguistique du discours, Filliettaz insiste sur la nécessité d'introduire au sein des études notamment consacrées au langage en situation de travail la problématique de l'action : « les productions langagières attestées sur les lieux de travail exigent l'abandon d'une vision idéaliste de la communication et la prise en considération de la nature complexe des rapports qui se tissent entre les conduites humaines et les situations d'action dans lesquelles elles prennent sens » (2004b :10).

La dimension actionnelle du langage renvoie à l'aspect opérationnel de la communication au travail: transmission d'informations, d'ordres, de directives...etc. Elle apparaît ainsi « comme complètement constitutive du travail lui-même» ainsi que de « l'efficacité de la production » (Zarifian 1999 :164).

---

<sup>55</sup>Parmi ces évolutions, on peut citer les avancées technologiques, ainsi que les démarches de certification et de qualité ou d'obtention de normes ISO (*International Organization for Standardization*).

En effet, les échanges émis au sein des réunions convergent vers une démarche réflexive sur l'expérience de la communauté et s'orientent vers la résolution de problèmes d'ordre professionnel. A ce sujet, Lacoste observe que: « certaines situations ont ceci de particulier que les actes de langage y constituent les actes de base du travail » (2001 :40). Cette situation est observable notamment dans les relations de service, lors de la consultation médicale (en partie), chez les praticiens de la parole (avocat, juge) ou encore chez certains professionnels de l'éducation nationale. Au-delà de ces « métiers de la parole », chaque individu au travail peut accomplir des actes par le langage.

En situation de travail l'usage de la parole vise différentes activités qui ont été listées par Lacoste (1998) :

- répartition des activités – coordination – évaluation - programmation et anticipation
- construction et transmission d'informations - circulation des consignes - constitution et entretien des compétences – mémorisation - compréhension et résolution des problèmes.

Nous retrouvons la majorité de ces actions ou activités dans les réunions de travail de notre corpus. Par ailleurs, non seulement ces activités langagières peuvent être réalisées individuellement par chacun des locuteurs engagés dans le discours, mais elles peuvent également être réalisées conjointement par l'ensemble des participants à la réunion. La coopération est l'une des fonctions fondamentale du langage au travail.

### **3.2.2. La fonction de coopération**

La dimension collaborative de la communication en entreprise se définit en règle générale comme étant des liens qui permettent d'accroître la productivité par une meilleure gestion de la production et par un décloisonnement des services pour une efficacité plus grande. Zarifian explique que la collaboration au travail : « c'est communiquer, au sens de construire et développer un espace d'intersubjectivité, de compréhension réciproque » (1996 :16). Cette fonction collaborative et consultative des réunions de travail est d'ailleurs souvent basée sur des phénomènes d'énonciation

conjointe (André, 2006, 2010)<sup>56</sup>

Plusieurs éléments peuvent être déterminants dans la configuration du mode collaboratif de la communication en entreprise. Parmi ces éléments, il y a lieu de mentionner tout d'abord le genre de discours (conversation, réunion de travail, entretien, etc.) ou la situation de communication (lieu et moment de l'énonciation, identité des participants, relations entre les participants, finalité de l'interaction, etc.). Ces éléments contribuent fondamentalement dans la construction d'un esprit de coopération, dans le sens ou lors d'une séance de travail informelle entre collègues d'un même niveau hiérarchique, la communication sera horizontale, asymétrique et nécessairement plus coopérative qu'une communication descendante allant de la hiérarchie vers les travailleurs (up-down)<sup>57</sup>.

Ainsi, les espaces de discussion internes à l'entreprise offrent des conditions préalables d'intercompréhension, de construction d'un sens commun et d'une communication symbolique médiatisée par le langage. Elles offrent également des conditions propices à la confrontation des opinions sur l'organisation du travail. Déjours explique à ce propos que l'organisation du travail offre un cadre de référence qui définit la forme des liens de coopération. Selon cet auteur : « En fixant les statuts, les rôles, les domaines de compétence et d'autorité, les responsabilités - de chacun - l'organisation du travail donne un cadre de référence sans lequel aucune coopération ne serait possible » (1991 :123).

Au delà de la situation même de communication, il est important de souligner que le mode collaboratif est également corrélatif à la culture de l'entreprise (dans ces différentes dimensions : nationales, culturelle et individuelle), la taille de l'entreprise<sup>58</sup>, son organisation ainsi qu'aux impératifs de la production. Tel que le précise Müller :

---

<sup>56</sup> André (2006, 2010) se focalise sur ce qu'elle appelle les « reprises » d'une séquence discursive et explore également l'utilisation stratégique des termes d'adresse dans le cadre des réunions de travail.

<sup>57</sup> cf .les notions de *bottom-up* (de la base vers le haut) et *up-down* (du haut vers la base) selon Montmayeul et Llory (1991)

<sup>58</sup> Desroche (2016) démontre que l'augmentation de la taille des organisations, impulsée par une impitoyable logique de croissance, est un phénomène qui met en péril « la démocratie coopérative » au sein de l'entreprise. En revanche, la communication collaborative se pratique et se partage en 'communion' lorsqu'il s'agit d'une micro-entreprise dont « les membres se connaissent et se reconnaissent, se retrouvent et s'échangent fréquemment et spontanément, et disposent des services communs de gérances réduits au minimum »

«La communication elle-même est planifiée ; elle contribue à la productivité. Elle représente un macro-instrument, un outil permettant de manœuvrer le déroulement d'une action ». (1998 :130).

D'un autre côté, la reconnaissance (aussi bien dans sa forme symbolique que matérielle: primes, avancement, salaires, etc) est un élément capital de la coopération. En effet, la gratitude de la hiérarchie et de l'entreprise pour la contribution à l'organisation du travail favorise le mode collaboratif des échanges verbaux entre travailleurs.

Les réunions de travail sont sans doute les manifestations les plus répandues du travail collectif en entreprise. Elles permettent aux salariés de s'impliquer dans leur travail, de prendre des initiatives, d'évoquer leurs problèmes, de prendre des décisions ensemble et surtout d'assurer le transfert de connaissances ainsi que l'échange de savoirs et de savoir-faire.

### **3.2.3. La dimension cognitive**

Les situations coopératives ou collectives favorisent les situations d'apprentissage dans la mesure où elles décloisonnent le travail et donnent la possibilité aux opérateurs de communiquer. Grâce aux interactions et à la communication horizontale, les salariés se construisent leurs propres stratégies professionnelles en apprenant des autres : « travailler ensemble sur la même ligne donne l'occasion de mieux connaître les manières de faire de l'autre. » (Lacoste, 1983 : 234).

Les connaissances, les savoirs et les savoir-faire du groupe sont nécessairement supérieurs à ceux de chaque membre. C'est donc à partir d'un processus de socialisation que le collectif de travail offre la possibilité à chacun des individus d'étendre sa sphère de connaissances.

Le processus d'acquisition par coopération dans des situations de travail repose essentiellement sur le mimétisme et l'apprentissage « sur le tas ». Ainsi, avec ou sans intention didactique, l'apprentissage pendant la tâche permet à l'individu de développer ses compétences et ses savoir-faire. Ce processus repose sur une intelligibilité partagée des objectifs, des attentes, des difficultés, des activités à

réaliser...etc. Ainsi la dimension cognitive du langage au travail repose sur des connaissances distribuées qui contribuent à une définition de l'identité professionnelle des individus et à l'expression ou à l'affirmation de leurs compétences professionnelles<sup>59</sup>.

Les membres d'une réunion de travail en entreprise forment une « communauté de pratiques » qui est définie selon Lave et Wenger (1991) comme un groupe qui interagit, et évolue en établissant des relations entre ses membres qui apprennent ensemble et qui développent un sentiment d'appartenance. Les communautés de pratiques partagent, renforcent et gèrent des connaissances avec un contrôle et une exigence de résultats plus contraignants dans une entreprise du fait que les membres, l'organisation et le mode de fonctionnement sont souvent imposés par une structure hiérarchique.

Ainsi, en tant que membre d'un collectif de travail, les participants « partagent en général une connaissance précise de la manière dont les choses sont supposées aller et comment elles se déroulent habituellement » (Lonchamp, 2003 :65).

Précisons enfin que la communication collaborative est essentiellement horizontale en ce sens qu'elle se met en place lors d'échanges langagiers entre pairs de même statut hiérarchique, par opposition à « la communication verticale » qui symbolise les échanges entre certains opérateurs et leur(s) supérieur(s) hiérarchique(s).

#### **3.2.4. La fonction sociale**

La fonction sociale du langage ou interpersonnelle renvoie au fait que le langage est le ciment relationnel et social de la communication des salariés aussi bien avec leurs responsables hiérarchiques qu'avec leurs pairs.

La situation de travail représente un véritable lieu de socialisation et d'intégration dans laquelle le langage contribue à la construction des rapports sociaux, à la construction des collectifs comme des identités individuelles.

La socialisation de l'individu au travail passe par l'identification à un nouveau rôle ou à des nouvelles fonctions ainsi que par l'identification aux autres membres appartenant à l'entreprise dans laquelle l'individu tente de s'engager et de s'impliquer.

---

<sup>59</sup> Van Hooland distingue trois niveaux d'analyse du travail langagier : le « travail langagier théorique » enseigné par la formation, le « travail langagier prescrit » attendu par l'organisation du travail et le « travail langagier réel » qui apparaît dans la pratique (2000 :39).

A travers la relation avec autrui et par l'interaction, les individus intègrent les valeurs, les normes, les codes sociaux ou les croyances de la société à laquelle ils appartiennent et, plus précisément, des différents groupes sociaux dans lesquels ils évoluent. De plus, la réalité des échanges sociaux voudrait que plus les participants passent du temps ensemble, plus il y a possibilité de voir se développer entre eux un climat de familiarité et de confiance.

Plusieurs travaux s'inscrivant dans le courant de l'interactionnisme symbolique ont été les premiers à lier le travail et les processus de socialisation : la construction d'une nouvelle conception de soi et de la société, c'est-à-dire une nouvelle identité à la fois personnelle et professionnelle. Cette construction de l'intersubjectivité passe nécessairement par l'accès au langage et par des interactions fréquentes entre les salariés.

Dans notre thèse, nous focaliserons essentiellement sur la dimension sociale ou interpersonnelle du langage oral au travail que nous allons aborder d'un point de vue sociolinguistique, pragmatique et interactionnel. Cette dimension est celle qui renvoie le mieux à la question des rapports de place et de pouvoir (ou de contre-pouvoir) dans les interactions verbales.

A ce sujet, nous nous sommes inspiré principalement des études menées par Kerbrat-Orechioni qui s'est intéressée aux corrélations entre statut institutionnel et statut social et à la façon dont ils coexistent et co-interagissent au niveau interpersonnel. C'est pour cette raison que dans la partie qui suit, il s'agira pour nous de traiter la question des identités, les rôles et les statuts des locuteurs afin de mettre à jour : « les relations interpersonnelles qui se tissent entre l'individu et les groupes ou au sein des groupes entre eux, dans un contexte social déterminé » (Cazals-Ferré et Rossi, 1998 : 8).

### **3.4. Les identités dans l'entreprise**

L'identité d'un locuteur est associée à sa profession, ses connaissances, son statut ou encore à sa place dans l'interaction. Ainsi, l'identité se construit en rapport « au contexte socio-historique, aux circonstances particulières, aux rôles sociaux, aux relations liées par les différents sujets » (Baugnet, 1998 : 8). De ce fait, chaque individu



construit son identité par accumulation, agrégation et intrication de plusieurs « fragments identitaires ».

La notion d'identité n'est apparue que relativement récemment dans le champ de la sociologie du travail. En France, Sainsaulieu (1977) a été l'un des premiers à introduire la dimension culturelle et l'implication subjective des salariés dans les relations de travail dans l'entreprise. Ces perspectives ont notamment été reprises par Dubar (1994) qui insiste sur la place centrale qu'occupe le travail dans la vie des individus.

Afin de saisir plus amplement les dynamiques identitaires en jeu dans les situations de travail, il est important de circonscrire et de cerner la notion même d'identité professionnelle et d'identité du point de vue interactionniste : l'ethos.

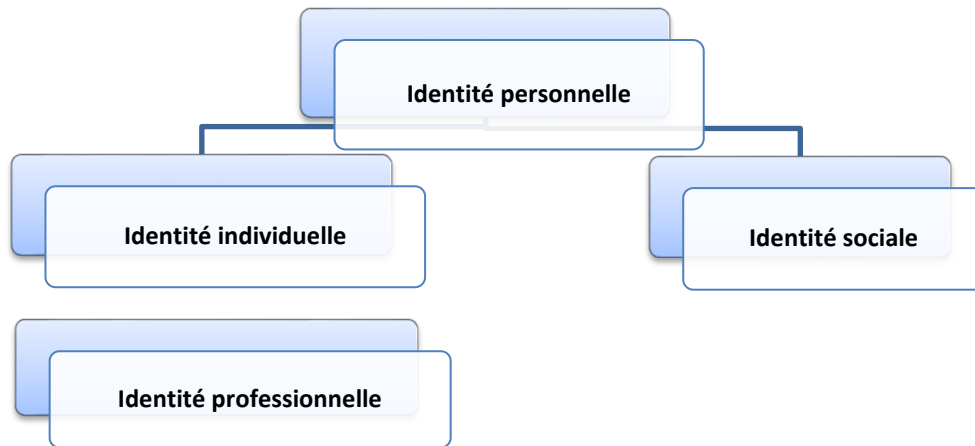
Nous étudierons également l'identité sexuelle et son influence sur les productions langagières des locuteurs et sur le déroulement des interactions verbales. Nous focaliseront essentiellement sur ce point car notre recherche se base sur l'hypothèse selon laquelle le sexe des participants peut modifier ou influencer leur comportement langagier, et qu'il existe des différences linguistiques entre les hommes et les femmes.

A travers ces définitions, nous serons en mesure de comprendre comment ces identités sont véhiculées par les locuteurs, et quelles sont celles pouvant modifier justement le déroulement de l'interaction et les relations entretenues par les locuteurs dans le contexte spécifique des réunions de travail.

### **3.4.1. L'identité professionnelle**

L'individu se forge son identité au fur et à mesure de ses rencontres et de ses relations avec les autres. Contrairement à l'identité individuelle, qui relève de l'intime (à l'ensemble organisé des sentiments, des représentations, des expériences qui se rapportent à soi.), l'identité sociale renvoie aux statuts « extérieurs » que l'individu partage avec d'autres membres d'un groupe social : le sexe, l'âge, le groupe socioculturels (profession, ethnie), statuts sociaux (familles, institutions), etc.

L'identité professionnelle se révèle être une sous-catégorie de l'identité individuelle en ce sens qu'elle se construit par un processus social de reconnaissance du travail par les collègues ou les supérieurs hiérarchiques (Sainsaulieu, 1977).



*Schéma 2 : Représentation de la composition de l'identité personnelle en identité individuelle, professionnelle et sociale.*

Ce schéma illustre le fait que l'identité professionnelle est constitutive de l'identité personnelle. Ainsi, en s'engageant dans un processus relationnel d'implication et d'investissement de soi ainsi que dans des relations professionnelles et durables, l'individu au travail construit une partie de son identité personnelle.

L'identité professionnelle est essentiellement construite à partir de la nature du travail ou de la tâche effectuée, du rôle et de la fonction occupés dans l'organisation, d'un éventuel projet professionnel (formation permanente, changement de poste ou de grade, par exemple) et de l'image de soi au travail et en situation de travail.

Ce processus de socialisation permet à l'individu de se définir lui-même et d'être défini par les autres.

Nous verrons dans ce qui suit, qu'il n'est pas aisé de distinguer les comportements discursifs découlant de la situation d'interaction, de ce qui relève de leur identité sociale ou professionnelle.

Ce questionnement nous renvoie à l'approche interactionniste de la notion d'identité : l'ethos.

### 3.4.2. La notion d'ethos dans les interactions verbales

La notion d'ethos issue de la rhétorique d'Aristote<sup>60</sup> renvoie à l'image du locuteur qui se construit dans le discours mais également en fonction d'autres éléments extralinguistiques tels que les rôles sociaux ou conversationnels des locuteurs, leur statut hiérarchique, leur sexe, leur âge, leur appartenance à un groupe social, leur position d'expert ou leurs connaissances spécifiques.

Ainsi, l'ethos du locuteur n'est ni purement interne au discours ni purement externe, il s'élabore grâce à une influence mutuelle de ces deux éléments. Chaque locuteur possède un ethos préalable ou prédiscursif (Amossy, 1999), c'est-à-dire une image préexistante véhiculée par des facteurs extralinguistiques, et un ethos discursif, c'est-à-dire une image construite dans le discours.

Ces ethos, prédiscursif et discursif, influencent indéniablement le déroulement des échanges langagiers ainsi que l'interprétation des interactions verbales.

La pragmatique, mais également les études concernant l'énonciation (Benveniste), les genres de discours ou encore l'analyse de discours, s'inspirent des travaux d'Aristote pour affirmer que l'ethos est purement interne au discours. A ce propos, Amossy explique que la notion d'ethos, pour Aristote, représente « l'image de soi que projette l'orateur désireux d'agir par sa parole » (2000 :61).

Ainsi, les interactions verbales sont influencées par l'ethos du locuteur, c'est-à-dire par l'image de soi que le locuteur construit dans son discours et dans ses échanges langagiers. Cette approche interactionniste de l'identité est largement développée par l'interactionnisme symbolique<sup>61</sup> qui s'attache à « l'analyse des relations entre l'individu et la société, en développant l'idée selon laquelle la formation du soi s'élabore dans l'interaction avec autrui à partir de la prise de rôles » (Baugnet, 1998 : 49)

---

<sup>60</sup> La notion d'ethos, née dans l'antiquité, est un des trois éléments issus de la rhétorique classique d'Aristote avec le logos (arguments logiques du discours) et le pathos (effets émotionnels du discours).

<sup>61</sup> C'est avec Mead (et l'école de Chicago) notamment, que le Soi commença à être abordé comme une « structure sociale, et naît dans l'expérience sociale » (Mead, 1963 : 119), c'est-à-dire résultant des interactions. Le *Soi* n'est plus alors présenté comme « substance singulière » mais comme le produit de relations entre individus.

Pour l'analyse interactionnelle, le traitement de l'identité implique : « une thèse commune : aucune analyse pertinente du soi ne saurait être produite séparément d'une analyse des interactions avec les partenaires. » (Queiroz et Ziolkowski, 1995 : 45).

Dans la perspective goffmanienne, la notion de « soi » rejoint la notion de « face » et la ligne de conduite qui consiste à préserver son image personnelle ainsi que celle de l'allocataire renvoie à la notion de face-work ou figuration. (Nous avons évoqué ce point en détail dans le chapitre 2). Vion explique à ce sujet : « ce que l'on met en jeu dans l'accomplissement d'un rôle n'est autre que sa face, cette fraction du soi, qui, dans la mesure où elle est en partie sous la dépendance de l'autre, devient une partie objectale du moi » (1992 : 35).

Dans le cadre de notre travail, la notion d'ethos nous servira à éclairer le fonctionnement des interactions verbales en entreprise dans une perspective interactionniste et qui prend en compte : « la gestion de deux positions, symétriques ou complémentaires, constitutives d'un rapport de places.»

La conscience de soi s'élabore à partir de la prise de rôle et la communication avec autrui ne peut se faire qu'en remplissant un rôle. Plusieurs études menées en entreprise démontrent que les femmes comme les hommes attribuent tous deux des comportements et des rôles professionnels à chaque genre.

Il convient donc de définir l'importance de l'identité sexuelle dans le monde du travail. Nous allons également évoquer la question de l'égalité des sexes en entreprise à travers un état de l'art des études ayant traité la question des stéréotypes de genre au travail et plus particulièrement en entreprise.

### **3.4.3. L'identité sexuelle et le travail**

Plusieurs travaux en sociologie ont démontré que la hiérarchie entre les sexes trouve son origine dans un système social où la division sexuelle du travail joue un rôle central (Kergoat, 2001). En d'autres termes, le travail contribue à la construction de l'identité sexuelle car la réalisation d'une activité est la forme la plus puissante d'objectivation de l'identité.

Selon de nombreux sociologues, la hiérarchie entre les sexes trouve son origine dans un système social où la division sexuelle du travail joue un rôle central (Kergoat,

2001). En d'autres termes, le travail contribue à la construction de l'identité sexuelle car la réalisation d'une activité est la forme la plus puissante d'objectivation de l'identité.

Selon la théorie de la philosophe Arendt (1958), les hommes et les femmes ne disposent pas des mêmes conditions sociales d'accès à la possibilité de « faire œuvre<sup>62</sup> », mais ils diffèrent également dans leur conception du travail. Cette auteure explique que dans plusieurs sociétés, la définition du travail reste androcentrée<sup>63</sup>, en ce sens que la plupart des travaux réalisés par les hommes sont tangibles et durables alors que ceux des femmes relèvent essentiellement du travail relationnel exercé dans le cadre des activités domestiques, de service, ou administratives. Pour cette même auteure, cette conception du travail, largement alimentée par les stéréotypes de genre<sup>64</sup>, contribue à l'invisibilisation du travail des femmes qui est « confondues avec – littéralement englouties dans – la féminité au sens social du terme. »

En effet, les contributions verbales des femmes ou des hommes en situation professionnelle sont souvent biaisées par le prisme de ces stéréotypes de genre. Les stéréotypes sont des représentations collectives figées qui se définissent comme « les images préconçues et figées, sommaires et tranchés, des choses et des êtres que se fait l'individu sous l'influence de son milieu social » (Morfaux 1980 :34).

Il est donc important d'interroger la part de réalité dans chaque stéréotype de genre et d'en mesurer l'impact sur cette même réalité.

Plusieurs études<sup>65</sup> menées en entreprise démontrent que selon ces stéréotypes, les hommes seraient plutôt doués pour l'action, la négociation. Dotés de charisme et de leadership, ils seraient plus directs et plus orientés vers la compétition. Tandis que les femmes seraient de nature plus coopérative et conciliante donc davantage dans l'écoute et l'empathie. Les femmes seraient également considérées comme étant plus sensibles, et ayant moins confiance en elles (Gingras, Maillé et Tardy, 1989).

---

<sup>62</sup> L'*œuvre* désigne dans les travaux d'Arendt (1958) l'objet créé par une activité (un travail), et les formes d'activités qui fournissent un monde artificiel d'objets.

<sup>63</sup> L'androcentrisme est un biais méthodologique et théorique qui consiste à n'étudier que les relations des hommes entre eux, ou à n'envisager les femmes que du point de vue masculin, en faisant l'économie de la parole des femmes et d'un accès direct à leur expérience (Mathieu, 1991).

<sup>64</sup> Le terme *genre* désigne « l'ensemble de ce qui, des différences entre les sexes, apparaît comme social et arbitraire » (Delphy, 2001).

<sup>65</sup> Eagly et Johnson (1990) ; Engen et Willemsen (2000) ; Sherman (2000)

Nombre de ces stéréotypes de genre pourrait s'expliquerait par le concept de « *double standard* » selon lequel un même comportement sera interprété et jugé différemment selon le sexe de la personne. Monnet souligne à ce sujet que : « quelque soit le comportement en question, le double standard tendra à donner une interprétation à valeur positive pour un homme et négative pour une femme » (1998:05).

D'autres recherches expliquent que si les femmes sont plus souvent perçues comme étant moins compétentes que leurs confrères (Landry, 1989 ; Meeker et Weitzel-O'Neill, 1977), principalement sous le regard des hommes (Carli, 2001 ; Karakowsky, 2004), mais non exclusivement (Lips, 1991), c'est lié à leur statut qui est moins élevé que celui des hommes. Selon ces auteurs, un statut supérieur suscite des attentes de performance plus élevées chez les membres du groupe à l'égard de la personne qui en jouit.

Il sera ainsi plus facile pour un homme d'accéder au statut de cadre supérieur et à une femme d'accéder au statut de secrétaire. En effet, d'après Messant-Laurent, l'existence et la permanence des secrétaires autour des patrons ne s'expliquent pas seulement par des raisons économiques et sociales, mais aussi par le fait que : « ceux qui décident – une minorité d'hommes – ceux qui contrôlent, ceux qui ont la parole se réservent l'accès privilégié aux femmes, à la possibilité de rencontrer des femmes sur leur lieu de travail. Autrement dit, les cadres supérieurs – ceux qui ont un mot à dire sur l'organisation de l'entreprise – apprécient et s'assurent la présence sur le lieu de travail d'une femme « en particulier », leur secrétaire (« *private secretary* ») » (1990 : 187).

D'autres études ont démontré que les femmes, envers qui l'on entretient des attentes stéréotypées plus « féminines », se proposeraient moins dans les rôles de *leaders* à l'intérieur des groupes de travail. Il s'agirait ainsi pour les femmes d'adopter un comportement qui soit en « congruence » avec le rôle sociale qui leur est assigné (Eagly et Karau, 2002). Abordant dans le même sens, Lips (2003) souligne le fait que les femmes en situation professionnelle et particulièrement en position de pouvoir, font face à deux types d'attentes de rôle stéréotypées: le rôle de la femme chaleureuse,

expressive, gentille et conciliante; et celui du leader dur, confiant et ambitieux. C'est ce phénomène qu'elle nomme « double contrainte<sup>66</sup>». En effet, une femme qui adopte un comportement « normalement » associé au leadership -et donc à l'assurance masculine - ne sera pas considérée comme une « vraie femme »; et celle démontrant une trop grande amabilité féminine sera considérée trop douce pour être une bonne leader (Ibid).

Il apparaît donc que l'incongruité du rôle de la femme et du rôle de leader se manifeste aussi bien dans des conflits « intrapsychiques » (la même femme doit remplir plusieurs rôles qui ne sont pas forcément compatibles entre eux, voire totalement incompatibles), que des « conflits interpersonnels » (conflits avec les rôles des autres personnes). De manière générale, les conflits interpersonnels peuvent être dus aux évolutions de la société qui rendent incompatibles les rôles traditionnels et les rôles nouveaux liés essentiellement à l'accès des femmes au travail. Toujours selon cette même auteure, les femmes sont, de manière générale, en situation de double contrainte davantage dans les milieux dits « masculins » (milieux politiques, militaires et d'affaires) que dans les milieux où le regard sur le rôle de la femme est plus traditionnel (milieux de l'enseignement, des soins de santé et des services sociaux).

Néanmoins, cela ne veut pas dire que les stéréotypes de genre sont absents des milieux plus « féminins ». Selon une étude de Couillard (1995), même dans ce type de milieux, on incite parfois les membres à se conformer à l'image figée de la femme respectueuse et à adhérer à des codes de comportements bien précis sous peine de sanctions sévères (Couillard, 1995).

Cette perception stéréotypée du statut ou du rôle des femmes dans les organisations est source d'inégalité entre hommes et femmes. C'est ce dont il est question dans le point suivant.

---

<sup>66</sup>En anglais : « Double-bind » (Lips, 2003)

#### 3.4.4. Principe d'égalité entre les femmes et les hommes dans l'entreprise

La question de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est souvent accueillie par les institutions et plus particulièrement par les entreprises avec précaution en raison de son poids sociétal et politique.

Grâce à une législation du travail qui interdit toute forme de discrimination entre les femmes et les hommes, et avec la montée en puissance du débat politique sur la question, l'égalité professionnelle entre les sexes a beaucoup gagné en visibilité sociale ; ce qui oblige les entreprises à porter une attention particulière à cette question.

Par analogie avec le concept de Duchêne (2011) « le néolibéralisme du plurilinguisme<sup>67</sup> », nous pouvons parler d'un « néolibéralisme de l'équité des genres » puisque pareillement à la question du plurilinguisme et du pluriculturalisme, la question de l'égalité entre les sexes constitue un enjeu marketing pour les entreprises qui leur permet de valoriser leur image en donnant l'impression d'une plus grande équité au travail. (Les mécanismes sous-jacents à la marchandisation et à la marketisation du genre au sein des entreprises et leurs conséquences gagneraient à être interrogés dans une étude ultérieure.)

Une enquête sur l'emploi féminin en Algérie réalisée entre 2007-2008<sup>68</sup>, a permis d'offrir un éclairage utile sur les conditions de travail et d'emploi des femmes en Algérie en produisant des données « genrées » essentiellement quantitatives et plus ou moins significatives. Cette enquête révèle que sur le marché du travail, de plus en plus de femmes diplômées et expérimentées sont à la recherche d'un emploi.

Environ 20% des femmes sont en poste et se disent confrontées à de multiples difficultés d'ordre social: discrimination liée à l'apparence physique (22% des femmes estiment en avoir souffert et 14% affirment avoir été confrontées à une discrimination sur la base de l'âge). 40% de femmes dénoncent une discrimination dans l'attribution de promotions et un refus d'accès aux postes de responsabilités. 55% estiment qu'il y a une différence dans l'attribution des salaires entre les femmes et les hommes.)

---

<sup>67</sup> Ce concept développé par Duchêne (2011) renvoie à l'idée que des mécanismes de régulation économique conduisent à donner à certaines formes de pratiques langagières une valeur marchande.

<sup>68</sup> Enquête réalisée par le site Emploitic.com et diffusée en septembre 2010



Pour ce qui concerne l'orientation métier, selon cette même enquête : De plus en plus de femmes diplômées et expérimentées souhaiteraient occuper des postes de responsabilité, 31% souhaiteraient occuper des postes de gestion et de management. 20% préfèrent des postes de création et de marketing afin de faire connaître leurs idées. 13% d'entre elles souhaiteraient faire carrière dans le domaine des finances et la comptabilité. Environ 7% des femmes s'intéressent aux métiers du BTP, métiers dédiés généralement aux hommes.

S'agissant des perspectives d'évolution des femmes au sein de leur entreprise : 39% estiment que leur niveau de formation et/ou de compétence, est souvent inférieur à celui des hommes<sup>69</sup>, entrave leur évolution, tandis que pour 32% d'entre elles, les difficultés sont celles de la conciliation entre la vie de famille, la maternité et le travail. Pour finir : seulement 25% estiment qu'elles ont droit aux mêmes opportunités d'évolution que les hommes.

Nombreuses sont les études qui soulignent cette répartition des tâches entre les hommes et les femmes : « Nous savons aussi que le monde des bureaux est aujourd'hui un monde féminin, en termes quantitatifs du moins, étant entendu que les directions, l'encadrement, le contrôle de gestion sont majoritairement masculins » (Crozier ou Messant-Laurent, 1990 : 11).

Il convient de souligner que ces données sont à prendre avec précaution car de manière générale, les études portant sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, sont issues de « production d'experts », et ne prennent pas toujours en compte l'environnement social. De plus, la mise en discussion de ces données dans l'entreprise et à un niveau supérieur dans la société restent à faire.

Des études sociologiques ont permis d'affûter le regard sur les questions de l'insertion et de l'émancipation des femmes algériennes dans l'espace professionnel. Ces questions sont posées, non pas uniquement sous l'angle des conditions du marché du travail et du salariat, mais dans le cadre général de l'évolution de la société, mettant

---

<sup>69</sup> S'agit-il d'un constat objectif ou d'un sentiment intériorisé par les femmes questionnées dans le cadre de cette enquête ? Nous n'avons malheureusement pas d'éléments qui nous permettent d'approfondir cette question.

ainsi en évidence l'influence directe, et souvent irréversible, du travail (essentiellement salarial, mais également informel) des femmes sur l'évolution de la société.

Comme le démontrent Haddad et Dif (2004), la question de l'égalité entre les femmes et les hommes au travail, et plus généralement celle de la valeur émancipatrice du travail, est très fortement liée à la place de la femme au sein de la société. Selon leur étude, la scolarisation massive des filles et l'arrivée d'un personnel féminin dans le monde salarial a produit des effets sociaux et culturels profonds et irréversibles dans la société algérienne, notamment dans les rapports entre les sexes. Ces changements, bien que soumis à des résistances socioculturelles, ont permis aux femmes salariées d'investir l'espace public et politique et d'accéder à une autonomie financière.

Ces auteures soulignent que les facteurs qui encouragent les femmes à travailler sont essentiellement d'ordre socio-économique (aider la famille ou l'époux, constitution du trousseau de mariage pour les célibataires et amélioration du niveau de vie pour les autres catégories). Cette relation essentiellement matérielle voire 'instrumentale' des femmes à l'égard du travail, est semble-t-il, plus répandue que d'autres facteurs d'ordre personnel et psychologique tels que : l'aspiration à se réaliser, à s'épanouir, et à promouvoir son statut social (notamment pour les travailleuses d'un niveau d'instruction supérieur). Haddad et Dif soulignent également une avancée dans les attitudes des maris et des familles à l'égard du travail de la femme<sup>70</sup> dont ils tirent des profits matériels et symboliques.

Les métiers d'enseignement ou du secteur de la santé sont généralement plus appréciés et admis par l'environnement familial car considérés comme des métiers mieux adaptés au mode de vie des femmes ainsi qu'à leurs qualités 'naturelles' : douceur, instinct maternelle, compréhension, patience, empathie, ...etc.

Par contre, dans le secteur de la production, la participation des femmes à la prise de décision et leur accession aux postes de responsabilité demeurent plutôt faible et leur rôle se limite à l'exécution. Les inégalités de position et de parcours professionnels entre les femmes et les hommes montrent que le principe d'hierarchisation en faveur des hommes est bien présent dans le monde du travail.

---

<sup>70</sup> Ces recherches mettent aussi en valeur la connivence mères-filles pour contrer une décision ou en faire valoir une autre, ainsi que tout un ensemble de stratégies qui relèvent de ce que certains sociologues qualifient de « féminisme informel »

Pour finir, nous dirons que l'égalité des sexes en entreprise est une question particulièrement complexe à analyser car elle relève aussi bien des comportements que des perceptions. En d'autres termes, on observe un écart entre les pratiques professionnelles des femmes, notamment en position de pouvoir et la représentation que les hommes et les femmes se font réellement de ces pratiques<sup>71</sup>.

Il semblerait donc que si le statut social hors de l'entreprise des femmes et leur statut dans l'entreprise se répondent et s'influencent de façon parfois contradictoire, « les prescriptions des rôles présentent toujours une indétermination qui assure à l'acteur une marge de manœuvre, lui permet de montrer des stratégies et de risquer des tactiques, qui le laisse improviser certains scénarios en situation, et qui lui ménage un écart réflexif par rapport à ses manifestations intra-mondaines. (...) » (Cefai, 1998 : 233).

Ceci est d'autant plus vrai dans l'entreprise ou : « les cadres, les ouvriers, possèdent des statuts particuliers, mais les rôles qu'ils accomplissent dépendent dans une plus large mesure de leurs initiatives personnelles. » (Chappuis et Thomas, 1995 : 34).

Étant donné que les rôles ne sont pas stables et peuvent faire l'objet de négociations, il sera intéressant d'observer la prise de rôles (selon leur statut) des hommes et des femmes participant aux réunions de travail de notre corpus.

### **3.5. Les réunions de travail comme objet d'analyse**

Les interactions verbales relèvent de « genres » divers, c'est-à-dire se distribuent en « familles » constituées de pratiques discursives variées répondant à des règles bien définies. Jeanneret (2001) précise que le genre discursif fonctionne : « comme un outil permettant de stabiliser les relations qui s'exercent entre des contenus, des formes communicatives et des configurations spécifiques d'éléments linguistiques » (2001 :87) Nous pouvons par exemple identifier les conversations, les entretiens, les interactions téléphoniques, les interactions de services, les interactions radiophoniques, ...etc Les propositions de typologie des discours oraux et des interactions verbales sont nombreuses et diverses<sup>72</sup>. L'intérêt de ces typologies est de définir sur la base de certains critères « externes<sup>73</sup> » de grandes familles d'événements de communication.

---

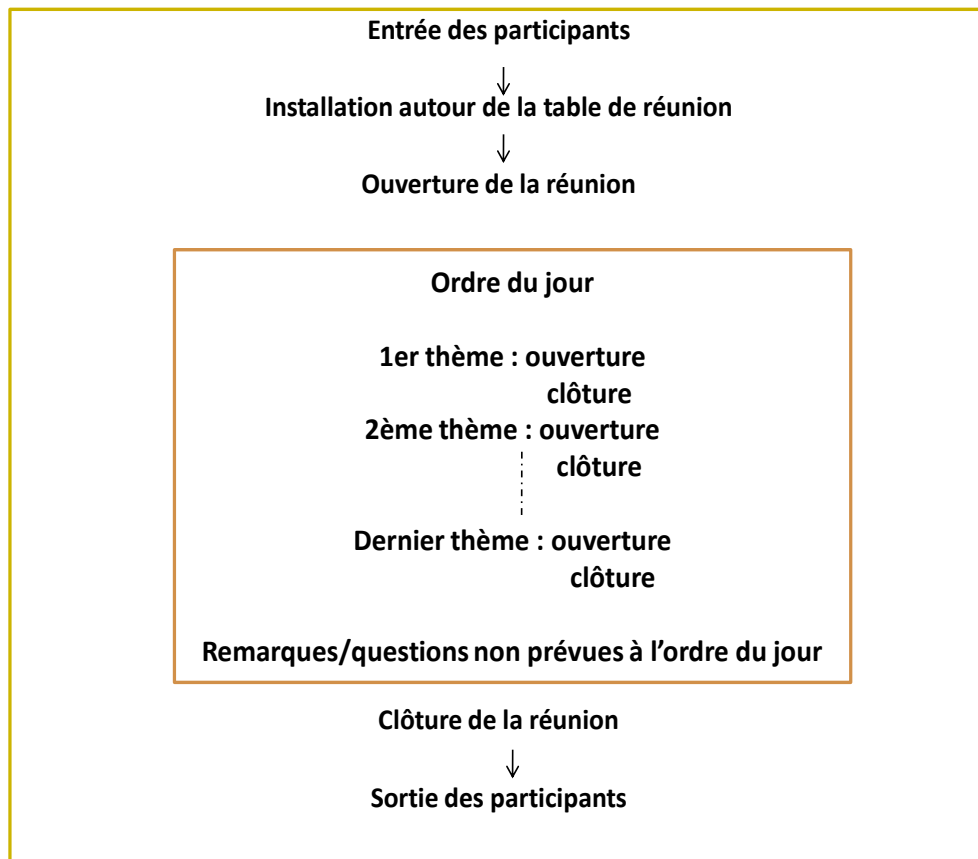
<sup>71</sup> Voir à ce sujet l'étude menée par Justine Jaran-Duquette (2007) sur les relations de pouvoir dans les groupes de travail composés majoritairement de femmes.

