

II. LE CORPUS : NATURE ET PROBLEMES DE SAISIE

par Denis APOTHELOZ*, Claudine CARLUER**,
Patricia CICILLE**, Denis MIEVILLE*, Pierre VERGES***

Le choix d'un corpus de données est particulièrement difficile car il détermine assez largement les résultats que l'on veut atteindre. Dans notre cas, la volonté d'articuler des hypothèses théoriques de différents niveaux, les contraintes méthodologiques des différentes approches ne vont pas dans le sens d'une simplification. Aussi avons-nous consacré beaucoup de temps et d'énergie à mettre sur pied un questionnement qui reste bien problématique.

Nous voulions obtenir des représentations sociales argumentées ; l'entretien semi-directif s'imposait alors. Mais nous voulions aussi obtenir des données sur les fondements cognitifs de ces représentations ; un questionnaire spécialisé devait avoir sa place. Enfin, la situation des sujets enquêtés vis-à-vis des nouvelles technologies n'était pas neutre ; il nous fallait donc constituer des groupes concernés par ce phénomène à différents titres : OS, ouvriers professionnels, employés. Ceci nous a conduits à constituer un corpus d'entretiens auprès des salariés concernés par les mutations techniques. Pourquoi un entretien ? A la fois pour des raisons de méthodes et de théories, mais aussi parce que nous avons, ces dernières

* C.D.R.S.

** IRPEACS

*** CACES

années, exploré les uns et les autres des textes écrits - articles dans des journaux d'entreprises, dans des quotidiens, textes de politiciens, de chercheurs en sciences humaines - et nous désirions valider nos résultats sur des textes moins construits : des entretiens oraux. Dans quelle mesure des discours partant d'une quotidienneté sont argumentés, comment y fonctionne l'idéologie pratique, quelle place peut y prendre le discours économique ?

1. LES LIEUX DE L'ENQUETE

Nous avons essayé de nous servir de la richesse géographique de notre équipe pour contraster très fortement les groupes enquêtés. Aussi avons-nous opté pour une comparaison internationale Suisse-France portant sur le milieu ouvrier et sur une comparaison ouvriers/employés à l'intérieur d'un même pays. A partir de là, nous avons cherché des entreprises moyennes et les difficultés de cette quête nous ont conduits à travailler dans une entreprise de montres : "L...", en Suisse (20 entretiens), une entreprise de fabrication mécanique : "P...", en Savoie (11 entretiens) et une banque : "C...", dans l'Ain (25 entretiens).

L'entreprise L. est fortement touchée par les mutations tant techniques que financières : passage de la montre mécanique à la montre à quartz, informatisation, de la gestion de production, restructuration industrielle. L'aristocratie ouvrière professionnelle qui était passée par les écoles horlogères se retrouve déqualifiée ou marginalisée.

L'entreprise P. voit aussi une évolution de ses produits passage de l'aluminium au plastique - mais encore une évolution des chaînes de montage qui passe de la rigidité rectiligne à une autonomie relative de l'équipe de montage. Les ouvriers spécialisés à la chaîne devraient ici logiquement acquérir une certaine qualification... mais encore... Dans ces deux entreprises, les machines à comman-

des numériques ont profondément modifié les ateliers d'usinage.

La banque C. vit à l'ère de l'informatique. Elle a connu les ateliers de saisie, et maintenant elle est équipée de terminaux aux guichets et de machines à billets ; on parle déjà de la monnaie électronique. Les employés de saisie sont devenus secrétaires ou commis, les personnes aux guichets voient leur travail évoluer fortement, les embauches se sont presque arrêtées : l'informatique n'est pas sans conséquence.

Les mutations technologiques n'ont pas les mêmes conséquences dans chaque entreprise du point de vue du travail et des qualifications requises, mais on peut penser que les conséquences sont comparables relativement à l'emploi, aux produits et aux investissements. Comment ce rapport différentiel crée des représentations bien spécifiques ? L'intérêt de notre échantillon repose sur cette diversité raisonnée.

2. LES QUESTIONS DE L'ENTRETIEN

Notre premier objectif était d'obtenir un discours argumenté sur le rapport entre nouvelles technologies et emploi. Il est évident que ce rapport ne pouvait être posé tel quel à des ouvriers et employés car même les économistes distingués s'y perdent. D'un autre côté, nous poursuivions un objectif méthodologique, celui du rapport entre organisation cognitive et expression discursive à propos d'une même représentation. Pour cet ensemble de raisons, nous avons opté pour une procédure de questionnement composite faisant appel à trois types de questions :

- des questions sur le champ sémantique d'un mot ou plus exactement le domaine d'évocation, d'attribution d'un syntagme (questions 3 et 4) ;
- des questions sur les associations que le sujet établit entre des notions qui lui sont proposées (questions 5 et 6) ;

- des questions ouvertes permettant la construction dialogale d'un discours argumenté (questions 1 et 2).

Ces trois types de questions renvoient à nos hypothèses sur le fonctionnement cognitif des représentations sociales (1).

