

TRAVAIL PRESCRIT/ TRAVAIL REEL : L'ART D'ENQUETER

J. Richard-Zappella

UPRES-A CNRS 6065 DYALANG - Université de Rouen(France)

C. Souza eSilva

ATELIER PUC-San Paolo (Brésil)

Analyser l'interaction enquêteur- enquêté, c'est passer par l'examen de la circulation discursive des enchaînements, des modes de structuration, du dialogue dans ses formes en tant que celles-ci sont productrices de sens ; c'est également poser les problèmes de l'inscription du sujet dans la parole et les problèmes du dialogisme. Comment l'enquêteur fait-il entendre plusieurs voix ? Comment intervient l'autre ? Qu'advient-il du travail prescrit? C'est à ces questions que souhaite répondre le présent article.

Mots clés: énonciation, interaction, interview, métacommunication, métadiscursif, questionnement, scénographie, travail prescrit/ travail réel

Tout questionnement construit pour faire émerger un savoir par un processus linguistique passe la plupart du temps par une série d'interactions. Partant de l'hypothèse que c'est dans l'articulation des pratiques langagières aux activités qui les contiennent que les dynamismes peuvent être saisis, nous nous sommes intéressées aux situations dans lesquelles ces pratiques constituent un enjeu social important et sont, par conséquent, le lieu de structuration identitaire forte ; le travail sous toutes ses formes en est un. Ce dernier est pris au sens large : il recouvre aussi bien le travail d'enquêteur que celui d'employé dans les services ou de technicien de production. La distinction, travail prescrit/travail réel, qui sous-tend notre analyse est empruntée à l'ergonomie : le travail prescrit recouvre tout ce qui, dans une organisation, définit le travail de chacun au sein de cette structure : c'est la *tâche* à accomplir ; le travail réel désigne l'*activité* même du travail, qui n'est jamais le pur reflet de la tâche, qui n'est jamais pure exécution (Noulin 1992). Il se manifeste donc des écarts entre le prescrit et le réel. C'est autour de ces écarts qu'est construit notre article, même si les angles d'attaque sont différents. Pour l'un des auteurs (Souza e Silva), c'est la mise en perspective du *discours fixe* que constitue le journal d'entreprise et la *parole vivante* des interviewés, qui constitue l'objet de l'analyse. Pour l'autre (Richard-Zappella), c'est la mise en regard de la formulation canonique du questionnaire et sa passation en face à face. La première recherche a été réalisée au Brésil et la deuxième en France. Sur le plan théorique, nous avons pris aussi deux volets différents, mais complémentaires : d'un côté, le concept de *scénographie* utilisé par Mainguenu (1993) pour se référer à la manière dont le discours construit une représentation de sa propre situation d'énonciation. « La scénographie n'est pas à concevoir comme un cadre préétabli, mais comme un processus de boucle paradoxale dans lequel l'énonciation, par sa manière même de déployer ses contenus, doit légitimer la situation d'énonciation qui la rend possible » (Mainguenu, 1996 : 73). Elle comprend donc les protagonistes de l'interaction langagière, *énonciateur* et *co-énonciateur* ainsi que leur ancrage *spatial* et *temporel*, c'est-à-dire leur *topographie* et leur *chronographie* respectivement. La seconde étude s'inscrit dans une plus large recherche qui porte sur le savoir obtenu par le questionnement. Les exemples utilisées sont extraits de la vaste enquête INSERM réalisée en 1990 dont l'objet était de connaître, par entretien téléphonique, les pratiques sexuelles et les attitudes par rapport aux dangers potentiels de la population française (18 à 69 ans), pour évaluer les risques de propagation du SIDA.

1. L'ENQUÊTEUR : ENTRE TRAVAIL PRESCRIT ET TRAVAIL REEL

Tout entretien, qu'il s'agisse d'un entretien semi-directif ou de la passation d'un questionnaire, a une vie propre qui ne correspond jamais parfaitement à un schéma prédéterminé. Une des règles essentielles qui régit l'interaction est que jamais le travail de l'enquêteur ne se limite à poser des questions. Il existe entre la formulation canonique des questions et la passation effective un écart qui peut être considérable. Cet écart tient au fait qu'il n'y a pas de *simple lecture* possible de formulations préétablies, comme l'a démontré notre travail d'expert auprès de l'ACSF : l'écart oral-écrit est irréductible. Afin d'obtenir des informations et de favoriser le flux de celles-ci, tout enquêteur doit mettre en place des stratégies visant à briser le caractère et le réglage institutionnel fortement contraignants. Il s'agit d'énoncés qui n'ont pas pour but d'obtenir des informations, qui ne sont pas directement liés aux questions mais renvoient aux principes fondamentaux de l'interaction. Même si sa tâche consiste à *parler* le questionnaire, l'enquêteur opte pour une interaction dynamique, un échange non figé, prend ses distances par rapport au travail prescrit, déplace ainsi les frontières formelles de la simple