<sup>72</sup> Voir entre autres Kerbrat-Orecchioni (1990), Vion (1993)

Le genre « réunion de travail » est défini en fonction de caractéristiques socio-interactionnelles et d'activités discursives spécifiques. Tel que nous l'avons évoqué dans le premier chapitre de notre étude, les critères « externes », c'est-à-dire situationnels permettent de définir le type d'interaction par opposition à d'autres types. Ils renvoient à la nature du site (cadre spatio-temporel), nature du format participatif (nombre des participants, leur statut, leur rôle etc.), nature du canal, but de l'interaction, degré de formalité et de planification de l'échange, degré d'interactivité, etc. D'autres critères de nature « internes » définissent les types d'activités qui prédominent lors de l'interaction : une argumentation, un récit ou des salutations, ...etc. Ces activités sont reconnaissables comme telles indépendamment des événements dans lesquels elles s'inscrivent. (Kerbrat-Orecchioni, 2004)

La réunion travail est une phase collective de travail qui « donnent lieu à élaboration, à interprétation des données, à configuration d'hypothèse, à débat, à contradiction, à vérification : ce sont d'importants moments d'interaction. » (Lacoste 1995 :31). Elles constituent ainsi le temps et le lieu où apparaît concrètement une équipe de collaborateurs composée de professionnels aux statuts divers, aux rôles différenciés et complémentaires. Les réunions sont globalement structurées par une séquence d'ouverture, un développement (ou corps de l'interaction comportant un certain nombre de séquences) et une séquence de clôture. Il s'agit du schéma global de la plupart des interactions ; toutefois, l'organisation des réunions de travail renvoie à certains paramètres plus ou moins précontraints, tels que le thème, le temps de l'interaction, la structuration générale de l'interaction, ce qui permet de distinguer ces interactions des interactions conversationnelles. Les réunions sont donc agencées par des moments identifiables qui répondent à un « script », c'est-à-dire « une séquence d'actions qui s'enchaînent de façon pré-déterminée, dans une situation bien connue » (Traverso, 1999 : 87).

Le script est en quelque sorte le squelette de l'interaction, mais il admet tout de même des variations, assez minimes pour ne pas modifier la trame générale de l'interaction de travail en réunion. Afin de schématiser le déroulement « type » des réunions de travail, nous nous référons au schéma proposé par André (2006)



*Schéma 3: Déroulement prototypique d'une réunion de travail (André, 2006)*

Ce schéma permet d'identifier la structure « type » du genre discursif «réunion de travail ». Il y a lieu de préciser que « l'objectif de ce prototype n'est pas de figer un déroulement qui décrirait toutes les réunions de travail mais de représenter une structure ou des séquences dont la fréquence d'apparition semble être élevée afin d'apercevoir une typicalisation (Schütz, 1987) ou un cadrage de l'expérience (Goffman, 1991). » (André, 2006 : 238 )

Dans le cadre de notre étude, nous analyserons le script des réunions de travail et essentiellement les étapes d'ouverture et de fermeture qui, d'un point de vue taxémique, permettent d'identifier les rapports de place entre les interlocuteurs. Nous nous appuierons donc sur ce modèle qui rend possible l'identification des déroulements plus ou moins prototypiques des réunions de travail.

Esquissons à présent un bref panorama de la riche littérature qui traite des réunions de travail.

### **3.5.1. Les études portant sur les réunions de travail**

De nombreuses recherches en ergonomie, en sociologie se sont intéressées à l'activité langagière au travail en parallèle avec l'activité professionnelle. Bien que la plupart de ces études aient été réalisées en laboratoire avec des situations de communication construites artificiellement, elles ont tout de même permis de répondre efficacement à des problèmes de management (Libaert, 2000). D'où l'apparition de nombreux guides pratiques qui se sont orientés essentiellement vers une présentation prescriptive d'une organisation réussie ou idéale de la réunion, sans forcément s'appuyer sur des situations réelles.

Les premières études s'intéressant aux réunions de travail en situation, ont insisté sur l'importance d'enregistrer des réunions dans leur contexte « naturel », mettant ainsi en lumière la prégnance du contexte social et institutionnel sur les interactions verbales. Parmi ces études, il y a celles menées par Périn (1983) qui ont démontré que les réunions de travail sont de complexes et importants moments de discours interactifs qui font partie de l'activité même de travail de l'entreprise, en ce sens qu'elles « s'inscrivent dans une temporalité de travail plus vaste. » (Périn, 1983 : 292).

Dans une perspective d'analyse du discours, Holmes et Marra (2004) se sont focalisées sur la manière dont les stratégies de *leadership* participaient à l'efficacité des réunions. D'autres travaux se sont intéressés aux différences interculturelles dans les réunions d'entreprise en se fondant sur la théorie des actes de langage (Austin, 1991 ; Searle, 1969). Avec un ancrage dans la théorie de la politesse et celle de l'analyse de conversation, Wasson (2000) proposera une analyse des pratiques de prudence et de politesse pour arriver à un consensus dans les rassemblements.

En France, des travaux vont se focaliser sur les phénomènes langagiers qui participent à une dynamique interactionnelle coopérative et à la construction collaborative du discours dans les réunions de travail (André, 2006) ; alors que d'autres se pencheront davantage sur l'activité de transition dans les réunions en prenant en compte les ressources multimodales. (Bruxelles, Greco, & Mondada, 2009)

Dans ce champs de recherche, une grande attention a également été portée à la réunion comme un mécanisme à travers lequel les organisations créent et maintiennent l'activité professionnelle, «leur raison d'être» (Boden, 1994 : 81). Ce qui place la réunion de travail dans la catégorie plus générale des interactions professionnelles ou institutionnelles (*institutional talk*) dont elle partage les principales caractéristiques.

Drew & Heritage (1992a) ont conceptualisé les caractéristiques de l'interaction institutionnelle comme suit :

- l'organisation des tours de parole
- la structure globale de l'interaction
- l'organisation séquentielle
- la construction des tours de parole
- le choix lexical
- les formes d'asymétries

Ces auteurs expliquent que ces caractéristiques résultent essentiellement des attentes normatives des participants et à leur sentiment d'appartenance à l'institution. Il convient de préciser que dans le cadre de notre recherche, nous nous intéresseront essentiellement à la dernière dimension qui porte sur les formes d'asymétries entre les locuteurs dans la mesure où notre travail vise à analyser la relation de pouvoir existant entre locuteurs de sexe différents dans le contexte de l'entreprise.

D'autres travaux ont mis en lumière le caractère indexicalisée des réunions de travail. En effet, l'analyse des discours émis au sein des réunions doit nécessairement faire appel au contexte général dans lequel elles prennent place ; le contexte faisant partie des connaissances partagées par les membres de l'entreprise. Comme l'explique Mucchielli : « pour comprendre ce qui se passe dans une entreprise, il est logiquement erroné d'invoquer les caractères des individus. C'est-à-dire appliquer à une classe de phénomènes reliés entre eux, une démarche analytique qui part de ses éléments pris isolément. Il faut trouver des explications dans les caractéristiques du système relationnel tout entier » (1998 : 31). Ce contexte organisationnel est constitué de divers éléments : « ...aussi bien culturels (les normes du management occidental, pour les organisations occidentales), que subculturels (les « habitudes maison »), ou encore relationnels (les conflits incessants entre les commerciaux et la production), ou de

positionnement stratégique des acteurs sociaux (la lutte entre le directeur et le directeur adjoint), comme encore des éléments « matériels » (les communications difficiles entre le siège et les usines)... » (Ibid.).

La définition des réunions de travail en tant qu'objet d'étude pertinent et autonome nécessite d'en décrire le fonctionnement, les objectifs et les spécificités.

### **3.5.2. Des interactions à finalité externe**

Les réunions de travail sont une des plus importantes activités communicatives internes de l'entreprise. La première spécificité des réunions est indéniablement son caractère orienté et finalisé. En effet, et tel que nous l'avons évoqué supra, si la conversation ordinaire est souvent définie comme une activité spontanée et gratuite »(Kerbrat-Orecchioni, 1990 :114), la réunion est une activité finalisée et tournée vers l'extérieur dans la mesure où elle se doit d'atteindre des objectifs professionnels souvent liés aux prérogatives et contraintes de gestion ou de production. De même que ce sont ces objectifs professionnels qui permettent aux participants de la réunion de travail de la reconnaître en tant que telle.

Plusieurs travaux démontrent que le caractère planifié et motivé de la réunion de travail, ainsi que les activités complexes qu'elle implique: négocier, argumenter, résoudre des problèmes sont justement ce qui la distingue des autres interactions professionnelles (Schmitt, 2006). Les objectifs des réunions de travail peuvent permettre de classer ces dernières en plusieurs catégories. Holmes et Stubbe ont identifié trois principaux types de réunion selon leurs objectifs :

- les réunions de planification ou de prospection, orientées vers le futur ;
- les réunions de rapport ou à visées rétrospectives, orientées vers le passé ;
- les réunions orientées vers la tâche à accomplir ou vers les problèmes à résoudre, orientées vers le présent<sup>74</sup> (Traduction personnelle- 2003 : 63).

Néanmoins, ces auteurs précisent que: « beaucoup de réunions possèdent des éléments de ces trois fonctions<sup>75</sup> » (Traduction personnelle – Ibid.). C'est le cas des réunions de

---

<sup>74</sup> “- planning or prospective/forward-oriented meeting;- reporting or retrospective/backward-/backward-oriented meeting;- task-oriented or problem-solving/presented-oriented meeting”



travail qui constituent notre corpus qui remplissent plusieurs fonctions à la fois : faire le bilan et l'évaluation d'activités déjà réalisées ou des problèmes rencontrés, planifier la réalisation de nouvelles activités.

Au delà de ces objectifs de coordination et de planification, les réunions de travail permettent aux participants de faire le point sur le degré de satisfaction ou de mécontentement de la direction de l'entreprise mais également des clients lorsqu'ils sont membres de la réunion ou par l'intermédiaire de certains participants. De plus, tel que nous l'avons évoqué lors de la description des fonctions du langage au travail, la réunion de travail peut remplir des objectifs cognitifs en ce sens que les participants apprennent à participer et à être compétents dans ce type de situation de communication. De plus, ils profitent de ces interactions pour acquérir de nouvelles connaissances concernant l'entreprise, son organisation et son cœur de métier.

Il y a lieu de préciser que les réunions de travail en entreprise présentent également des objectifs moins explicites, de nature relationnelle, tels que tisser des liens entre les salariés, mettre en évidence des rôles et des statuts, asseoir son autorité, etc. En d'autres termes, la réunion de travail remplit également des objectifs relationnels visant « à réaffirmer et à élargir ou approfondir des liens sociaux » (Traverso, 1996 :6). Halliday, Holmes et Stubbe mettent en évidence cet objectif: « additivement aux buts transactionnels et 'd'affaire', les réunions ont également des fonctions de politesse moins évidentes, fréquemment non reconnues et peut-être relativement inconscientes, ainsi que des objectifs sociaux. Ceux-ci impliquent l'amélioration des rapports et des relations entre le personnel, en renforçant la solidarité, en 'créant l'équipe' (...), et d'une façon générale en prêtant attention aux divers aspects dont la face des participants a besoin<sup>76</sup> » (Traduction personnelle – 2003 :64).

Il convient donc de noter que lors des réunions de travail, les objectifs professionnels et les objectifs relationnels s'imbriquent car c'est dans ce genre

---

<sup>75</sup> « many meetings in fact had elements of all three functions»

<sup>76</sup> “In addition to [the] transactional or ‘business’ goals, meetings also typically have less obvious, frequently unacknowledged and perhaps relatively unconscious politeness functions and social objectives. These include improving rapport and relationships between staff, strengthening solidarity, ‘creating team’ (Fletcher 1999) and generally paying attention to various aspects of participants’ face needs (...)

d'interaction que le consensus sera recherché par les participants. A ce propos Kerbrat-Orecchioni explique: « une part importante du matériel produit au cours de l'interaction n'a de valeur que relationnelle - même lorsqu'ils sont incontestablement chargés de contenu informationnel, les énoncés possèdent toujours en sus une valeur relationnelle : quête de consensus, désir d'avoir raison (ou raison de l'autre), souci de ménager la face d'autrui ou de lui faire perdre..., valeur qui agit insidieusement mais efficacement dans le dialogue, même si elle est souvent dissimulée, car moins « officielle » que le contenu informationnel » (1992: 13)

Cette définition nous renvoie à la fonction de coopération du langage au travail que nous avons décrite précédemment et qui souligne l'importance pour les participants de la réunion de pouvoir agir ensemble et de coordonner leurs interventions et activités.

Au delà de l'aspect collaboratif des réunions de travail, celles-ci restent marquées par des différences quant à la distribution du pouvoir et de l'autorité. Tel que le souligne Jameux (1994), dès lors que les acteurs unissent leurs efforts dans le cadre d'une entreprise, il y a création d'interactions entre eux et apparition du pouvoir. C'est d'autant le cas dans les réunions formelles dans lesquelles les participants entretiennent des relations dissymétriques qu'on appelle aussi des relations verticales.

### **3.5.3. Des interactions à caractère formel**

Comme nous l'avons précisé, le pouvoir s'exprime en entreprise sous une forme particulière – l'autorité – qui n'est autre que la légitimité du pouvoir du point de vue de l'organisation. A ce sujet, Holmes et Stubbe remarquent que « les réunions de travail sont des moments propices à l'expression de l'autorité institutionnel et des relations de pouvoir.» (Notre traduction- 2003 :56). C'est d'autant plus le cas que les réunions, rappelons-le, sont souvent l'occasion où les salariés doivent référer de leurs actions à leur(s) supérieur(s) hiérarchique(s).

C'est donc l'autorité qui confère aux réunions de travail leur structure formelle. En d'autres termes, elles sont régies par un contrat de parole rigide caractérisé par une liberté limitée au niveau des thèmes, des rôles et de l'organisation des échanges. En revanche, la conversation est typiquement, selon Vion (1992 : 128), une interaction informelle, non programmée lors de laquelle les interactants ont la possibilité d'aborder un grand

nombre de sujets non définis à l'avance par le contrat de parole.

De nature donc dissymétrique, les réunions de travail se caractérisent par l'inégalité des positions des participants et « la maximalisation de la différence »<sup>77</sup> entre partenaires.

Dans ce genre de relation complémentaire, il y a deux positions différentes possibles. L'un des partenaires occupe une position qui a été désignée comme supérieure ou « haute » (*one-up*), et l'autre la position correspondante dite inférieure, ou « basse » (*one-down*).» (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1972 : 66-67).

Boden (1994) explique que la distinction entre les réunions formelles et celles informelles réside dans le type de réunion, de situation (*setting*) et des différences dans les procédures de passage de la parole. L'auteure considère comme formelle, une réunion officiellement annoncée à l'avance par écrit, avec une composition des membres prédéfinie, un président de séance officiel qui gère la réunion et les tours de parole. Ainsi dans une réunion de travail formelle, l'ordre du jour projette des attentes normatives sur les thèmes admis qui peuvent être discutés. La distribution de la parole y est limitée et parfois prédéfinie à l'avance. (C'est le cas par exemple d'un conseil de direction). A l'inverse, dans une séance de travail entre collègues (au sens de briefing) ou il n'y a pas de restrictions sur les possibilités de contribuer à l'interaction.

En nous appuyant sur les critères définis par Boden (1994), nous pouvons avancer le fait que les réunions de notre corpus sont majoritairement de type formel : Elles sont planifiées à l'avance et les thèmes de l'interaction sont plus ou moins limités et fixés par un ordre du jour. Il n'en demeure pas moins que quelques unes de ces rencontres se caractérisent par une certaine flexibilité dans les prises de parole.

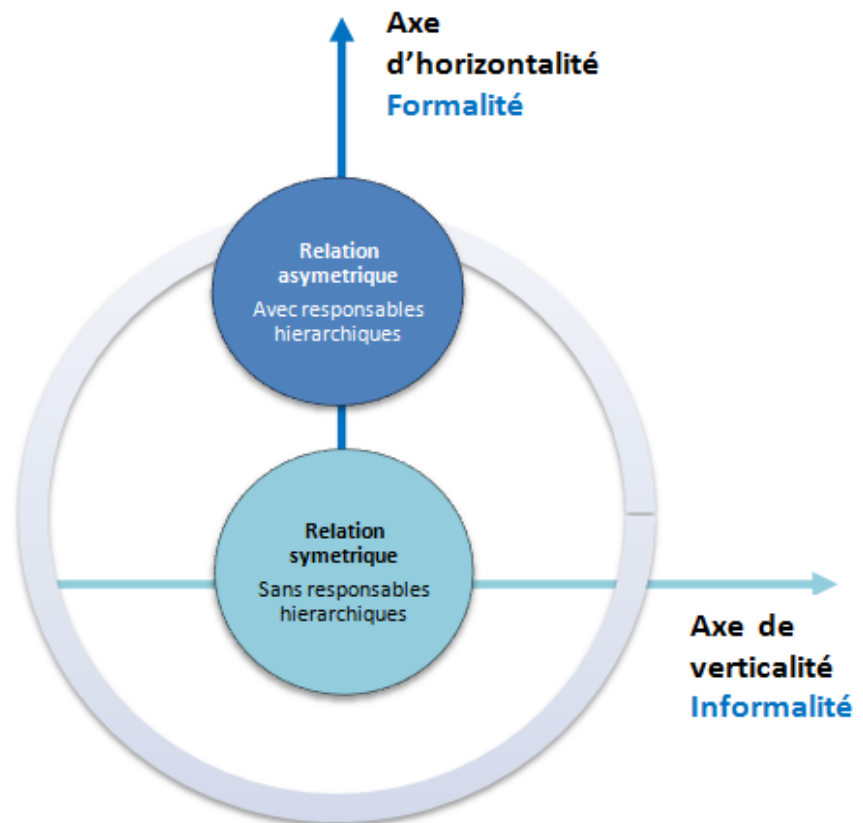
De plus, il nous semble pertinent d'ajouter à ces critères, la participation d'un responsable hiérarchique à la réunion, ce qui a pour effet, selon nos observations, d'augmenter ostensiblement le niveau de formalité de la situation de communication<sup>78</sup>.

Nous proposons d'illustrer cette imbrication entre le niveau de formalité d'une réunion de travail et le degré l'asymétrie des relations entre les participants, par le schéma suivant :

---

<sup>77</sup> Pour plus de détail, voir chapitre 1, section 1.5.2.

<sup>78</sup> Il y a lieu de noter qu'à un degré moindre, d'autres éléments peuvent influencer le niveau de formalité de la réunion, tel que le nombre de participants ou le lieu.



*Schéma 3: Représentation des relations formelles vs informelles dans les réunions de travail.*

Ce schéma illustre le fait que le niveau de formalité se traduit par des relations complémentaires (dissymétriques) qui se développent à partir d'un rapport de places entre les participants. Ces relations dissymétriques sont de nature horizontale et hiérarchique. En revanche, dans les réunions informelles, nous pouvons observer une certaine égalité, ou du moins une symétrie des places des participants. Il n'y a pas de différence de positionnement des partenaires sur l'axe vertical.

Il convient toutefois de noter que les participants d'une interaction formelle peuvent mettre en œuvre plusieurs stratégies de négociation des rapports de places car comme le souligne Friedberg, l'autorité est souvent mêlée de processus d'échange et de négociation informels. (1993).

En effet, plusieurs travaux vont démontrer que les relations de pouvoir dans les interactions formelles sous-tendent le recours à des pratiques de prudence et de politesse pour arriver à un consensus dans les rassemblements (Wasson, 2000) , « Ainsi, telle interaction donnée pourra, par exemple, fonctionner sur la complémentarité au niveau

de son cadre interactif –comme la consultation médicale- et, de manière subordonnée, sur la symétrie. Cette symétrie correspondra (...) à des moments « conversationnels », (...) à la nécessité de coopérer, ou à la mise en œuvre de stratégies de communication » (Vion, 1992 : 124-125)

Cette idée de pouvoir et de négociation des relations interpersonnelles est particulièrement pertinente pour notre étude qui s'inscrit dans la théorie de la politesse linguistique. Notre objectif n'est donc pas d'étudier l'activité de réunion en tant qu'organisation professionnelle mais comme un accomplissement interactionnel plus ou moins prédéterminé ou statuts professionnels et statuts sociales des participants se confrontent et interagissent dans des rapports de pouvoir et de places.

A la suite de ce chapitre, nous concluons que le fait de nous pencher respectivement sur les fonctions du langage au travail et sur les spécificités des réunions en entreprise, nous a permis de mettre en exergue des concepts sur lesquels nous nous appuierons au cours de nos analyses.

Il convient de souligner que le contexte institutionnel contribue à ce que les participants aient des attentes normatives sur ce qui va être dit et les sujets qui doivent être abordés ainsi que les processus de compréhension et d'interprétation adéquats.

C'est pour cette raison que nous consacrerons le prochain chapitre à la description de l'entreprise dans laquelle nous avons réalisé notre recherche.

## CHAPITRE 4

### MÉTHODOLOGIE ET CADRE SOCIOLINGUISTIQUE DE L'ETUDE

---

Le choix pour un tel chapitre se justifie par le fait qu'il est important, dans une étude qui se réclame de l'approche contextuelle et empirique, de rappeler le contexte de l'étude. En effet, le contexte joue un rôle déterminant dans l'analyse des pratiques langagières, d'où l'importance pour nous d'explicitier et de définir le contexte dans lequel se déroulent les interactions verbales que nous analysons dans le cadre de cette thèse : le contexte de l'entreprise. L'approche contextuelle adoptée ici, se fonde donc sur l'idée qu'une observation *in situ* est susceptible de rendre compte des pratiques langagières qui s'ajuste au contexte tout en le configurant. De plus, le contexte participe de la compréhension des faits observés du fait qu'il est porteur des contraintes, de normes interactionnelles et autres codes régissant les relations interpersonnelles dans l'interaction. A propos Lacoste explique : « Certes, il est économique d'extraire la réunion de son contexte pour cantonner l'analyse au seul matériel verbal, mais en insérant la réunion au sein des activités du service, en la considérant comme un moment de cette activité, notre démarche a restitué leur poids aux rituels, aux dispositifs spatiaux, à la tonalité des échanges, facteurs souvent décisifs pour la réussite d'une réunion et son lien au contexte » (2000 :68).

C'est pour cette raison que ce chapitre se propose de décrire le contexte socioculturel de notre terrain. Nous définirons ensuite les principes méthodologiques qui sous-tendent notre démarche. Nous procéderons à une présentation du processus de constitution du corpus, de la méthode de traitement des données collectées ainsi que le type de transcription choisie.

Nous concluons ce chapitre par une analyse préliminaire faisant ressortir les critères d'analyse des données, et l'éclectisme méthodologique qui régit nos analyses.

#### 4.1. Les spécificités sociolinguistiques de notre terrain :

L'analyse des interactions en entreprise en Algérie ne peut être appréhendée que si l'on prend en compte le contexte socioculturel dans lequel lesdites interactions se réalisent. Ainsi, nous nous proposons d'esquisser une présentation des spécificités socioculturelles de notre terrain d'étude. Lequel auraient des implications sur les faits discursifs et interactionnels observés et décrits dans les analyses à venir.

La question de la langue en situation de travail est souvent envisagée sous son aspect économique. Certains auteurs<sup>79</sup> vont jusqu'à assimiler la langue à un capital, à un équipement qui peut être entretenu et actualisé, notamment par la terminologie, pour être rendue plus efficace et productif. Ainsi, la langue de travail doit répondre à des critères spécifiques : une langue riche en termes techniques, scientifiques qui rendent la langue adaptées à l'utilisation dans une société moderne ; une langue standardisée qui assure une ouverture vers d'autres communautés linguistiques et donc vers d'autres marchés ; une langue adaptée aux activités linguistiques orales ou écrites de l'entreprise, ...etc.

La réglementation de l'usage des langues dans le secteur économique en Algérie relève de décisions prises par «des forces contraires»<sup>80</sup> En effet, si on affirme souvent que «le plurilinguisme contribue à la productivité et aux profits des entreprises» (Grin, 2008c: 231), la politique linguistique de ces dernières ( les entreprises algériennes) reste souvent très opaque et en contradiction avec la réalité sociolinguistique du pays qui est marquée par la coexistence de plusieurs idiomes, en l'occurrence: l'arabe standard, le tamazight, l'arabe algérien (*darija*)<sup>81</sup>, et le français.

Cette situation se caractérise par la valorisation du français et de l'anglais qui sont perçues par l'entreprise comme un des paramètres de performance et d'ouverture sur le monde alors que l'utilisation de l'arabe Algérien et du berbère (dans les régions berbérophones) est complètement invisibilisé et occulté.

---

<sup>79</sup> Voir les travaux de De Robillard (1989 : 39-65)

<sup>80</sup> Voir les travaux de Miliani (2002 : 94)

<sup>81</sup> Langue maternelle de la majorité des algériens, la *Darija* s'établit sur un substrat initialement berbéro-ponique tout en comportant un important apport lexical de l'arabe classique, d'où elle est directement issue. Elle a en outre été enrichie par les langues des peuples ayant influencé l'Algérie au cours de l'histoire notamment, le turc ottoman, l'espagnol et plus récemment le français.

Pourtant, plusieurs recherches démontrent que ces langues maternelles occupent, au coté du français, un rôle centrale dans les communications orale en entreprise.

Dans le cadre de notre recherche, nous traitons cette question sous sont aspect linguistique au travers de deux types d'approche complémentaires : une approche sociolinguistique qui permet d'examiner les pratiques bilingues de nos locuteurs en situation de travail et plus précisément en réunion ; et une approche variationniste qui se penche sur la relation entre ces pratiques et l'appartenance sexuelle de nos locuteurs (le sexe comme variante extralinguistique.)

Le recours à ces deux approches s'est révélé très utile pour la compréhension des choix linguistiques opérés par nos locuteurs hommes et femmes lors des réunions de travail auxquelles nous avons assisté.

#### **4.1.1. Les langues en présence**

Les pratiques linguistiques sur les lieux de travail contribuent, d'une manière décisive, à établir le rôle et le statut des langues en présence.

L'étude de la situation sociolinguistique de l'entreprise ou nous avons réalisé notre recherche nous a imposé de considérer les différentes langues en présence, en l'occurrence l'arabe algérien et le français, et dans une moindre mesure l'arabe classique, et de comprendre comment celles-ci sont pratiquées et gérées dans cet environnement de travail à vocation économique. Cette partie vise donc à mettre en évidence, à partir d'exemples tirés de notre corpus, les pratiques plurilingues qui façonnent la communication orale en entreprise. En effet « le rôle du corpus est d'exemplifier un repérage interprétatif des traits saillants proposés comme significatifs d'une situation sociolinguistique particulière» (Blanchet, 2007: 344)

Le principal constat que nous faisons est que l'arabe dialectal et le français occupent une place dominante dans la communication orale entre collègues au sein de l'entreprise et qu'il y a une imbrication des deux langues sous la forme d'alternance codique et d'emprunts –nous y reviendrons plus loin. Cet usage flexible et stratégique des connaissances des deux langues, renseigne autant sur « le répertoire social» de l'entreprise que sur celui des employés. De plus, l'analyse de notre corpus a montré que plus la situation de communication était formelle, plus le français « langue à forte



valeur économique »<sup>82</sup>, prenait le dessus. En effet, il apparaît que le degré d'accès de nos locuteurs à l'arabe dialectal ou au français varie en fonction du niveau de formalité de la réunion et de la relation hiérarchique entre participants.

Nous identifions clairement le rôle du français dans l'exercice du pouvoir au travers des rapports hiérarchiques. Tel que le souligne Bektache : « Dans la conscience des locuteurs, quand on s'adresse à un responsable hiérarchique, il faut utiliser une langue étrangère. » (2015 :16)

Dans le cadre de situation de communication formelle, l'utilisation exclusive ou prédominante du français (au travers notamment du vouvoiement) permet de mettre de la distance entre les responsables et leurs subordonnés. De même que nous avons remarqué que le français utilisé en situation non formelle sera davantage « *algerianisé* » et donc en : « décalage par rapport à la norme exogène du français véhiculée par l'institution scolaire et universitaire » Queffélec et al (2002 : 120).

Dans l'entreprise que nous avons choisie, nous retrouvons ce « bilinguisme français-arabe algérien » dans les échanges verbaux. Ainsi, l'arabe dialectal au même titre que le français contribue largement à « la part langagière du travail » (Boutet, 2001 : 17), en d'autres termes : à l'accomplissement du travail au travers d'activités langagières orales. Au delà de cette configuration dominante, nous avons pu observer que l'arabe standard n'apparaît que très peu dans notre corpus sauf dans certaines rares expressions : « bi al-tawfik » (avec succès) ou « El moufid » (l'essentiel), « siyassat atakafof » (loi d'austérité), ...etc

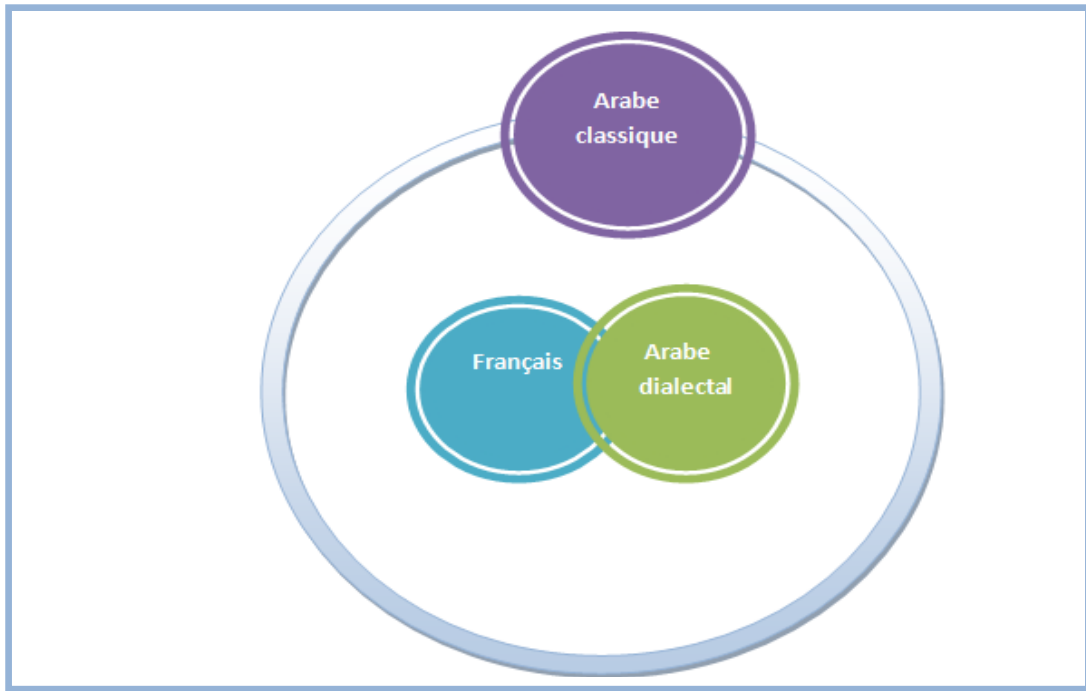
D'autres études arrivent à la même observation : « Aucune place n'est réservée à l'arabe «classique», contrairement à l'arabe dialectal (daridja) qui reste la seule langue de communication avec le français au sein de l'entreprise. » (Benbachir, 2007 :46)

Il semble clair que nous sommes en présence de deux langues hyper-centrales (l'arabe algérien et le français), à la périphérie desquelles se trouve l'arabe standard.

En réaménageant le modèle gravitationnel proposé par Calvet (2002), nous proposons le schéma suivant :

---

<sup>82</sup> Caubet (2002 :119)



*Schéma 4: Représentation de la communication orale en entreprise*

Ce schéma illustre le fait que l'arabe algérien présent dans notre corpus est fortement métissé au français.

Nous verrons dans le point suivant que ce «bilinguisme français-arabe» revête différentes formes : alternance codique, emprunt, et d'autres pratiques qui caractérisent les productions verbales de nos locuteurs.

#### **4.2.1. Aperçu sur les pratiques bilingues dans les réunions en entreprise**

Les réunions de travail sur lesquelles nous avons travaillé sont un lieu d'alternance fréquente entre l'arabe dialectal et le français. Nous rencontrons des segments alternés qui varient « en ordre de grandeur allant d'un mot à un énoncé ou à un ensemble d'énoncés, en passant par un groupe de mots, une proposition ou une phrase [...] ». (Hamers et Blanc, 1983 : 176)

Nous avons pu observer que plusieurs marques trans-codiques caractérisent les pratiques effectives de nos locuteurs. Nous avons néanmoins noté, à partir de notre corpus, une nette prédominance de l'alternance intraphrastique et des emprunts.

Les exemples suivants tirés de notre corpus illustrent ces différentes pratiques :

a) *L'alternance codique (code-switching)*

L'alternance codique ou le *code-switching* (passage dynamique d'une langue à l'autre), est l'une des manifestations les plus significatives du parler bilingue. Il s'agit d'une stratégie de communication individuelle qui résulte de l'utilisation simultanée de deux codes linguistiques différents dans un même contexte. Cette pratique concerne le français et l'arabe algérien qui sont, pour les raisons évoquées supra, les langues de communication orale privilégiées dans l'environnement linguistique des entreprises algériennes.

Les propos de Grandguillaume résument bien ce phénomène : « outre sa présence directe, le français est présent en Algérie dans le langage quotidien par son association aux autres langues parlées, dans le cadre de ce qu'on appelle l'alternance codique : une phrase comprenant une alternance d'algérien, de français, de berbère. Le français est devenu un réservoir des langues algériennes : arabes ou berbères, elles prennent des mots français auxquels elles donnent une forme locale :téléphonit-lu, “ je lui ai téléphoné ”, entend-on couramment. C'est donc une nouvelle façon de parler qui se crée en Algérie, à laquelle le français est associé ». (2004 : 75-79)

Nous retrouvons dans notre corpus deux grands types d'alternance : l'alternance intraphrastique dans laquelle les segments alternés sont les constituants de la même phrase et l'alternance interphrastique qui suppose une alternance d'énoncés produits dans des langues différentes<sup>83</sup> :

**Exemples d'alternance intraphrastique :**

- *ʕlabalna beli à partir de la fin du mois y jouna les relances des clients.*

*On sait qu'à partir de la fin du mois, nous recevrons les relances des clients*

- *Jamais ma gali*

*Il ne m'a jamais dit*

---

<sup>83</sup> Voir Hamers et Blanc (1983 : 200)

### **Exemples d'internance interphrastique :**

- Howa li rah ḥakem gaḥ le programme d'inspection du mois

*C'est lui qui est en charge de tout le programme d'inspection du mois*

- Tban mḥa l'alignement technique

*Nous saurons après l'alignement technique*

#### *b) Les Emprunts*

L'emprunt est « le phénomène sociolinguistique le plus important dans tous contacts de langues » (Dubois, 1994). Il est le résultat d'un processus l'interférence au niveau de la collectivité et appartient aussi à la langue (donc est intégré au système linguistique en lui-même). Il ne faut donc pas le confondre avec l'alternance codique qui est un processus individuel qui relève de la parole (donc de la manière individuelle de s'exprimer) – voir les travaux de Kethiri (2004 :38)

En entreprise, l'emprunt linguistique apparaît comme l'indice le plus saillant du bilinguisme qui caractérise les interactions verbales. Il résulte souvent d'un besoin chez les locuteurs algériens de s'adapter aux mutations économiques et aux avancées technologiques imprégnant leur environnement. Queffélec *et Al* observent chez les langues locales en Algérie, dont l'arabe algérien : «une constante capacité d'accueil de termes nouveaux, d'emprunts aux langues véhiculant la modernité ainsi que par la faculté de produire une néologie rendant compte de toutes les mutations induites par la transformation de l'environnement et les progrès scientifiques et techniques.» (2002 :123)

Dans l'emprunt, il y a d'une part, la langue d'origine et d'autre part, la langue emprunteuse. Dans notre cas, l'arabe dialectal est la langue d'origine ou de source qui intègre et introduit les mots empruntés du français dans son propre système linguistique. Dans le cadre des réunions auxquelles nous avons assisté, notre analyse des séquences enregistrées nous a permis d'observer deux catégories distinctes d'emprunt :

- **Les pérégrinismes ou xénismes** : c'est-à-dire les mots que le locuteur emprunte à une autre langue pour combler les cases vides de son répertoire lexical. Les emprunts concernent essentiellement des termes liés au monde professionnel.