2.1. Celles-ci sont à un premier niveau un processus de sélection d'éléments significatifs et d'éléments négligés. Par cette opération, le sujet définit les différentes facettes de sa représentation d'un objet donné. On cherche à atteindre ce premier niveau par un questionnaire d'évocation libre : à quoi vous fait penser tel mot ? Nous obtenons alors une liste de termes, syntagmes, phrases nous informant sur les éléments pertinents de la représentation de ce mot. Cette information peut-elle être rapportée au discours que tient le sujet à propos du même mot à l'occasion de nos premières questions ouvertes ? La réponse positive passe par une articulation conceptuelle entre la liste de ces éléments et la notion de "faisceau d'objets" (2) dans le discours tenu par le même sujet à propos du même mot. La théorie cognitive que nous prenons en charge postule cette articulation cognitif/discursif ; il convenait ici de se donner les moyens de la vérifier.

C'est ainsi que nous avons demandé aux enquêtés à quoi leur faisait penser le mot TRAVAIL ainsi que le mot NOUVELLES TECHNIQUES parce que ces termes étaient au coeur du discours que nous leur demandions à la première question "LES NOUVELLES TECHNIQUES récemment introduites dans votre entreprise ont-elles changé LE TRAVAIL ?". Ce type de questionnement d'évocation est pour nous assez classique, nous l'avons posé à des milliers de jeunes et d'adultes depuis dix ans. Son intérêt est toutefois renouvelé dans la présente enquête, puisque cette dernière nous permet d'en confronter les résultats avec des productions discursives libres portant sur les mêmes objets.

2.2. A un second niveau, la représentation est un système d'association formant schéma.

Dans sa réponse, le sujet organise un ensemble de termes et par là même leur donne un contexte permettant l'appréhension d'un réseau de significations. Ce réseau met en évidence des zones plus ou moins denses de termes, zones plus ou moins séparées les unes des autres ; on peut alors parler de noyaux, d'éléments périphériques, de points d'articulation. Comme nous demandons au sujet d'effectuer une opération un peu abstraite (faire des relations dans Q5, faire des groupements dans Q6) portant sur des termes ayant une forte connotation notionnelle, nous avons cherché à obtenir des informations sur la manière dont le sujet organise sa vision, son interprétation de la réalité économique. Ce type de questionnement a déjà été expérimenté par écrit sur d'importantes populations, la nouveauté réside ici dans ce que la passation est orale, ce qui permet au sujet d'explicitier les relations qu'il a construites.

La représentation est alors un réseau pouvant être mis en oeuvre pour produire une argumentation. Telle est notre hypothèse. Sa vérification passe par la mise en rapport de ce réseau et de la schématisation, fruit de l'analyse argumentative des deux premières questions. Cette connexion n'est bien sûr pas sans problèmes pratiques (les termes ne sont pas obligatoirement les mêmes car d'un côté, ils sont imposés par la question, de l'autre ils viennent dans le fil du discours) ni sans problèmes théoriques comme dans le cas de l'évocation.

2.3. A un dernier niveau, la représentation n'est plus organisation cognitive, mais discours argumenté

La construction d'un discours peut être interprétée comme la mise en oeuvre d'une représentation sous-jacente. Mais il faut aussitôt ajouter que dans le même temps, elle se construit. En effet, la présence d'un partenaire (dialogue) imposant précision ou justification ou la supposition de

cette présence (monologue dialogique) conduisent le sujet à un retour sur lui-même, sur sa représentation, ce processus étant simultané à l'élaboration du discours. Ainsi, il opère d'une part une transformation du réseau synchronique en un système se développant linéairement dans le temps et, d'autre part, il construit dans une situation donnée une représentation qui lui paraît adaptée et pertinente. La situation d'entretien dans laquelle nous avons plongé le sujet, la forme de la question que nous lui avons posée conditionnent fortement ce qu'il va dire. On pourrait établir une comparaison avec la résolution d'un problème mathématique. Il y a bien un ensemble de théorèmes connus du sujet, encore faut-il en faire l'agencement pour produire une démonstration. Si dans un domaine aussi formel l'aspect constructif du discours et son irréductibilité à une connaissance préalable sont évidentes, à plus forte raison, il en sera de même pour un discours argumentatif relativement à une organisation cognitive préalable.

On ne peut pas ici supposer connue du chercheur cette organisation cognitive, on peut seulement enregistrer une réalisation particulière (une schématisation), et tenter de l'éclairer par les informations relatives aux autres questions. Il n'est donc pas possible de parler de la connaissance d'un préconstruit culturel, lieu des discours possibles, mais seulement de postuler son existence pour fonder une recherche des lieux de détermination du discours. Là s'arrête la problématique cognitiviste et là commencent les hypothèses sociologiques. Ces dernières tentent de montrer le fonctionnement social de ces préconstruits dans le discours circulant de la société et dans les matériaux culturels d'interprétation de la pratique sociale des sujets (cf. article IV ci-après).

3. LES PROBLEMES POSES PAR LE QUESTIONNEMENT

Nous avons jusque-là présenté les soucis théoriques et les difficultés que nous avons tenté de résoudre en associant trois types de questionnement. Il convient maintenant de revenir sur les problèmes méthodologiques propres à chaque question : traitement de l'oral, transcription et codage, graphe et discursivité.

3.1. L'oral et le paraphrasage des questions Q1 et Q2

Le libellé de ces deux questions est le suivant :

Q1 : "Les nouvelles techniques, récemment introduites dans votre entreprise, ont-elles changé le travail ? Pouvez-vous m'en parler ?"

Q2 : "Comment imaginez-vous que le développement de ces nouvelles techniques va modifier l'avenir économique des entreprises ?".

Le discours que nous avons recueilli après ces questions était enregistré au magnétophone. La transcription par écrit se devait de garder le maximum d'information. Nous avons donc mis au point un code de transcription (cf. annexe) assez simple mais suffisant pour traduire les mouvements de la pensée du locuteur. Les textes produits servent alors de référence pour tous les traitements que nous allons ensuite utiliser. Or, même dans cet état, les discours ne sont pas sans nous poser problème. D'une part, certains traitements linguistiques demandent un minimum de paraphrasage pour que les algorithmes puissent fonctionner, d'autre part la forme orale a des particularités dont l'analyse argumentative doit tenir compte. Nous allons nous expliquer sur ces deux points.

3.1.1. Le paraphrasage

La situation de communication étant celle d'un échange oral, nous avons été conduits à prendre deux décisions relatives aux discours transcrits :

a) Détermination de la PREMIERE SEQUENCE SIGNIFICATIVE pour chaque discours. Il s'agit de la première unité discursive qui, d'une part, constitue à elle seule une réponse à la question et possède ainsi une continuité thématique et, d'autre part, n'est pas modifiée de manière essentielle par une intervention de l'enquêteur. La nécessité de comparer des "textes" possédant entre eux une certaine homogénéité "naturelle" a motivé ce découpage.

. Exemple 1 : Modification thématique :

Locuteur 304.2.

Thème 1 : mise en place et qualités du nouveau matériel

Thème 2 : rôle des comités d'entreprise, des représentants du personnel, du syndicat.

La première séquence significative s'arrête à la fin du thème 1.

. Exemple 2 : Intervention de l'enquêteur :

Locuteur 105.1.

En réponse à la question 1, le locuteur développe un discours explicatif relatif à l'absence de modification apportée à son travail par l'introduction de nouvelles techniques :

"Les nouvelles techniques n'ont pas modifié mon travail parce que j'ai toujours fait ça.

.....

Je ne peux pas dire que j'ai vraiment eu de choses à réapprendre parce que j'ai toujours travaillé sur ça." Ce discours est homogène et, d'une certaine manière, clos. Il est cependant poursuivi, et ceci à la suite d'une intervention de l'enquêteur :

"Avec quel système travaillez-vous ?"

La première séquence significative consiste en tout ce qui

précède cette intervention. En effet, tout laisse supposer que le locuteur ne serait pas entré en matière de manière spontanée sur la description du système particulier avec lequel il travaille.

b) PARAPHRASAGE DES TRANSCRIPTIONS. Il s'agit de modifier les transcriptions de manière à offrir des textes possédant une structure syntaxique se rapprochant de celle de l'écrit. Cette opération est motivée par le fait que l'une d'entre nous effectue une analyse des raisonnements sur la base de critères syntaxiques qui fonctionnent pour l'écrit.

Exemples de modifications apportées :

1) SUPPRESSION DES REPETITIONS qui ne possèdent qu'une fonction propre aux discours oraux (soutien de la continuité et de la fluidité du discours, hésitations, etc.).

Exemple : locuteur 304.2.

"On a l'impression, on a l'impression chez nous" := on a l'impression chez nous.

2) SUPPRESSION DES INTERJECTIONS qui possèdent une fonction phatique ou marquent l'hésitation.

Exemple : locuteur 304.2.

"On a l'impression chez nous HEIN, que... EUH on n'est pas au point" := on a l'impression chez nous qu'on n'est pas au point.

3) RETABLISSEMENT DE CERTAINES ELLIPSES ET DE CERTAINES ANAPHORES, par des informations qui, tout en n'étant "pas dites", peuvent être inférées à partir de la situation de communication ou du contexte.

Exemple : locuteur 301.2.

"ça n'a pas tellement (CHANGE)"

"je ne pourrais pas bien (Y REPONDRE)"

Exemple : locuteur 306.2.

"Je pense que (ça /LES NOUVELLES TECHNIQUES/) suppriment pas mal d'emplois"

4) RESTRUCTURATION D'ENONCES

Exemple : locuteur 309.2.

"Je trouve que... si pour en , enfin pour... pour l'économie, je sais, je sais pas trop, mais comment dire ? on sent quand même que, oui qu'on avancé dans le, dans le, dans le progrès"

Quant à l'économie, je ne sais pas trop, mais on sent quand même qu'on avancé vers le progrès.