Exemples : *affichage, planning, rapport, ...etc*

Certains sont d'origine anglaise mais intégrés au français<sup>84</sup> comme : *reporting, process*.

On retrouve également dans cette catégorie des emprunts de spécialité liés à la production essentiellement.

Exemples : *rotation, calibrage, alignement, dépression, ...etc*

- **Emprunts « algérianisé » :**

Il s'agit de la deuxième catégorie d'emprunts. Il s'agit de mots en français complètement intégrés et assimilés dans l'arabe dialectal. Tant dis que certains auteurs qualifient cet écart fait au français standard comme une « attitude désinvolte du sujet parlant algérien à l'égard du français. » (Queffélec et al, 2002 : 120), d'autres y perçoivent une volonté des locuteurs algériens de s'approprier cette langue en lui donnant une dimension locale pétrie de leur réalité quotidienne. A ce propos, Kateb Yacine déclare : « le locuteur colonise à son tour la langue française et la charge d'écarts et particularismes pour exprimer son algérianité ».

Notre corpus est riche de ces mots hybrides constitués d'éléments provenant de l'arabe dialectal et du français et dont nous citons quelques exemples:

Elbirou (bureau) ; Edefo (le défaut) → **par affixation** (l/e : article défini de l'arabe dialectal)

Dossiat (les dossiers) → l'ajout du préfixe ainsi que le suffixe (**iet** : désinence indiquant le genre, ici le féminin ; et le nombre, ici le pluriel).

Tabla (table) ; Plassa (place) → Le genre féminin est marqué par la finale **a** ajoutée aux noms intégrés

Dossi (un dossier) ; Fermli (infirmier) → tendance à remplacer le /y/ par un /i/ (**la simplification** : abandonner certains phonèmes ou les remplacer par d'autres

---

<sup>84</sup> Notons qu'on a mis ces emprunts de spécialité « indirectes » car transitant le plus souvent via le français (Chachou, 2011 : 81), la langue anglaise est restreinte à la documentation technique spécifique aux équipements de l'entreprise (manuel opératoires, cahiers des charges, ...) ou à la communication externe avec des partenaires non francophones.

plus simples)<sup>85</sup>

Nous remarquons que les verbes français intégrés dans le système morphologique de l'arabe dialectal subissent des modifications et se conjuguent tout comme les verbes de la langue emprunteuse avec les suffixes et préfixes caractéristiques.

Exemples :

*Remarkit* (j'ai remarqué) ; *Affjit* (j'ai affiché) : mot obtenu sur la base du radical du verbe français du 1<sup>er</sup> groupe (remarquer) et l'ajout du suffixe **it**, terminaison qui renvoie à la première personne du passé de l'arabe dialectal.

*N'controlou* (nous avons contrôlé) : mot obtenu sur la base du radical du verbe français du 1<sup>er</sup> groupe (contrôler) et l'ajout du suffixe **n'**, terminaison qui renvoie à la première personne du pluriel du présent de l'indicatif de l'arabe dialectal.

*T'activi* (tu actives) : mot obtenu sur la base du radical du verbe français du 1<sup>er</sup> groupe (activer) et l'ajout du préfixe **t**, qui renvoie au pronom personnel de la deuxième personne du singulier.

*ma n'affijje* (je n'affiche pas) : Pour exprimer la négation en arabe avec un verbe français, on ajoute le préfixe de négation **ma** et le suffixe de négation **∫ (ch)**.

En définitive, ces exemples confirment que les pratiques sociolinguistiques en entreprise sont essentiellement marquées par l'alternance de l'arabe dialectal et du français et/ou de leur métissage en usant de *l'emprunt algérianisé* (métissage de traits linguistiques empruntés à la langue française) qui demeure le phénomène dominant.

A ce sujet, Ghouati (2003 : 01) explique que si le français, de part un prestige socio-économique, s'impose par sa « technicité », l'arabe dialectal lubrifie, fluidifie les échanges et facilite les communications opérationnelles - quelles soient verticales ou horizontales. Adapté aux contraintes journalières de production et/ou de service, il répond ainsi au « critère d'accessibilité ». Pour cet auteur : « c'est par la mise en

---

<sup>85</sup> La simplification est un traitement phonologique qui consiste à: « Négliger les phonèmes inconnus ou imprononçables, leur substituer des phonèmes usuels, introduire des phonèmes nouveaux pour donner au mot un air familier, déplacer le ton conformément aux règles de la langue emprunteuse ». (Déroy 1956 :224)

pratique que les langues locales peuvent concrètement se (re)qualifier psychologiquement et sociologiquement » (Ibid. : 11)

#### **4.1.3. Les pratiques bilingues chez les femmes**

Les interactions verbales en entreprise sont, dans une large mesure, imprégnées des référents culturels et identitaires des salariés qui en sont les principaux vecteurs. Plusieurs recherches sociolinguistiques rendent compte de l'influence de l'identité sexuelle sur les représentations et les pratiques langagières.

Ces études variationnistes ont démontré que les femmes étaient plus sensibles à la langue de prestige et à la prononciation de l'accent standard essentiellement en contexte formel, tandis que les hommes seraient plus portés sur l'utilisation de la variante locale à laquelle ils associent « un prestige latent » (Labov, 1966 ; Trudgill, 1974).

S'agissant du contexte algérien, plusieurs travaux<sup>86</sup> ont appuyé la thèse d'une tendance féminine à se rapprocher de la langue de prestige (le français en l'occurrence) en vue « de s'inscrire sur une trajectoire sociale ascendante » (Comiti, 1992 :165)

Hadjarab souligne à ce propos : « Concernant le choix de la/des langue(s), il apparaît que les femmes sont celles qui utilisent le plus le français dans leurs échanges discursifs et ce sont elles qui sont les plus attirées par son apprentissage. Cette attitude s'explique par « l'ambition sociale » de la femme qui veut accéder par le langage à un statut social élevé. » (2014 :155)

A partir de notre corpus, nous observons quelques-unes de ces caractéristiques liées spécifiquement à l'utilisation du français qui, tel que nous l'avons vu supra, est très présent dans les interactions verbales en entreprise.

Les échanges auxquels nous avons assisté témoignent de la tendance des femmes à recourir davantage à l'alternance codique (*code switching*) alors les hommes vont davantage utiliser des emprunts lexicaux donc une utilisation plus réduite du français. Saada (1970 :71-72 ) observe cette même tendance chez les femmes algériennes, à savoir qu'elles sont plus enclines à utiliser le français « standard », du moins en contexte formel et en discours surveillé comme c'est le cas dans notre corpus.

---

<sup>86</sup> Voir les travaux de Morsly (1983), Mebtouche Nedjai (2011) , Belguedj (2009) et d'autres, Hadjarab, (2014)

En revanche, nous remarquons que nos locuteurs masculins vont davantage recourir à un français «algérianisé» qui revête un prestige «social» ou latent.

Les mêmes tendances sont observées au niveau de la prononciation du français. En effet, la plupart de nos locutrices ont une bonne prononciation du français, particulièrement en ce qui concerne l'articulation du /r/ alors que l'on remarque chez les hommes une forte tendance à rouler les /R/.

Plusieurs auteurs expliquent cette tendance comme l'expression consciente ou inconsciente du désir des hommes à se distinguer de la gent féminine, et d'affirmer leur virilité. Morsly (1983 :72) explique que lors de son enquête sur la réalisation du /r/, plusieurs de ses informateurs de sexe masculin ont raconté avoir été victimes des quolibets de leurs camarades qui les ont traité « d'efféminés » parce qu'ils émettaient des [R] uvulaires. La prononciation de prestige est donc selon le cas : [R] → prestige « scolaire », [r] → prestige « social ».

Hormis ces quelques traits linguistiques, nos locuteurs hommes et femmes vont de manière générale recourir à un parler bilingue imposé par le contexte du travail.

En définitif, il semblerait qu'il y a la même nécessité pour les hommes et les femmes d'adapter leurs langages aux besoins professionnels et économiques de l'entreprise. Une adaptation qui se caractérise par une perméabilité et une hybridité entre l'arabe dialectale et le français et qui doit répondre aux critères d'efficacité et de fluidité des interactions verbales en entreprise. Ces premières conclusions liées à une analyse sociolinguistique devront bien entendu être confrontées aux résultats de l'analyse pragmatique et interactionnelle de notre corpus.

Il convient également de préciser que la description des pratiques sociolinguistiques de nos locuteurs nous permettra d'assurer une meilleure lisibilité et compréhension à la transcription de notre corpus. Nous détaillerons ce point plus loin.



## **4.2. Méthode et présentation du corpus :**

Notre étude sociolinguistique et interactionnelle des réunions de travail en entreprise implique naturellement une recherche de terrain que nous avons menée au sein d'une grande entreprise nationale dont nous ne citerons pas le nom pour des raisons de confidentialité fixées par cette dernière. Pour réaliser notre étude et obtenir les données à analyser, nous avons dû penser la relation que nous allions entretenir avec notre terrain et ses participants tout au long de notre enquête car comme le souligne Mucchielli : « la compréhension des phénomènes de la dynamique de groupe par un observateur ne peut être réussie sans une attention spéciale portée à la situation globale dans laquelle se trouve ce groupe, c'est-à-dire à son environnement et à ses conditions extérieures d'existence » (1991 :75).

Il convient dans ce chapitre de décrire le corpus sur lequel l'ensemble de notre travail va s'appuyer : les réunions de travail en entreprise, en précisant les caractéristiques du site, les difficultés rencontrées sur le terrain, le cadre de participation. Cette description met un accent sur le choix du terrain d'étude, une présentation du cadre physique du terrain d'étude, et une approche exploratoire de la population d'étude.

Nous exposons également la méthodologie de recueil et de transcription des données. Nous envisageons d'adopter ici une démarche réflexive consistant à considérer et à prendre pour objet d'étude notre propre pratique d'investigation car les rapports personnels et intersubjectifs du chercheur avec le terrain doivent être pensés et questionnés. Nous nous sommes également interrogées sur comment réduire l'influence que peut exercer le dispositif d'enquête sur l'objectivité des données collectées pour les besoins d'une recherche.

### **4.2.1. Présentation de notre terrain de recherche**

L'analyse des réunions de travail implique nécessairement leur indexicalisation dans leur contexte écologique, c'est-à-dire la prise en compte de la multitude de facteurs intervenant dans le déroulement des interactions. Les caractéristiques du site est un de ces facteurs. Comme le souligne Kerbrat-Orecchioni, le lieu ne doit pas être seulement appréhendé sous "ses aspects purement physiques" (le décor, la nature du lieu etc.) mais

aussi "sous l'angle de sa fonction sociale et institutionnelle" ; ce qui implique de concevoir "le palais de justice non plus comme bâtiment, mais comme lieu d'exercice de la fonction judiciaire." (1990 : 77). Le cadre spatial et temporel va donc conditionner l'interaction au point de déterminer à chaque site institutionnel particulier un "scénario" spécifique.

Dans le même ordre d'idée, Garmadi souligne que : « Les rapports se modifient selon le lieu où ils se situent : si le professeur veut établir des rapports plus égalitaires avec ses étudiants, il les rencontre à la cafétéria et non dans son bureau : [...] La position face à face provoque des relations d'opposition, déclenche une rivalité, tandis que le côte à côte atténue une dépendance institutionnelle ». (1981: 149)

Il est donc clair que le lieu de l'interaction est un facteur profondément déterminant pour le déroulement de celle-ci. C'est pourquoi, avant même de commencer les enregistrements, il s'agissait pour nous de recueillir un maximum d'informations sur l'entreprise pour arriver à une analyse multifactorielle basée à la fois sur les aspects linguistiques proprement dits mais également sur l'environnement économique, relationnel ou encore socioculturel de l'entreprise.

Nous avons effectué notre recherche au niveau de l'une des unités de production d'une grande compagnie étatique exerçant dans le secteur industriel énergétique algérien.

Des contraintes morales et éthiques imposées par notre terrain nous ont amené à mettre en place une méthodologie éthique négociée avec nos informateurs et les responsables de l'entreprise. Cette méthodologie repose sur la nécessité de porter un regard réflexif sur nos propres pratiques de recherche, notamment les modalités d'information et d'autorisation en vue de les adapter à un environnement de travail complexe qui induit chez les individus des motivations et des réactions tout aussi complexes.

Dans le cadre de notre expérience de terrain, nous devons donc mettre en place des modalités d'information et d'autorisation à différents niveaux de l'organisation : auprès des personnes concernées par l'enquête et auprès de leur hiérarchie. La demande d'autorisation signée par le directeur de l'entreprise nous autorisait à accéder aux bureaux de certains départements (maintenance, ressources humaine) et à utiliser l'enregistrement audio dans les réunions auxquelles nous étions autorisées à assister. En

contre partie, nous devons nous engager à ne pas mentionner le nom de l'entreprise, à respecter la confidentialité des informations recueillies et à assurer l'anonymisation des données personnelles des agents concernés par notre enquête. Garantir l'anonymat des personnes est la raison principale qui a rendu l'usage de la vidéo impossible. En revanche, l'utilisation de l'enregistrement audio a été considéré comme une méthode moins « intrusif » car dévoilant moins de l'identité des personnes.

Sur la base de ces impératifs, nous avons dû nous plier aux différentes étapes de demande d'autorisation d'enregistrement qui ont concernées différentes structures de l'entreprise : allant de la direction aux départements puis aux services. De plus, le caractère sensible et parfois confidentiel des données que nous avons recueilli nous a obligé à mener avec précaution nos méthodes de collecte de données. Ainsi, tout propos jugé « trop confidentiel » par nos informateurs ou par la direction de l'entreprise n'apparaît pas dans les transcriptions. Nous y reviendrons dans la partie « collecte des données ».

Il y a lieu de préciser que malgré ces contraintes<sup>87</sup>, il nous a été permis d'accéder librement aux locaux de l'entreprise et de recueillir des données authentiques produites en situation « naturelle ». Des entretiens avec quelques responsables nous ont aidé à comprendre le fonctionnement général de l'entreprise, son mode de management et son cœur de métier. De plus, la prise de connaissance de l'organigramme des différents départements et services nous a permis de clarifier les informations concernant les responsabilités et les fonctions de chacun des participants aux réunions de travail auxquelles nous allions assister. Ces informations se sont révélées être indispensables pour mener à bien ce projet.

Voici justement une présentation succincte de ces informations :

---

<sup>87</sup> Il semblerait que ces contraintes liées au recueil et à l'exploitation de données se posent davantage pour les chercheurs en science sociale que pour les chercheurs en science de gestion économique, en finance ou dans le domaine technique puisque les objectifs et les finalités de genre de recherches sont mieux compris et donc mieux acceptés par le personnel de l'entreprise et sa hiérarchie.

## Organigramme :

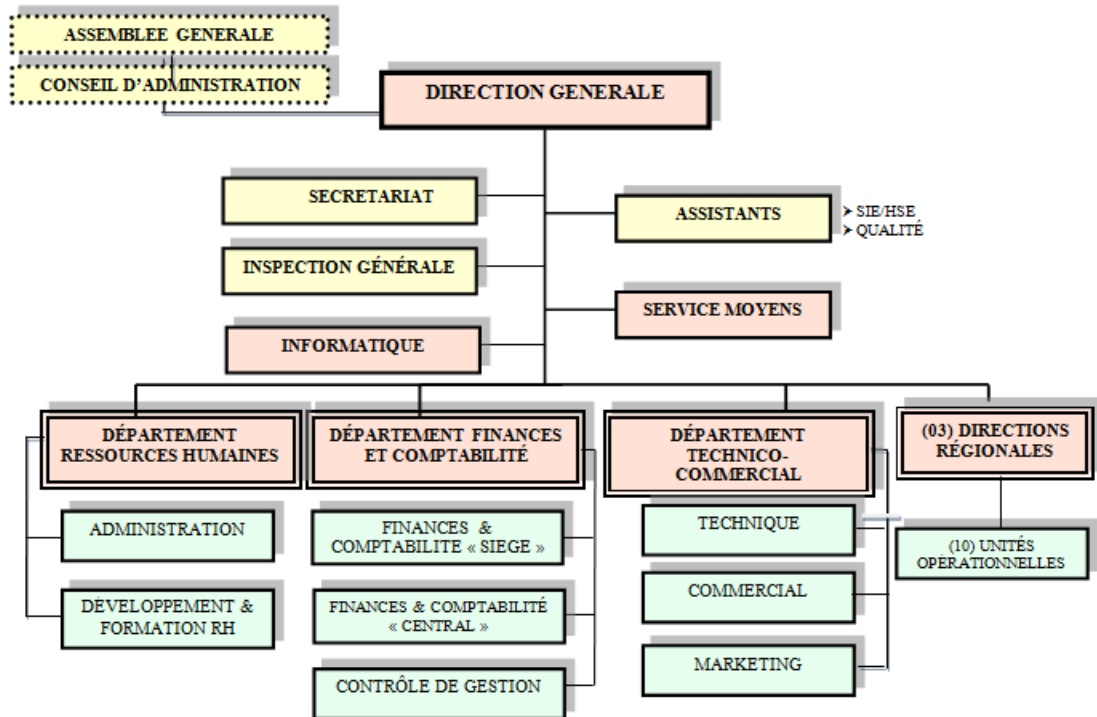


Schéma 5 : Organigramme de l'entreprise ou nous avons effectué notre recherche.

3

### 4.2.2. Le cadre de participation

Pour tout type d'interaction verbale correspond un cadre ou un schéma participatif propre qui se caractérise par « le nombre de participants, la distribution des rôles interlocutifs ainsi que les caractéristiques proxémiques de la communication. » ( Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 84). La participation est intrinsèquement un accomplissement situé et multipartite. Chaque partie prend en compte l'autre pour construire conjointement l'action. En d'autres termes, l'énoncé d'un locuteur est façonné instant après instant par la réaction incarnée, verbale et non verbale de son interlocuteur. Goodwin & Goodwin (2004) soutiennent à ce sujet qu' « en plaçant la participation dans les activités situées, il est possible d'examiner comment, à la fois locuteurs et auditeurs sont des acteurs entièrement incarnés et comment l'organisation détaillée de la parole en cours est intégrée dans un cours d'action commun » (2004 : 226).

Selon Traverso, la participation peut être définie à partir de la relation que les locuteurs entretiennent, de leur nombre ainsi que de leurs caractéristiques. C'est ainsi que l'auteure dégage trois grands genres de relations : personnelle, institutionnelle, et fonctionnelle. Elle souligne que les interactants tiennent des "rôles interactionnels" qui sont étroitement liés au cadre et à l'objectif : un individu assumera au niveau de son entreprise le rôle professionnel qui lui assigne certaines obligations (manager une équipe, gérer, faire des réunions, etc.), mais dans d'autres circonstances, il assumera le rôle de père ou encore celui d'ami par exemple.

De plus, même au sein de l'entreprise, les individus pourront, pendant leur moment de pause, tenir d'autres rôles tels que converser avec des collègues sur un fait d'actualité, raconter des blagues,...etc. Ainsi, les relations en milieux professionnels ne sont pas seulement déterminées par la fonction ou le statut professionnel mais par l'évolution des rôles assumés répétitivement au fil des rencontres et des échanges. Ce qui revient à retenir qu'au sein d'une entreprise, les participants ne sont pas simplement des locuteurs mais des êtres sociaux : « L'activité de travail y compris dans sa composante langagière mobilise toujours les diverses identités et appartenances des agents, les différents éléments de leur biographie, leurs caractéristiques physiques, sexuelles... » (Boutet, Gardin et Lacoste, 1995 : 16). Ainsi l'âge, le sexe des employés, leur ancienneté au sein de l'entreprise, leurs relations amicales influencent le déroulement linguistique et interactionnel des réunions de travail.

Pour mener notre étude des interactions langagières genrées au travail, nous avons essentiellement focalisé sur l'identité sexuelle des participants mais en articulation avec leur fonction hiérarchique au sein de l'entreprise. C'est pourquoi, tout au long de notre recherche de terrain (phase d'investigation puis phase d'enregistrement), nous nous sommes efforcées à construire des liens relationnels et professionnels bienveillants avec nos informateurs. Cette démarche nous a permis de prendre connaissance de l'environnement de travail avec toute la complexité de sa dynamique, de ses relations interpersonnelles, groupales et « sous-groupales » (hommes/femmes) car tel que le souligne Thuderoz, l'entreprise est un « lieu où des hommes et des femmes coopèrent entre eux, échangent en permanence avec la société qui les entoure. » (1997:4). En d'autres termes, l'entreprise en tant que contexte 'microcosmique', se fait le reflet des valeurs socioculturelles collectives et individuelles d'une société.

Il y a lieu néanmoins de préciser qu'étant donné l'approche résolument interactionniste de notre travail, nous nous défendons de toute généralité. Nous ne prétend pas déclarer : « les femmes parlent ainsi, les hommes parlent autrement », nous ne faisons état que de régularités, de tendances, d'orientations privilégiées, observées à partir de notre corpus. Il s'agit d'une méthode qualitative et inductive qui repose sur l'identification de comportements récurrents<sup>88</sup>. Ce point sera largement étayé dans la partie de notre travail consacrée à la description de nos principes et critères d'analyse<sup>89</sup>.

#### **4.2.3. Les réunions de notre corpus**

Notre corpus est constitué de onze réunions qui se sont toutes déroulées au sein du même site mais au niveau de quatre espaces différents :

- Salle de réunion de la direction
- Salle de réunion du département ressources humaines
- Salle de réunion du département maintenance
- Salle de réunion du département production

Notre expérience de terrain nous a permis de constater que les salles de réunions offraient un espace qui favorise les échanges et la coopération du fait que la disposition spatiale des participants autour de la table semble encouragée une circulation fluide des interventions et facilite la coopération, la prise de parole, la gestion des interactions, la circulation de documents ou encore la visualisation des participants par tous les membres. Ainsi, la salle de réunion représente selon le concept de Benchekroun (2000) un « Espace de Coopération Proxémique » (ECP)<sup>90</sup>.

---

<sup>88</sup> L'approche retenue ici est d'appliquer à l'analyse le critère de « récurrence » non pas comme un signe de représentativité mais comme « une double protection contre les typifications hâtives et contre les préjugés théoriques » (Mondada, 2008 :33)

<sup>89</sup> Voir chapitre 5, section 4.4.1

<sup>90</sup> De nombreuses études dans le domaine de la communication en entreprise ont été réalisées afin d'optimiser les réunions de travail grâce à la distribution spatiale des participants et à la disposition de la salle. Benchekroun explique que la coopération passe par une « coopération proxémique » qui « repose sur des invariants proxémiques qui rendent mutuellement manifeste, à soi et aux autres, son intention d'engagement et d'implication, quand il le faut, avec qui il le faut et à propos de ce qu'il faut. » (2000 :51).

Par ailleurs, nous avons fait le choix de collecter nos corpus au sein de la même entreprise afin d'éviter d'avoir des données trop variables et hétérogènes car les situations et les conditions de communication diffèrent d'une entreprise à une autre.

En effet, tel que le souligne Traversso : « La fiabilité de la comparaison repose en premier lieu sur le choix de situations, sinon similaires, du moins comparables. Et cette première étape recèle parfois des surprises. (...) L'analyse doit tenir compte de ces biais possibles, et assumer le fait qu'elle ne met en lumière que des tendances moyennes générales, repérées sur la base de la récurrence de certains comportements interactionnels et dans la mise en contraste avec une autre culture » (2000 : 34).

Au delà de ces éléments spatiaux-temporels, il convient de souligner que toutes les réunions de notre corpus ont comme point commun d'être des rencontres planifiées avec un ordre du jour et présidées par un animateur. Elles répondent aux critères définis par Boden, à savoir : « [...] un rassemblement planifié, interne ou externe à une organisation, dans laquelle les participants partagent un rôle perçu (même si non garanti), ont un président de séance (de longue date ou improvisé) pour l'évènement, qui a lui-même un but ou une "raison", une heure, une place, et dans un sens général, une fonction organisationnelle » (1994 : 84).

Nos réunions se distinguent, par conséquent, des rencontres non directement liées aux activités professionnelles, telles que les discussions informelles qui peuvent avoir lieu entre collègues en dehors de la réunion.

Nous présentons dans le tableau suivant les principales informations sur les réunions de notre corpus :

Structure	Réunions	Objet de la réunion	Nombre de participants		Durée
			Hommes	Femmes	
Direction (DIR)	Réunion 1	Réunion de coordination	8	5	01H45
	Réunion 2	Réunion de coordination	9	4	01H23
	Réunion 3	Réunion d'arbitrage	8	6	02H34
Département maintenance (MNT)	Réunion 4	Suivi et évaluation des travaux de maintenance	4	3	01H23
	Réunion 5	Suivi et évaluation des travaux de maintenance	6	2	58 min.
	Réunion 6	Suivi et évaluation des travaux de maintenance	6	3	01H12
Département production (PROD)	Réunion 7	Suivi et évaluation des travaux de production	5	1	56 min.
	Réunion 8	Relance fournisseurs	4	0	01H44
Département ressources humaines (RH)	Réunion 9	Evaluation des nouvelles recrues	4	1	01H49
	Réunion 10	Montage tableau de bord formation (TBF)	4	3	01H52
	Réunion 11	Montage tableau de bord formation (TBF)	5	1	54 min.

*Tableau 2 : Informations sur les réunions de notre corpus.*

Les réunions de notre corpus représentent environ quinze heures d'enregistrement. Elles concernent au total quatre-vingt treize (93) participants, tous cadres et cadres supérieurs, âgés de 32 à 57 ans. Nous avons observé que le nombre de participants étaient plus élevé dans les réunions organisées par la direction. Paradoxalement, ce sont celles qui se déroulent dans le respect de la parole de chacun, avec peu de chevauchements, peu d'interruptions, et les conversations annexes ou les digressions y sont réduites au maximum. Ceci s'explique par le niveau de formalité des réunions de direction qui, tel que nous l'avons précédemment expliqué<sup>91</sup>, impose une gestion rigoureuse des échanges. De plus, le nombre de participants impacte fortement sur la

<sup>91</sup> Voir chapitre 3, section 3.5.3.



dynamique des engagements dans les réunions de travail. En d'autres termes, dans une situation duelle (à deux interactants), les interlocuteurs ont "une obligation d'engagement" plus élevée que ceux participant à une situation "plurielle". Nous abordons justement dans le prochain point la dynamique des engagements dans les réunions auxquelles nous avons assisté.

#### **4.2.4. La dynamique des engagements dans les réunions**

L'engagement s'exprime au moyen des actions concrètes et des conduites qui se conforment aux règles qui régissent les relations dans un contexte précis. Filliettaz (2001) parle d'engagement praxéologique lequel se fonde sur le principe de réciprocité, de coaction et de convergence vers l'enjeu commun.

Traverso explique à ce sujet : « Dès que deux individus se trouvent en présence l'un de l'autre, des informations sont échangées entre eux, de façon intentionnelle ou pas. Deux personnes qui se croisent dans la rue s'envoient, le plus souvent de façon non intentionnelle, des informations l'une sur l'autre (fondées sur les vêtements, leur démarche, leur posture). Au-delà de ces échanges inévitables d'informations, et dans les situations où les participants coopèrent volontairement à une activité commune, le maintien de l'interaction les oblige à signaler continuellement qu'ils sont bien parties prenantes de ce qui se passe : ils doivent manifester leur engagement dans l'interaction » (2004 : 16).

Dans une situation polylogale, les participants ne semblent pas toujours fournir le même degré d'attention, ou ne sont pas toujours sollicités avec la même fréquence. Dans ce genre de configuration, Goffman distingue, d'une part, les participants ratifiés, c'est-à-dire ceux qui ont le statut officiel de participants et d'autre part les « tiers » qui ne sont pas ratifiés et qui se situent à « portée visuelle et auditive ». Les participants ratifiés se décomposent en destinataires non désignés et ceux désignés, « c'est-à-dire [ceux] vers qui le locuteur dirige son attention visuelle et à qui, secondairement, il s'attend à remettre le rôle de locuteur » (1981 : 142). Goffman précise que cette distinction n'est pas toujours accomplie verbalement, mais souvent au moyen d'indices visuels.

Le schéma participatif permet essentiellement d'appréhender la complexité de ces

situations de communication plurielles, difficiles à décrire en suivant le traditionnel schéma binaire et linéaire de la communication de face-à-face composé d'un locuteur et d'un récepteur. Dans cette perspective, l'analyse doit prendre en compte le format participatif comme étant une co-construction. En effet, « en cas d'adresse collective (...) certains membres de l'auditoire sont « privilégiés » par le locuteur (parce qu'ils produisent plus de signaux d'écoute, ou pour quelque autre raison), sans que les autres membres soient pour autant « non-adressés » » (Kerbrat-Orecchioni, 2002 :24).

Une analyse locale des interactions de notre corpus montre que l'engagement des locuteurs dans les interactions est plus ou moins manifeste. Cet engagement est sans cesse en évolution en fonction des thèmes abordés, de l'implication des locuteurs, de leur compréhension des faits exposés ou des problèmes soulevés ...etc. Nous observons qu'au delà des phatiques d'écoute qui peuvent influencer « l'adressage » d'un locuteur potentiel « *next speaker* », un participant va s'imposer comme « locuteur privilégié » essentiellement pour son expertise ou pour des raisons liées au thème. De même que l'interlocuteur principal peut se désintéresser et se désengager vis-à-vis du locuteur et un autre participant peut le relayer et occuper le rôle d'adressé principal.

Par ailleurs, il est intéressant de noter que l'engagement des participants dans la réunion se fait progressivement car ils doivent selon les termes de Goffman : « manifester un intérêt rituel quand ils se rejoignent et quand ils se retirent » (1973a : 34). Ainsi, la transition vers l'activité de réunion est spécifique puisqu'elle implique non seulement une transition vers le premier topic, mais également une modification du cadre de participation vers une orientation mutuelle et une attention conjointe, appelée également : « un foyer commun d'attention<sup>92</sup> ». L'objectif pour le modérateur de la réunion est donc de « capter » l'attention de tous les participants et de les orienter vers l'activité de réunion par des marqueurs standardisés produits avec un volume plus fort, tels que les salutations, les mots de bienvenus, ou par une directive explicite.

Il convient de préciser que cet accomplissement interactionnel visant à *transiter* vers l'activité de réunion, n'exclut pas la continuité d'échanges informels « *small talk* » ayant un statut « parallèle » ou subordonné à l'interaction principale de la réunion officielle. Ford (2008 : 59) fait remarquer que lorsque les participants s'engagent dans

---

<sup>92</sup> Ce concept à été défini par Boden (1994), puis complété par Ford (2008) dans sa dimension multimodale.

des échanges en aparté du groupe principal, ils utilisent des pratiques qui contextualisent leur discussion comme subordonnée à ladite réunion, notamment en se penchant plus près de l'autre partie ou en parlant un peu moins fort.

Dans une telle situation de communication multipartite, les demandes ou invitation d'engagement et de transition vers la réunion officielle sont principalement exprimées via un discours métadiscursif, souvent constitué d'actes directifs formulés directement « bon c'est l'heure on commence » ou de façon adoucie « on peut commencer ? », « tout le monde est là ? ».

Ces marqueurs sont très présents dans notre corpus, particulièrement au niveau des séquences d'ouverture. Nous y reviendrons en détail dans la partie analyse de notre étude<sup>93</sup>.

#### **4.2.5. Le rôle conversationnel du président de séance ou animateur**

Dans les réunions de travail, le contrat de parole est défini par la situation de travail mais également par l'animateur de la réunion, souvent de statut hiérarchique supérieur à celui des autres participants. En effet, chaque « type » de leader engendre des relations particulières au sein du groupe et induit un climat social spécifique. La fonction d'animateur ou de président de séance consiste à faire de la réunion un espace de structuration et de coopération relationnelle et d'assurer l'harmonie des échanges.

Pour faciliter la prise de parole personnelle, l'animateur de la séance modère les débats en assurant la rotation des positions discursives d'un individu à l'autre et cela essentiellement par le recours à des actes de langage à valeur initiatique telle que la question ou la requête. Tel que nous le verrons dans la partie analyse, ces actes directifs,

---

<sup>93</sup> Il convient de souligner que même si dans la majorité des cas, cette activité transitionnelle est initiée par l'animateur, il arrive qu'un autre locuteur s'adresse aux autres participants par des formules qui marquent explicitement le début de la réunion. Ce cas sera traité dans la partie analyse (Chapitre 6, section 6.1.3)

associés à des actes rituels (salutations, remerciements), seront souvent utilisés par nos locuteurs afin d'introduire les séquences d'ouverture et de clôture. C'est à ce titre que Bourdieu (1982) souligne que les actes de langage offrent au locuteur la possibilité de rappeler son autorité.

La gestion de la réunion implique logiquement un taux de prises de parole plus élevé pour l'animateur de la réunion (L1) que pour les autres locuteurs (L2). L'animateur peut également être amené à répartir les tours de parole en désignant un locuteur, à évoquer des thèmes nouveaux ou à en clore d'autres. Ces rôles conversationnels structurants ainsi que son statut de supérieur hiérarchique amènent l'animateur à mettre en place des stratégies liées au management. Dans chacune des réunions auxquelles nous avons assisté, l'animateur occupe une place stratégique, en bout de table, il domine visuellement l'ensemble de ses collègues. Cette position et cette distance accentuent le rôle social et conversationnel particulier attribué à l'animateur et lui permet de gérer plus facilement les interactions verbales.

La distance dite « sociale<sup>94</sup> » aménagée par l'animateur de la réunion peut être expliquée et légitimée par son statut et sa fonction au sein de l'entreprise. Tandis que ses collaborateurs se mettront dans une position que nous pouvons qualifier de « proximité sociale » et qui contribue à donner une impression de collectif soudé et de réel « sujet pluriel » (Gilbert, 2003) Cette organisation spatiale est généralement gérée de manière implicite par les participants. Elle fait partie de leurs connaissances partagées ou de leur « background knowledge » (Gumperz, Hymes, 1972).

Sur les onze réunions qui constituent notre corpus, seule trois sont animées ou présidées par une femme, ce qui donne une indication significative sur l'accessibilité réduite des femmes à des postes de management. Rappelons que l'animateur est celui qui à le statut hiérarchique le plus élevé de tout les participants de la réunion ; un statut qui lui confère un rôle conversationnel de pouvoir tel qu'expliqué supra.

Etant donné l'objet de notre étude, nous nous sommes intéressées à mettre en corrélation le sexe ou genre des participants avec le statut tant conversationnel que hiérarchique du locuteur chargé de présider (ou d'animer) la réunion.

---

<sup>94</sup> Voilà les travaux de Hall (1971 :152)

Le rôle d'animateur est reparti entre les hommes et les femmes comme suit :

Structure	Réunions	Nombre de participants		Personne chargée de présider la séance
		Hommes	Femmes	
Direction	Réunion 1	8	5	Homme
	Réunion 2	9	4	Homme
	Réunion 3	8	6	Homme
Département maintenance	Réunion 4	4	3	Homme
	Réunion 5	6	2	Homme
	Réunion 6	6	3	Femme
Département production	Réunion 7	5	1	Homme
	Réunion 8	4	0	Homme
Département ressources humaines	Réunion 9	4	1	Femme
	Réunion 10	4	3	Femme
	Réunion 11	5	1	Homme

*Tableau 3 : Répartition du rôle d'animateur entre les participants hommes et femmes.*

Un premier constat s'impose : la majorité des réunions de notre corpus (08 réunions sur 11) sont présidées par un homme ayant la fonction de directeur, chef de département ou chef de service. Cette première observation est un indicateur important de la position hiérarchique et dominante des hommes dans l'organisation de l'entreprise puisque les postes de responsabilité leur reviennent en majorité. C'est d'autant le cas dans une entreprise à caractère industrielle comme celle où nous avons mené notre enquête.

Cette inégalité entre les sexes en terme d'évolution de carrière et d'accès aux postes de responsabilité, devraient, selon nos hypothèses de départ, transparaître au niveau du comportement interactionnel des hommes et des femmes.

Nous pouvons également observer à partir du tableau que si les hommes sont en supériorité numérique dans les réunions de direction ou celles organisées dans les départements dits « techniques » (production et maintenance), il y a plus de femmes dans le département « ressources humaines » qui est chargé de la gestion du personnel.

Il est difficile de savoir s'il s'agit d'une inégalité entre les sexes ou si c'est un choix des femmes de s'orienter davantage vers des départements moins techniques et plus en lien avec la gestion administrative<sup>95</sup>.

### **4.3. La collecte de données**

L'objectif de notre étude est d'analyser les pratiques discursives et interactionnelles des hommes et des femmes lors de réunions de travail. Or la seule façon d'étudier ces interactions, est de les observer et de les enregistrer en situation naturelle. Calvet montre que « le choix d'une technique de constitution d'un corpus, d'une technique de recueil de données, modifie donc l'objet étudié et influe sur les résultats de son analyse » (1999 :14). Ce qui veut dire que les choix méthodologiques de collectes de données sont déterminants pour définir l'objet étudié.