5) REMANIEMENT DE LA STRUCTURE PHRASTIQUE.

Enfin, le découpage propositionnel et phrastique, établi sur la base des critères de "reprise du souffle" et de "baisse de ton" (cf. annexe), a plusieurs fois été remanié. Ceci d'une part pour éviter les phrases trop longues, qui sont difficilement traitables syntaxiquement, d'autre part pour des raisons propres aux algorithmes de description mentionnés au chapitre III, lesquels travaillent essentiellement sur des structures propositionnelles".

3.1.2. L'oral

Les sujets interviewés étaient placés dans une situation de communication qui n'est pas allée sans leur poser quelques difficultés. D'une part, en effet, il s'agissait, comme d'ailleurs dans toute enquête de ce type, d'une situation fortement codée dans laquelle le caractère asymétrique de la communication (asymétrie dans les attentes respectives, la connaissance des attentes de l'autre, la prise des initiatives, etc.) était fortement ressenti par les interlocuteurs et influençait très sensiblement leurs productions,

tant au plan des contenus élaborés et des sujets abordés qu'à celui de la mise en forme linguistique (stratégies exploratoires, phénomènes d'hypercorrection, etc.). D'autre part, la nature même des questions les incitait à produire un discours relativement développé et argumenté, et ceci sur un sujet non nécessairement familier, autrement dit à entrer dans des types de conduites discursives dont la maîtrise est difficile. F. François a décrit plusieurs caractéristiques des discours qu'il qualifie d'"élaborés". Parmi celles-ci, nous relèverons que ce type de discours suppose la faculté d'entrer dans une conduite monologique, conduite dans laquelle la planification joue un rôle important, et où les catégories organisatrices du discours sont produites par le sujet lui-même, et non laissées au hasard des interventions de l'interlocuteur ; mais encore : la faculté d'insérer, au sein même du monologue, des structures dialogiques : prise en compte des points de vue d'autrui, anticipation d'objections éventuelles, etc. (FRANCOIS, 1982a : 43-44).

En bref, une production discursive un tant soit peu élaborée est impossible sans une gestion complexe à la fois, d'une part, de la relation à l'interlocuteur et à autrui (dialogisme, inter-discours), d'autre part de la relation à son propre message (marques de structuration, modélisations, attitudes propositionnelles) (3).

Il a été beaucoup écrit sur les différences entre l'écrit et l'oral, et il n'est pas question ici de revenir de façon détaillée sur ce sujet, et encore moins de proposer une théorie ou une "grammaire" de l'oral. Nous nous bornerons à l'exposé d'un principe très général dont l'explication - nous le verrons - est à chercher dans la situation même de l'échange oral, après quoi nous énumérerons quelques-unes des particularités qui nous ont le plus frappés dans notre corpus. Une précision encore - et elle est importante : nous nous sommes intéressés essentiellement à des

faits de pensée, et non à des faits de langue au sens strict. Les propos qui suivent reflètent ce choix, de sorte qu'on ne trouvera rien ici concernant la phonologie, la prosodie ou la morphosyntaxe, domaines qui constituent ordinairement le champ de prédilection des études de l'oral.

Un principe

L'une des caractéristiques les plus frappantes et les plus génériques du discours oral réside dans ce que nous pourrions appeler la VERSATILITE DU SUJET. Nous entendons par sujet, l'instance cognitivo-énonciative déterminée à la fois par ce point référentiel que constitue le *ego hic et nunc* de l'énonciation, et par l'individualité du sujet, siège d'opinions, de certitudes, etc. Ainsi définie, cette caractéristique de l'oral paraît ressortir davantage au cognitif qu'au linguistique proprement dit - ce qui ne signifie pas qu'elle n'ait pas des conséquences nombreuses et importantes au plan de la langue. C'est précisément par certaines de ces conséquences que nous allons tenter d'illustrer ce principe.

"Si je prends, disons, une dizaine d'années en arrière, où vous aviez encore..., pour nous, en fait, où on avait un..., on travaille normalement sur des établis, sur une table à peu près où on nous introduit des postes mécanisés, déjà là vous avez un changement qui se fait" (108.1).

Le passage de l'imparfait au présent indique que le point de référence temporel, d'abord confondu avec le temps de l'énonciation, est soudain déplacé dans le passé. Ainsi actualisé, le passé reprend vie devant les interlocuteurs. La versatilité du sujet concerne donc ici le repérage spatio-temporel.

"Ben forcément que le patron ou l'entreprise va certainement, heu, faire des bénéfiques aussi plus grands- enfin, plus grands, faut voir, faudrait mettre en rapport ce que vaut le robot et ce que vaut l'homme en différence" (108.2).

Le sujet-locuteur modifie son attitude (de la certitude au doute) vis-à-vis de l'opinion qu'il exprime au moment même où il l'exprime. C'est donc en tant qu'instance cognitive que le sujet se montre ici versatile. Il en va de même dans l'exemple suivant :

"Enfin moi, je pourrais parler que du traitement de texte, principalement, puisque je travaille là-dessus" (313.1).

D'abord non nuancée, l'assertion est ensuite modalisée par l'adverbe "principalement".

Dans le même ordre d'idée, on peut signaler la propension du discours oral à juxtaposer des contenus opposés pour exprimer la nuance, ceci tout particulièrement dans le cas des verbes d'attitudes propositionnelles et des modalisations (4). A l'oral, "les gens auront de la peine à s'adapter, je sais pas" est équivalent à "je suppose que les gens auront peut-être de la peine à s'adapter".

Cette versatilité du sujet n'est pas à strictement parler propre à l'oral. On la trouve parfois dans les textes rédigés hâtivement, et elle est systématique dans les textes d'enfants. Il est clair que la stabilité du sujet peut être un facteur non négligeable de cohérence.

Nous ne nous étendrons pas plus longuement sur ce principe. Comme on a pu s'en rendre compte, il permet d'expliquer beaucoup des particularités de l'oral.

Il convient encore de préciser que les phénomènes dont il rend compte sont d'abord d'ordre cognitif. Ils ont leur cause dans le fait que dans la grande majorité des situations où est produit du discours oral, l'élaboration du dis-

cours est simultanée à celle de la pensée ; d'autre part, il est évident que la présence physique de l'interlocuteur ne peut qu'accentuer ce phénomène (mimiques exprimant le doute, la désapprobation, etc.). C'est que le sujet-locuteur SE construit en même temps qu'il construit devant et pour son interlocuteur.

Quelques autres particularités de l'oral

a) Certains mots peuvent avoir à l'oral un sens totalement différent de celui qu'ils ont à l'écrit, ce qui peut poser des pièges dès lors que l'analyse et l'interprétation se font sur des transcriptions. Ces variations de sens sont tout particulièrement fréquentes pour les catégories des CONJONCTIONS et des ADVERBES. Par ailleurs, il faut préciser qu'elles peuvent être le fait de parlars régionaux. En voici quelques exemples :

- "Toujours" qui signifie ENCORE MAINTENANT :

"il fallait saisir (5) très rapidement. Alors très vite on était dépersonnalisé complètement, on était devenu..., enfin, y en a TOUJOURS qui font ce travail, hein" (312.1).

- "Seulement" qui signifie le contraste, l'opposition, et qui peut en conséquence renforcer un "mais". Cet usage existe aussi à l'écrit. Toutefois, à l'oral, "mais" utilisé seul ayant fortement tendance à perdre toute valeur oppositive, lui juxtaposer "seulement" revient à rétablir cette valeur et à prévenir ainsi toute ambiguïté.

- "Déjà", qui est très souvent dépourvu de toute valeur temporelle, au profit d'une valeur de structuration. Il équivaut alors à des marques de structuration comme "d'un côté", "d'une part", "d'abord", etc. Dans l'exemple qui suit, il contraste avec "d'autre part" :

"Bon DEJA il faut rechercher des opérations, des choses, comme ça, on a juste à tendre le bras, on a tout sous la main, et d'autre part pour travailler, quand on reçoit un client, on a toutes les informations aussi sans se déplacer" (327.1).

Dans nos entretiens, "déjà" a également souvent une valeur dialogique, en ce sens qu'il signale que le développement qui suit constitue un premier élément de réponse à la question qui a été posée. Il est extrêmement fréquent dans cet usage.

- "Parce que" : voici dans le même entretien deux exemples très représentatifs de l'usage que l'oral peut faire de ce connecteur :

"Si vous voulez, l'optique de la caisse régionale, depuis plusieurs années d'ailleurs, est d'avoir le moins possible de chefs de groupes et de chefs de sections. Donc on passe tout de suite de l'exécutant au chef de service, avec tous les problèmes que ça peut poser ; PARCE QUE personnellement je considère qu'ils sont le plus souvent mal organisés, et en particulier très mal secondés, hein, PARCE QUE même une secrétaire qui peut suivre de près un chef de service, si elle a pas la formation nécessaire, ..." (304.1).

Le premier "parce que" renvoie à "problèmes", et laisse ainsi entendre que ce mot a, dans la séquence où il est inséré, une valeur prédicative. Or, ceci est vrai fonctionnellement (la structure propositionnelle de la séquence est ainsi "ça pose beaucoup de problèmes"), mais certainement pas syntaxiquement, la séquence "avec tous les problèmes que ça peut poser" n'ayant pas les caractères d'une proposition. Quant au second exemple, il introduit une explicitation davantage qu'une explication. Il équivaut pratiquement à "par exemple".

b) Une autre caractéristique importante de l'oral consiste en une relative INSTABILITE THEMATIQUE. Ainsi, certains thèmes ne sont pas l'objet d'une construction prédicative : aussitôt posés, ils sont abandonnés. Ce fait est corrélatif de l'hésitation, mais peut aussi avoir son origine dans des éléments situationnels. KOHLER-CHESNY (1982) a utilisé le concept piagétien de conservation-non-conservation pour décrire des phénomènes analogues. Pour faire bref, nous ne donnerons pas d'exemple de ceci.