Dans cette perspective, nous nous sommes fixées pour objectif de suivre scrupuleusement les différentes étapes de constitution et d'analyse d'un corpus oral : enregistrement des données, observation et prise de notes, description, transcription puis enfin analyse. Traverso (2002) a schématisé ces étapes comme suit :

---

<sup>95</sup> Nous avons abordé la question de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes en Algérie dans le chapitre 3, section 2.3.4.

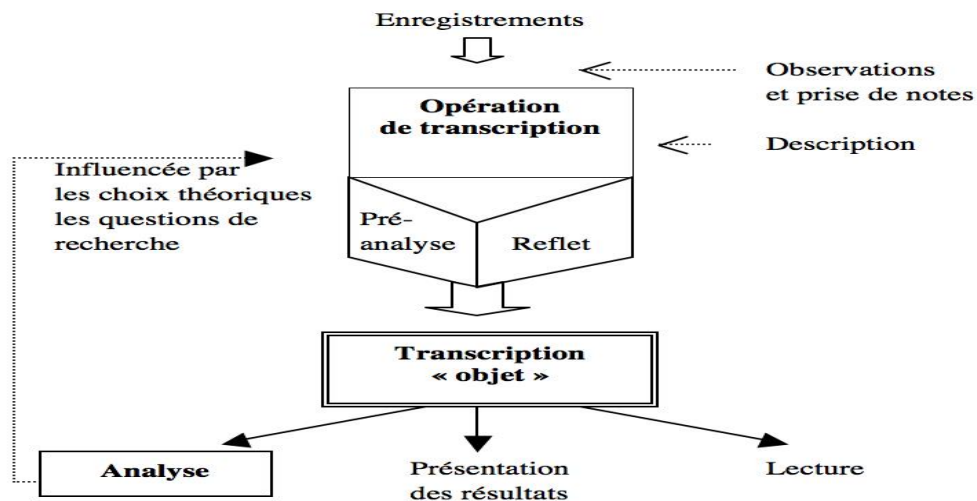


Schéma 6 : Les différentes étapes de constitution et d'analyse d'un corpus oral (Traverso, 2002)

Cette représentation met en évidence l'intrication des différentes étapes les unes aux autres pour arriver à l'opération de transcription qui, nous le verrons plus loin, doit être en quelque sorte le reflet de la réalité et répondre à la double exigence de « fidélité et de lisibilité »

#### 4.3.1. L'enregistrement des données

Les données, dites « primaires », que nous avons analysées, sont constituées de quinze heures d'enregistrements d'interactions verbales produites lors des onze réunions de travail auxquelles nous avons assisté. Chacune a été enregistrée dans son intégralité et sans interruption. La suppression des noms propres ou des interactions confidentielles a été effectuée lors de la transcription des données<sup>96</sup>.

Avant le commencement de chaque réunion, nous avons placé un magnétophone au centre de la table afin de capter les propos de chaque participant. Il était déclenché quelques minutes avant le début de la réunion et arrêté à la fin de celle-ci.

Tel que nous l'avons évoqué supra, l'étude des pratiques communicatives d'un groupe professionnel doit reposer sur un contrat (moral et juridique) de confiance entre le chercheur et l'organisation qui accepte de l'accueillir. Si l'introduction du magnétophone est déjà difficile dans une organisation, celle de la caméra peut présenter non seulement des freins à l'entrée du chercheur sur un tel terrain mais également des

<sup>96</sup> Voir les conventions de transcription en annexe.

freins psychologiques chez les participants (crainte, méfiance, gêne, autocorrection, ....etc). En d'autres termes, le choix du dispositif relatif à la collecte du corpus a incontestablement des effets sur la façon dont les informateurs vont accueillir l'enquête. Ainsi, consciente du fait que l'usage de la vidéo pouvait nuire au déroulement des réunions de travail en instaurant un climat tendu et pesant, nous avons décidé de ne pas filmer les interactions.

De plus, nous nous sommes rapidement rendu compte que nos objectifs de recherche pouvaient être atteints grâce aux enregistrements audio que nous avons enrichis lors de la transcription par certains éléments non verbaux (tels que les gestes, les sourires, les entrées ou les sorties de certains participants...etc)

Pour ce faire, nous avons réalisé une importante prise de notes relatives à ces données dites « secondaires ».

Par ailleurs, dans le cadre des dispositions juridiques prévues par l'entreprise, nous avons été amenées à prendre certaines précautions compte tenu de l'aspect confidentiel ou sensible de certaines informations comme d'anonymiser certains propos ou à ne pas divulguer certaines informations.

#### **4.3.2. L'observation**

Nous avons utilisé dans notre étude une observation directe<sup>97</sup> dans la mesure où les données nécessaires à notre étude étaient disponibles « directement » au sein des réunions de travail auxquelles nous avons pris part et dont la collecte s'est faite en enregistrant les échanges langagiers entre les locuteurs.

Nous avons tenté d'adopter vis-à-vis de notre terrain et de nos informateurs, une position cohérente oscillant entre proximité affective et distance professionnelle. Une distance (ou présence discrète) que nous avons assurée par une méthode d'observation directe et non participante.

Afin que notre dispositif de collecte des données ait un effet minime ou du moins imperceptible sur les interventions de nos participants, nous avons adopté une position de retrait des échanges observés. En d'autres termes, dans toutes les réunions auxquelles

---

<sup>97</sup> L'observation directe, généralement attribuée à l'Ecole de Chicago permet au chercheur d'accéder directement aux informations sans aucun intermédiaire. Ses premières utilisations ont permis d'observer des petites communautés en milieu urbain notamment des entreprises ou des groupes professionnels.



nous avons assisté, nous nous sommes placés au fond de la salle de réunion et en dehors du champ de vision des participants. De plus, à aucun moment nous avons cherché à participer aux échanges et nous avons gardé nos remarques ou nos questions à la fin de la réunion afin de ne pas en perturber ou en orienter le déroulement.

Dans cette démarche réflexive sur nos pratiques d'investigation, nous avons tenté de réduire au maximum les effets éventuels de la situation observateur-observés ou ce que Labov (1972) appelle «le paradoxe de l'observateur » . De cette façon, nous avons opté pour « une sorte d'implication contrôlée assurant à la fois (et c'est là le paradoxe de la méthodologie en sciences humaines) l'indispensable présence de l'observateur au groupe en lui ménageant une certaine distance à son égard.» (Mucchielli, 1991 :36). De même que nous supposons que notre présence régulière aux réunions de travail a fait que les participants se soient habitués au fait que nous soyons là, ce qui a contribué à réduire les éventuelles conséquences de notre présence sur leurs interactions.

En parallèle des enregistrements réalisés lors de cette première phase exploratoire, nous avons réalisé ponctuellement plusieurs entretiens auprès des participants aux réunions afin d'obtenir des informations supplémentaires concernant leurs ressentis par rapport à la question du genre ainsi que sur leur conception de l'égalité entre hommes et femmes en entreprise. En effet, « dans le cas de l'observation indirecte, le chercheur s'adresse au sujet pour obtenir l'information recherchée. En répondant aux questions, le sujet intervient dans la production de l'information. » (Quivy, Van Campenhoudt, 1995 : 165). Ainsi, à travers ses entretiens, notre objectif était de tenter de mettre en évidence les logiques d'actions langagières et les stratégies linguistiques employées consciemment ou inconsciemment par les locuteurs au cours des réunions de travail.

### **4.3.3. La transcription**

La sélection, l'enregistrement et la transposition à l'écrit de notre corpus oral ont constitué des étapes préliminaires mais non moins essentielles pour le travail d'analyse. Comme le souligne Bilger, ce travail « n'est pas une question secondaire, au contraire, cela suppose et engage toute une réflexion théorique sur les données.» (1999 : 181). La transcription des réunions de notre corpus a demandé un travail rigoureux et relativement long car, nous avons transposé manuellement à l'écrit l'ensemble du

matériel verbal analysé. La représentation fidèle des données dépend des connaissances du chercheur quant à l'environnement observé. Il s'agit donc « d'un travail d'interprétation, de reconstruction de ce que les locuteurs ont pu dire, et non la production mécanique d'un fac-similé écrit d'un texte oral » (Coppieters 1997 :23). Il est vrai qu'actuellement les logiciels d'aide à la transcription facilitent grandement le travail de transcription, cependant nous pouvons nous demander si l'automatisation de la transcription ne fait pas obstacle à sa fonction « interprétative » (Mondada 2000). De plus, ce type de logiciels se heurte à la transcription d'un corpus verbal fortement marqué par l'alternance codique comme c'est le cas de nos échanges qui se déroulent en français et en arabe dialectale.

Nous avons opté pour une transcription orthographique manuelle car elle est la plus adaptée à nos objectifs de recherche et rend le corpus largement plus accessible qu'une transcription phonétique qui demande un effort particulier et qui est inutile dans le cas d'une recherche qui s'intéresse à des traits linguistiques et interactionnels spécifiques. Dans le souci de faire ressortir avec clarté ces traits, nous nous sommes inspirés du système de conventions proposées par Traverso (1999)<sup>98</sup> qui comporte des modalités de transcription simplifiées qui assurent une lisibilité optimale du corpus et facilite la compréhension de l'ensemble des phénomènes soumis à l'analyse.

Ce modèle de transcription orthographique répond mieux à l'exigence de lisibilité et aux objectifs de notre recherche car : « il vaut sans doute mieux revenir à une notation plus conventionnelle (par exemple une question marquée par un point d'interrogation), nécessaire pour garder au corpus une lisibilité minimale, plutôt que de reporter des indications prosodiques dans la traduction.» (Traverso 2002 : 92)

En revanche, nous avons été très soucieux de sauvegarder les «indications interactionnelles » Et de rendre avec «justesse » et finesse les phénomènes interactionnels de co-construction du discours (pauses, interruptions coopératives, chevauchements de parole).Ou ceux marquant les rapports de place (adoucisateurs, actes de langages, tag questions, les régulateurs ....)

---

<sup>98</sup> Système largement inspiré du système du laboratoire lyonnais ICAR (*Interactions, corpus, apprentissages, représentations.*)

Par ailleurs, nous n'avons pu penser méthodologiquement les modalités de transcription de notre corpus sans nous pencher sur le travail de transcription puis de traduction vers le français des passages en arabes contenu dans nos interactions.

#### **4.3.4. Le travail de traduction**

Par souci d'homogénéité, et de lisibilité, nous avons transcrit les passages en arabe dialectal en caractères latins comme dans les travaux de référence du domaine<sup>99</sup>, puis nous les avons traduits en français en respectant certaines règles inhérentes à la traduction de transcription.

La difficulté que nous avons rencontrée pour la traduction est que les termes en arabe liés à une réalité sociale, professionnelle ou culturelle n'ont pas toujours d'équivalent en français, surtout pour les termes religieux qui sont très présents dans les séquences encadrantes de notre corpus. « *allah y sahal* », qui veut lire littéralement « dieu (vous) facilitera les choses » est souvent interprété comme « bon courage » ou parfois comme « débrouillez-vous tout seul ! ». Il en est de même pour les expressions métaphoriques telles que « *ma ndaykoughach 3la rwahna* » qui peut se traduire comme « ne nous mettons pas à l'étroit » et qui est interprété comme « ne nous mettons pas la pression. »

Si ces aspects n'ont pas d'incidence sur l'objet de notre recherche qui porte sur la politesse, la traduction de l'adresse peut en revanche prêter à confusion car le passage du français à l'arabe pose le problème de passage d'une langue avec opposition T/V à une langue sans opposition. En effet, dans le système d'adresse en arabe, les pronoms et les désinences verbales sont à la deuxième personne du singulier. Or dans les réunions que nous avons enregistrées, l'usage du « tu » dans les passages en arabe n'est pas un signe de proximité ou de familiarité. Tel que le souligne Traverso : « cet usage n'est en aucune manière la trace d'une égalité tous azimuts ! » (2002 :85)

Les indications concernant la proximité, la distance et la hiérarchie de la relation sont exprimées soit par des termes d'adresse indiquant la fonction du locuteur (monsieur le directeur) ou en français (vouvoiement, «madame», « monsieur», l'emploi du conditionnel ou de l'imparfait de politesse). De ce fait : « Conserver le tutoiement serait certes rester fidèle à ce qui est produit en arabe, mais créerait un inutile effet d'étrangeté

---

<sup>99</sup> Voir à ce sujet les travaux de Traverso (2002) ou de Maurer (1999).

et d'exotisme par la juxtaposition de «!tu!» et de termes d'adresse impliquant le vouvoiement en français » (Ibid.)

Le travail de traduction ne doit pas mettre en concurrence l'arabe au français qui serait «!plus polis!», mais de proposer des équivalences d'un système dans l'autre dans une situation donnée avec des participants particuliers. En d'autres termes, une bonne traduction doit rendre ce qui « sonne » juste/naturel/adéquat dans la langue de départ par ce qui l'est aussi dans la langue d'arrivée. Traverso parle de la nécessité d'assurer la neutralité des expressions linguistiques de L1 vers L2. L'auteure explique à ce propos que pour ce faire il y a lieu de prendre compte de « la finesse du codage de la relation interpersonnelle que l'on voit à l'œuvre dans les interactions» (Traverso, 2002 :85)

En définitive, il y a lieu de souligner que toute transcription de l'oral ne peut pas assurer une stricte fidélité de l'ensemble des caractéristiques linguistiques et non linguistiques que véhicule la voix qui « par sa force, sa chaleur, ses inflexions, ses pauses, véhicule de façon simultanée bien des données que la successivité de l'axe syntagmatique et la pauvreté relative du support papier sont bien incapables de restituer » (Maurer 1999 : 151). Néanmoins, nous avons essayé de soumettre au mieux notre transcription à la double exigence de lisibilité et de fidélité<sup>100</sup>.

A présent, et avant d'entamer l'analyse a proprement dites, il convient d'aborder les principes et méthodes d'analyse qui nous ont permis d'interpréter les données que nous avons recueillies.

#### **4.4. L'analyse des données**

Notre travail porte sur les spécificités linguistiques des productions verbales émises par les hommes et les femmes lors de réunions de travail en entreprise. Si de nombreuses dynamiques sont observables au sein de ce genre d'interactions verbales, nous avons décidé, à l'issue d'un long travail d'observation des données, de consacrer nos analyses à des traits linguistiques et interactionnels entrant dans une dynamique de construction de rapport de place « genrés » dans le discours.

Cette micro-analyse de phénomènes langagiers nous amène à une analyse de traits

---

<sup>100</sup> Pour plus de détails sur les modalités de conventions, nous avons regroupé dans la partie annexe de notre thèse, l'ensemble des transcriptions ainsi qu'une liste de toutes les conventions utilisées. (Cf. Convention de transcription, page 254)

linguistiques et de spécificités interactionnelles en corrélation avec le facteur du sexe des interlocuteurs dans un contexte situationnel spécifique (l'entreprise) dont les éléments composites sont sans cesse en interaction et en inter-influence.

L'adoption de ce type de démarche ethnographique « s'avère très rapidement prendre la forme d'une approche sociolinguistique en ce sens qu'elle associe un modèle linguistique, essentiellement l'analyse d'énoncé, à un modèle sociologique, défini à travers la notion de condition de production. » (Guilhaumou, 2002 : 3).

#### **4.4.1. Méthodes et critères d'analyse**

Dans le cadre de notre étude, la méthode comparative s'est avérée incontournable pour une analyse pertinente et représentative. En effet, cette méthode nous a permis de repérer et de décrire les différences interactionnelles entre les hommes et les femmes lors de réunions de travail en entreprise. Des différences présentes principalement au niveau des séquences d'ouverture et de clôture, ou encore au niveau de la formulation de certains actes de langage.

A partir de l'analyse des nombreux enregistrements réalisés, nous avons veillé à ce que les statuts socio-professionnels des hommes et des femmes soient plus ou moins homogènes (tous diplômés et cadres dans la même entreprise) afin de mieux distinguer les comportements langagiers propres au facteur « sexe des interlocuteurs ».

Concernant la représentativité des données, il va s'agir pour nous de distinguer au cours de l'analyse, ce qui est représentatif de différences linguistiques liées au genre qui soient observables, reconnaissables et surtout récurrentes. Nous pouvons justifier cette méthode en citant Traverso: « L'analyse des interactions repose sur une méthode inductive : elle part des données en cherchant à identifier des comportements interactionnels récurrents, pour en proposer des catégorisations et formuler des généralisations. La démarche est résolument descriptive. » (1999 : 22). Ainsi, l'approche retenue ici est d'appliquer à l'analyse le critère de « récurrence » non pas comme un signe de représentativité mais comme « une double protection contre les typifications hâtives et contre les préjugés théoriques » (Mondada, 2008 :33)

A partir de cette approche, trois critères ont été retenus pour la sélection finale des faits à décrire : la nature sémiotique des faits, leur pertinence et leur fréquence dans le corpus. Pour ce qui est du premier critère, notre analyse porte sur la dimension linguistique de la politesse, ce qu'il convient d'appeler la politesse linguistique, c'est-à-dire celle qui est manifeste au moyen d'unités lexicales.(Kerbrat- Orecchioni 2005). C'est en fonction de la nature essentiellement audio des données collectées que cette délimitation a été faite. L'analyse se veut donc prioritairement descriptive et linguistique, fondée sur un repérage des unités linguistiques produites par les interactants.

Tel que précédemment évoqué, les interactions ont été entièrement transcrites pour faire ressortir le fil conducteur de l'interaction. Nous ne recourons pas à ce corpus dans son intégralité, seul certains passages, ou extraits seront retenus pour les besoins de notre analyse. En effet, notre position de chercheur associé à nos objectifs de recherche nous confèrent la possibilité d'interpréter les énoncés produits par nos interlocuteurs sans avoir forcément à analyser le tour de parole suivant l'énoncé étudié car, comme le souligne Kerbrat-Orecchioni (1989b : 51), l'interprétation d'un énoncé produit par L1 ne doit pas se restreindre à l'analyse de l'énoncé produit par L2. Cette approche nous a donc permis de donner des exemples que nous avons extraits de notre corpus sans pour autant citer les tours de paroles qui y sont liés.

Le critère de pertinence est en lien étroit entre les faits langagiers et notre objet d'étude. La priorité a donc été accordée aux faits les plus récurrents et les plus parlants par rapport à leur valeur taxémique: Les actes de langage, en ce sens « qu'ils constituent sans doute la catégorie la plus riche, la plus complexe, et la plus importante dans l'ensemble des marqueurs verbaux du rapport de place » (kerbrat orecchioni 1990 : 213) Dans cette optique et afin d'appréhender le rapport de place entre nos interlocuteurs hommes et femmes, nous avons choisi de porter notre attention sur les actes de langage de la demande : la requête, l'ordre et la question.

S'agissant du troisième critère lié à la fréquence, les actes de la demande, et particulièrement les directifs, sont prédominants dans notre corpus. Cela s'explique par le fait que l'essentiel de l'activité de nos interlocuteurs lors des réunions de travail consiste à ordonner, prescrire, susciter la contribution, exprimer des demandes d'information ou de précision, ainsi que réguler et recadrer le fonctionnement des

échanges et le temps de parole (pour ceux d'entre eux qui président ou animent la réunion).

#### **4.4.2 Principes d'interprétation des données**

L'interprétation est guidée par les thèmes qui apparaissent pendant l'analyse de données. Tandis que l'analyse décrit ce qui a été dit par les participants, l'interprétation essaye de fournir une explication de la réflexion sous-jacente à ce qui a été dit. En bref, l'interprétation consiste à dévoiler du sens. Tel que l'affirme Kerbrat-Orecchioni : « En analyse du discours, la grande affaire est bien de reconstituer des interprétations - de proposer d'un texte donné une lecture, construite à partir des signifiants constitutifs du texte lui-même, et des informations contextuelles pertinentes » (1989b :46)

L'analyse des données que nous avons recueillies a été consacrée tout d'abord à un travail de repérage des caractéristiques et des spécificités linguistiques et interactionnelles dont nous avons tenté de saisir les usages, les significations, les interprétations et les effets en situation. Cette démarche qualitative a été enrichie et affinée par de multiples allers-retours sur le terrain afin de vérifier, d'observer d'autres données, d'interroger des informateurs et de s'assurer de la validité de nos hypothèses, observations et résultats.

Nous rejoignons Mucchielli qui présente les méthodes qualitatives comme étant évolutives et en construction: « On recherche des procédures, mais on ne sait pas lesquelles, on recherche une « forme » mais on ne sait pas laquelle car elle sera nouvelle. Cette « recherche sans filet » constitue le caractère le plus spécifique des « analyses qualitatives » » (1991 :88).

A partir de l'observation des données et notamment des formes récurrentes présentes dans notre corpus, nous avons focalisé sur « l'expression du pouvoir » ou de rapport de places dans les réunions de travail à travers l'utilisation des actes de langage directifs : la requête et l'ordre.

A cet effet, le modèle de Kerbrat-Orecchioni nous semble avoir un pouvoir explicatif considérable, en ce sens qu'il permet de rendre compte de quantité de faits langagières qui resteraient sinon bien insaisissable et difficilement soumis à l'analyse.

Néanmoins, nous focaliserons davantage sur les FTA qui sont particulièrement révélateur et au même temps configurant du rapport de places entre les interlocuteurs,

alors que les FFAs « face flattering acts » (les compliments, les remerciements, les vœux ....) ne relèvent pas d'indices pertinents à ce niveau là.

Dans une perspective interactive et contextuelle, deux paramètres ont été pris en compte pour la description et l'interprétation du statut des actes de langage retenus :

➤ **Les demandes sont des actes menaçants marquant une position haute:**

De part leur valeur illocutoire directive, les demandes constituent des actes menaçants, de potentielles offenses, envers la face de l'interlocuteur. Comme noté précédemment, les demandes d'engagement, et particulièrement celles qui relèvent du faire (requête) sont des actes de sommation, des atteintes à la liberté d'action et de pensée d'autrui. Tout au long de notre travail d'analyse, nous nous attèlerons à établir systématiquement une corrélation entre le potentiel menaçant des actes de la demande (en tant que « Face Threatening Acts »), et leur valeur taxémique (en terme de rapport de places).

Ainsi, celui qui occupe la position haute aura la possibilité (ou la légitimité) d'accomplir des actes de langage qui constituent une menace potentielle pour l'une et/ou l'autre des faces du destinataire (la face négative et la face positive).

Voici un bref résumé du fonctionnement taxémique des actes de langage (AL) sur lequel s'appuiera notre analyse :

- a) Le locuteur (L1) se met en position haute (de supériorité) par rapport au destinataire (L2) lorsqu'il accomplit un acte potentiellement menaçant « Face Threatening Acts » (FTA) pour la face de L2. Selon le modèle de Kerbrat-Orecchioni (1992), les FTA se déclinent en deux catégories:
  - Actes de langage vexatoires, susceptibles d'infliger à l'autre une blessure narcissique plus ou moins grave (face positive) : critique, raillerie, expressions de désaccord ou de désapprobation en tous genres, affront, offense, blâme, reproche, moquerie, accusation, injure et insulte etc.
  - Actes de langage intrusifs ou « directifs » qui constituent pour L2 des espèces d'incursions territoriales (face négative) : ordre, question, requête, interdiction, etc.
- b) L1 se met en position basse (d'infériorité) lorsqu'il accomplit un acte potentiellement menaçant (FTA) pour sa propre face :
  - pour sa face **positive** : aveu, excuse, auto dépréciation, autocritique... etc.
  - pour sa face négative: offre, promesse... etc.



- **Le poids d'un acte menaçant est tributaire de plusieurs facteurs contextuels :**

Nous avons précédemment vu que parmi ces facteurs, il y a les statuts et rôles des participants, le type de contrat qui lie les participants, la nature du setting (le nombre de participants, la situation d'interaction) et la nature de la relation interpersonnelle préexistante entre les interactants.

L'appréhension de la notion de politesse réside dans deux aspects interdépendants :

- (1) la politesse dépend essentiellement du contexte de l'interaction en cours ;
- (2) certaines manifestations peuvent être conformes à ce contexte (contexte professionnel, socioculturel...etc), ou, au contraire, elles peuvent être exclues du système d'attentes liées au-dit contexte.

Ces considérations nous amène à établir la distinction entre :

- **la politesse marquée :** habituellement vu comme un comportement inapproprié et « non attendu » par rapport aux normes en vigueur — « *marked : that which occurs less frequently and thus appears unusual and salient* » (Watts, 2003: 275) ;
- **la politesse non marquée :** Elle est celle qui reste conforme au contexte ou au contrat de communication de l'interaction; elle est « plus ou moins attendue » eu égard aux « normes en vigueur ». A titre d'exemple l'utilisation des FFA en entreprise, comme dans les commerces, relève d'une « politesse non marqué », spontanée (voir machinale) et conforme au contexte professionnel.

Ainsi, de la même façon qu'il y a une « politesse non marqué », il y a également une impolitesse « non marquée » qui est attendue et légitime, voir instrumentalisée comme cela a été évoqué précédemment.<sup>101</sup> A partir de cette réflexion, nous pouvons supposer que la forte normalisation des FTA en entreprise (ordre, reproches...) pourrait dans une certaine mesure amoindrir leur effet « menaçant » et par conséquent, leur impact sur le rapport de places.

---

<sup>101</sup> Voir en chapitre 2 la partie dédiée à la question de l'impolitesse (section 2.3.2)

En définitive, la position adoptée dans cette partie consiste à concevoir les actes directifs :

- comme des taxèmes de position haute si le mode de formulation est direct voir brutal.
- comme des taxèmes de position basse si le mode de formulation est indirect et adoucie par des procédés adoucisseurs (*softeners*).

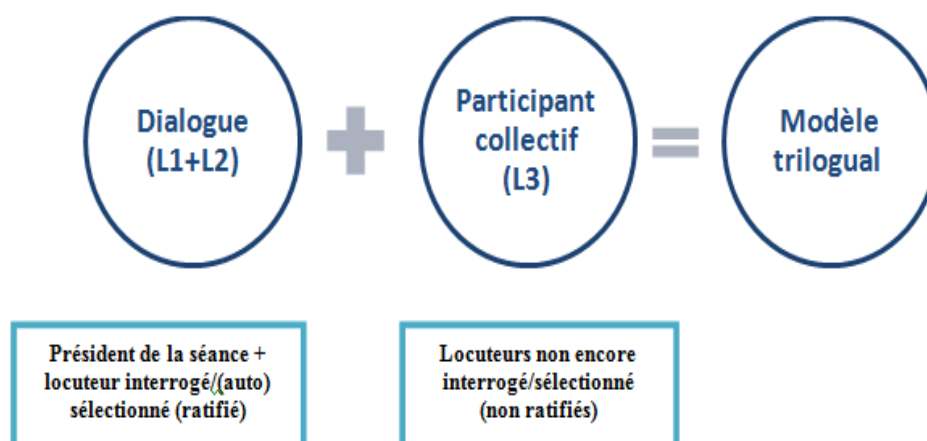
Nous allons donc adopter, pour notre analyse, une conception de la politesse qui suppose que les notions de « politesse » et d'« adéquation » ne sont pas interchangeables – Cette réflexion sera approfondie dans la partie conclusive de notre travail.

#### **4.4.3. Analyse des interactions polyloguales**

La réunion est une interaction multipartite, composée de plus de deux participants, et dont les échanges prennent souvent l'aspect d'un trilogue voire d'un polylogue (Kerbrat-Orecchioni, 2004).

La réussite du polylogue en réunion reste liée au respect du contrat de parole et à la capacité du président de la réunion à se poser comme locuteur privilégié du polylogue. En d'autres termes, le but de l'animateur, est de transformer les polylogues en trilogues : un dialogue animateur – interlocuteur (interrogé/sélectionné), augmenté d'un troisième participant collectif, à savoir : le reste du groupe.

Le cadre participatif peut donc se réduire à deux ou trois participants selon le modèle suivant :



*Schéma 7 : Modèle triloyal pour l'analyse des interactions multipartites.*

A partir de ce schéma, il paraît évident que pour l'analyse des interactions multipartites (quelques soit le nombre de participants), le triloyal est le modèle le plus simplifié et économique. Selon la définition goffmanienne, le polylogue constitue un « état ouvert de la parole » mettant en jeu plusieurs participants. De ce fait, l'application de l'approche dialogale permet de restreindre l'état de parole par une analyse plus ciblée basée sur une relation de dépendance entre les interventions (initiative et réactive). A ce propos, André-Larouchebouvy observe que « le type conversationnel de très loin le plus fréquent implique deux ou trois participants. Un groupe de cinq se scinde en trois et deux, quatre participants se répartissent en deux groupes de deux, ou en un groupe de trois plus un témoin à peu près muet » (1984 : 41).

Pour les besoins de notre analyse, nous prenons en compte uniquement la partie dialogale car elle permet d'envisager la communication interpersonnelle comme un réseau d' « influences réciproques » (Goffman 1974), une activité co-construite mettant en scène divers types d'enjeux et de rapport de places. Il s'agit pour nous d'appliquer une analyse syntagmatique des actes de langage qui peut s'envisager selon Kerbrat-Orecchioni de deux manières : « (1) Au sein d'un même énoncé produit par un même locuteur •[...]. (2) Au sein d'un discours dialogué : c'est la grande question de l'organisation séquentielle des actes de langage dans les échanges conversationnels» (1995 : 7).

Notre analyse ne comprend pas les locuteurs non encore interrogés (non ratifiés) désignés sous l'appellation de participants collectifs (L3) - Voir schéma supra. Néanmoins, elle prend en charge les demandes d'engagement qui interviennent dans le

choix du *next speaker* parmi les locuteurs potentiels. La distribution précise des rôles des participants et des échanges revient au président de la réunion qui de part sa fonction assure le principe de coopération du polylogue en tant que « situation de caractère contractuel qui voit chacun des acteurs donner des marques de déférence, de bonne volonté et d'entraide dans le cadre d'une tâche à effectuer » (Vion, 1992 : 125).

Pour conclure ce point, nous soulignons qu'en envisageant les actes de discours dans une perspective dialogale<sup>102</sup>, nous situons notre analyse dans une orientation pragmatique et interactionnelle définissant l'interaction comme une construction et une négociation entre les participants.

#### **4.4.4. Le discours métadiscursif**

Nous avons précédemment évoqué le rôle du locuteur- animateur de la réunion à encadrer et à organiser le déroulement de la réunion de travail. Ce rôle conversationnel s'exprime essentiellement un travers un discours métadiscursif dans le sens où il s'exprime sur le discours en cours et sur sa construction. En produisant un métadiscours, l'animateur gère le déroulement de la réunion et semble faciliter la construction collaborative du discours. De manière générale, nous pouvons qualifier de métadiscours l'ensemble des interventions visant à donner la parole, gérer les interactions ou établir des règles d'interaction. Nous avons relevé de nombreuses productions langagières de ce type dans notre corpus dont voici quelques exemples : « bon je vous laisse la parole », « tu as quelque chose à ajouter ? », « Khalouh yahdar<sup>103</sup> ».

Nous voyons dans ces exemples que l'animateur, en sa qualité de président de séance, produit un discours métadiscursif essentiellement pour distribuer la parole aux autres participants afin que la réunion ne s'éloigne pas de l'ordre du jour. En effet, les modalités d'attribution de la parole en interaction polylogale nécessite une autorisation préalable manifestée à travers soit des signes verbaux (monsieur, madame, si je peux

---

<sup>102</sup> Par dialogal, l'on définit la nature interlocutive de tout acte de discours, c'est-à-dire la possibilité de toute prise de parole de référer à une autre antérieure ou postérieure.

<sup>103</sup> Traduction en français : laissez le parler.

me permettre,...) ou non-verbaux (lever la main par exemple). Le choix du *next speaker* est également déterminé par le président de la séance même si des situations d'auto-sélection ou de prises de parole non-autorisées (les incursions, les chevauchements et les interruptions) sont envisageables. C'est particulièrement le cas dans les réunions informelles dont nous avons précédemment défini les caractéristiques (Cf. chapitre 3, section 3.5.3)

Nous observons que le discours métadiscoursif est également utilisé par l'animateur pour faire référence à des activités discursives produites ou qui seront produites au cours de la réunion. Ce qui renvoie à des activités de « cadrage » que nous évoquerons dans la partie analyse de notre travail. Ce rôle de (re)cadrage consiste à expliciter les règles du contrat interactionnel de la réunion de travail : Celles-ci nécessitent tout d'abord que ses acteurs s'entendent à la fois sur des contenus pré-supposés issus de l'ordre du jour, mais aussi sur le script qui sous-tend le type d'échange dans lequel ils se trouvent engagés (Kerbrat-Orecchioni 1998), ce qui renvoie à nos remarques précédentes sur le script des réunions de travail. (Cf. chapitre 3, section 3.5)

Il est intéressant de souligner que les exemples de métadiscours prélevés de notre corpus, reposent majoritairement sur des actes de langages directifs. Nous rencontrons, par exemple, des productions langagières telles que : « vous devez insister sur ce point ! », « tu reprends ce que tu as dit tout à l'heure », « tu lances la présentation haka i banulna les chiffres, on verra mieux les chiffres. », ...etc Nous retrouvons également des actes directifs sous une forme « adoucie » : « je peux parler ? »; « si tu peux commencer par la partie process ? » ; « tu veux ajouter quelque chose ? ».

En définitive, toute description des interactions verbales en entreprise doit prendre en compte la nature métadiscursive du langage car c'est essentiellement à travers les énoncés métadiscursifs que s'exprime la dimension praxéologique du langage au travail avec ce que cela implique comme rapport de places et travail de face. (*work face*).

A travers ce chapitre, nous avons exposé les principes méthodologiques qui ont régi cette recherche, à savoir : l'étude contextuelle des faits de langage, la priorité aux

données naturelles, une centration sur la dimension orale du langage verbal et la prise en compte de la dimension dialogale et métadiscursive des échanges.

Comme précisé en amont, le choix de ces principes qui s'inspirent de la linguistique interactionnelle, est justifié par les conditions contextuelles ayant sous-tendu la collecte des données d'une part. D'autre part, par l'orientation de notre problématique, qui est fondée sur une lecture interlocutive des relations sociales et genrés en entreprise.

Notre analyse s'est essentiellement nourrie de nos repérages et analyses des spécificités linguistiques et interactionnelles des réunions de travail, cependant, nous n'avons pas exclu le recours ponctuel à des analyses quantitatives car les résultats quantitatifs viennent parfois étayer les résultats qualitatifs. (Mucchielli, 1991).

En effet, les analyses quantitatives menées lors de ce travail sont soit complémentaires à l'intelligibilité des réunions de travail soit insérées au sein d'analyses qualitatives.

Les analyses qui suivent (chapitre 5 et chapitre 6), portent sur le déroulement socio-interactionnel des réunions de travail et plus particulièrement sur la production des actes directifs que sont la requête et l'ordre.

## **PARTIE 3**

---

*ANALYSE DES PRATIQUES LINGUISTIQUES ET  
INTERACTIONNELLES DES HOMMES ET DES  
FEMMES EN REUNIONS DE TRAVAIL*

---

Nous proposons dans cette partie une analyse des comportements conversationnels des hommes et des femmes lors de réunions de travail se déroulant dans une entreprise d'Oran. Ces interactions se sont avérées être, pour la plupart, particulièrement marquées par des rapports de places dissymétriques en raison du contexte de l'entreprise et de la relation hiérarchique qui prévaut entre les interlocuteurs. Dans le cadre de notre étude, ce corpus nous a été très profitable pour identifier les rapports de place entre nos interlocuteurs hommes et femmes.

L'analyse que nous proposons ici repose sur la théorie de la politesse linguistique de Brown et Levison (1978 et 1987) dans sa version revisitée par Kerbrat-Orecchioni (1990 ; 1996) – Rappelons que cette théorie a été largement détaillée dans la première partie de notre travail (Chapitre 2, sections 2.2.3 et 2.2.4). Tel que nous l'avons déjà précisé, il s'agit d'un modèle théorique reposant sur l'analyse d'actes de langage qui fonctionnent en tant que FTAs<sup>104</sup>.

Rappelons également que ces derniers sont de puissants marqueurs de la relation interpersonnelle « taxèmes de position haute » dans la mesure où ils peuvent signaler la domination ou la supériorité d'un locuteur sur un autre (exemples de l'ordre ou de l'interdiction, de la critique ou du reproche)<sup>105</sup>

En revanche, la formulation indirecte ou adoucis de ces actes de langage sera interprétée comme un « taxèmes de position basse » qui renseigne sur la position inférieure et subalterne d'un locuteur vis-à-vis d'un autre. Cette formulation relève de la politesse négative qui « apparaît comme un moyen de concilier le désir mutuel de préservation des faces, avec le fait que la plupart des actes de langage sont potentiellement menaçants pour telle ou telle de ces mêmes faces. » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 174).

En nous appuyant sur cette approche interactionniste de la politesse, nous nous sommes fixées pour objectif de vérifier l'hypothèse de notre travail, à savoir : le sexe des locuteurs peut être un facteur qui configure ou influence les rapports de places lors des réunions de travail.

---

<sup>104</sup> Tel que défini dans le chapitre 2, le concept de FTA « Face Threatening Act » renvoie au fait que certains actes de langage accomplis au cours de l'interaction peuvent venir menacer la face « négative » ou « positive » de celui qui les accomplit ou de celui auquel ils sont destinés.