c) Propre à l'oral est aussi ce registre du discours que l'un d'entre nous a nommé DISCOURS DE CONTROLE (APOTHELOZ 1984 : 16). Il s'agit du registre dans lequel entrent les interlocuteurs dès qu'il leur paraît nécessaire de contrôler le bon fonctionnement de la communication. Les séquences de ce type sont donc extérieures au thème de l'entretien. On imagine le rôle qu'elles ont pu jouer dans une enquête dont les questions ont souvent été perçues comme difficiles. Il va sans dire que le discours de contrôle a toujours un caractère fortement dialogique.

d) Signalons enfin un dernier problème. Quantitativement très marginal, il mérite pourtant d'être mentionné dans la mesure où il concerne l'interprétation même des réponses. Il s'agit des cas où l'on peut hésiter entre une interprétation dans un REFERENT DISCURSIF et une interprétation dans un REFERENT EXTRA-DISCURSIF - objectuel ou factuel. Le recours au contexte permet généralement de lever l'ambiguïté. En voici un exemple.

"Moi le truc que je reproche, c'est que systématiquement quand on parle nouvelles techniques, on parle suppression d'emplois, etc., donc... je trouve que c'est là que ça cloche, que ça n'apporte rien, parce que si on supprime des emplois..." (309.2).

Il faut attendre la formulation de l'hypothèse "si on supprime des emplois" pour comprendre que le sujet interviewé n'est pas en train de faire la critique d'un discours circulant ("toutes les fois qu'on aborde la question des nouvelles techniques, on relie ce phénomène à l'augmentation du chômage etc."), mais est bien en train de critiquer des faits, une pratique ("toutes les fois qu'une entreprise envisage d'acquérir de nouvelles techniques, elle prévoit du même coup de réduire le personnel"). Ce qui est très différent, voire opposé quant à la valeur argumentative. "Parler", c'est ici envisager concrètement l'avenir, et non discourir !

3.2. Retranscription et codage des questions Q3-Q4

Après les deux questions libres (Q1 et Q2), nous voulions obtenir des informations supplémentaires sur les deux zones de représentations que nous demandions au sujet de mettre en oeuvre : le travail et les nouvelles techniques. Le questionnement utilisé est, comme nous l'avons dit, celui de l'évocation (cf. III,3).

Ici, cette évocation n'est pas vierge de tout contexte. En effet, le sujet vient de parler très largement de ces thèmes. Il peut être amené à se répéter aussi la spontanéité souhaitée dans ce genre de question n'existe pas vraiment. Nous avons essayé de tourner cette difficulté en établissant une continuité dans la relation entre l'enquêteur et l'enquêté. Cette relation reste en effet sur le mode du dialogue, tout au long de l'entretien, l'enquêteur se chargeant de transcrire sur une feuille de papier ce que lui dit l'enquêté. Ceci est positif dans le sens où, contrairement à la classique passation écrite, nous

avons le cheminement de la pensée du sujet ; en revanche, nous avons constaté à plusieurs reprises que la réponse consignée était le produit d'une négociation entre enquêteur (E) et enquêté (S), comme dans le cas suivant (105.3) :

S. "Au stress aussi. Et puis au toujours plus, comment est-ce qu'on dit, toujours plus vite, oui ben c'est le stress, on fait toujours plus vite, toujours..."

E. Oh je peux mettre toujours plus vite.

S. Oui j'entends presque on nous pousse, j'entends toujours mieux, toujours plus vite, je sais pas comment expliquer.

E. Oui, je crois que c'est compréhensible comme ça, toujours mieux, plus. Plus vite, comme ça".

On retrouvera transcrit sur la feuille de résultat :

"Stress"

"Toujours mieux, plus, plus vite".

Ou encore cet exemple (201.3) :

"S. Et puis réalisation.

E. Réalisation ?

S. Oui, c'est ça, oui se réaliser.

E. Oui, c'est plutôt façon de se réaliser ?

S. Oui, plutôt oui. Façon de se réaliser oui".

On est alors conduit à se référer au texte de l'entretien pour corriger la fiche écrite par l'enquêteur. Dans de tels cas, nous avons tenu compte de ce que disait l'enquêté et éliminé ce que l'enquêteur avait rajouté ou induit.

Ces corrections faites, le dépouillement de cette question peut être conçu de deux manières : d'une part rapport classes-objet, constituées à partir des questions Q1 et Q2 - tout l'intérêt de notre recherche va dans cette direction ; d'autre part, plus classiquement en effectuant des catégorisations. Or, dans ce cas, nous sommes devant trois types de réponses : des mots, des syntagmes ("moyens d'expression", "façon de se réaliser") et des phrases ou quasi-phrases ("travailler moins longtemps et avoir plus de loisir"). Il est donc difficile de réduire de tels segments au moule unique du "mot-clé", en particulier pour les phrases. La difficulté ne peut être contournée même si ici, cette opération

de catégorisation est moins arbitraire que dans le cas de la passation écrite, le contexte immédiat aidant beaucoup. Dans les cas litigieux, on peut revenir aux questions Q1 et Q2 qui éclairent le plus souvent le sens des mots énoncés.