<sup>105</sup> Voir à ce sujet chapitre 1, section : 1.5.5



A partir de cette hypothèse générale, nous avons pu décliner plusieurs questions : Qui des hommes ou des femmes dominent l'interaction ? Par le biais de quels marqueurs de places (taxemes) s'exprime cette domination? Est-ce que le genre peut-il donner naissance à une négociation des places prédéterminées par le contexte professionnel? Lequel de ces deux facteurs prime sur l'autre?

Pour répondre à ces questions, nous envisageons d'analyser les rapports de place entre nos interlocuteurs hommes et femmes en nous basant sur l'emploi différentiel, qualitatif et quantitatif, qu'ils font de certains d'actes de langage à valeur directive : Les demandes du faire (l'ordre et la requête)

Dans cette perspective, cette partie analyse est composée de deux chapitres :

Le premier est consacré à l'analyse des actes de la demande que sont la requête et l'ordre. L'objectif sera de vérifier s'il y a une corrélation entre la formulation adoucie ou directe de ces actes de langage et le sexe des interlocuteurs.

Le deuxième chapitre portera sur les actes de langage chargés de l'organisation structurale de l'interaction et plus particulièrement des séquences d'ouverture et de clôture. Nous nous intéresserons à la façon dont les hommes et les femmes se répartissent la responsabilité de la structuration de la réunion.

Nous rappelons que notre corpus est constitué de onze réunions qui ont été entièrement enregistrées puis retranscrites. Elles sont toutes mixtes même si les hommes sont en supériorité numérique comme cela a été indiqué dans la partie théorique de notre étude (voir le tableau 3 : *Répartition du rôle d'animateur entre les participants hommes et femmes*, page 138)

La supériorité numérique des hommes dans les réunions de notre corpus traduit le fait que les unités de production sont souvent un univers masculin. En revanche, nous observons qu'il y a plus de femmes au niveau du département des ressources humaines dont les missions sont purement administratives. Cette inégalité<sup>106</sup> apparaît également à travers le rôle d'animateur puisque les réunions de travail sont majoritairement présidées par un homme : sur les onze réunions qui constituent notre corpus, seules deux sont présidées par une femme. Dans le cadre de notre recherche, nous nous intéresserons justement à la façon dont les hommes et les femmes

---

<sup>106</sup> Voir la partie dédiée à la question de l'égalité des hommes et des femmes en entreprise dans le chapitre 2, section 3.4.4.

s'approprient et exercent cette fonction d'animateur à travers leurs comportements conversationnels.

Nous soulignons enfin qu'étant donné que notre recherche vise à analyser les comportements langagiers des hommes et des femmes dans l'interaction, nous allons nous référer tout au long de cette troisième partie de notre travail aux différentes études linguistiques liées au genre, et particulièrement celles qui se sont intéressées au contexte de l'entreprise.

## CHAPITRE 5

### LES DEMANDES DU FAIRE : LA REQUETE

---

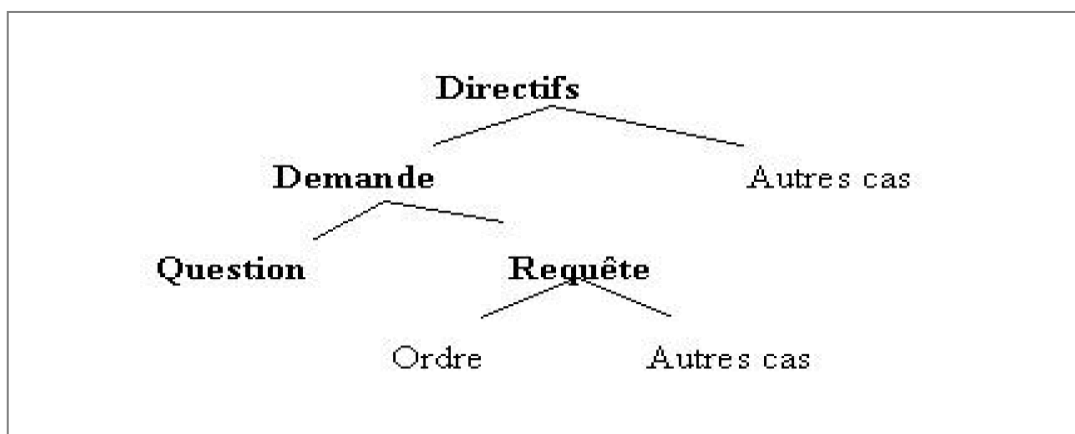
Dans ce chapitre, nous proposons de décrire la manière dont les hommes et les femmes réalisent et formulent l'acte de la demande lors de réunions de travail en entreprise.

Pour l'analyse de ces actes de langage, nous invoquerons la théorie de la politesse linguistique, qui est particulièrement féconde pour conceptualiser les rapports de place/de pouvoir au niveau du contenu pragmatique de l'interaction

#### 5.1. Définition de l'acte de la requête

Il existe, dans l'interaction professionnelle, une pluralité d'actes de langage. Nous allons porter notre attention sur les actes illocutoires à valeur directive. Dans la perspective pragmatique, les directifs, servent à faire faire quelque chose à autrui. Ils englobent la demande d'un dire (la question) et la demande d'un faire (La requête /l'ordre).

Cette classification des actes de la demande est proposée par Kerbrat-Orecchioni (2009 : 84) qui l'illustre comme ceci :



*Schéma 8 : classification des actes de la demande proposée par Kerbrat-Orecchioni (2009 : 84)*

L'intérêt porté aux actes de la demande tient de trois raisons. La première est liée au fait que les demandes du dire et surtout du faire sont au cœur de l'activité professionnelle, nous les retrouvons donc en grande quantité dans notre corpus. En effet, la requête, l'ordre ou la question constituent une exigence, une condition vers la réalisation de la finalité de l'interaction au travail, à savoir la mise en place d'un agir professionnel dont l'opérationnalité est basée sur les compétences et les savoirs des cadres de l'entreprise. Cette vision est ancrée sur l'idée fondamentale que «le langage est envisagé comme moyen d'agir en contexte interlocutif » (Kerbrat-Orecchioni 2000:1).

La deuxième raison est d'ordre relationnel. Par le biais des demandes (requête, ordre, question), se construit un rapport de places entre celui qui exige et celui censé exécuter la demande. Il s'agit de verbes directifs dont l'objectif est «de faire faire des choses à autrui (directifs) » (Searle, 1982 : 32). Ces actes font aussi intervenir le travail des faces (*workface*) précédemment décrit. Ils représentent des actes menaçants (des FTA) dont la valeur taxémique contribue à renforcer ou au contraire à ébranler la position statutaire (la fonction professionnelle) ou sociale.

La troisième raison relève du fait que les demandes font l'objet d'intéressantes stratégies de négociation de la relation interpersonnelle (conflictuelle *vs* coopérative / horizontale *vs* verticale) par le biais de plusieurs procédés : les adoucisseurs qui, rappelons-le, ont pour fonction de pondérer ou d'atténuer l'aspect menaçant des actes directifs. (Cf. chapitre 2, section 2.2.6). Les procédés d'adoucissement « *les softners* » fonctionnent alors comme un gage de respectabilité de l'autonomie et de la susceptibilité d'autrui.

Notre démarche se fonde essentiellement sur une analyse qualitative des actes de la demande puisque nous nous intéresserons à la manière dont ces actes sont formulés par nos interlocuteurs et interlocutrices en réunion de travail.

Pour les besoins de notre recherche, nous nous intéresserons à deux types de formulations des demandes:

- La formulation directe qui correspond à une demande dont le degré potentiel de

menace n'est pas atténuée par des procédés adoucisseur<sup>107</sup>.

- La formulation adoucie qui sert à adoucir le caractère menaçant d'une demande et qui fait intervenir une activité réparatrice basée sur l'utilisation de procédés atténuateurs et/ou amplificateur : Les adoucisseurs ou softeners. (Brown et Levinson, 1987).

Nous verrons qui des hommes ou des femmes ont davantage recours à une formulation directe des demandes du faire (la requête), ce qui représente indéniablement un taxème de position haute. Il s'agira également de démontrer si nos interlocuteurs et interlocutrices recourent de la même manière et avec la même fréquence aux procédés d'adoucissement. Autant d'aspects auxquels nous tenterons ici d'apporter des réponses par une analyse minutieuse des réunions de travail auxquelles nous avons assisté et que nous avons enregistrées puis retranscrites.

Il convient enfin de préciser que ces actes de langages ne sont pas toujours nettement séparés les uns des autres, mais se trouvent parfois liés dans un rapport de complémentarité pragmatique. Ceci est particulièrement le cas de l'acte de la question qui, tel que nous verrons, peut être pluriel pragmatiquement, servant à réaliser dans certains cas une requête indirecte ou un désaccord « adoucisé ». Ainsi, l'analyse des actes directifs requiert de questionner au préalable le statut et la valeur pragmatique de ces actes dans leur contexte d'étude et en fonction de plusieurs critères car « le statut d'un acte de langage donné varie en fonction de la situation et selon sa formulation, qui peut être plus ou moins brutale » (Thomsen, 2000 : 155). En effet, l'observation empirique montre que les actes de langage constituent des objets assez complexes en ce sens qu'ils échappent aux tentatives de classifications proposées par les premières approches pragmatiques (rangeant les actes dans de grandes familles illocutoires) Selon Kerbrat-Orecchioni (1995 : 6), «il est permis d'être sceptique sur le caractère "naturel" des frontières qui séparent les différentes catégories illocutoires, qu'il s'agisse des grandes familles d'actes (les déclaratifs ne sont pas si nettement distincts des assertifs tel que le prétend Searle, ni les assertifs des expressifs), ou des actes eux-mêmes».

---

<sup>107</sup> Nous verrons que la formulation directe n'a pas forcément une valeur menaçante en situation professionnelle mais doit davantage être considérée comme un taxème de position haute. Il s'agit d'un cas l'apolitesse, en d'autres termes d'une « absence normale d'un marqueur de politesse » (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 209).

De ce fait, les frontières qui existent entre les différents actes de langage sont parfois assez relatives, ce qui fait que l'on peut difficilement les envisager comme des entités pragmatiques autonomes, des objets stables et immuables, clairement définis, et qui se distinguent les uns des autres. Ainsi, il arrive souvent que des caractéristiques attribuées à un acte de langage donné se retrouvent dans le comportement interactionnel d'autres actes, cette proximité fonctionnelle pouvant brouiller leur identité exacte. Ainsi, il est difficile d'une part d'identifier les actes de langage dans le texte conversationnel, c'est-à-dire de délimiter avec précision leurs frontières textuelles, et d'autre part de définir les énoncés en question, une fois découpés, en leur attribuant des valeurs illocutoires leur correspondant<sup>108</sup>.

La réalité conversationnelle incite donc fortement à renoncer à une conception unitaire des actes de langage, pour les considérer plutôt comme des objets complexes, pluriels et flexibles, impliqués dans un rapport de véritable "continuum pragmatique". Afin de faire face à cette problématique, l'analyste est obligé de tenir compte des correspondances pragmatiques existant entre cet acte précis et les actes avec lesquels celui-ci se trouve dans un rapport de proximité, et d'admettre paradoxalement que son objet échappe à toute tentative de définition rigoureuse, définition qui est pourtant incontournable.

### **5.1.1 La valeur taxémique de la requête**

Dans le cadre de notre analyse, nous nous appuyons sur la définition suivante de l'acte de la requête : « Nous parlerons de requête chaque fois qu'un interlocuteur produit un énoncé pour demander à son interlocuteur d'accomplir un acte quelconque (à caractère non langagier). » (Kerbrat-Orecbn vchioni, 2001 : 98). Il s'agit donc d'une demande d'agir ou encore une demande de réalisation d'un acte concret d'action dont la réponse sera non verbale. Nous avons choisi de travailler sur l'acte de la requête (demande d'un faire) car il s'agit d'un acte nécessaire et constitutif de l'interaction de travail.

---

Dans les interactions qui constituent nos corpus, la requête sous une forme plus ou moins autoritaire, permet aux responsables hiérarchiques de donner des instructions à leurs subalternes et à exiger différents type de « livrables » liés à l'activité de l'entreprise (compte rendu, contrat, factures, ...etc.)

La requête et davantage l'ordre, trouvent ainsi dans le contexte de l'entreprise, et plus particulièrement des séances de travail que sont les réunions, un espace d'expression légitime et qui découle de soit. Toutefois, même si la formulation de la requête est un acte de langage « attendue et justifiée » dans le cadre de ce genre d'interactions, cela n'élimine pas totalement son caractère menaçant. D'où le besoin, pour les interlocuteurs de recourir à un travail de face (*work face*) qui est, ni plus ni moins, ce que Brown et Levinson (1987) entendent par politesse.

Aussi et avant de présenter l'analyse du corpus, il nous semble nécessaire de préciser la valeur taxémique de l'acte de la requête ainsi que son potentiel « menaçant » dans le contexte de notre recherche.

Tel que nous l'avons évoqué dans la partie théorique de notre étude, certains actes de langage accomplis au cours de l'interaction peuvent revêtir un caractère menaçant pour le locuteur auquel ils sont destinés. C'est le cas de l'acte de la requête qui de part sa valeur illocutoire directive, constitue un acte menaçant et une potentielle offense envers la face de l'interlocuteur. La requête est donc un FTA par définition (*Face Threatening Acts*). Elle représente précisément un très bon exemple d'acte de parole qui implique une intrusion dans le territoire du récepteur et limite sa liberté d'action.

Ainsi, le locuteur (L1) se met en position haute (de supériorité) par rapport au destinataire (L2) lorsqu'il formule d'une façon directe une requête ou un ordre qui constitue pour L2 une sorte d'incursion territoriale (face négative). La menace concerne surtout la face négative de L2, par le fait qu'on attend de lui un effort futur. (Nous proposons un résumé du fonctionnement taxémique des actes de langage (AL) dans le chapitre 4, section 4.2.2)

Nous pouvons ainsi considérer que la réalisation de la requête dans les interactions au travail peut se concrétiser de deux manières :

- a) La requête directe ou l'ordre : se caractérise par son caractère autoritaire. L'ordre est souvent synonyme d'instructions dans le monde de

l'entreprise et il renvoie à « ce qui doit être fait ». Il induit un sens impositif de commandement et de non négociation.

- a) La requête indirecte : « adoucie » par le recours à des procédés d'adoucissement (*softners*) qui sont décrits de façon détaillés dans le chapitre 2 (section 2.2.6). A ce sujet, Kerbrat-Orecchioni souligne que : « La formulation indirecte, qui dégrade en quelque sorte l'ordre en requête, apparaît alors comme un moyen d'atténuer la menace que constitue cet acte de langage, et partant, de mieux faire admettre par le destinataire cette espèce d'agression conjointe de ses deux faces » (1992 : 201).

Pour les besoins de notre étude, nous nous intéresserons donc à la production de la requête directe (ordre) en tant que FTA ainsi qu'à la requête indirecte et adoucie, ce qui relève de ce que Kerbrat-Orecchioni qualifie de politesse négative «compensatoire».

Nous proposons de résumer la valeur taxémique de l'acte de la requête par le schéma suivant :

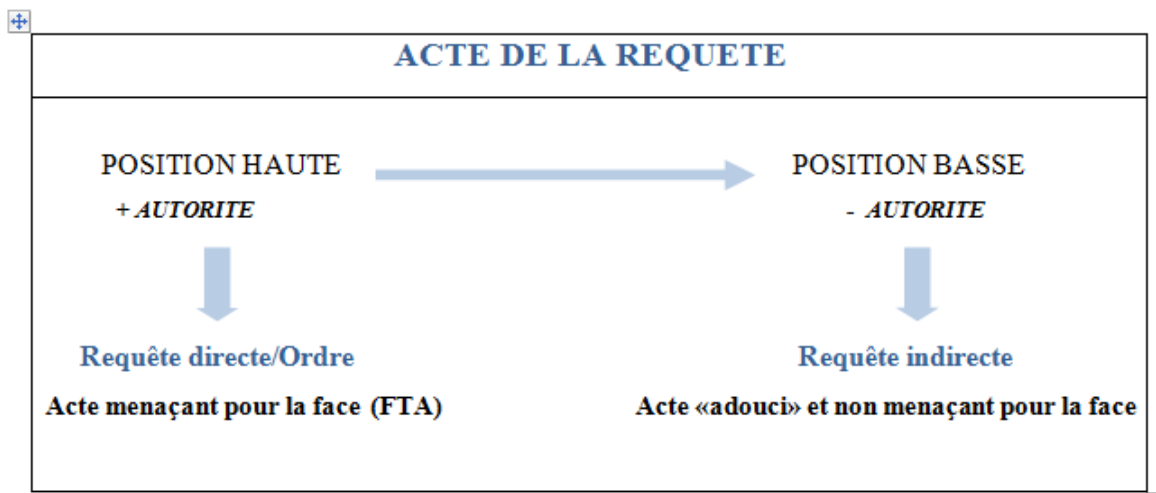


Schéma 9 : La valeur taxémique de l'acte de la requête

Dans l'analyse qui suit, nous allons voir quels sont les différentes stratégies de politesse utilisées par les hommes et femmes pour formuler leur requête. Est-ce que les hommes recourent-ils à une formulation plus directe et autoritaire de la requête ? Est-ce



que les femmes se plient davantage aux exigences qui doivent accompagner l'acte de la requête afin d'adoucir au maximum son impact?

C'est à ces questions que nous essayerons de répondre par une analyse pragmatique reposant sur la théorie de la politesse linguistique tel que révisée par Kerbrat-Orecchioni (1992).

### **5.1.2. Quelques éléments quantitatifs**

Les résultats présentés dans cette partie sont issus de l'analyse de onze réunions de travail, toutes enregistrées au sein de la même entreprise mais au niveau de structures différentes : Département production, département maintenance, direction, département des ressources humaines.

La première étape de notre analyse a été d'identifier les nombreuses demandes de faire présentes dans notre corpus. D'ors est déjà, une première observation s'imposait : la plupart des requêtes recensées à partir de notre corpus sont formulées de façon indirecte, ce qui atteste du fait que même si les réunions de travail constituent un contexte favorable à l'expression de l'autorité, celles-ci se déroulent généralement dans un esprit de respect mutuel et de coopération. C'est du moins le cas de la majorité des réunions auxquels nous avons assisté.

La deuxième observation qui a émané à ce stade d'analyse est que le nombre de requêtes directes chez les hommes était nettement plus élevé que chez les femmes<sup>109</sup>. Nous avons toutefois remarqué une étroite intrication entre le statut hiérarchique des locuteurs et leur tendance à recourir à des requêtes formulées de manière directe voir brutale.

Une analyse pragmatique de notre corpus nous a permis d'affiner et d'approfondir ces observations. Nous en présentons les résultats dans ce qui suit.

---

<sup>109</sup> Nous nous sommes abstenus de présenter des résultats chiffrés car il est parfois difficile de définir la valeur illocutoire de l'acte de la requête surtout sous sa forme indirecte. Tel que le souligne Kerbrat-Orecchioni, «Un énoncé donné ne réalise pas toujours un seul et unique acte. [...] Il n'y a pas de correspondance biunivoque entre les valeurs illocutoires et les structures qui les réalisent» (1995:9).

## 5.2. Requête directe : L'ordre

Nous relevons à partir de notre corpus que l'acte de la requête directe, lorsqu'il est exprimée avec autorité, revient principalement aux responsables hiérarchiques qui sont majoritairement des hommes (directeur, chef de département, chef de projet).

Nous observons que les ordres formulés par les hommes reposent essentiellement sur le mode de l'impératif.

Voici quelques exemples qui permettront d'illustrer cette remarque :

### Exemple 1

[Réunion1/Dir]

Directeur : L'contrat ja y goul ? rouh jibli le contrat!

*Que dit le contrat ? Ramenez-moi le contrat !*

### Exemple 2

[Réunion2/Dir]

Directeur : Madame, montrez-moi la dernière facture.

### Exemple 3

[Réunion7/Prod]

Chef de dept : Radwa endeplassu Gandhoum wen Jufou mGahoum ce qui se passe.

*Demain vous-vous déplacez chez eux et vous voyez avec eux ce qui se passe*

Nous observons à travers ces exemples que les hommes ne recourent à aucun procédé adoucisseur pour rendre leurs demandes moins brusques et plus polies. Ils emploient l'impératif afin d'asseoir leur autorité au risque d'être brutal comme c'est le cas dans ces exemples :

### Exemple 4

[Réunion2/Dir]

Chef de dept : Ma dgoulij peut-être, **aftini** des chiffres précis !sobhan allah !! **revenez** à la dernière diapo, voila ! **Expliquez-moi** ce tableau ! C'est quoi ces chiffres ??

*Ne me dite pas peut-être. Donnez-moi des chiffres précis ! Bon sang ! Revenez à la dernière diapo, voila ! Expliquez-moi ce tableau ! C'est quoi ces chiffres ??*

### **Exemple 5**

[Réunion2/Dir]

Directeur : Jouf ana radwa neqablah ʕandi ! ma nḥawef nefham.

*Ecoute, moi demain j'exige le compte-rendu ! Je ne cherche pas à comprendre.*

### **Exemple 6**

[Réunion7/Prod]

H1: Bon ana Xosni l'état d'avancement des travaux. reslahli tout de suite !

*Bon moi j'ai besoin de l'état d'avancement des travaux. Vous me l'envoyez tout de suite !*

Une des premières remarques à signaler repose sur le fait que les hommes ont tendance à diriger avec autorité, voire avec brutalité en recourant à des demandes directes sous forme d'ordres. Cette tendance est observée essentiellement chez les hommes occupant une fonction hiérarchique et ayant la responsabilité de présider la réunion.

Ce comportement ne semble pas être perçu par les destinataires comme étant un acte agressif puisqu'ils y répondent de plein gré. (En tous les cas, cela n'a pas fait l'objet de refus ou de contestation dans les réunions auxquelles nous avons assisté.)

Ce constat nous permet de déduire que le respect du rapport hiérarchique entre interlocuteurs réduit le potentiel menaçant de l'ordre ou de la requête directe, ce qui limite les tentatives de contre-pouvoir et du moins de négociation. En d'autres termes, si du point de vue relationnel, l'acte d'ordonner exige une activité réparatrice ; notamment du fait qu'il imprime un rapport d'imposition, du point de vue des enjeux professionnelles, la situation est différente. En effet, le contexte des interactions en entreprise est statutairement dissymétrique et les protagonistes, liés par un contrat professionnel, l'acceptent généralement.

Les hommes recourent également à l'ordre pour fixer le cadre des activités professionnelles et pour les planifier. L'ordre va ainsi revêtir la forme d'un discours de cadrage. Les exemples sont nombreux dans notre corpus :

**Exemple 7:**

[Réunion4/MNT]

Chef de dept : Tu **m'envoies** le canevas avec les besoins (...) **il faut présenter** les besoins par structure (....) **il faut renseigner** les deux tableaux du fichier Excel (.) **vérifie** m3ahoum le cout de chaque fourniture (.) F le premier tableau, il y a une colonne dayrinha taç les prévisions (.) **goul el-houm il faut justifier** ... (.) **açtihoum** gaç les détails et **tu leur expliques bien ce qu'il faut faire.**

*Tu m'envoies le canevas avec les besoins (...) il faut présenter les besoins par structure (....) il faut renseigner les deux tableaux du fichier Excel (.) tu vérifies avec eux le cout de chaque fourniture (.) dans le premier tableau, il y a une colonne consacrée aux prévisions (.) dis leur qu'il faut justifier... (.) tu leur donne tous les détails et tu leur expliques bien ce qu'il faut faire.*

Nous observons que la fonction de cadrage repose ici sur la description d'un ensemble de dispositions à suivre impérativement. Dans ce genre d'intervention, l'acte de la demande est souvent formulé de façon directe « Tu m'envoies », «Tu vérifies » et de façon indirecte à travers la formulation « il faut ».

Observons cet autre exemple :

**Exemple 8:**

[Réunion2/Prod]

Chef de dept : Iliq atvirifou la pompe, il faut bien contrôler les paramètres de pression. Jofou la pression la rahi nifen.

*Il faut vérifier la pompe, il faut bien contrôler les paramètres de pression. Vérifiez si la pression est bonne*

Nous pouvons voir, à travers cet exemple que si l'acte de la demande est formulé de façon indirecte, il a tout de même la forme d'une obligation. Plus précisément, il s'agit selon Kerbrat-Orecchioni de l' « affirmation d'une obligation » (2001 : 99). Ceci nous amène à considérer ce type de formulation comme un ordre<sup>110</sup>.

---

<sup>110</sup> Il convient de préciser que si la formule « il faut » véhicule souvent avec force le critère d'obligation, dans d'autres situations, le caractère « impersonnel » peut d'une certaine façon adoucir l'effet menaçant de la requête. Ceci est d'autant le cas lorsque le verbe falloir est conjugué au conditionnel et ou suivi de « peut-être ».

### 5.2.1. La fonction de cadrage

De même, il nous a été donné de constater que la fonction de cadrage qui s'appuie sur l'acte de l'ordre sert également à organiser le déroulement de la réunion. Les hommes y ont souvent recouru lorsqu'ils ont la responsabilité d'animer la réunion.

#### **Exemple 9:**

[Réunion8/Prod]

Chef de dept : Bon il faut qu'on avance. on va commencer par vous, **vous nous faites** le point. **Aṣtihoum** une copie chacun! voilà haqa y tabḡou mḡana le programme...bon **vous commencez** et après on passe au service formation.

*Bon il faut qu'on avance. On va commencer par vous, **vous nous faites** le point. **donnez -leurs** une copie chacun! Voilà, comme ça ils pourront suivre avec nous le programme...bon **vous commencez** et après on passe au service formation.*

Nous observons que le langage méta-discursif est très sollicité dans ce genre de discours de cadrage. Nous verrons plus loin que c'est particulièrement le cas au niveau des séances encadrantes (l'ouverture et la clôture). (Cf. chapitre 4, section 4.4.4)

En revanche, les femmes recourent rarement à des requêtes brutales sous forme d'ordre. Sur l'ensemble de notre corpus, nous en avons relevé que quatre exemples :

#### **Exemple 10**

[Réunion10/DRH]

Chef de dept : Ce n'est pas un souci, **faites-moi** la liste ! **faites-moi** la liste et vous me la transmettez par mail.

#### **Exemple 11**

[Réunion10/DRH]

Chef de dept : **Il faut relancer** ! Vous le relancez cette semaine.

#### **Exemple 12**

[Réunion11/DRH]

Chef de dept : bon pour le point suivant, **je demande** à Mme S.D de nous faire une synthèse.

### Exemple 13

[Réunion11/DRH]

Chef de dept : **Ṣayti** l'wahid pour le réglage (du datashow).

*Appelez Wahid pour le réglage*

A travers les nombreux exemples prélevés de notre corpus, nous arrivons à la conclusion que les hommes recourent d'avantage aux ordres que les femmes. L'une des explications de cette tendance serait que le pouvoir hiérarchique serait mieux admis lorsqu'il est exprimé et exercé par un homme car la notion d'autorité est souvent associée à la masculinité. Cette association entre autorité et masculinité pourrait s'expliquer, selon certaines études, par des questions physiques, notamment par la taille (une personne plus grande paraîtra plus imposante), par la voix (une voix plus grave semblera plus efficace, plus imposante), ou bien par des éléments linguistiques. Tannen (1996) oppose ainsi, à partir d'analyses linguistiques, la « politesse féminine » à « l'autorité masculine ».

#### 5.2.2. L'ordre sous l'angle de la dimension sociale

Ce genre de résultat doit être nuancé car si la formulation directe de la requête est souvent liée à l'autorité, elle peut également apparaître lorsque la relation entre les interlocuteurs est familière. Nous avons effectivement relevé que dans les réunions informelles, appelées également *briefing* (réunion 4, réunion 6), les interlocuteurs qui se connaissent très bien pouvaient se permettre de formuler des requêtes directes. En voici quelques exemples :

### Exemple 14

[Réunion 4/MNT]

Chef de service : (à P.M qui vient d'entrer) werah e registre ? **rouḥ jibah rouḥ**, Xalina nabdou ! (rire)

*Ou est le registre ? Va le cherchez va ! Laisse-nous commencer! (rire)*

### Exemple 15

[Réunion 6/MNT]

Chef de service : Ṣlah ? hadi hya la dernière version ? c'est pas la dernière malek ! Jouf

la date ! raq retard Xouya !! **imprimili** la dernière version ou **çayat** el Amine iji yahdar mçana.

*Pourquoi (ça) c'est la dernière version ? Ce n'est pas la dernière qu'est-ce-que tu as ! Regarde la date ! Tu es en retard mon frère ! **Imprime-moi** la dernière version et **appelle Amine** pour qu'il assiste avec nous.*

### **Exemple 16**

[Réunion 7/PROD]

Chef de service : Ana lyoum Xosni en consolidi le rapport. taçtouni derwak la partie antaçkoum ! ma çlabaliç biqoum!

Moi il faut que je consolide aujourd'hui le rapport. **Vous me donnez maintenant** votre partie !vous vous débrouillez !

Ces exemples montrent bien que les locuteurs se connaissent et ont développé un certain degré de familiarité et de rapprochement. Ce lien justifie la formulation de requêtes directes sans que cela soit forcément traduit comme une menace pour la face d'autrui.

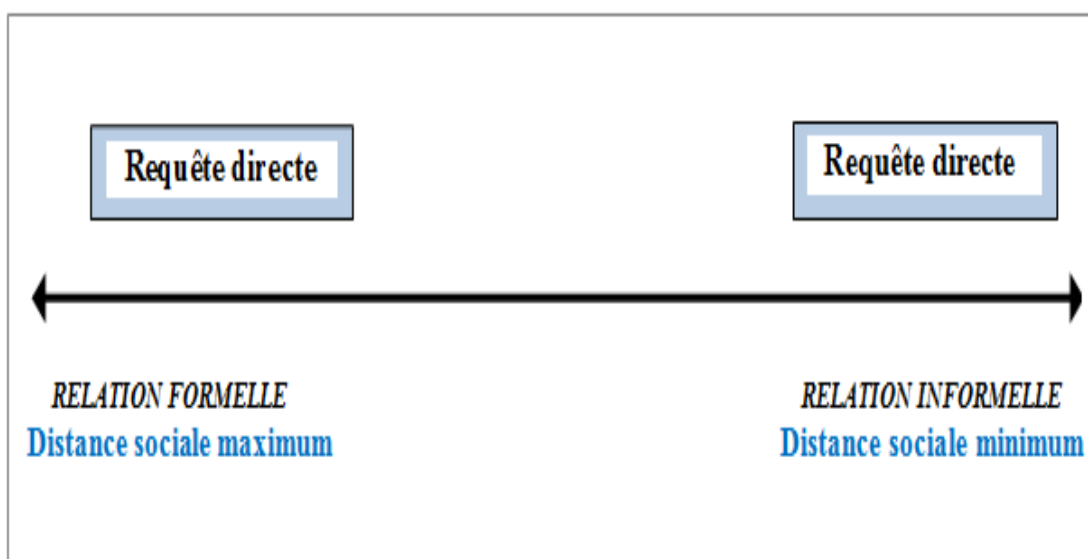
De nombreuses études linguistiques (Leech, 1983; Wolfson, 1988; Holmes, 1995) se sont intéressées à ce phénomène sous l'angle de la dimension sociale<sup>111</sup>.

Selon Wolfson (1988: 32) un locuteur ne s'embarrassera pas à utiliser une politesse linguistique explicite envers les personnes qu'il ne connaît pas du tout ou celles avec qui il est intime. En d'autres termes, il se comportera de la même façon avec les personnes qui se trouvent au deux extrémités du continuum de la distance sociale. L'auteur explique à ce sujet : « when we examine the way in which different speech acts are realised in actual everyday speech , and when we compare these behaviours in terms of the social relationships of the interlocuters , we find again and again that the two extremes of sociale distance -minimum and maximum- seem to call forth very similar behaviour, while relationships which are more toward the center show marked differences.” (Ibid. 1988: 32)

---

<sup>111</sup> La dimension « Solidarité et distance sociale » est décrite dans la partie théorique de notre travail. Cf. chapitre 3, section : 3.5.2.

En adaptant cette théorie que Wolfson a appelé « bulge model of interaction », à notre étude, nous proposons le schéma suivant :



*Schéma 10 : Représentation de l'axe de la distance sociale en équation avec le niveau de formalité de la situation de communication.*

Ce schéma met en exergue deux points importants :

- la catégorie « collègues de travail » qui constitue notre population peut s'insérer dans les deux extrêmes de l'axe de la distance sociale : soit dans un type de relation formelle impliquant une distance sociale maximum, soit dans un type de relation informelle impliquant une distance sociale minimum;
- la présence de requêtes directes dans les deux extrêmes de l'axe de la distance sociale atteste du fait que cet acte de langage n'est pas toujours lié à l'autorité mais également à un comportement discursif direct, « sans filtre » et qui est courant dans les relations avec les proches.

Nous observons que dans les deux types de relations, ce sont les hommes qui vont produire le plus de requêtes directes, ce qui reflète une pratique de la politesse linguistique différente de celle des femmes qui vont favoriser l'usage de formulations indirectes et adoucies. C'est ce dont il est question dans le point suivant.



### 5.3. La requête indirecte

Si l'acte d'ordonner est généralement bien accepté dans beaucoup de situations professionnelles, notamment dans les réunions de travail de notre corpus, il peut être interprété comme un empiétement intrusif de la liberté d'action ou encore comme la démonstration d'un exercice de pouvoir ou de contrôle, c'est pourquoi de manière générale, les locuteurs privilégient une formulation "adoucie" et indirecte de la requête. Kerbrat-Orecchioni souligne à ce propos que : « c'est bien en termes de « désir de face » (*face want*) et de « travail de face » (*face work*) que s'explique la rareté des formulations directes de la requête, pourtant plus économique à tous égards » (2001 : 107)

Le nombre important de requêtes indirectes dans notre corpus montre bien l'importance pour nos interlocuteurs d'instaurer lors de leurs réunions de travail, un climat de travail collégiale et coopératif. En effet, « L'acte de langage indirect permet de tenter d'imposer une obligation à l'interlocuteur tout en précisant qu'on ne porte pas atteinte à son indépendance, qu'on le laisse libre d'accepter ou non cette obligation » (Roulet, 1980 : 231).

De façon concrète, notre corpus atteste de l'existence d'une pluralité de procédés de politesse linguistique visant à adoucir ou à minimiser les éventuelles menaces, procédés qui dépendent non seulement de la nature de la requête, mais principalement de la relation entre les interlocuteurs.

Pour des besoins de visibilité et d'intelligibilité, nous adoptons la classification de Kerbrat-Orecchioni (2005), laquelle distingue les procédés substitutifs et les procédés additifs ou accompagnateurs (Cf. chapitre 2, section 2.2.6).

Nous focaliserons donc essentiellement sur ces procédés qui mettent en lumière des pratiques interactionnelles différentes entre les hommes et les femmes. Telle est l'hypothèse qui sous-tend cette étude. De ce fait, il n'a pas été nécessaire de relever tous les procédés adoucisseurs présents dans notre corpus, nous évoquerons uniquement ceux qui sont marqués du point de vue du genre (plus utilisés par les hommes ou plus utilisés par les femmes.)

Les illustrations de ces procédés adoucisseurs dans notre corpus sont décrites et discutées ci-après.

### **5.3.1. Les procédés substitutifs**

Les procédés substitutifs consistent à remplacer la formulation directe d'un FTA, par une autre formulation plus douce. A partir de notre corpus, nous avons observé que les requêtes formulées sous forme de question sont bien plus nombreuses que les requêtes formulées sous la forme d'ordre. En règle générale, « La formulation indirecte, qui dégrade en quelque sorte l'ordre en requête, apparaît alors comme un moyen d'atténuer la menace que constitue cet acte de langage, et partant, de mieux faire admettre par le destinataire cette espèce d'agression conjointe de ses deux faces » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 201).

De plus, nous avons remarqué que l'utilisation des requêtes indirectes ne concernait pas uniquement les interlocuteurs en position basse. En effet, si la position hiérarchique de l'animateur lui octroie la légitimité de produire des ordres, cela n'empêche pas ce dernier de recourir à des requêtes indirectes dans le but de susciter chez ses collaborateurs un certain engagement indispensable à la progression et au bon déroulement de l'interaction. Il se doit donc de prendre en compte la susceptibilité, l'image personnelle et collective de ses subalternes, afin de garantir une certaine coopération indispensable à la progression et à l'équilibre des forces en présence.

Différents procédés substitutifs ont pour fonction d'adoucir la menace éventuelle de la requête, comme la modélisation, la négation, les termes d'adresse, etc. Le premier procédé que nous aborderons est celui de la modélisation. Il s'agit du procédé substitutif le plus présent dans notre corpus.

#### **5.3.1.1. La modélisation**

Les modalisateurs « vouloir » et « pouvoir », relèvent des procédés substitutifs qui fonctionnent au niveau des requêtes indirectes. Les phrases contenant ces modaux sont plus « polies » car ils réduisent la force illocutoire de l'acte de la demande. Tel que le souligne Ross : «...un des traits pertinents de la définition universelle du concept de verbe modal est précisément cette dérivation de force » (1975 : 241).

Dans notre corpus, les requêtes sont souvent adoucies par le verbe « pouvoir ». La

forme interrogative n'a pas pour objectif de questionner le locuteur sur sa capacité de faire quelque chose mais de lui demander d'exécuter une demande de faire car : « Demander à quelqu'un s'il est capable de faire quelque chose, c'est lui demander de le faire » (Moeschler, 1985 : 42).

Voici des exemples que nous avons extrait des interventions de nos locutrices :

<b>Exemple 17</b> [Réunion 1/DIR]	vous <b>pouvez</b> nous donner une copie ?
<b>Exemple 18</b> [Réunion 8/PROD]	vous <b>pouvez</b> confirmer mça la GCF ?
<b>Exemple 19</b> [Réunion 7/PROD]	tu <b>peux</b> me le transmettre une fois ykoun signé ?
<b>Exemple 20</b> [Réunion 5/MNT]	<b>tnajmi</b> tcontactihum alyoum ?
<b>Exemple 21</b> [Réunion 10/RH]	bon maalif, <b>tnajam t</b> çawed traslahli ?
<b>Exemple 22</b> [Réunion 9/RH]	est c'que je <b>peux</b> avoir l'original ?

A partir de ces exemples, nous observons que de manière générale, les femmes formulent leurs requêtes de façon indirecte en recourant au modal « pouvoir ». Par ces formulations, elles demandent à leur interlocuteur ou interlocutrice d'agir, tout en minimisant l'effet intrusif et menaçant de la requête.

D'autres exemples révèlent que dans le discours des femmes, il y a souvent une accumulation des procédés substitutifs ; lesquels apparaissent au niveau de la même intervention :

<b>Accumulation des procédés substitutifs au niveau de la même intervention</b>		
<b>Exemple 23</b> [Réunion 9/RH]	<b>Tnajem</b> <u>allah y Xalik</u> taftina plus de détail ?	<b>Modal + FFA</b>
<b>Exemple 24</b> [Réunion 3/DIR]	<u>On</u> <b>peut</b> avoir la confirmation <u>s'il te plaît</u> ?	<b>Pronom impersonnel+Modal + FFA</b>

<b>Exemple 25</b> [Réunion 9/RH]	<u>S'il te plaît</u> , tu <b>peux</b> dire à XXX qu'on va commencer ?	<b>FFA+Modal</b>
<b>Exemple 26</b> [Réunion 5/MNT]	<u>On peut</u> déposer le dossier ? C'est bon il est complet ?	<b>Pronom impersonnel +Modal</b>
<b>Exemple 27</b> [Réunion 11/RH]	<u>Je ne sais pas si</u> <b>vous pouvez</b> nous donner avec la date exacte parce que comme ça on ne peut pas programmer	<b>Négation +Modal</b>
<b>Exemple 28</b> [Réunion 1/DIR]	Je <b>voudrais</b> <u>juste</u> une précision	<b>Modal+conditionnel+minimisateur</b>

Nous observons que ces requêtes sont formulées par les femmes sous une tournure interrogative comportant le modalisateur « pouvoir » en arabe (*tnajam*) ou en français « je peux » auquel sont rattaché d'autres adoucisseurs tel que la locution « s'il te plaît » qui fait partie de la catégorie des actes flatteurs pour la face (FFA<sup>112</sup>) et c'est pour cette raison que cette formule est par convention de langue associée quasi systématiquement à l'acte de la requête.

Ces requêtes sont également adoucies par des procédés tels que l'utilisation du prénom impersonnel (exemples 24 et 26), la négation (exemple 27) ou des minimisateurs (exemple 28). Nous en parlerons en détail plus loin.

Notons que dans le dernier exemple (28), la requête est adoucie à l'aide du modal « vouloir » conjugué au conditionnel présent. Le conditionnel est largement utilisé comme adoucisseur de FTA puisqu'il « fonctionne comme une variante adoucissante de l'indicatif » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 205). Précisons que le modal « vouloir » à l'indicatif ou au conditionnel est rare dans notre corpus et les exemples recensés ne

<sup>112</sup>Contrairement aux "FTAs", les "FFAs" (*Face Flattering Acts*) visent à valoriser les faces des interactants. Cette notion est centrale dans le modèle de politesse proposé par Kerbrat-Orecchioni (1992, 1996b). Pour plus d'information, voir chapitre 2, section 2.2.4.

font pas ressortir de façon évidente une différence liée au genre des locuteurs.

Il apparaît en définitive que les requêtes indirectes qui reposent sur la modélisation sont particulièrement caractéristiques des stratégies de politesse linguistique que les femmes mettent en œuvre afin de ménager la face de leur interlocuteur et pour assurer la réussite /faisabilité de leurs requêtes.

Venons-en maintenant à un autre procédé substitutif particulièrement intéressant à analyser : La négation.

### 5.3.1.2. La négation

La négation constitue un procédé adoucisseur souvent utilisé pour rendre la requête plus polie en atténuant sa valeur menaçante : « La négation rend l'acte plus oblique, éventuellement plus déférent, et l'adapte ainsi aux stratégies de politesse régissant l'interlocution » (Callebaut, 1989 : 147).

L'utilisation de la négation comme procédé d'adoucissement de la requête, est principalement utilisés chez les femmes. En voici des exemples :

<p><b>Exemple 29</b> [Réunion 5/MNT]</p>	<p>Participant : Excusez-moi, je n'ai qu'un seul document Participant : Ah saha ! haki le deuxième.</p>
<p><b>Exemple 30</b> [Réunion 11/RH]</p>	<p>Chef de dépt : j'ai encore rien reçu. Participant: Wah lyoum narsalak madame.. sans faute.</p>
<p><b>Exemple 31</b> [Réunion 9/RH]</p>	<p>Animatrice : Il ne faut pas redémarrer le PC ?</p>
<p><b>Exemple 32</b> [Réunion 6/MNT]</p>	<p>Participant: Ma djif tremplacini ?</p>
<p><b>Exemple 33</b> [Réunion 3/DIR]</p>	<p>Participant : y a pas de chaise Participant : arwahi jamfi Participant: ah merci! wen taya ?</p>

	Participant: ala kayan fi l'autre sale. P.F : merci!
--	---

Dans le premier exemple (exemple 29), l'interlocutrice commence par formuler une assertion, plus particulièrement une constatation sur un état de choses en espérant une réponse de la part de la personne à qui elle s'adresse : «je n'ai qu'un seul document [...] » = « je voudrais avoir le deuxième document ». Dans cet exemple, la requête est insinuée et non clairement formulée ; de plus elle est introduite par des excuses comme adoucisseur<sup>113</sup> .

Pareil pour les deux autres exemples : «je n'ai encore rien reçu» = «tu dois m'envoyer » ; « y a pas de chaise? » = « j'ai besoin d'une chaise ».

Il est particulièrement intéressant d'observer que ces interventions insinuatives sont systématiquement interprétées et accueillies comme des requêtes. Nous en avons une parfaite illustration avec l'exemple 33 dans lequel l'assertion « j'ai besoin d'une chaise » est clairement interprétée par L2 puisque ce dernier aura la délicatesse d'offrir sa chaise à la locutrice (L1) et d'aller en chercher une autre pour lui dans la salle à coté.

Additivement aux requêtes insinuatives qui reposent sur l'utilisation de la négation proprement dite, on retrouve également plusieurs exemples de négation par aveu d'ignorance et qui s'appuient sur la formule « je ne sais pas ». Nous retrouvons l'usage de ce genre de requête en grande majorité chez les femmes :

<b>Exemple 34</b> [Réunion /PROD]	Je ne sais pas si vous avez essayé d'm'envoyer le programme.
<b>Exemple 35</b> [Réunion 9/RH]	Ma f labaliif la tnajam tahdar m f ana
<b>Exemple 36</b> [Réunion 11/RH]	Je ne sais si tu as fini ? Si tu as fini, tu peux me l'envoyer ?

<sup>113</sup> L'usage des excuses par les femmes est assez fréquent dans notre corpus. C'est moins le cas chez les hommes sauf quand il s'agit pour eux d'exprimer un désaccord « smaffli, bessah..... »

### Récapitulatif :

Nous proposons de définir la requête *insinuative* qui apparaît nettement dans plusieurs extraits de notre corpus comme un type de requête indirecte reposant sur une assertion par laquelle le locuteur souligne un manque ou une omission quelconque laquelle le destinataire doit remédier. Nous illustrons cette réflexion par le schéma suivant :

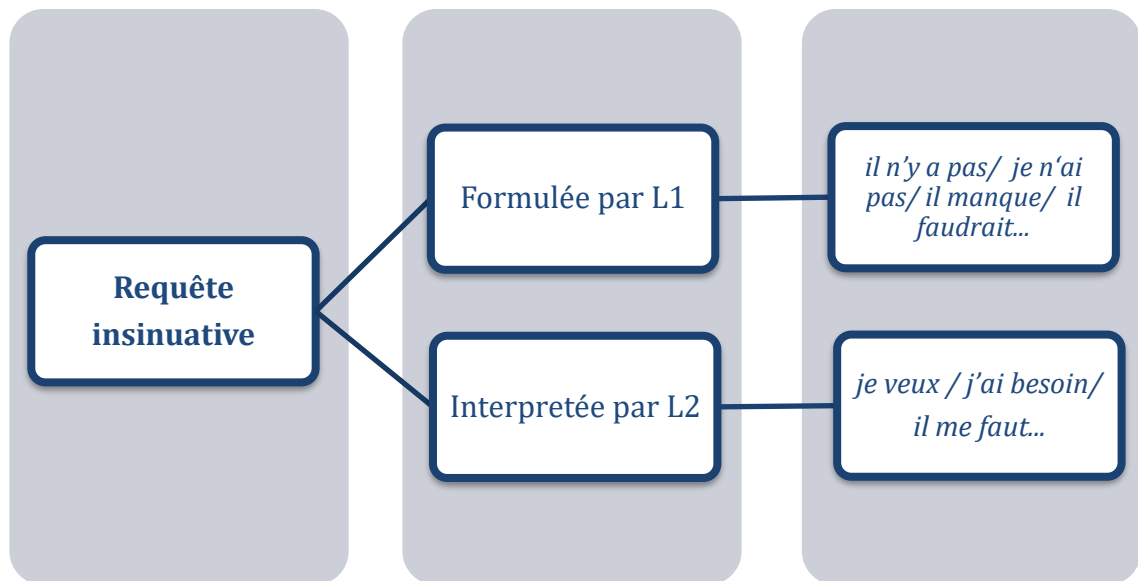


Schéma 11 : La requête indirecte « insinuative » comme procédé de politesse linguistique.

Nous observons que ces requêtes insinuatives marquées par la négation reposent souvent sur l'absence de terme d'adresse. (Qu'il s'agisse d'un nom ou d'un pronom d'adresse.) La requête prend alors l'apparence d'une demande ouverte, moins contraignante qu'une autre adressée explicitement à un individu particulier. L'absence de terme d'adresse serait alors employée comme un procédé d'atténuation de la menace exercée par une demande.

L'évitement ou la substitution des termes d'adresse occupe une place importante dans la gestion des relations interpersonnelles et le travail de face (*work face*). C'est ce dont il est question dans le point suivant.

### 5.3.1.3. Les termes d'adresse

Tel que mentionné dans la partie théorique de notre travail, le cadre participatif des échanges en réunion est défini sous le modèle polylogal. (Cf. chapitre 4, section 4.4.3). Ce modèle d'échanges implique qu'une requête peut être adressée, soit à un individu particulier spécifié par un terme d'adresse ou autre procédé de référence, soit à un tiers ou l'ensemble des participants à la réunion.

Une demande d'engagement adressée à un allocataire particulier, explicitement désigné au moyen du nom personnel (NP) et du tutoiement, serait plus menaçante que celle destinée au groupe. L'individu désigné explicitement est appelé à satisfaire les attentes de l'adresseur (qui se trouve souvent être le moniteur) en raison des contraintes inhérentes à la situation : D'une part, cette désignation confère prioritairement au destinataire la responsabilité de fournir une réponse à la demande faite. L'allocataire est donc investi d'un impératif. S'il se tait ou fournit une réponse erronée, il est possible qu'il perde la face. D'autre part, le regard des pairs pèse sur la personne désignée puisqu'elle est mise sur la scène publique par le seul fait de sa désignation.

En revanche, dans la situation où une requête est formulée sans terme d'adresse ou destinée à un collectif, les participants se sentent moins investis de la responsabilité de manifester l'engagement requis. La probabilité que la requête soit exécutée par une autre personne en réduit forcément la menace.

De manière générale, l'évitement du terme d'adresse peut être défini comme une situation dans laquelle le locuteur, pour des raisons qui lui sont propres, choisit soit de ne pas recourir à un terme d'adresse, soit de le substituer par un autre. Plusieurs études font état de ces procédés : Kerbrat-Orecchioni (1992), Isosävi (2010), Riegel et al (2010).

Dans notre corpus, les situations d'adressage dans lesquelles le locuteur ne désigne pas de façon explicite son interlocuteur reposent souvent sur l'utilisation de l'adresse indéfinie.

Les exemples suivants soulignent cette remarque :

#### **Exemple 37**

[Réunion 5/MNT]

[...] **qui** veut faire le PV ?



### Exemple 38

[Réunion 5/MNT]

Jkun y debarana un rdv ?

### Exemple 39

[Réunion 3/DIR]

[...] **quelqu'un** se charge de les contacter ?

Dans ces exemples, le destinataire n'est pas explicitement défini. Les procédés substitutifs (qui, quelqu'un) instaurent « un état ouvert de parole » (Goffman 1987 : 144) dans lequel tout participant volontaire peut intervenir. Dans ce cas là, la demande non personnalisée perd de son effet menaçant et contraignant puisque les participants se sentent moins investis de la responsabilité de manifester l'engagement requis.

Il convient de souligner que ces unités lexicales peuvent revêtir la forme elliptique d'actes de langage directifs.

Examinons ces exemples extraits des réunions 7 et 8 du département production

### Exemples 40

Très bien ↑ **une dernière intervention** ?

### Exemples 41

Ca dépend, wallah ma ɣlabali. **Une autre proposition** peut-être ?

### Exemples 42

**Quelqu'un d'autre** pour commenter le diapo ?

Ces expressions constituent à part entière, des actes de langage : « **une dernière intervention** » = « Je voudrais une autre intervention » ; « **une autre proposition** » = « j'ai besoin d'une autre proposition » ; « **quelqu'un d'autre** » = « Je voudrais une autre personne ».

Il s'agit d'une situation d'adresse dans laquelle le locuteur ne marque pas explicitement, ni par un nom ni par un pronom d'adresse, l'identité de son interlocuteur. Nous parlons alors de l'adresse implicite.

Par le biais de ces expressions, L1 sollicite une contribution supplémentaire des participants sans en désigner aucun de façon explicite. L'on pourrait interpréter cette forme de demande comme une stratégie visant à priori à protéger la face de L2

conformément au raisonnement tenu précédemment<sup>114</sup>. L'autre intérêt est d'instaurer un mode de commination et de travail coopératif est de laisser la possibilité à tout participant d'intervenir de façon volontaire. Par conséquent, le recours fréquent de nos interlocutrices à ce genre de procédés pourrait autant être interprété comme une stratégie de politesse linguistique que comme l'expression d'un style coopératif.

#### **5.3.1.4. Les postures d'adresse**

Les postures d'adresse reflètent la représentation du lien interpersonnel entre le locuteur et son allocataire. A partir de notre corpus, l'analyse des formes pronominales d'adresse nous a permis d'observer que la forme dominante d'adresse utilisée par les interlocuteurs est le pronom impersonnel « on ».

Selon les analyses linguistiques, le *on* est un pronom complexe. Il procède, tout comme le pronom *nous*, une valeur inclusive ou disjonctive. Selon Kerbrat- Orecchioni (2009b : 46), la valeur inclusive (le *je* s'inclut dans le *on*), traduit une conjonction voire une coopération entre les participants. À l'opposé, la valeur disjonctive (le *je* s'exclut du *on*), opère un lien disjonctif avec le groupe. Dans notre corpus, cette posture est perceptible dans les situations dans lesquelles le locuteur-animateur s'auto-excommunie du groupe des participants pour marquer d'une part une certaine distance. D'autre part, pour rendre son discours moins directif. Il apparaît donc que le recours au pronom *on* dans la formulation de la requête, peut être considéré comme un précédé adoucisseur.

Dans l'exemple ci-dessous, le *on* fonctionne comme substitut du vous :

#### **Exemple 43**

[Réunion 7/PROD]

[...] ou darwak **Xousna nɣawdou nɣoufou** les spécificités techniques, on doit s'occuper de ça cette semaine.

[...] là maintenant on doit revoir les spécificités techniques, on doit s'occuper de ça cette semaine.

---

<sup>114</sup> Notons que la nature atténuée d'une telle formulation dépend des faits prosodiques qui accompagnent cet acte. Dans cet exemple, l'on observe le recours à une tonalité adoucissante. Une tonalité contraire, du type agressif pourrait impliquer des effets opposés.

L'utilisation ici du pronom infini « on » fait que l'impératif de « revoir les critères techniques » est partagé sur toutes les personnes présentes.

#### **Exemple 44**

[Réunion 4/MNT]

[...] il y a des données qui manquent ...**on doit** préciser le montant ... l'montant ma kanf ou la rubrique 4 tani **ma ʕamarthaf**. **On** doit renseigner toutes les rubriques.

*[...] il y a des données qui manquent ...**on doit** préciser le montant ... il n'y a pas le montant et la rubrique 4 aussi tu ne l'as pas renseigné. **On** doit renseigner toutes les rubriques.*

Dans cet exemple, le chef de service évalue le travail de son subalterne et a recours à certaines formulations spécifiques afin d'adoucir ses remarques et ses demandes. Pour ce faire, il a recours de façon alternée à l'absence de termes d'adresse (il y a des données qui manquent , l montant ma kanch.), ainsi que l'effacement du *tu* au profit du *on* (on doit préciser le montant , on doit renseigner toutes les rubriques). Cet énoncé veut autrement dire = tu dois préciser le montant, et tu dois renseigner toutes les rubriques. La phrase « la rubrique 4 tani ma ʕamarthach » confirme que l'énoncé est bel est bien adressé à une personne bien précise mais le chef de service va utiliser le pronom infini *on* ce qui nous laisse entrevoir qu'il désire adoucir ses requêtes.

Nous observons à partir de ces exemples que l'effet de groupalité protège la face individuelle des interlocuteurs<sup>115</sup>.

#### **Exemple 45**

[Réunion 1/DIR]

Le problème c'est qu'on ne réagit pas aux mails et les fournisseurs se plaignent et ils ont raison surtout si c'est un mail urgent, sobhana allah (.) en tous les cas **moi je** leur ai dit à l'avenir vous me mettez systématiquement en copie baj haka **naʕref jkoun** rah i ripondu u **jkoun** rah ragued (.) pourtant **goultelkoun** on doit être réactif par mail (.) **on** attend pas une semaine pour réagir, ala (.) c'est pas normal (.) pourtant **je vous ai** déjà fait la remarque ou walou.zéro

*Le problème c'est qu'on ne réagit pas aux mails et les fournisseurs se plaignent et ils ont raison surtout si c'est un mail urgent, bon sang (.) en tous les cas **moi je** leur ai dit à*

---

<sup>115</sup> Ces points de vue méritent quelques réserves. L'idée d'optionalité, manifeste à travers la possibilité d'engagement d'une autre personne, n'occulte pas l'impératif de réponse. Chaque participant peut être désigné à tout moment de l'interaction.

*l'avenir vous me mettez systématiquement en copie comme ca je sais qui répond et qui dors (.) pourtant je vous ai dit qu'on doit être réactif par mail (.) on attend pas une semaine pour réagir, non (.) c'est pas normal (.) pourtant je vous ai déjà fait la remarque mais rien, zéro.*

Dans cette séquence, la position d'autorité du locuteur- animateur est explicite. Elle se manifeste par une disjonction claire à travers l'opposition entre le *moi / je* et le *vous*. On note que le locuteur se désolidarise du groupe pour marquer sa désapprobation. Il met en exergue la menace (**moi je** leur ai dit à l'avenir vous me mettez systématiquement en copie bach haka **naʃref ʃkoun** rah i ripondu u **ʃkoun** rah ragued), il expose son mécontentement (ala c'est pas normal) et étale la représentation négative qu'il a de la conduite de ses collaborateurs (walou zéro)

Le pronom d'adresse vous revêt ici, comme le fait remarquer Mulo Farenkia (2008c), une valeur discriminatoire, laquelle se manifeste par la distanciation du locuteur d'avec un groupe d'individus. Le changement de la posture d'adresse, dans cette illustration, instaure une attitude plus durcie de l'interlocuteur envers ses collègues. Ce qui lui permet d'asseoir sa position haute.

Ainsi nous pouvons voir que contrairement aux exemples précédents, la valeur du *on* est clairement disjonctive : dissociation du *je* et du *vous* comme marque de divergence. Néanmoins, le fait d'adresser ces réprimandes au groupe plutôt qu'à une personne bien précise pourrait corroborer l'interprétation selon laquelle même si la tonalité globale est clairement autoritaire, les requêtes restent relativement moins menaçantes pour la face personnelle des participants.

Nous retrouvons dans notre corpus de nombreux énoncés de ce genre où l'effet de groupalité est utilisé pour une formulation adoucie d'une requête. Cette tendance est autant utilisée par les hommes que par les femmes contrairement à la formulation indirecte qui est nettement plus présente dans le discours des femmes.

### **Récapitulatif :**

En définitive, la formulation de l'acte de la requête est marquée par un ensemble de procédés substitutifs, lesquels peuvent être considérés comme faisant partie de l'activité adoucissante. Les exemples de la formulation indirecte de cet acte de langage et de l'adresse indéfinie décrits supra s'inscrivent dans cette logique et traduisent

d'intéressantes spécificités liées au sexe des locuteurs.

En effet, la tendance générale que nous pouvons observer à partir de notre corpus, est que les femmes utilisent majoritairement des requêtes indirectes formulées généralement sous une tournure interrogative ou de type assertion. Certaines requêtes cumulent plusieurs procédés substitutifs (Formes interrogative, modalisateurs, négation, adresse implicite) afin d'en réduire au maximum l'effet menaçant.

Une différence réside également au niveau de l'utilisation d'autres procédés, cette fois-ci additifs. Nous en parlons dans le point suivant.

### **5.3.2. Procédés additifs :**

Les procédés additifs sont des procédés accompagnateurs d'un acte de langage qui est potentiellement menaçant. En effet, une action impliquant une intrusion sur le territoire d'autrui devient moins menaçante pour sa face négative si elle est préalablement précédée de formules réparatrices (sous forme d'excuse ou de justification) ou tout autres formulations préliminaires à la requête principale. C'est ce qui est généralement désigné sous l'appellation de pré-requêtes.

A partir de notre corpus, nous observons que les interlocuteurs recourent aux pré-requêtes afin d'adoucir le caractère menaçant de leur requête mais également pour en assurer la réussite. Pour se faire, ils vont mobiliser divers procédés additifs notamment une catégorie de questions préliminaires à la requête principale, tel que : *Vous pouvez me rendre un service ?* Selon Brodine (1991), ce genre de procédé permet au locuteur de savoir si la vraie requête « *true request* » peut être réalisée ou si elle doit être ajustée ou ne pas avoir lieu. Ainsi, la formulation de la requête va dépendre de la réponse donnée à ce genre de question que nous proposons d'appeler « les questions préliminaires ». L'analyse de ces structures interrogatives qui précèdent la requête principale a fait ressortir d'intéressantes différences entre les hommes et les femmes.

#### **5.3.2.1. Les questions préliminaires**

S'assurer de l'acceptabilité et de la réalisation de sa requête permet au locuteur de protéger sa face négative d'un éventuel refus. Nous avons relevé que ce type de procédé était majoritairement utilisé par nos interlocuteurs masculins.

En voici des exemples :

**Exemple 46**

[Réunion 11/RH]

Normalement vous avez d'autres modèles ? (Pré-requête)

Oui, bien sur !

Alors je veux le plus grand format. (Requête)

**Exemple 47**

[Réunion 3/DIR]

Bkawena en stock ? rahoum disponible ? (Pré-requête)

Oui

Donc tu leur envoies 5 unités avec BE<sup>116</sup> (Requête)

**Exemple 48**

[Réunion 7/PROD]

Jana le courrier de la DGRF ? (Pré-requête)

Oui

OK très bien alors vous me faites une copie. (Requête)

**Exemple 49**

[Réunion 2/DIR]

Ma sandek walu la semaine prochaine ? (Pré-requête)

Alors tu t'en occupes. (Requête)

Notre corpus comprend plusieurs exemples similaires où les hommes vont utiliser une pré-requête sous une forme interrogative qui leur permettra de se renseigner sur la disponibilité du produit voulu. Il s'agit d'une formulation utilisée quand la requête concerne l'appropriation d'un objet matériel : question sur la possibilité qu'a le destinataire de fournir cet objet.

Nous avons également observé que les questions de pré-requête étaient utilisées non pas uniquement pour vérifier la disponibilité d'une personne ou d'un produit mais également pour vérifier les compétences d'une personne à répondre à une requête :

**Exemple 50**

[Réunion 8/PROD]

Je ne sais pas si tu maîtrises bien le logiciel ?

Oui bien sur !

---

<sup>116</sup> BE : Bordereau d'envoi

Ok donc tu nous fais une coupe plutôt diagonale, dji Xir en diagonal.

**Exemple 51**

[Réunion 7/PROD]

Anta li rak hakem le dossier IHA<sup>117</sup>?

Wah anaya

Qu'est ce qui se passe avec les factures ? jibli gaf le dossier avec les factures ou fahamni ce qui se passe parce que je n'ai rien compris !

**Exemple 52**

[Réunion 4/MNT]

La dernière visite sur site, anta li dartha ?

Wah ɣlah ?

Je n'ai pas vu le rapport ? win rah le rapport ?

Dans ces exemples, le locuteur recourt à une question pré-requête afin de vérifier auprès de son interlocuteur pour vérifier s'il a les compétences ou les connaissances requises pour répondre à sa requête.

A travers ces extraits, il semblerait que les hommes, plus que les femmes, semblent soucieux de formuler leurs requêtes de la façon la plus précise qu'il soit. Ils vont donc vouloir obtenir, par la voie d'une pré-requête, un maximum d'informations avant la formulation de la requête à proprement dite.

De plus, le recours à une pré-requête va leur éviter l'éventualité d'un rejet de leur requête principale au cas où la faisabilité ou la réussite de celle-ci n'est pas assurée (produit recherché non disponible ou personne non habilitée ou non disponible à réaliser une action.)

**Les justifications :**

Chez les femmes, les pré-requêtes vont davantage prendre la forme d'une justification. Il s'agit d'une formule réparatrice qui permet d'adoucir une requête et d'en neutraliser l'effet intrusif, ce qui a pour effet de rendre le destinataire de la requête mieux disposé à y répondre favorablement. Selon Kerbrat-Orecchioni, la justification « doit obligatoirement accompagner l'expression d'un désaccord, d'un refus, ou d'une requête (...) si l'on veut du moins que ces actes aient quelque chance

---

<sup>117</sup> Nom codé du fournisseur.

de "réussir" dans l'interaction » (1992 : 217).

Nous illustrons cette tendance de nos locutrices à recourir à la justification à travers les exemples suivants :

<b>Exemple 53</b> [Réunion 9/RH]	<b>Bon les instructions du directeur sont claires</b> , on doit programmer l'ouverture des plis la fin du mois.
<b>Exemple 54</b> [Réunion 9/RH]	<b>Le dernier délai c'est la fin de la semaine</b> . Le PV sera fait ? c'est bon ?
<b>Exemple 55</b> [Réunion 10/RH]	<b>La direction a besoin de la liste de tous les candidats</b> . tu l'as normalement?
<b>Exemple 56</b> [Réunion 11/RHU]	<b>J'ai un problème de connexion</b> . tnejam e'tilicharger le PDF ou timprimih? Je pense 4 exemplaires y kadou.
<b>Exemple 57</b> [Réunion 7/PROD]	Radwa j'ai un programme vraiment chargé. Tu peux assister à ma place ?
<b>Exemple 58</b> [Réunion 9/RH]	Je ne sais pas comment régler ? dji t'jout ?

Nous pouvons constater que les femmes justifient leur requête en évoquant des instructions du directeur (exemple 50) ou un délai trop court (exemple 51)

Dans le troisième extrait (exemple 52), l'animatrice justifie sa requête par des soucis de connexion qui font qu'elle doit déléguer à une collègue la responsabilité de télécharger le document et de l'imprimer. Dans l'extrait suivant (exemple 53), la justification « programme vraiment chargé » permet à l'interlocutrice de demander à son interlocuteur d'accomplir une action à sa place. Il en est de même pour l'exemple 52 dans lequel l'interlocutrice fait avancer comme justification le fait qu'elle ne sache pas comment régler un projecteur.



Il est intéressant de relever que dans la majorité des cas, ce genre de justification permet aux femmes d'informer leur interlocuteur de leur indisponibilité ou incapacité à réaliser une action, ce qui va adoucir la requête et permettre qu'elle soit acceptée plus facilement. Cette stratégie contraste avec celle des hommes dont l'objectif est au contraire de s'assurer de la disponibilité ou capacité de leur interlocuteur à réaliser une action. À la lumière de cette observation, nous faisons l'hypothèse que les femmes sont *L-oriented* et les hommes *A-oriented*.

A titre de conclusion, il convient de souligner que d'autres procédés additifs sont présents dans notre corpus, notamment la minimisation qui permet de « réduire par la façon simplement dont on présente le FTA, la menace qu'il constitue intrinsèquement » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 218).

Ce procédé consiste à intégrer à la requête des morphèmes « *rapetissants* » tel que : *un peu, petit, juste, simplement*, etc, qui réduisent la menace de la requête en minimisant le travail/ le temps nécessaire à L2 pour satisfaire la requête de L1.

A partir de notre corpus, nous en avons relevé de nombreux exemples : « j'ai besoin d'une autre **petite** précision », « Bon **juste** brit naʕraf la capacité d'accueil », « **bark** une remarque allah y Xalik », ....etc Néanmoins, ce genre de procédés ne révèlent pas de différences entre les hommes et les femmes. C'est pourquoi nous n'avons pas jugé nécessaire de nous y approfondir.

#### **A titre de conclusion :**

La requête permet d'identifier le rapport hiérarchique entre interlocuteurs au sein de l'organisation, et plus précisément lors de l'interaction puisque par la formulation même de la requête/ordre, une configuration des rôles et des statuts professionnels des participants prend forme.

Différents points ont fait surface lors de cette analyse. On a pu observer que la diversité des formulations de la requête sous différentes formes (directes ou indirectes, brutales ou adoucies) est liée non seulement à la nature de la relation interpersonnelle entre les

locuteurs (verticale, horizontale, familière) mais également au facteur du « genre ».

Les dissemblances entre les hommes et les femmes que nous avons relevées dans la réalisation de l'acte de la requête portent essentiellement sur l'utilisation des procédés adoucisseurs (modalisation, négation, termes d'adresse, justification,...etc.) permettant de rendre la requête plus "polies" et mieux acceptées par le destinataire.

En effet, il nous a été possible de voir à travers de nombreux exemples que les femmes étaient moins à l'aise avec le caractère agressif et dominant de la requête directe à laquelle elles privilégient, dans la majorité des cas, une formulation atténuée. Par l'entremise de ces procédés adoucisseurs, les locutrices réduisent la directivité de leurs requêtes et en atténue l'effet potentiellement menaçant. À l'opposé, les formulations directes et parfois brutales des hommes mettent en lumière leur autoritarisme.

En définitive, ces résultats traduisent d'une certaine façon la conception et la représentation des hommes et des femmes de la relation professionnelle et du *leadership*.

Les analyses tendent à prouver que les femmes vont plus avoir tendance à adopter des conduites favorables à la face de leur interlocuteur. Ce qui se traduit par un comportement discursif plus coopératif, peu autoritaire et visant à donner des instructions tout en ménageant la face des collaborateurs.

La tendance des hommes à avoir un discours plus direct et plus autoritaire s'expliquerait par le fait que l'essentiel de leurs activités lors des réunions de travail consiste à ordonner, prescrire, susciter la contribution, exprimer des demandes d'information ou de précisions, ainsi que de réguler le fonctionnement des échanges et le temps de parole pour ceux d'entre eux qui président ou animent la réunion.

## CHAPITRE 6

### ACTES DE LANGAGES ET SEQUENCES ENCADRANTES

Les réunions de travail sont agencées par des moments identifiables qui répondent à un « script » que nous avons précédemment décrit dans la deuxième partie de notre travail (Cf. chapitre 3, section 3.5.2.) Elles sont globalement structurée par une séquence d'ouverture, un développement (ou corps de l'interaction comportant un certain nombre de séquences), et une séquence de clôture<sup>118</sup>. Il s'agit d'un schéma commun à la plupart des interactions, toutefois, au niveau des réunions de travail, certains paramètres sont plus ou moins précontraints, tels que le temps de l'interaction, les thèmes évoqués (l'ordre du jour) ainsi que la structuration générale de l'interaction.

Du point de vue du fonctionnement taxémique, se met en position haute celui qui est responsable de l'ouverture et de la clôture des différentes unités constitutives du texte échangé, celui qui en prend l'initiative surtout lorsque cette initiative est suivie d'effet.

Des normes interactionnelles implicites prescrivent que l'ouverture et la clôture de la réunion doivent être réalisées par l'animateur qui, à travers son statut de leader, occupe une position haute. Ce rôle institutionnel lui permet de s'imposer comme chef d'orchestre des échanges : il prend en premier la parole, la distribue, en définit l'orientation thématique, la retire, et annonce la fin de la réunion. Il occupe ainsi le rôle de distributeur officiel des tours (Kerbrat Orrechioni, 1990 : 164). On peut dire que le fait même d'assumer le rôle actif dans le processus d'interaction assure à l'animateur de la réunion une supériorité incontestable.

Du point de vue du système des faces, les séquences d'ouverture et de clôture sont potentiellement menaçantes pour la face des participants et des marqueurs prosodiques et linguistiques (adoucisseurs) contribuent à en adoucir la nature

---

<sup>118</sup> « La séquence peut être définie comme un bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique ou pragmatique, c'est-à-dire traitant d'un même thème, ou centré sur une même tâche. » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 37) Pour plus de détail, voir le chapitre 1, section 1.5.2.

contraignante et directive.

Dans le cadre de notre recherche, et selon que la personne chargée d'animer la réunion est une femme ou un homme, nous verrons de quelle manière les séquences d'ouverture et de clôture sont imposées, négociées ou ratifiées (Sacks et al., 1974)

En d'autres termes, est-ce que les femmes ont tendance à recourir à des formules de politesse et/ou à des procédés adoucisseurs pour ouvrir ou clôturer la réunion ? Est-ce que les animateurs hommes produisent des séquences encadrantes plus directes et plus menaçantes pour la face des participants?

C'est à ces questions que nous tenterons de répondre dans ce chapitre en essayant de trouver des récurrences, des régularités dans le comportement de nos interlocuteurs. Il convient de préciser qu'il peut y avoir de grandes variations d'une réunion à l'autre, notamment par rapport au niveau de formalité.

## **6.1. Les séquences d'ouverture**

La phase d'ouverture réfère à ce que Goffman appelle les rituels d'accès dont la fonction est d'assurer «la mise en contact des participants » (Traverso, 2004 : 32). Tel qu'évoqué dans le premier chapitre de notre travail (section 1.3), l'ouverture joue symboliquement un rôle particulièrement important pour l'interaction à venir et les tâches qui s'y accomplissent sont multiples : ouverture du canal, salutations et prise de contact, mais aussi et surtout établissement d'une première définition de la situation.

La fonction de la séquence d'ouverture consiste ainsi à « rendre possible l'échange, donner le ton, définir la situation et les négociations explicites ou implicites en ce qui concerne les identités, la relation, le but de la rencontre, son type et son style, son existence » (Thomsen, 2000 : 32). Ce rituel social repose sur des énoncés performatifs dans le sens où ils « accomplissent » un acte que seul l'énonciateur « performant » (c'est-à-dire autorisé ou légitime), peut accomplir. (Austin, 1970). Tel que nous l'avons déjà évoqué<sup>119</sup>, ces énoncés ont pour objectifs d'inviter les participants à s'engager dans la réunion en les orientant vers « un foyer commun d'attention ». (Boden, 1994)

D'un point de vue taxémique (rapport de place), prendre l'initiative d'ouvrir l'échange

---

<sup>119</sup> Voir chapitre 4, section 4.2.4

place incontestablement le locuteur en position haute. Il s'agit d'un premier tour stratégique car : « le principe d'enchaînement s'effectue d'abord au profit du tenant du 1<sup>er</sup> tour, justement parce qu'il est le « premier » à parler. C'est lui qui, par son intervention initiative, crée, sur une suite du discours, un certain nombre de contraintes enchaînement et un système d'attentes.» Zheng (1998 : 114)

En effet, le premier intervenant propose ou impose, à travers des matériaux sémiotiques, un rapport de places à son interlocuteur. Cette conduite est opérationnelle à travers la mise en scène d'un ensemble de taxèmes: choix de la variété linguistique, postures, tonalité.

Dans le cadre de notre étude, toutes les interventions praxéologiques visant à ouvrir la réunion sont prononcées par le locuteur pré-identifié comme l'animateur de la réunion. Elles ne sont pas seulement la première phase de l'activité ; il s'agit d'un moment critique où les participants s'engagent dans un nouvel espace interactionnel et s'orientent vers l'organisation thématique projetée par l'ordre du jour.