3.3. Mise en évidence d'organisation cognitive avec les questions Q5 et Q6

L'entretien se poursuivant avec un questionnement plus contraignant, où le sujet se voit confronté à une tâche d'organisation cognitive portant sur un ensemble de mots relativement abstraits, il est entrecoupé de longs silences, puis se poursuit par l'explicitation orale de ce que vient de faire l'enquêté. Cette phase d'explicitation n'est pas ressentie comme artificielle, car elle prolonge en quelque sorte le précédent dialogue (dont la durée a été de 15 à 25 minutes environ).

En raison de la nature de la tâche, il y a rupture de ton et de niveau de langage. Ce phénomène aurait certes pu être partiellement évité, en faisant travailler le sujet sur les mots mêmes qu'il a évoqués dans les questions précédentes. Mais cette solution n'a finalement pas été retenue.

3.3.1. La mise en relation : Q5

Nous proposons au sujet sept termes plus la possibilité d'en rajouter un huitième et nous lui demandons "de relier les mots qui, selon lui, sont en relation". Ensuite, nous lui demandons d'expliquer les relations qu'il a dessinées. On peut penser qu'il y a corrélation évidente entre les relations dessinées et les relations expliquées (cf. III,4). En fait, ce n'est pas aussi simple. Le traitement de la question doit tenir compte de ce double mode d'expression. Mais avant de poser ce problème, il nous faut nous expliquer sur le choix de la liste des mots proposés.

La liste des sept mots ne doit pas être éloignée de no-

tre sujet, aussi avons-nous essayé de l'organiser autour des deux dimensions /travail/ et /nouvelles technologies/. Nous avons aussi cherché des termes traduisant ces deux dimensions dans une optique économique et non économique. Nous sommes arrivés alors au tableau suivant :

	Economique	Non économique
Nouvelle technique	Rentabilité	Formation
Travail	Chômage	Autonomie-Mobilité

On aurait pu développer les aspects proprement liés au travailleur tels le savoir faire, la responsabilité, l'initiative, l'intérêt pour le travail ou pour le contrôle par les travailleurs: revendication, grève, ou encore les aspects financiers : salaire, investissement. Pour ne pas alourdir la question, nous avons reporté une partie de ces éléments dans la question Q6.

Si on compare les textes explicatifs et les graphes dessinés, on observe un certain nombre de différences. Ainsi, cas extrême, le réseau dessiné du 315.5 ne comporte qu'une relation alors que son discours en fait apparaître 8. Inversement, on peut avoir des relations dessinées qui disparaissent dans l'explicitation. Nous n'avons pas cherché à comprendre la nature de ces différences, nous avons simplement essayé d'en tirer parti en rajoutant les relations énoncées et non écrites et en ne supprimant jamais les relations écrites mais non verbalisées.

Lors d'une passation par écrit, la seule procédure de traitement des réseaux individuels passe par l'agrégation des graphes pour produire un graphe dont les arêtes (relation entre deux sommets) ont pour valeur le nombre de sujets ayant donné cette liaison. Pour la commodité, on ne retient que les arêtes données par un nombre conséquent de sujets. Ici, le texte d'accompagnement nous a conduits à invalider cette manière de faire. En effet, on observe que presque

tous les sujets expliquent deux sous-ensembles de relations : le premier tourne autour de la notion de nouvelles technologies, le second organise entre eux les six autres termes. Il nous faut donc produire deux graphes agrégés, l'un reprenant les discours du premier type et l'autre ceux du second type. En outre, le discours expliquant les relations permet de distinguer divers modes de liaison : causalité, association, opposition, enchaînement temporel... De telle sorte que les graphes finaux peuvent être interprétés assez finement et dans le langage même des interviewés.

3.3.2. Le regroupement : Q6

Les mises en relation faites à la question précédente reposent sur le vécu des sujets, même si les termes proposés ont pu paraître un peu abstraits (surtout le terme autonomie). On le voit dans cet exemple (311.5) : "Les nouvelles techniques, c'est aussi la rentabilité mais on sera peut-être aussi plus mobile parce qu'avec les nouvelles techniques on ne gardera pas forcément le travail qu'on faisait". Avec la question 6, nous élevons d'un cran le degré d'abstraction en fournissant au sujet une liste de quinze termes donnant un contexte très économique au progrès technique, et en leur demandant de "faire des groupes avec les mots qui vous semblent en relation". On cherche ici à expliquer la présence de certains ingrédients dans les classes-objet obtenues aux questions Q1 et Q2. En effet, le sujet regroupe des mots au sein d'une classe dont on lui demande le nom ou le principe d'organisation. On devrait ainsi obtenir, dans le meilleur des cas, un objet avec ses ingrédients, ayant une certaine isomorphie avec la classe-objet correspondante du discours initial. Ce n'est malheureusement pas toujours le cas. Ainsi, le sujet (105.6) fait un premier groupe dénommé CONFLITS où il regroupe : GREVE, NEGOCIATION, CONCURRENCE, CRISE. Dans la question Q2, il parle bien de conflit, mais sans

développer cette idée et en lui opposant tout de suite la créativité de l'homme devant les problèmes que posent les nouvelles techniques. On le voit, la correspondance avec les questions Q1 et Q2 n'est pas directe. Il s'agit plutôt d'éclairer par la connaissance du plan de raisonnement notionnel ce qu'a dit le sujet.