A partir de nos observations, nous avons remarqué que la phase d'ouverture était souvent un moment de tension pour l'animateur qui doit stabiliser, entretenir l'attention, marquer son territoire et son autorité. Ces enjeux impliquent une diversité de comportements et de stratégies discursifs.

A travers l'analyse des réunions de travail de notre corpus, notre objectif sera de déceler les comportements les plus marqués du point de vue du genre.

### **6.1.1. Ordre du jour et activité de cadrage**

La phase d'ouverture est constituée d'un ensemble d'activités dont les plus prépondérantes sont les salutations.

L'échange de salutations est défini par Goffman comme « le prototype de l'échange rituel-cérémoniel » (Conein, 1989 : 197), comme une « procédure d'accès requise pour communiquer, une technique de commencement, d'ouverture des canaux » (ibid. : 200). Plusieurs études<sup>120</sup> ont démontré que parmi les différences de comportements langagiers entre les hommes et les femmes, certaines se situaient au niveau des salutations

---

<sup>120</sup> Voir les travaux de Holmes (1995), Akers-Porrini (2000), Palisse (2004).

d'ouverture. C'est ainsi que des chercheuses tel que Holmes (1995) et Akers-Porrini (2000) ont établi que dans le cadre d'interactions familiales se déroulant dans la sphère privée, les hommes auraient tendance à produire des séquences d'ouvertures plus longue et plus « chaleureuse » par l'utilisation de formules de politesse, principalement des questions sur la santé (*greeting question*). Les hommes donneraient ainsi la priorité à la prise de nouvelles de leur interlocutrice. En revanche, les femmes formuleraient des séquences d'ouvertures plus économiques, plus directes et utiliseraient la question-de-salutation « ça va » plus comme un rituel d'ouverture que comme une véritable question sur la santé.

Des observations similaires sont faites dans le cadre d'échanges téléphoniques clients/secrétaires menés en entreprise: « Nous avons toutefois remarqué certaines variations repérables au cours de l'interaction, notamment à l'ouverture de l'interaction. En effet, dans les entreprises de nos corpus, les hommes ont tendance à utiliser plus de formules de politesse, principalement des questions sur la santé, et ont même tendance à « courtiser » les secrétaires. » (Palisse, 2004 : 123) Pour Holmes, ce comportement masculin est spécifiques aux interactions familiales (homme - femme) qui sont marquées par des enjeux de séduction : « certains hommes peuvent effectivement être polis positivement quand ils perçoivent que c'est dans leur intérêt de se comporter ainsi<sup>121</sup>. » (Traduction mienne -1995: 228).

Dans le cadre de réunions de travail, les enjeux sont d'ordre professionnel et les salutations complémentaires sont quasi absentes des séquences d'ouverture. En effet, le fait de se connaître et de se côtoyer régulièrement dans le cadre du travail dispense souvent les interlocuteurs de rituels de salutations. C'est d'autant le cas chez les hommes qui ont tendance à ouvrir la réunion de façon directe en abordant les points à l'ordre du jour sans aucun préliminaire. Ceci peut d'ailleurs sembler menaçant, voire impoli, aux yeux d'une personne externe de l'entreprise.

Voici des exemples d'interventions directes invitant explicitement les locuteurs à « passer » vers la réunion de travail.

---

<sup>121</sup> «So some men can certainly be positively polite when they perceive it to be in their interests to do so.» ( Holmes, 1995: 228).

*on commence, on commence par le 1<sup>er</sup> point à l'ordre du jour*

### **Exemple 2**

*[Réunion 8/PROD]*

Bon je vous rappelle l'ordre du jour....

### **Exemple 3**

*[Réunion 4/MNT]*

bon salam aḥlikoum, ḥayat el Nabil baf nabdou.. nebdou nḥalah directement par....

*Bon bonjour à tous, appelle Nabil pour qu'on commence ...on commence inchallah directement par ....*

Dans ces exemples, nous observons que l'animateur va ouvrir la réunion et dans le même tour de parole, entrer dans le corps de l'interaction. En effet, faire référence à l'ordre du jour permet de rentrer directement dans le vif du sujet. Schegloff (1986) appelle cette addition des tâches : « un format avec entrelacement » (interlocking organization).

Nous avons remarqué que ce cadrage se base sur deux types d'activités discursives : l'activité prospective et l'activité rétrospective, parfois les deux. L'activité prospective consiste à annoncer l'ordre du jour et les principaux objectifs de la réunion de travail. Quant à l'activité rétrospective, l'animateur fait le point sur les rencontres précédentes afin de s'assurer que l'ensemble des participants sont au même niveau d'information. C'est le cas dans cet extrait.

### **Exemple 4**

*[Réunion 1/DIR]*

bon bonjour à tous, la séance d'aujourd'hui est importante .... **la dernière fois** on n'a pas pu valider le TBF<sup>122</sup>(.) certaines données **étaient à revoir** (. )bon on **a revu** certaines rubriques, **on a corrigé** (.) L'erreur **kanet** au niveau de (noms d'un fournisseur), donc là c'est bon ils ont corrigé. **bkatelna elyoum** la validation. **Donc on va** valider le tableau (..). **on doit** le transmettre **demain** à la direction.

*bon bonjour à tous, la séance d'aujourd'hui est importante .... la dernière fois on n'a pas pu valider le canvas. Certaines données étaient à revoir. Bon on a revu certaines rubriques, on a corrigé. L'erreur était au niveau de (noms d'un fournisseur), donc la*

---

<sup>122</sup> TBF : Tableau de bord formation

*c'est bon ils ont corrigé. **Il nous reste aujourd'hui** la validation. **Donc on va** valider le tableau (...). **On doit** le transmettre **demain** à la direction.*

Les repères temporels (adverbes de temps) illustrent la double fonction rétrospective et prospective du discours de l'animateur qui est orienté vers l'efficacité professionnelle. L'animateur situe l'activité de la réunion comme un processus, en établissant une jonction entre les différentes étapes. C'est pour cette raison que l'intervention d'ouverture des hommes est souvent plus longue.

Cette tendance à formuler une intervention d'ouverture orientée directement vers l'organisation et le cadrage de la réunion est principalement spécifique aux hommes.

### **Exemple 5**

*[Réunion 2/DIR]*

Bon, on commence ..donc kima ɣlabalkoum la réunion taɣ lyoum c'est pour discuter du contrat XXXX, donc qbal ma nabdou je vais rappeler très rapidement les points qu'on va discuter.

*Bon, on commence ...donc comme vous le savez, la réunion d'aujourd'hui c'est pour discuter du contrat XX, donc avant qu'on commence, je vais rappeler très rapidement les points qu'on va discuter.*

Ce souci d'efficacité chez les hommes est confirmé par le fait qu'ils vont davantage faire référence au temps dans leur intervention d'ouverture<sup>123</sup>. En voici quelques exemples :

### **Exemple 6**

*[Réunion 5/MNT]*

**bon elwaqt** (c'est l'heure) alors heuu **on commence ?**

### **Exemple 7**

*[Réunion 6/MNT]*

Bon **nabdou** baɣ nkamlou ɣwiya bekri ...

### **Exemple 8**

*[Réunion 3 /DIR]*

---

<sup>123</sup> Les références au temps sont fréquentes chez les hommes. Nous évoquons également ce point dans la partie consacrée aux séquences de clôture. (Section 6.2.3)



Aya, déjà el Ƣajra donc **on va commencer**

On note que le métadiscours portant sur la gestion du temps est essentiellement et principalement exprimé par l'animateur de la réunion, étant donné que c'est à lui que revient la gestion globale de la réunion. Nous pouvons donc voir, grâce à ces exemples, que les séquences d'ouverture des hommes se caractérisent par un style direct qui a pour fonction de mettre rapidement les participants « dans le bain ».

### **6.1.2. Les procédés substitutifs**

Sur le plan pragmatique, les séquences d'ouverture reposent sur des actes de langage directifs qui imposent aux interactants le démarrage de la réunion. Cette réalisation peut revêtir une forme durcie ou atténuée.

Bourdieu (1982) souligne que les actes de langage offrent au locuteur la possibilité de rappeler son autorité. En effet, l'acte d'ouverture permet à l'animateur de la réunion de marquer dès le premier instant son autorité et de « donner le ton » (Thomsen, 2000 : 32). Une formulation directe de certains actes de langage tel que « on commence » « nebdou » éclipse les rituels d'accès et rend la séquence d'ouverture encore plus directe, pouvant être perçue comme une menace pour la face négative des participants (un *Face Threatening Act*).

En revanche, et malgré leur fonction d'animatrice, les femmes vont d'avantage développer des stratégies visant à minimiser les éventuelles menaces que peut induire une séance d'ouverture par le recours à des procédés substitutifs. Ces derniers consistent à remplacer la formulation la plus directe par une autre formulation, plus douce. Tel que souligne Roulet: « L'acte de langage indirect permet de tenter d'imposer une obligation à l'interlocuteur tout en précisant qu'on ne porte pas atteinte à son indépendance, qu'on le laisse libre d'accepter ou non cette obligation » (1980 : 231).

Dans les exemples suivants, la politesse négative adoptée par nos interlocutrices passe par la formulation indirecte qui repose sur l'emploi de procédés substitutifs :

### *a. Le modalisateur « pouvoir »*

#### **Exemple 9**

[Réunion 9/RH]

Bon on peut commencer ?

#### **Exemple 10**

[Réunion 10/RH]

Bon ca y est, on peut commencer ou on attend encore ?

Nous observons dans ces deux exemples que l'animatrice utilise pour adoucir sa séquence d'ouverture le verbe « pouvoir » qui fonctionne comme un modalisateur : il atténue le côté menaçant de la requête « *commencer la réunion* » et la rend donc plus polie. Il est défini par Anscombe (1977) comme un « marqueur de dérivation illocutoire »

Il est également passible de constater que chez les animatrices, l'intervention d'ouverture est plus courte car elle ne comporte pas plusieurs tâches à la fois (dans le même tour de parole). En d'autres termes, l'activité de cadrage dans laquelle l'ordre du jour est évoqué se fait après les rituels d'accès : salutations, questions ou requête.

Nous pouvons émettre l'hypothèse que si les femmes n'évoquent pas l'activité de cadrage d'emblée lors de la séquence d'ouverture ça serait principalement pour sauvegarder l'aspect relationnel et phatique de celle-ci et ainsi la rendre moins menaçante. En revanche, et dans un souci d'efficacité, les hommes seraient plus enclins à rentrer directement dans le vif de sujet dès leur première intervention d'ouverture.

### *b. La négation*

#### **Exemple 11**

[Réunion 9/RH]

Bon mazal ma nebdouf ?

*Bon ne commence pas encore ?*

En atténuant sa valeur menaçante, la négation rend cette question à valeur de requête plus polie car, comme nous l'avons déjà expliqué, « La négation rend l'acte plus oblique, éventuellement plus déférent, et l'adapte ainsi aux stratégies de politesse régissant l'interlocution » (Callebaut, 1989 : 147).

### *c. La justification*

#### **Exemple 12**

[Réunion 9/RH]

bon ok alors **le départements nous a demandé** de faire le point sur nos besoins en équipement.. **ma radif antawlou**

*bon ok alors le départements nous a demandé de faire le point sur nos besoins en équipement.. on ne va pas tarder*

Comme on le voit dans cet exemple, l'animatrice adouci sa séquence d'ouverture par l'expression « *le département nous a demandé de faire le point..* », ce qui peut être interprété comme une forme de justification. Cet énoncé permet à l'animatrice de se couvrir en quelque sorte derrière sa structure de tutelle « le département » pour donner plus de poids à son discours. Il apparaît donc que la justification a davantage ici comme valeur l'approbation sociale (Zheng 1998), indispensable à la coopération entre les partenaires.

De cette façon, la réalisation de l'activité « *faire le point sur nos besoins en équipement* » se présente non pas comme la volonté manifeste de l'animatrice mais comme une exigence qui s'impose naturellement et dont elle n'est que le porte-parole.

La justification ici est combinée à l'expression « *ma radich antawlou* » (on ne va pas tarder ) qui est également un procédé qui consiste à minimiser le coût de l'incursion.

### **1.3. Opération de « soufflage » métadiscursif**

Dans la réunion 3, l'initiative d'ouverture de la réunion est proposée « incitée » par un autre locuteur que l'animatrice :

### Exemple 13

[Réunion 9/RH]

P.M : Bon madame nabdou, nabdou c'est mieux

*Bon madame on commence c'est mieux*

Animatrice : Oui, oui ....**on** commence **si tout le monde** est la...

Nous remarquons dans cet exemple que l'animatrice accepte explicitement la suggestion émise par un subalterne (le participant) en répondant : « *oui oui on commence....* » et en enchaînant juste après par l'ouverture « officielle » de la réunion.

Cette incitation à entamer la réunion ne semble pas avoir pour fonction de s'immiscer dans le discours du locuteur en cours pour combler le manque d'un mot ou d'une expression, comme c'est le cas de l'opération de « soufflage » telle que définie par Kerbrat Oreccioni (1999)<sup>124</sup> ; mais plutôt pour lui faire faire une action meta-discursive qui est ici d'entamer la réunion. Nous proposons d'appeler cette action « un soufflage de type métadiscursif ». En y répondant favorablement, l'animatrice se met en position basse.

Dans le cadre de ses travaux sur les différences linguistique liées au genre dans le monde du travail, Holmes souligne que lorsque c'est une femme qui préside une réunion de travail, ce genre de « digressions » sont souvent « toléré » et traité par « des stratégies de différents types et qui sont relativement peu conflictuelles, y compris l'humour<sup>125</sup>. » (Traduction mienne- Holmes, 2006: 54)

« Les ouvertures de réunion sont accomplies de manière relativement détendue et mesurée, et ceux qui contestent l'autorité de la présidente de séance sont « remis à l'ordre » via

---

<sup>124</sup> Comme nous l'avons vu dans la partie théorique de notre travail (voir chapitre 1, section 1.5.5), le soufflage est une intervention à valeur taxémique très importante. Elle fonctionne comme un taxème de position haute surtout lorsqu'elle est suivie par un assentiment : si un locuteur occupant une position haute accepte l'expression *soufflée* par son partenaire, il se rabaisse automatiquement à la position basse. (Kerbrat Oreccioni, 1999 : 143)

<sup>125</sup> « ... relatively unconflictual strategies of different kinds, including humour. »

Néanmoins il convient de préciser que dans cet extrait, le participant ne semble pas chercher à challenger l'animatrice dans son rôle de présidente de séance. En effet, son intervention ne consiste pas à annoncer lui-même l'ouverture officielle de la réunion. Il laisse à l'animatrice le soin de le faire.

### **Récapitulatif :**

D'après l'analyse des séquences d'ouverture des interactions de travail de notre corpus, il ressort que les hommes ont tendance à formuler une intervention d'ouverture orientée directement vers l'organisation et le cadrage de la réunion, mobilisant à cet effet des activités discursives spécifiques. Les animatrices vont en revanche avoir recours à des procédés discursifs visant à minimiser le potentiel menaçant et intrusif de leur intervention d'ouverture car comme nous l'avons vu supra, introduire l'ouverture d'une séance peut être perçu comme « l'arrivée sur le territoire d'autrui (...) » (Traverso, 1996 : 53)

Nous allons à présent voir comment les femmes assurent la gestion de la clôture de la réunion.

## **6.2. Les séquences de clôture**

La phase de clôture correspond à la fin de l'interaction et à la séparation des interactants. Selon les conversationnalistes, la phase de clôture comporte deux composantes : un échange de pré-clôture, étape au cours de laquelle les interactants expriment la fin imminente de l'interaction. Elle est souvent marquée par des régulateurs tels que : *bon, voilà...*

La seconde étape est la clôture proprement dite (l'échange final). Elle est marquée par des actes de clôture tels que : *les remerciements, les salutations, voire des vœux.*

Les séquences de clôture dans les réunions de travail comportent en générale moins de salutations de clôture ou de formules de séparation<sup>126</sup> que dans les conversations ordinaires puisque c'est habituellement après la levée de la réunion que les interlocuteurs vont se séparer.

De plus, les interactions de travail ont une finalité externe et une fois le but de la

---

<sup>126</sup> Les formules de séparation renvoient aux excuses, aux souhaits de se revoir bientôt, etc.

réunion atteint (le problème résolu ou l'information donnée), les locuteurs n'ont plus de raison de rester en contact. Cette caractéristique, commune à toutes les interactions administratives et professionnelles est bien décrite par Widmer : « Les interactions administratives ne sont pas guidées par le plaisir d'être ensemble, du moins dans ce qui les rend précisément administratives. Ces interactions sont produites en tant qu'activités dans un système autonome et non comme activités dans des relations seulement. » (1991 : 41-42).

Dans le cadre de notre recherche, nous avons pu constater que nos interlocuteurs et interlocutrices travaillaient sous une pression liée à la gestion rationnelle du temps ainsi qu'à la réalisation d'objectifs professionnels. Ce qui explique pourquoi les séquences de clôture sont courtes voir « expéditives ».

Nous avons également relevé que dans toutes les réunions de notre corpus, la responsabilité de rendre publique la fin officielle de la séance de travail incombait à l'animateur ou à l'animatrice de la réunion. Tel que l'explique Kerbrat Oreccioni, l'initiative de clore le débat et d'avoir « le mot de la fin » est un taxème de position haute qui revient à l'interlocuteur dont le statut hiérarchique est supérieur aux autres participants de l'interaction. (C.f chapitre 1, section 1.5.5)

Il y a donc dans le comportement « actif » de l'animateur une preuve de supériorité sur les autres participants de la réunion aux attitudes purement réactives. Mais au delà de ces considérations, la façon de formuler la clôture de l'interaction (directe ou adoucie) permet également de déterminer de manière évidente le rapport de places entre interlocuteurs.

En effet, la clôture est un moment important et délicat de l'interaction car il s'agit de mettre fin à la conversation et cela fait peser une menace potentielle sur la relation. Selon Traverso « une clôture trop rondement menée laisse supposer que l'on a hâte de partir, que l'on s'ennuie : elle est donc menaçante » (1996 : 81)

Dans l'analyse qui suit, nous allons nous attarder sur les manifestations et réalisations des actes de langage produit en prés-clôture et les actes de langage rituels produits en clôture : les remerciements et les « salutations-projets »<sup>127</sup>.

---

<sup>127</sup> Terme emprunté à Traverso (1996).

L'objectif étant de vérifier si à travers la réalisation de ces actes de langage, il était possible de constater d'intéressantes disparités liées au genre.

### **6.2.1. Les pratiques de pré-clôture**

Les séquences de prés-clôture sont présentes dans la majorité des réunions de notre corpus (toutes sauf dans les réunions 1 et 8). Elles comportent des actes qui permettent aux interlocuteurs d'indiquer qu'ils s'orientent vers la clôture de la réunion car comme le souligne Schegloff & Sacks, une interaction « ne finit pas tout simplement, mais est amenée vers la clôture. » (1973 : 290).

Dans notre corpus, les locuteurs et locutrices chargés d'animer la réunion annoncent la pré-clôture par des actes déclaratif tel que « on a fini » « on a fait le tour » « on arrête la ». Ces actes sont précédés par des marqueurs tels que « bon », « donc », « aya », « OK ». Selon Schegloff & Sacks (1973), ces marqueurs correspondent à des pratiques de pré-clôture (*pre-closings*) dont la fonction est d'annoncer une fin possible. (Ibid.: 303)

Lors des réunions de travail, la phase de pré-clôture est souvent l'occasion pour les interlocuteurs de poser des questions, de faire le point sur ce qui a été dit ou de revenir sur un des thèmes évoqué pour y apporter des précisions ou des renseignements supplémentaire. En effet, et tel que le souligne André : « Au sein des réunions de travail ce que nous appelons les pré-clôtures donne la possibilité aux participants d'ouvrir de nouveaux thèmes. Elles annoncent que la fin de la réunion est proche ou que l'ordre du jour est terminé mais qu'il y a encore de l'espace pour de futures interactions.» (2006 :223)

De manière générale, le locuteur-animateur limite les interventions des participants en temps et en nombre afin d'éviter « un éparpillement des foyers d'attention » (Bonu, 2007) et d'aller avec efficacité vers la clôture officielle de la réunion.

La gestion de cette phase transitoire de pré-clôture donne lieu à de multiples stratégies conversationnelles qui sont souvent révélatrices du style de management du locuteur-animateur. A partir de notre corpus, nous avons observé que parmi ces stratégies, certaines étaient marquées du point de vue du genre.

En effet, nous avons relevé que les animatrices avaient tendance à produire des

séquences interrogatives qui ont pour effet d'une part d'adoucir le potentiel menaçant de la séquence de clôture. D'autre part, en formulant des questions, l'animatrice va encourager les participants de la réunion à prendre la parole et à « négocier coopérativement le processus de clôture de l'interaction. » (Kerbrat Orecioni, 1999, 222)

Voici quelques exemples qui nous permettent d'illustrer ces remarques :

**Exemple 14 :**

[Réunion 9/RH]

Animatrice : Je pense qu'on a bien avancé maintenant si quelqu'un veut ajouter quelque chose ? je sais pas ... **est-ce qu'il y a des questions ?**

P.M : Bon si vous permettez<sup>128</sup>, **je voudrais juste ajouter un dernier point/** je pense que les propositions qu'on a faites doivent faire l'objet d'un courrier adressé à la direction, en plus du PV... ana haka tbali , parce que la gƒodna à chaque fois nejabdou ƒla le même problème ..c'est pas la peine ...

*Bon si vous permettez, je voudrais juste ajouter un dernier point/ je pense que les propositions qu'on a faites doivent faire l'objet d'un courrier adressé à la direction, en plus du PV... moi c'est ce que je pense parce que si on se met à chaque fois à évoquer le même problème ..c'est pas la peine ...*

**Exemple 15 :**

[Réunion 9/RH]

Animatrice : Bon donc ça c'était le dernier point c'est bon ma ƒlabaliƒ **la kayen des questions ?**

*Bon donc ça c'était le dernier point c'est bon je ne sais pas s'il y a des questions ?*

P.M : oui **justement, je veux revenir sur les délais...**les délais ana tbali ils sont pas raisonnables. On a besoin de plus de temps pour faire l'alignement technique...ça prend plus de temps.....

---

<sup>128</sup> Notons ici que même si cet énoncé est adouci par une demande d'autorisation, celle-ci est une demande de forme puisque le participant introduit directement son énoncé sans attendre une réponse de l'animatrice.



*oui justement, je veux revenir sur les délais... moi je pense que les délais ne sont pas raisonnables. On a besoin de plus de temps pour faire l'alignement technique...ca prend plus de temps.....*

Nous pouvons voir, à travers ces exemples que la projection vers la fin de la réunion est formulée de façon indirecte et donc adoucie à travers le recours à l'interrogation.

La question est un acte de langage qui possède un statut taxémique très ambivalent et très variable contextuellement puisque dans certains cas la question fonctionne comme un taxème de position haute : le « dictat » et le pouvoir exorbitant du questionneur (E.g interrogatoire de contrôle, pédagogique ou policière) il s'agit indéniablement d'un empiètement territorial et donc d'un FTA. (Voir chapitre 2, section 2.2.5)

Par contre, la question fonctionne comme un taxème de position basse lorsqu'il s'agit de questions 'travesties' dont la fonction première n'est pas d'obtenir une réponse mais d'inviter l'autre à la parole.

Holmes attribue à cette catégorie de questions appelées *tags-questions* ou questions canoniques (canonical tags) deux valeurs principales : des tag-questions modales qui expriment un besoin de confirmation de la part de l'énonciateur vis-à-vis de son énoncé et dont la fonction porte sur : «l'exactitude des informations affirmées dans la proposition, plutôt que sur les sentiments du destinataire <sup>129</sup>» (Traduction mienne – 1995 : 80) ; et des tag-questions affectives qui vise à faciliter l'échange et «...qui servent de dispositifs de politesse positive. Elles invitent le destinataire à contribuer au discours <sup>130</sup> » (Traduction mienne – Ibid. : 81)

Dans les exemples cités supra, les séquences interrogatives accolées à l'affirmation principale (« Est-ce qu'il y a des questions ? » , « ma 3labali f la kayen des questions ? ») , vont non seulement adoucir la proposition de clore la réunion, mais ouvrent également un espace libre pour les participants de la réunion qui vont, dans les deux situations citées supra (exemple 13 et exemple 14), saisir cette « ouverture » pour

---

<sup>129</sup> « They focus on the accuracy of the information asserted in the proposition, rather than on the feelings of the addressee »

<sup>130</sup> « They are examples of hedges which serve as positive politeness devices. They invite the addressee to contribute to the discourse »

relancer la réunion par des demandes de précisions et des apports d'informations.

À travers ces deux exemples, il apparaît clairement que les expressions interrogatives produites en prés-clôture vont permettre à l'animatrice d'asseoir un mode d'échange coopératif mais en contre partie, et il est important de le souligner, ceci l'amènera à renoncer momentanément à son rôle de « modératrice » qui consiste à orienter de manière reconnaissable et efficace les échanges vers la clôture officielle de la réunion.

En d'autres termes, le recours à des séquences interrogatives en clôture permet aux participants de la réunion de proposer d'autres trajectoires séquentielles, notamment en prolongeant le thème précédent ou en y revenant et ceci sans tenir compte de l'énoncé de clôture formulé de la part de l'animatrice.

Mondada & Traverso (2005) décrivent ce phénomène comme étant « un désalignement » par rapport à l'énoncé de clôture.

Le désalignement est marqué explicitement par le recours à des verbes métadiscursifs: « je voudrais juste ajouter un dernier point », « oui justement<sup>131</sup>, je veux revenir sur les délais ». Le locuteur qui en est l'initiateur, refuse de s'aligner vers la clôture projetée par l'animatrice et propose d'autres trajectoires séquentielles. Il s'agit donc incontestablement d'un taxeme de position haute. D'ailleurs nous observons dans les deux exemples cités supra que le désalignement obligera l'animatrice à reformuler une nouvelle séquence de clôture. L'animatrice attendra l'accord de tous les participants pour clore l'interaction car tel que le souligne Traverso : « ...pour fermer réellement la communication, il faut réitérer la pré-clôture jusqu'à ce qu'elle soit acceptée comme telle » (1996 : 76).

Une autre pratique que l'on a relevé en prêt-clôture est la verbalisation de l'accord. Nous avons remarqué dans plusieurs réunions que les animateurs hommes avaient recourt à la récapitulation et à la synthèse de ce qui s'était dit d'essentiel au courant de la réunion et ceci sans forcément associer les autres participants dans le processus de clôture.

---

<sup>131</sup> Il y a lieu de préciser ici que l'utilisation de « oui justement » marque la prise en compte de la réponse précédente.

C'est de cette pratique dont il est question dans le point suivant.

### 6.2.2. La verbalisation de l'accord comme procédé de clôture

Souvent, faire le bilan de l'interaction en verbalisant les accords passés et en synthétisant les points abordés durant l'interaction, permet de signaler à son interlocuteur que la fin de l'interaction approche. Traverso explique à ce sujet : « Il est extrêmement fréquent (...) que ce qui a fait l'objet d'un accord soit confirmé une ultime fois dans la clôture. » (Traverso, 1996 : 81). Ce rôle conversationnel consistant à résumer certains points, à conclure une discussion, à expliciter un accord revient généralement au locuteur ou locutrice chargé d'animer la réunion de travail (Holmes, Stubbe, 2003 :73).

Nous avons relevé dans notre corpus plusieurs interventions marquées linguistiquement par cet objectif :

<p><b>Exemple 16</b> [Réunion1 /DIR]</p>	<p>Animateur: <i>Bon très bien, je pense que c'est bon, on a validé tout le programme et l'arrêt c'est donc pour le 15 avril.</i></p>
<p><b>Exemple 17</b> [Réunion /4MNT]</p>	<p>Animateur : <i>Bon alors on a fait le tour ou rana metfahmin ʕla le système jdid de contrôle....</i></p> <p><i>Bon alors on a fait le tour et on est d'accord sur le nouveau système de contrôle....</i></p>
<p><b>Exemple 18</b> [Réunion /6MNT]</p>	<p>Animateur : <i>Voila donc on est d'accord pour ajouter ce point dans l'ordre du jour taʕ (de) la prochaine réunion hein ?</i></p>
<p><b>Exemple 19</b> [Réunion /7 PROD]</p>	<p>Animateur : <i>bon alors on a fini je pense. Un petit rappel hein des dates (...)</i></p>
<p><b>Exemple 20</b> [Réunion 9/RH]</p>	<p>Animatrice : <i>Bon on a fini, yebqalna (il nous reste) le dernier point, la question taʕ (des) les locaux, golna nXalou had (on a dit</i></p>

	<p>qu'on va laisser) le point pour la semaine prochaine .....</p> <p><i>Bon on a fini, il nous reste le dernier point, la question des locaux, on a dit qu'on va laisser ce point pour la semaine prochaine .....</i></p>
--	---

Les séquences citées supra sont majoritairement produites par des animateurs hommes (à l'exception de l'exemple 20). Il semblerait que ces derniers aient tendance à recourir à la récapitulation, et à la synthèse de ce qui s'est dit d'essentiel afin d'être sûr que chaque locuteur retienne la même information. Comme nous pouvons le voir, nos animateurs réalisent cette activité metadiscursive de façon directe et sans adoucisseur.

Dans la réunion 9/RH qui est animée par une femme (exemple 20), on note que la verbalisation de l'accord est formulée de façon adoucie par le recours à une tag question « yek ? » qui est l'équivalent en français de « n'est-ce pas ? ». En nous appuyant sur la description que propose Holmes (1995) de cette catégorie de question (*tag questions*), nous pouvons déduire que l'animatrice recourt à l'expression *yek* pour adoucir non seulement la projection vers la clôture mais également le fait de verbaliser l'accord. En effet, la formule « yek » appellent de manière très naturelle des réponses de type confirmatif (Borillo 1979: 28), ce qui permet à l'animatrice de se prémunir de toute contestation ou forme d'opposition et d'aller vers l'accord en vue de clôturer la réunion.

Nos résultats rejoignent ceux d'autres études linguistiques sur le genre. Pour Lakoff (1975), la politesse s'exprime chez les femmes essentiellement par l'utilisation d'un style moins affirmé basé sur des assertions telles que « *peut être, je suppose* », ou « *n'est-ce pas* » placé après une phrase déclarative. Ainsi que l'utilisation de requêtes indirectes et « adoucies » sous forme de prière ou de question. Selon Pavlenko (2014), cette tendance des femmes s'expliquerait par leur besoin de se conformer à l'image de la féminité telle qu'elle est perçue par tous afin de gagner « l'approbation social ». Celle-ci s'exercerait moins chez les hommes qui choisissent bien souvent et délibérément les formules les moins polies.

Le dernier point que nous aborderons ici est celui des expressions qui font référence au temps et qui sont employées en prés clôturé dans plusieurs réunions de notre corpus.

### 6.2.3. Justification et référence au temps

Si la verbalisation de l'accord permet au locuteur-animateur d'amener progressivement les participants vers la fin de la réunion, il arrive que cette étape se prolonge tant les points à résumer sont nombreux ou faisant l'objet de discussion. Dans ces cas là, produire un discours métadiscursif lié au temps va permettre une accélération des échanges ou l'interruption précoce de l'interaction.

Le point le plus intéressant à souligner ici est le fait que l'ensemble des séquences de clôture comportant des références au temps sont produites par des hommes :

<p><b>Exemple 21</b> [Réunion 4/MNT]</p>	<p>Bon je pense qu'il n'y a plus de questions. hna ʕandna <b>une autre réunion à 14H00</b> donc on va vous libérer. merci et on attend vos prévisions avant mardi inʕallah.</p> <p><i>Bon je pense qu'il n'y a plus de questions. nous on a <b>une autre réunion à 14H00</b> donc on va vous libérer. merci et on attend vos prévisions avant mardi inchallah.</i></p>
<p><b>Exemple 22</b> [Réunion 5/MNT]</p>	<p><b>Bon jmaʕa il est 16H00</b>, la fe les divers ma kan walou donc c'est bon kamalna. baraka allahou fikoum.</p> <p><i>Bon les gas il est 16H00, si dans les divers il n'y a rien donc c'est bon on a fini. Merci beaucoup.</i></p>
<p><b>Exemple 23</b> [Réunion 7/PROD]</p>	<p>(en regardant sa montre): <b>Déjà rabʕa ou noss (Déjà quatre heure et demi) !</b> on se dit à la semaine prochaine inʕallah. Yatikoum aʕaha et bon weekend.</p>
<p><b>Exemple 24</b> [Réunion 8/PROD]</p>	<p><b>Bon rahi 15H00</b> on a un peu débordé, désolée ʕadinakoum mais comme même on a bien avancé. merci, baraka allahou fikoum.</p>
<p><b>Exemple 25</b> [Réunion 2/DIR]</p>	<p>bon jmaʕa, <b>c'est la pause déjeuner</b> donc on s'arrête la. mardi inʕallah.. yatikum aʕaha.</p>

Hors contexte, on pourrait attribuer à ces expressions une valeur strictement informative mais dans ces cas précis, il paraît évident qu'il s'agit d'une forme de justification. En effet, « Si un énoncé tel que « Il est huit heures » peut hors contexte être défini comme une assertion à valeur informative, cette caractéristique est manifestement insuffisante pour rendre compte des différentes valeurs (réponse, avertissement, reproche, justification, etc.) qu'il peut recevoir en contexte » (Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 230).

De manière générale et tel qu'évoqué supra, la justification fait parti des procédés réparateurs qui se greffent à l'acte directeur pour en réduire l'effet de contrainte.

( Kerbrat-Orecchioni , 1992, 2005)

S'agissant des exemples présentés ici, les animateurs hommes ne semblent pas tant recourir à la justification comme une activité réparatrice de l'aspect potentiellement menaçant de la clôture mais plutôt comme un argument visant à convaincre les autres participants de la nécessité de mettre fin à la réunion. Ainsi la justification fonctionnerait ici comme un procédé de persuasion qui dispense l'animateur de produire des actes rituels de clôture et d'accomplir un travail de face (*face work*)

Il s'agit d'un procédé particulièrement intéressant à analyser de part son ambivalence du point de vue pragmatique puisque chez les femmes, la justification aurait davantage comme valeur l'approbation sociale (Zheng 1998), indispensable à la coopération entre les partenaires. Nous avons précédemment évoqué ce point (chapitre 5, section 5.2.4)

### **Pour récapituler :**

La tendance des femmes à recourir aux questions en pré-clôture peut-être interprétée comme un taxème de position basse car cela les amène nécessairement à abandonner leur tour de parole au profit des autres participants qui vont « occuper le terrain » et en profiter parfois pour se désaligner de la clôture. Cela relève également d'une stratégie d'évitement : par des interventions interrogatives, l'animatrice va exprimer « *l'incertitude* » pour éviter la confrontation et obtenir l'adhésion des autres interlocuteurs. (Lakoff, 1975)

Holmes (1993 : 98) explique ce comportement conversationnel des femmes par le

fait qu'elles privilégient l'aspect relationnel de l'interaction. En revanche, les hommes marquent le passage vers la clôture de manière reconnaissable et directe sans recourir à un *face work*.

Cette première conclusion doit toutefois être nuancée car l'acte de la question dans sa fonction de régulateur, peut également cacher un potentiel de pouvoir ou plutôt de contre-pouvoir : celui d'orienter et d'influencer le discours.

Naturellement, chaque séquence de pré-clôture est suivie d'une séquence de clôture. Cette dernière est présente systématiquement dans toutes les réunions de notre corpus. Nous les analysons dans le point suivant.

## **2.2 La clôture :**

Après la pré-clôture, la seconde étape est la clôture proprement dite. Elle est généralement marquée par des actes rituels de clôture<sup>132</sup> tels que les salutations, les remerciements et les vœux. Elle est exécutée par la formulation de l'un de ces actes ou en les combinant successivement sans qu'il y ait forcément un ordre préétabli. C'est le cas des interactions verbales dans les pays arabes et nord africain. Dimachki et Hmed souligne à ce sujet : « La difficulté réside dans la classification, la description ainsi que la limitation de la séquence de clôture aux simples salutations puisque différents actes tel les vœux et les remerciements en font partie et parfois même remplacent complètement les salutations proprement dites comme « au revoir », « salut », « ciao », « bye bye » etc .supposés être le noyau dure de cette séquence. » (2002 : 227)

C'est justement le cas des interactions de notre corpus dont la clôture se caractérise par la formulation de remerciements votifs et l'absence totale de salutations d'adieu.

Ceci est probablement due au fait que la séquence de clôture marque la fin de la réunion, mais pas toujours la fin des échanges qui se poursuivent entre les participants une fois la séance de travail levée. De plus, il est fréquent dans notre société que les remerciements à valeur votive soient formulés en guise de salutations d'adieu. Il s'agit essentiellement d'expressions qui ont une « référence coranique. »<sup>133</sup>

---

<sup>132</sup> Kerbrat-Orecchioni définit les rituels comme « ayant précisément pour fonction d'offrir aux interactants des réponses toutes faites, et des solutions immédiatement disponibles, aux problèmes communicatifs qu'ils risquent de rencontrer à tout instant de leur vie quotidienne » (2001 : 111)  
Pour plus de détail, cf. chapitre 2, section 2.1.3.

<sup>133</sup> Selon Dimachki et Hmed (2002), la majorité des formules de remerciement dans les pays arabes /arabophones sont d'origine votive, c'est-à-dire qu'il s'agit de vœux qui peuvent par ailleurs fonctionner en tant que tels dans d'autres situations.

Nous allons voir dans ce qui suit que ces expressions sont très fréquentes dans notre corpus et qu'elles sont souvent suivies de formulations « projet » qui renvoient à l'idée d'une rencontre ultérieure<sup>134</sup>. Notre objectif sera de nous interroger sur les occurrences de ces formulations selon le genre des locuteurs-animateurs.

### 2.2.1 Les remerciements

Le remerciement fait partie des « comportatifs » car il inclut « l'idée d'une réaction à la conduite (...) d'autrui, idées d'attitudes et de manifestations d'attitudes à l'égard de la conduite antérieure ou imminente de quelqu'un » (Austin, 1970 : 161). Du point de vue de la théorie de la politesse linguistique, le remerciement est un acte anti-menaçant pour les faces de l'autre (un FFA)<sup>135</sup> et qui fait suite à une action bénéfique pour celui qui remercie.

Lorsque l'animateur de la réunion, homme ou femme, émet un remerciement, c'est principalement pour faire un bilan positif de l'interaction et exprimer sa reconnaissance aux participants pour leur présence et leur contribution à la réalisation des objectifs de l'entreprise (remerciement pour service rendu).

Il s'agit donc d'un remerciement final à fonction concluante que l'animateur utilise pour signifier qu'il ou elle désire clore la réunion. Il prend alors la signification de « merci d'avoir participé à la réunion ».

Les unités fonctionnelles que sont les remerciements sont généralement utilisées de façon binaire (« Merci » / « je vous en prie ») mais dans leur fonction concluante, les remerciements sont souvent utilisés de façon linéaire. En d'autres termes, la réaction au remerciement n'est pas systématique car non « attendue ». Les participants doivent estimer qu'il n'y a aucun intérêt à répondre au remerciement puisque ce dernier a uniquement une valeur de clôture de l'échange.

Sur l'ensemble des interactions de notre corpus, soit 11 réunions, nous en observons 09 qui finissent par des remerciements finaux (Seule 02 réunions sont dépourvues de remerciements). Un chiffre qui confirme l'importance de cet acte rituel

---

<sup>134</sup> Traversso(1996) désigne ce genre de formulation sous le terme de « salutations - projets »

<sup>135</sup> Voir le modèle de politesse de Kerbrat-Orecchioni. Cf. chapitre 2, section 2.2.4.



en phase de clôture.

Selon plusieurs études<sup>136</sup>, les femmes recourent d'avantage aux remerciements que les hommes car elles sont plus soucieuses de ménager la face de leur interlocuteurs. Tannen (1996 : 55) a ainsi remarqué lors de son analyse d'interactions téléphoniques au travail, que les femmes, même lorsqu'elles ont un statut hiérarchique élevé, utilisent très fréquemment le remerciement en clôture d'interaction.

A travers l'analyse des séquences de clôture de notre corpus, nous avons comptabilisé autant de remerciements conclusifs chez les hommes que chez les femmes. En revanche, il est intéressant de noter que dans la majorité des cas, les hommes vont remercier en utilisant des expressions en arabe employées seules ou combinées à « merci ». Cette tendance est également relevée par Babaa qui à travers une étude sur les interactions commerciales en Algérie explique que l'apparition de ce genre d'expression « semble traduire une certaine différenciation selon le sexe ». (2005 : 128) En revanche, les remerciements de clôture formulés par les animatrices reposent uniquement sur les expressions en français.

Nous présentons ces résultats dans le tableau ci-après :

Les réunions de notre corpus		Type de remerciement de clôture
<b>Réunions animées par un homme</b>	Réunion 1/DIR	<i>Yatikoum aṣaha</i>
	Réunion 2/DIR	<i>Absence de remerciement</i>
	Réunion 3/DIR	<i>Merci + yatikoum aṣaha</i>
	Réunion 4/MNT	<i>Baraka allah fikoum</i>
	Réunion 5/MNT	<i>Merci + baraka allah fikoum</i>
	Réunion 6/MNT	<i>Baraka allah fikoum</i>
	Réunion 7/PROD	<i>Absence de remerciement</i>
	Réunion 8/PROD	<i>Baraka allah fikoum</i>
<b>Réunions animées par une femme</b>	Réunion 9/RH	<i>Merci beaucoup</i>
	Réunion 10/RH	<i>Merci + yatikoum aṣaha</i>
	Réunion 11/RH	<i>Merci beaucoup</i>

<sup>136</sup> Voir les études de Holmes (1995), Tannen, (1996), Becker et Smenner (1986).

Ce tableau indique que les remerciements de clôture révèlent d'intéressantes spécificités liées au genre :

- L'expression (Que la grâce d'Allah soit sur vous) est exclusivement utilisée **baraka allah fikoum** par les animateurs hommes.
- L'expression **yatikoum aṣaha** (Que dieu vous accorde la santé) est employée majoritairement par les hommes et dans un seul cas par une femme (réunion 10/RH).

Ce type d'expressions utilisées pour exprimer de la gratitude face à un geste ou une parole sont particulièrement bien accueillies puisqu'elles sont chargées d'une signification religieuse.

- L'expression **merci beaucoup** est uniquement utilisée par les femmes. La formule **merci** marque, quant à elle, une certaine égalité dans l'usage puisque les femmes l'emploient 01 fois et les hommes 02 fois. Elle est utilisée de façon combinée à **yatikoum aṣaha** ou **baraka allahou fikoum**.

**-Absence de remerciement :** Dans les réunions 2/DIR et 7/PROD, l'animateur ne réalise de remerciement dont la fonction conclusive conduit pourtant à rendre la séparation moins menaçante. Nous pouvons en déduire que les hommes seraient moins soucieux d'aménager la face de leurs interlocuteurs et ce serait d'autant le cas dans un contexte comme celui de l'entreprise qui repose sur des relations de nature fonctionnelle.

En revanche, les animatrices ont toutes recouru aux remerciements conclusifs afin de sanctionner le bon déroulement de la réunion et exprimer leur gratitude ou leur reconnaissance aux participants.

### **Récapitulatif :**

Nous pouvons interpréter ces résultats au prisme de l'attitude des hommes et des femmes vis-à-vis des langues dont ils disposent : une inclinaison naturelle des femmes pour le français<sup>137</sup> qu'elles utilisent non seulement pour marquer une certaine distance envers des interlocuteurs étrangers mais également pour se valoriser. En revanche, les hommes vont privilégier l'usage de l'arabe et d'expressions d'origine religieuse. Selon Babaa, ces expressions se sont tout d'abord généralisées en milieu masculin (où elle demeure d'ailleurs dominante) « étant donné que l'homme est celui qui fréquente le

---

<sup>137</sup> Nous avons vu dans le chapitre 4 que l'usage du français était marqué du point de vue de la différenciation des sexes. (cf. section 4.1)

plus l'extérieur.» (2005 : 117). Cette auteure observe que ces formules tendent à apparaître progressivement chez les femmes qui investissent de plus en plus l'espace public, ce qui entraîne une révision des rôles dévolus aux deux sexes. Elle souligne à ce sujet : « Ainsi, à l'instar des autres pays, l'Algérie voit ses femmes sortir travailler et gagner une certaine indépendance. Dès lors, la femme fréquente à son tour l'extérieur et va acquérir par là même de nouvelles habitudes langagières.»<sup>138</sup> (Ibid.)

Bien que ces résultats semblent indiquer que le sexe peut jouer un rôle dans le choix des formules de remerciement en clôture, il serait difficile de parler de systématicité.

Observons à présent un acte de langage particulièrement caractéristique des séquences de clôture des interactions de notre corpus : les salutations-projet.

### **2.2.2 Les salutations –projets :**

Les salutations finales viennent généralement après les remerciements et constituent la dernière intervention : « Elles sont les routines fondamentales des clôtures de conversations. » (Traverso, 1996 : 67)

Dans les conversations ordinaires, les salutations finales les plus couramment utilisées sont « au revoir », « à bientôt », ou « salam ».

Ces formules permettent d'exprimer le fait qu'une prochaine rencontre aura lieu, mais peuvent aussi exprimer ce qui est prévu lors d'une prochaine rencontre. Elles expriment donc l'idée que les interactants ont « à gérer le fait qu'ils ne se verront plus durant un temps plus ou moins long » (Traverso, 1996 : 75).

Voici les exemples de salutations –projets présent dans notre corpus :

---

<sup>138</sup> Selon Babaa (2005), hormis le sexe des locuteurs, d'autres facteurs sont susceptibles de jouer un rôle dans le choix des formules de politesse, parmi lesquels elle cite l'âge.

	<b>Remerciement + Salutations projet</b>
<b>Réunion 2/DIR</b>	(Absence de remerciement) Je vous fais un mail in <span>ʃ</span> allah pour décider de la prochaine rencontre.
<b>Réunion 1/DIR</b>	Yatikoum a <span>ṣ</span> aha <b>on refera le point dans 15 jours</b>
<b>Réunion 7/PROD</b>	(Absence de remerciement) <i>Voilà donc on a fini <b>on se dit à la semaine prochaine in<span>ʃ</span>allah</b></i>

Nous observons à partir de ces exemples que les salutations projet (en gras) renvoient à un accord débouchant sur un rendez-vous ou une action à venir (exemples 15 et 17). Ces actes, qui ont la même fonction conclusive que des salutations finales, projettent les interactants dans l'avenir. Elles se mêlent aux remerciements dans une même intervention comme dans la réunion 1/DIR, ou alors elles sont réalisées seules comme dans les réunions 2/DIR et 7/PROD.

Il paraît évident que l'enjeu ici n'est pas d'entretenir des relations interpersonnelles mais d'assurer l'avancement ou l'aboutissement de projets et d'actions professionnels.

Nous retrouvons ces formules « projet » uniquement chez les hommes chargés d'animer la réunion. Il nous semble qu'en clôturant la réunion par la projection de rendez-vous et d'actions futures, ces derniers désirent appuyer la dimension praxéologique de la rencontre et son orientation vers l'efficacité.

Il ressort de cette analyse comparative que les femmes produisent davantage un travail de face (face work) afin de ne pas avoir un comportement menaçant vis-à-vis de leurs interlocuteurs alors que le discours des hommes est plus imprégné de la dimension praxéologique de la réunion. Selon certaines théories linguistiques sur le genre, cette différence entre interlocuteurs hommes et femmes s'expliquerait par le fait que le discours masculin reposerait d'avantage sur « l'aspect communicatif du message » alors que le discours féminin serait davantage orienté vers l'aspect « méta-communicatif et

interpersonnel» (Holmes, 1997). Dans le même ordre d'idée, Tannen (1990 a et b, 1991) propose l'opposition « report/rapport » (information vs relation) entre homme et femme. C'est à dire que la parole des hommes serait plus centrée sur l'informatif et l'utilitaire (report) alors que la parole des femmes serait plus collaborative et orientée vers le relationnel (rapport).

Ces résultats sont bien entendu à prendre avec précaution car ils sont circonscrits à une situation de communication particulière. Or la prise en charge du contexte est primordiale dans l'analyse et l'interprétation des différences de styles conversationnels dues aux genres.

De plus, il semblerait que ces différences conversationnelles liées au genre soient principalement le reflet de différences de styles de management.

Nous développerons cette réflexion dans la conclusion générale de notre travail.

---

## **CONCLUSION GENERALE**

---

## CONCLUSION GENERALE

---

S'intéresser à la question des différences linguistiques liées au genre en Algérie répond à ce que nous avons ressenti comme un besoin, voire un manque car les travaux en la matière restent rares et mis à part quelques contributions, on ne sait que peu de choses sur cette question dans le contexte de l'entreprise.

Les interactions verbales en entreprise et particulièrement lors de réunions de travail sont souvent asymétriques et se caractérisent par des rapports de place complexes qui résultent de la manière dont les rôles/fonctions sociales et professionnelles des locuteurs vont s'articuler entre elles. En effet, « on ne peut parler sans le faire d'une place et convoquer l'autre dans une place symétrique ou complémentaire (dissymétrique) » (Vion, 2000 : 95)

Dans une perspective pluridisciplinaire, nous avons proposé de problématiser et d'explicitier les rapports de pouvoir et de 'places' qui se jouent entre les hommes et les femmes au niveau de l'entreprise dans le cadre d'échanges discursifs plus ou moins formels, ritualisés et soumis à des enjeux sociaux et professionnels particuliers que nous avons ambitionné d'identifier au cours de notre travail.

Dans cette perspective, et à partir des données recueillies en situation, cette étude s'est fixée pour objectif de réaliser conjointement :

-une analyse micro-linguistique des pratiques interactionnelles participant à la construction de rapports de places « genrés » au sein de réunions de travail. En d'autres termes, nous avons cherché à identifier des phénomènes langagiers qui permettent la construction, le maintien ou la négociation de rapports de places au niveau de l'interaction;

-une analyse socio-interactionnelle qui met en corrélation les pratiques discursives identifiées avec le sexe des interlocuteurs dans l'objectif de déterminer l'influence de cette corrélation sur le fonctionnement des réunions de travail car tel que le souligne Bourdieu (1982 : 105) : « essayer de comprendre linguistiquement le pouvoir des manifestations linguistiques, chercher dans le langage le principe de la logique et de l'efficacité du langage d'institution, c'est oublier que l'autorité advient au langage du dehors ».

Dans un contexte de relation hiérarchique descendante comme c'est le cas de l'entreprise, l'emploi d'actes impositifs tel que la requête et l'ordre permet l'expression linguistique des relations hiérarchiques entre les locuteurs. En effet, ces actes de langage « constituent sans doute la catégorie la plus riche, la plus complexe, et la plus importante dans l'ensemble des marqueurs verbaux du rapport de place » (kerbrat-Orecchioni 1990 : 213) Aussi, et afin d'appréhender le rapport de places et de pouvoir entre nos interlocuteurs hommes et femmes , nous avons naturellement choisi de porter notre attention sur ces actes de langage « directifs » qui sont constitutifs autant de la relation professionnelle que de la relation interpersonnelle.

La problématique de cette étude a de ce fait consisté à identifier le rapport hiérarchique entre nos interlocuteurs hommes et femmes lors de réunions de travail à travers l'analyse de certaines stratégies discursives. A partir des outils d'analyse issus de la linguistique interactionnelle, et plus précisément la théorie goffmanienne de la face et du territoire du moi, nous avons interprété ces stratégies comme des conduites de politesse linguistique qui influencent de même qu'elle configurent la relation interpersonnelle.

Cette problématique s'est construite autour des questions suivantes :

- Dans quelle mesure le sexe des locuteurs est-il un facteur configurant des rapports de pouvoir ou de places dans les interactions verbales en entreprise ?
- Les hommes recourent-ils plus fréquemment à des actes de langages directifs et menaçants (des FTA) ? Ceci leur confère-t-il réellement une position haute dans la conversation ?



- Les femmes sont-elles plus « polies », mettant en œuvre un ensemble de procédés pour ménager ou valoriser leur partenaire d'interaction ? S'agit-il d'un signe de subordination?

Pour répondre à ces questions de recherche, nous avons dû prendre en compte un certain nombre de paramètres propres à l'interaction en entreprise : les manifestations de politesse linguistique, les styles de management, les stéréotypes de genre, le niveau de formalité, le langage praxéologique, les relations hiérarchiques, ...etc.

Par conséquent, la présentation des résultats de notre étude exige de les classer selon les différents axes de réflexion qui se sont dégagés de nos analyses.

### **Le rapport de places :**

Nous avons pu observer que la diversité des formulations de la requête sous différentes formes (directes ou indirectes, brutales ou adoucies) est liée non seulement à la nature de la relation interpersonnelle entre les locuteurs (verticale, horizontale, familière) mais également au facteur du « genre ». En effet, les résultats obtenus ont révélé que les hommes recourent à une formulation plus directe et autoritaire de la requête tandis que les femmes ont davantage tendance à se plier aux exigences qui doivent accompagner l'acte de requête afin d'adoucir au maximum son impact intrusif voire agressif. Ces résultats mettent en lumière le fait que le genre peut être un facteur configurant du rapport de places entre les interactants indépendamment de leur statut professionnel: un homme peut occuper la position haute même si il a une fonction de subalterne; inversement, une femme occupera la position basse même si elle occupe un poste hiérarchique supérieur.

Néanmoins, nous avons eu à constater que la relation institutionnelle pouvait parfois être le théâtre de stratégies de contre-pouvoir ou de contre-offensive dont le but est de résister à la domination de la personne en position haute. En effet : « l'on observe très fréquemment de la part du dominé institutionnel la mise en œuvre de stratégies de résistance, de contre-offensives et de contre-pouvoirs, qui peuvent bien entendu échouer, ou réussir ». (Kerbrat-Orecchioni, 1987: 320)

En d'autres termes, le système de places ne se réduit pas aux données contextuelles, mais dépend aussi de « facteurs internes » liés à « la place subjective » des interactants

(Marc & Picard, 1989 :46), et à ce qui se passe tout au long de l'interaction.

Cette négociation fait appel à la politesse qui joue une fonction régulatrice des relations sociales et interpersonnelles au sein des interactions verbales.

### **La politesse linguistique :**

Envisager la relation professionnelle comme une relation d'influence, c'est admettre l'hypothèse d'un continuum entre les conduites de politesse à visée symboliques (c'est-à-dire envers les faces), et les conduites de politesse à visée praxéologiques, ce qui met en exergue le caractère contextuel et situationnel de la politesse linguistique. Ainsi, avons-nous tenté de montrer que dans le cadre des réunions de travail en entreprise, les enjeux professionnels ou opérationnels prenaient le dessus sur les enjeux des faces ou symboliques. Ce primat des enjeux opérationnels remet en question la vision « contractuelle<sup>139</sup>» de la politesse selon laquelle celle-ci représente l'adéquation aux normes imposées par le contrat conversationnel et que l'impolitesse est, automatiquement, définie en termes de violation ou transgression de ces lois.

En d'autres termes, les impératifs d'efficacité et d'opérationnalité des interactions professionnelles peuvent conduire à des transgressions aux règles de politesse par des comportements impolis. Il s'agit d'une impolitesse légitime, attendue, voir « stratégique » (Lakoff 1989) qui sous-tend, dans le cas des réunions, des visées opérationnelles : l'obtention d'informations et de compte-rendu de la part des participants.

Ce type d'impolitesse a été étudié dans le contexte des interactions au tribunal et des interactions thérapeutiques dans le milieu militaire (Culpeper 1996), etc. Ainsi, il apparaît que dans certaines situations professionnelles, la politesse doit être appréhendée comme un phénomène périphérique du discours dans la mesure où elle n'est pas orientée vers l'efficacité mais vers la gestion de la relation. Selon cette conception, la politesse, en tant que facteur esthétique perturbe « l'efficacité maximale de l'échange d'informations » (Grice, 1979 : 62)

---

<sup>139</sup> Cf. Fraser et Nolen 1981, Beebe 1995, etc.

A partir de cette conception praxéologique des conduites de politesse, un certain nombre d'actes généralement vu comme impolis, telles les ordres, les reproches, les questions plus ou moins insistantes, la critique, la mise en question du discours de l'autre, etc. sont rendus légitimes par le contrat des interactions institutionnelles<sup>140</sup>. Il s'agit dans ce cas, de ce que nous avons désigné comme de l'impolitesse « non marqué ».

En définitive, cette étude met en lumière le fait que le manque de politesse des hommes dans les réunions de travail devrait être interprété non pas comme une transgression à des règles de bienséances ou à de la goujaterie, mais comme le reflet des rapports asymétriques qui prévalent entre responsables et subordonnés et donc seulement comme l'expression de l'organisation prescrite et hiérarchique du travail.

#### **Le travail comme facteur configurant des différences linguistiques liées au genre :**

Dans le prolongement de ce qui vient d'être dit de la politesse, la relation au travail est une composante essentielle dans la différence entre les hommes et les femmes.

Plusieurs études font l'écho de ce point de vue et soulignent le fait que la hiérarchie entre les sexes trouve son origine dans un système social où la division sexuelle du travail joue un rôle central (Kergoat, 2001), ce qui revient à dire que le travail contribue à la construction de l'identité sexuelle.

A la question de savoir qui de l'organisation sociale ou professionnelle pèse le plus sur les relations hommes / femmes, on aurait tendance à penser que c'est la hiérarchie sociale qui va peser d'avantage. En effet, selon Bourdieu (1964), l'habitus social qui définit les lois sociales et guide les comportements des individus de sexes différents, agirait sur les perspectives scolaires de ces derniers et par extension donc sur leurs perspectives professionnelles. Ainsi selon cette théorie qui se nourrit de la thèse de l'idéologie dominante<sup>141</sup>, nous sommes en droit de déduire que l'entreprise (tout comme l'école), contribuerait à légitimer et à reproduire les inégalités entre hommes et femmes.

---

<sup>140</sup> Bien entendu, la légitimation de l'impolitesse n'implique pas forcément une neutralisation de ses effets (cette neutralisation ne s'effectue que dans certains cas bien précis...).

<sup>141</sup> Baudelot & Establet, 1992 ; Bourdieu, 1994

Néanmoins, cette vision Durkheimienne déterministe des sociétés humaines selon laquelle les comportements, les mentalités des individus sont déterminés par leur place dans la société, est pourtant remise en cause car elle n'explique pas les cas individuels d'émancipation (ou de réussite) en rupture avec le schéma 'classique' de reproduction des inégalités sociales et sexuelles.

Dans une société en mutation et à cheval entre tradition et modernité comme c'est le cas de la société Algérienne, cette idée de 'marge de manœuvre' et de latitude des individus à bousculer voir à remettre en question les représentations sociales et par extension les pratiques langagières, nous semble particulièrement pertinente et mériterait d'être approfondie dans le cadre de recherches ultérieures.

## BIBLIOGRAPHIE

- AUSTIN J.L.** (1962), *Quand dire c'est faire*, Paris, Seuil.
- BANGE, P.** (1992), *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, Paris, Hatier Didier.
- BAYLON, C.** (1991), *Sociolinguistique, société, langue et discours*, Nathan université.
- BENMOUSSA, S. & REHIOUI, Z.** (1981) : « Analyse d'échanges verbaux en milieu d'origine-Algérie » in, Louise Dabene (Dir), *Langues et migrations*, Grenoble, Publication de l'Université des langues et des lettres de Grenoble, pp.99-152.
- BOURDIEU, P.** (1974). *Sociologie de l'Algérie*, Que sais-je ? n° 802, P.U.F.
- BOURDIEU, P.** (1998). *La domination masculine*. Paris : Le Seuil
- BROWN, P. et LEVINSON, S.** (1987), *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cup.
- CHARAUDEAU, P.** (1984), *Aspects du discours radiophonique*, collection « langages, discours et sociétés » n°1.
- CHERRAD-BENCHERA, Y.** (1987), « La réalité algérienne, Comment les problèmes linguistiques sont vécus par les algériennes », *langue et société*, n°41.
- CHERRAD-BENCHERA, Y.** (1989), « Les algériennes et leurs rapport avec les langues », *Lingas*, n°26.
- COATES, J.** (1989), *Gossip revisited: Language in all female groups*. In J.COATES and D. CAMERON (eds) *Women in their speech communities*, London: Longman, pp, 94-121.
- COSNIER, J, GELAS, N, KERBRAT –ORECCHIONI.C,** (eds) (1983), *Décrire la conversation*, PUL.
- DEKKAK, M.** (1989), *Etude d'un Paramètre Sociolinguiste: Le Sexlect*. Unpublished Ph.D Thesis. University of Aberdeen.
- DJEBAR, A.** (1999) « *Ces voix qui m'assiègent: En marge de ma francophonie* », Éd. Albin Michel, Paris.
- FISHMAN, P.** (1977), *Interactional shitwork*. *Heresies*, 1, 99–101.
- FISHMAN, P.** (1980), *Conversational insecurity*, in Howard Giles, W.Peter ROBINSON and Philip M.

**GARFINKEL, H.** (1967), *Studies in ethnomethodology*, Englewood Cliffs (N.J.), Prentice-Hall.

**GHANEM-CHENTLI, C.** (2010), *Analyse de discours : l'opposition masculin /féminin à travers une émission radiophonique d'Alger chaine trois. Le cas de l'alternance codique.* Mémoire de Magister D/dir. De DERRADJI Y. Université MENTOURI, Constantine.

**GOFFMAN, E.** (1973), *La Mise en scène de la vie quotidienne*, 2t, Paris, Minuit.

**GOFFMAN, E.** (1974), *Les Rites d'interaction*, Paris, Minuit.

**GOFFMAN, E.** (1988), *Les moments et leurs hommes*, Paris. Le Seuil/ Edition de Minuit.

**GRECO, L.** (2012), *La face cachée du genre. Langage et pouvoir des normes.* (Sous la direction de Natacha Chetcuti et Luca Greco) [avec la postface de Judith Butler], Paris, Presses de la Sorbonne Nouvelle.

**GRECO, L.** (2014), *Les recherches linguistiques sur le genre : bilan et perspectives.* In *Langage et Société* (dir. Luca Greco), n° 154.

**GRECO, L.** (2014), *Identités-en-interaction* (sous la direction de Luca Greco, Lorenza Mondada et Patrick Renaud), Limoge, Lambert Lucas

**GRECO, L.** (2014), *Les recherches linguistiques sur le genre : un état de l'art critique.* In *Langage et Société*, 149, pp. 11-29

**GUMPERZ, J.** (1882), *Discourse Strategies*, New York: Academic press.

**GUMPERZ, J.** (éd.) (1882), *Language and Social Identity*, Cambridge, University Press.

**GUMPERZ, J.** (1989), *Sociolinguistique interactionnelle : une approche interprétative*, Paris, L'Harmattan.

**GUMPERZ, J.** (1989) b, *Engager la conversation : Introduction à la sociolinguistique interactionnelle*, Paris, Minuit.

**HOLMES, J.** (1982), *The functions of tag questions.* *English Language Research Journal* 3:40-65

**HOLMES, J.** (1992), *Women's talk in public contexts.* *Discourse and Society*, 3, 131–150.

**HOLMES, J.** (1995), *Women, men and politeness*, New York, Longman.

**HOLMES, J.** (2006), [Gendered Talk at Work - Constructing Gender Identity Through Workplace Discourse](#), Blackwell Publishing.

**HERITER, F.** (1996). *Masculin/Féminin. La pensée de la différence*, Edition Odile Jacob.

**HOUDEBINE-GRAVAUD, A-M.** (2002) :L’imaginaire linguistique, Paris, L’HARMATTAN.

**IRIGARAY, L.** (1990), Sexes et genres à travers les langues : Elements de Communication sexuée, Paris Grasset.

**KEBIR, N.** (1989), Le parler des femmes en Algérie, Thèse de doctorat d’Etat, Université de Paris V.

**KERBRAT-ORECCHIONI, C.** (1980), L’énonciation, de la subjectivité dans le langage, A. Colin.

**KERBRAT-ORECCHIONI, C.** (1986), L’implicite , Paris, Armand Colin.

**KERBRAT-ORECCHIONI, C.** (1990/1992/1994) Les interactions verbales, 3 tomes, A. Colin.

**KERBRAT-ORECCHIONI, C.** (1996), La conversation, Paris, Mémo Seuil.

**KERBRAT-ORECCHIONI, C.** (2001), Les actes de langage dans le discours: théorie et fonctionnement, Paris, Nathan.

**KOTTHOFF, H.** (1993), Disagreement and Concession in Disputes: on the context sensitivity of preference structures. In: Language in Society, 22, 193-216.

**LABOV, W.** (1978), Le Parler ordinaire, Paris, Minuit

**LAKOFF, R.** (1975). Language and women’s place. New York: Harper and Row.

**LACOSTE-DUJARDIN, C.** (1977). “*Dialogue de femmes en ethnologie*” . Paris - F. Maspero, 118 p.

**LACOSTE-DUJARDIN, C.** (1989). « De la vocation maternelle au célibat prolongé. Mères et filles dans les familles de l’immigration, maghrébine », pp.97-106, in *Yahyaoui A. : Identité, culture et situation de crise*

**LACOSTE-DUJARDIN, C.** (1990). “Des femmes à la conquête d’espace”, pp. 119-139, in-. Grenoble : La pensée sauvage. *Espaces maghrébins, pratiques et enjeux. Actes du colloque de Taghit, 23-26 novembre 1987*

**LACOSTE-DUJARDIN, C.** (2007), La vaillance des femmes : les relations entre femmes et hommes berbères de Kabylie, Paris : La Découverte.

**MONDADA, L.** (2006), (éd.) Interactions en situations de travail. No special de la Revue Francaise de Linguistique Appliquée, XI-2, décembre.

**MOESCHLER, J.** (1985), *Argumentation et conversation : éléments pour une analyse pragmatique du discours*, Paris, LAL, Hatier, CREDIF.

**MOESCHLER, J.** (1996), *Théorie pragmatique et pragmatique conversationnelle*, Paris, Colin.

**MORSLY, D.** (1989), « Espace de paroles : pratiques et enjeux », in *Espaces Maghrébin : Pratiques et enjeux. Actes du colloque de Taghit, 23-26 Novembre 1987*, Ed. ENAG./URASC .pp145-146

**MORSLY, D.** (1995), *L'alternance des codes dans la conversation des locuteurs algérien*, in véronique, D., Vion, R .(éds), *Des savoirs communicationnels*, Public .Université Provence, PP. 19-29

**MORSLY, D.** (1998) : « Femmes algériennes et insécurité linguistique », in SINGY P (dir.), *Les femmes et la langue : l'insécurité linguistique en question. Science des Discours*, Ed : Delachaux et Niestlé. Paris. Pp75-97.

**MORSLY, D.** (2002), *Langage au féminin*, Kahina. 96

**MOSEN-FINAN, KH. (dir.)**, (2008), *L'image de la femme au Maghreb*, Ed : Actes Sud/MMSH/Barzakh.

**SACKS, H. et SCHEGLOFF, E, A .et JEFFERSON G.** (1974), *A simplest sytematics for the organisation of turn-talking conversation*. *Language* 50, p. 696-735.

**MOUFFOK G.** (2008) « Les femmes algériennes dans la presse écrite »In, Khadija. Mohsen-Finan, *L'image de la femme au Maghreb*. Ed : Actes Sud/MMSH/Barzakh. PP 71-98

**HART, D.** (1979). « *Les institutions des Aït Morhad et des Aït Hadidou (mariage, divorce, héritage)* », Tisuraf, n°4-5, p.45-57.

**SACKS, H.** (1992 [1964-72]), *Lectures on Conversation* (2 vols), (edited by Gail Jefferson, with an introduction of Emanuel A. Schegloff), Oxford, Blackwell.

**SACKS,H. & SCHEGLOFF,E.** (1979), “Two preferences in the Organization of Reference to Persons in Conversation and their Interaction”, in Psathas G. (ed.) *Everyday Language, Studies in Ethnomethodology*, New York, Irvington, 15-21.

**SCHEGLOFF, E. A.** (1968), “Sequencing in conversational openings”, *American Anthropologist*, 70, 1075-1095.

**SCHEGLOFF, E. A.** (1979), “Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings”, in Psathas G.

**SCHEGLOFF, E. A.** (1986), *The Routine as Achievement*. *Human Studies* 9: 111–51. (ed.) *Everyday Language. Studies in Ethnomethodology*, New York, Irvington, 23-71.



**SCHEGLOFF, E. A.** (1991), "Reflections on Talk and Social Structure", in Boden D. & Zimmerman D. (eds), *Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*, Cambridge, Polity Press, 44-70.

**SEARLE, J. R.** (1982) a, *Les actes de langage*, Paris, Hermann.

**SEARLE, J. R.** (1982) b, *Sens et expressions*, Paris, Minuit.

**SINGY P.** (Dr.) (1998), *Les femmes et la langue : l'insécurité linguistique en question*, collection Sciences des discours, Paris, Delachaux et Nestlé.

**TRUDGILL P.** (1972), *Sex, Covert Prestige and Linguistic Change in the Urban British English of Norwich*, *Language in Society* 1

**TRAVERSO, V.** (1996), *La conversation familière*, Lyon, PUL.

**TRAVERSO, V.** (éd.), (1999), *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, Lyon, PUL.

**TRAVERSO, V.** (1999), *L'analyse des conversations*, Paris, Nathan, (coll. 128).

**TRAVERSO, V.** (2001) b, *Interactions ordinaires dans les petits commerces : éléments pour une comparaison interculturelle*, *Langage et société* 95, Minuit, Paris, 5-31.

**TRUDGILL, P.** (1972), *Sex, Covert Prestige and Linguistic Change in the Urban British English of Norwich*, *Language in Society*.

**VION, R.** (1992), *La communication verbale*, Paris Hachette université.

Vion R., 2000, *La Communication verbale. Analyse des interactions*, Paris : Hachette

**YAGUELLO, M.** (1982), *Les Mots et les Femmes*, Paris : Payot.

**YAGUELLO, M.** (1978), *Les mots et les femmes : Essai d'approche sociolinguistique de la condition féminine*, Paris, Payot.

**VERMEREN, P.** (2008), « Les femmes diplômées au Maghreb et leur image dans la société », In, KHADJIJA. Mohsen-Finan, *L'image de la femme au Maghreb*. Ed : Actes Sud/MMSH/Barzakh. PP 71-98

**WEST, C.** (1990), Not just 'doctor' orders: directive response sequences in patients' visits to women and men physicians. *Discourse and Society* 1, 1:85-112.

**WEST, C. and ZIMMERMAN, D.** (1987), Doing gender. *Gender and Society*, 1, 125-151.

**WEST, C.** (1995), Women's Competence in conversation. *Discourse & Society* 6:107-131

**ZIMMERMAN, D.H. et WEST, C.**(1975), Sex roles, interruptions and silences in conversation, in Thorne, B. et Henley, N.(eds), *Language and Sex*, Rowley, mass: Newbury House.

**ZIMMERMAN, D.H. et WEST, C.**(1987), *Doing Gender*. *Gender and Society* 1,2: 125-51.

**ZIMMERMAN D.H.** (1999), *Identity, Context and Interaction*", in Antaki C. & Widdicombe S. (eds), *Identities in Talk*, London, Sage, 87-106.

## Liste des abréviations

ADI: Analyse du discours-en-interaction

AL : Acte de langage

B-L: Brown et Levinson

DIR: Direction

FFA: Face Flattering Act

FTA: Face Threatening Act

L1: Locuteur principal

L2: Locuteur secondaire

NP : Nom personnel

MNT : Maintenance

PROD: Production

RH : Ressources humaines

## Liste des schémas

**Schéma 1:** Le modèle hiérarchique à cinq rangs de Kerbrat-Orecchioni (1990 : 213).

**Schéma 2:** Représentation de la composition de l'identité personnelle en identité individuelle, professionnelle et sociale.

**Schéma 3:** Représentation des relations formelles vs informelles dans les réunions de travail.

**Schéma 4:** Représentation de la communication orale en entreprise

**Schéma 5 :** Organigramme de l'entreprise ou nous avons effectué notre recherche.

**Schéma 6 :** Les différentes étapes de constitution et d'analyse d'un corpus orale (Traverso, 2002)

**Schéma 7 :** Modèle trilocal pour l'analyse des interactions multipartites.

**Schéma 8** : Classification des actes de la demande proposée par Kerbrat-Orecchioni (2009 : 84)

**Schéma 9** : La valeur taxémique de l'acte de la requête

**Schéma 10** : Représentation de l'axe de la distance sociale en équation avec le niveau de formalité de la situation de communication.

**Schéma 11** : La requête indirecte « insinuative » comme procédé de politesse linguistique.

## Liste des tableaux

**Tableau 1** : les procédés linguistiques de la politesse de Kerbrat-Orecchioni (1996)

**Tableau 2** : Informations sur les réunions de notre corpus.

**Tableau 3** : Répartition du rôle d'animateur entre les participants hommes et femmes.

## Convention de transcription

« M » désigne un locuteur de sexe masculin

« F » désigne un locuteur de sexe féminin

[ : Désigne interruption et chevauchement.

(.) Pause dans le tour d'un locuteur inférieur à une seconde

(Silence) les pauses entre les prises de parole de deux locuteurs successifs

// Pause moyenne

/// Pause longue

/ Intonation légèrement montante

↑ Intonation fortement montante

Intonation légèrement descendante

↓ Intonation fortement descendante

: Allongement d'un son

::::: Un allongement très important

(Rire) : les caractéristiques vocales sont notées en petites capitales entre parenthèses au début de l'extrait leur fin est indiquée par le signe +

(il se retourne) : les gestes et les actions sont notés entre parenthèses en italique.

(sp) un soupir (rire)

## Tableau de l'alphabet phonétique international

ك	<b>K</b>
ف	<b>f</b>
ظ	<b>ʕ</b>
ت	<b>t</b>
ظ	<b>ɖ</b>
ه	<b>h</b>
ء	<b>ʔ</b>
س	<b>s</b>
س	<b>ʃ</b>
ب	<b>b</b>
م	<b>ɟ</b>
م	<b>m</b>
د	<b>d</b>
خ	<b>x</b>
ن	<b>n</b>
ق	<b>q</b>
ح	<b>ɸ</b>
ر	<b>r</b>
ط	<b>ʈ</b>
ث	<b>θ</b>
ل	<b>l</b>
د	<b>ɖ</b>

ز	z
و	w
ج	ʒ
غ	ɣ
ي	j