La liste des 15 termes proposés a été constituée en prenant pour dimension l'économie générale, l'économie de l'entreprise et le travailleur. Nous avons déjà dit que les termes utilisés étaient plus notionnels; c'est ainsi que le travail est ici représenté respectivement par l'emploi, les conditions de travail, les responsabilités. De même, les nouvelles technologies sont remplacées par le progrès technique, l'investissement, la formation. On a alors posé le tableau suivant afin de donner une certaine cohérence à notre questionnement :

Economie générale	Economie de l'en- treprise	Les travailleurs
-------------------	-------------------------------	------------------

Emploi	Conditions de tra- vail	Responsabilité
Progrès technique	Investissement	Formation
Crise	Production	Grève
Concurrence	Bénéfice	Participation
Rendement	Salaire	Négociation

On peut remettre en cause bien des mots : ainsi "rendement" a été préféré à "productivité" car moins conceptuel ; mais du même coup, il est davantage question de l'économie de l'entreprise que de l'économie en général. On aurait pu mettre "chômage" au lieu de "grève" mais il y aurait eu interférence avec "emploi", etc.

Le discours qui accompagne ce travail de classement est pour nous fort intéressant. En effet, il permet d'une part de comprendre la synthèse qui est faite par le sujet sous la forme d'un titre ou d'un principe de regroupement. Il permet d'autre part de mettre en évidence des relations qui ne sont pas classifiantes : des causalités, des finalités. Cette

double procédure est à l'oeuvre dans l'exemple ci-dessous (205.6) :

"Ben là il y a les trois qu'il y a là : emploi, production, salaire, c'est le travail normal je pense. On a un emploi pour produire, pour toucher un salaire. C'est le travail de tous les jours enfin c'est le travail de l'ouvrier".

On voit qu'il y a à la fois élaboration d'une synthèse ("un travail normal, de tous les jours... LE travail de l'ouvrier") et présentation d'une finalité : "On a un emploi pour produire, pour toucher un salaire". Ce double repérage permet d'affiner le graphe de similitude en indiquant à la fois la nature des zones qu'il fait apparaître et la forme de ses relations.

REFERENCES

- APOTHELOZ, D. (1984), **Hypothèses de travail et premiers dépouillements du corpus**, Centre de Recherches Sémiologiques, Université de Neuchâtel, document de recherche, 34 p.
- FRANCOIS, F. (1982a), "Alors, j'lui dis" ou "nous causâmes", **Le français aujourd'hui**, pp. 41-47.
- id. (1982b), Ebauches d'une dialogique, **Connexions**, n° 38, pp. 61-87.
- KOHLER-CHESNY, J. (1982), Les bornes du discours et l'espace des inférences, **Travaux du Centre de Recherches Sémiologiques**, n° 41, Université de Neuchâtel, pp. 87-104.
- VERGES, P. (1984), Une possible méthodologie pour l'approche des représentations économiques, **Communication-information**, vol. VI, n° 2-3, 1984, Université Laval à Québec.

NOTES

- (1) Cf. VERGES, P., 1984.
- (2) Notion définie par le CdRS, cf. ici l'article III,3 de A. SILEM.
- (3) Ces relations ne se manifestent pas qu'au niveau du message verbal. Elles apparaissent également dans la présence corporelle et dans la voix (FRANCOIS, 1982b : 68).
- (4) Rappelons qu'on nomme "verbe d'attitude propositionnelle" tout verbe dénotant la croyance, la certitude, le doute, etc., bref, une certaine **attitude** du sujet-locuteur vis-à-vis de la proposition qui est argument de ce verbe (complétive).
- (5) C'est-à-dire : faire les opérations de saisie informatique.

ANNEXE

Codage de transcription

Les "oui", "hum"... d'accompagnement non suivis d'un silence important (2 à 3 sec.) de même que les "euh" qui ne sont pas des marques d'hésitation ne sont pas notés.

Marques	Notations
L'hésitation	...
L'arrêt par baisse de la voix	.
La reprise du souffle	,
L'intonation forte	<u>xxxx</u>
Le silence de n secondes	(sn)
Le début d'une intervention sauf si :	Majuscule
a) l'enquêté poursuit une idée en ignorant l'intervention de l'enquêteur	Minuscule
b) l'enquêté et l'enquêteur construisent ensemble un même objet de discours.	Minuscule