passation du questionnaire fermé. Bref, il donne sa tonalité, sa couleur au questionnement. Ce qui nous intéresse ici, ce sont ces énoncés métalangagiers de l'enquêteur, instruments de guidage ou guidance pour reprendre la terminologie de Bruner (1978). La structure de cette interaction fondée sur l'asymétrie peut être dans une certaine mesure rapprochée de celle qui apparaît dans les échanges mère-enfant. En effet dans toute enquête, l'enquêteur oriente, construit, contrôle le dialogue alors que l'enquêté ne fournit que des réponses minimales du type *oui/non, d'accord/pas d'accord*. Il est certes sujet mais sujet non plein qui ne peut modifier réellement le cours de l'échange. En retour, l'enquêteur adapte son activité à l'autre, développe généralement pour cela une activité métalangagière importante qui brise la rigidité du *prêt à questionner*. Ces énoncés métalangagiers apparaissent comme des havres de convivialité, comme des oasis à l'intérieur de cet échange aride. J'ai retenu pour cette étude deux formes qui me paraissent particulièrement intéressantes dans le cadre de la problématique travail prescrit/travail réel:

- les énoncés métadiscursifs,
- les énoncés métacommunicatifs,

les uns et les autres ayant des fonctions spécifiques.

1.1. Les énoncés métadiscursifs

Ceux-ci peuvent être soit autocentrés, soit hétéro-centrés. Ils permettent à l'enquêteur d'organiser son travail, servent très souvent à introduire l'objet, le thème qui doit être abordé.

a) Les énoncés autocentrés en " je "

Ils portent en général sur l'aspect technique du travail et permettent à l'enquêteur de commenter le maniement de l'ordinateur, les bricolages qu'il effectue :

" Je vais mettre ma machine en route et on y va donc, vous êtes une femme..."

" je ne l'ai plus "

Il cherche alors un élément dans sa grille et ne le trouve pas. En commentant ses manoeuvres, il apparaît comme un *travailleur*, élément qui peut maintenir, voire renforcer la mobilisation de l'enquêté. Ces énoncés autocentrés l'aident certes à organiser son travail mais aussi à se positionner par rapport au contenu des questions, voire à se démarquer, à définir son rôle comme le montre le commentaire suivant *"je ne suis qu'un enquêteur, donc je ne peux pas vous donner des informations qui vous seraient plus précises et précieuses "*. En soulignant la polyphonie, il cherche peut-être également à ne pas assumer la responsabilité des énoncés qu'il va qualifier à un certain moment de *hard*. Je dirai ici qu'il tente ainsi d'exorciser sa gêne, son mal-être par rapport aux questions qui portent sur l'intimité de l'enquêté.

b) Les énoncés hétérocentrés

La majorité de ces énoncés sont des reformulations du dire de l'enquêté ; ils prennent la forme du binôme pronom personnel verbes de seconde personne + verbes de paroles, ou sont simplement une reformulation du dire de l'enquêté, comme dans l'exemple suivant : *" Donc, vous êtes né en fin de compte entre le premier et le huit du mois de mars ; vous avez eu des rapports sexuels avec au moins deux personnes différentes dans les douze derniers mois."* Ils peuvent également prendre la forme de demandes de clarification du type : *d'accord donc je*

met **oui** ? reformulant ainsi *c'est préférable tout de même c'est préférable* prononcé par l'enquêté. Il conduit ce dernier à prononcer un **oui** plus franc. Ce type d'énoncés cotoie d'autres procédés métadiscursifs comme les régulateurs ou back channel selon la terminologie anglophone. On peut distinguer ainsi des éléments à valeur purement phatique comme **OK**, **d'accord** **hmm** qui permettent également de lutter contre les silences dus à la gestion extrêmement contraignante et pesante de l'enquête à cause de sa longueur et du truchement du téléphone et de l'ordinateur. De tels éléments qui sont relativement fréquents marquent l'engagement conversationnel de l'enquêteur, très important dans ce mode d'échange. Ces stratégies, qui relèvent certes de son rôle institutionnel, véhiculent une image plus personnelle, montrent comment il investit cette tâche et la fait sienne mais là non plus l'ambiguïté n'est pas absente (J.Richard.-Zappella. 1997). L'observation d'un certain nombre de ces énoncés montre aussi à quel point ils dépassent le travail prescrit et menacent ainsi quelquefois le bon déroulement de l'enquête. Un énoncé du type : *" je préférerais que vous me le disiez que vous préférez ne pas répondre, plutôt que de me dire des choses qui ne seraient pas vraies "* relève du commentaire évaluatif : l'enquêteur abandonne momentanément son rôle institutionnel pour manifester sa vision personnelle du déroulement optimal de l'entretien. Ce faisant, il se met dans une position tout à fait ambiguë : en exprimant de tels doutes, il menace la face de l'enquêté. La tension entre personne privée et identité institutionnelle apparaît fortement dans cette dramatisation : le rappel de l'importance de l'enquête ainsi que la suspicion renforcent le côté interrogatoire de l'interaction et peuvent conduire au contraire de ce qui est recherché. La formulation dans l'enquête pilote était *" Nous allons maintenant aborder des questions plus intimes qui vous sont posées car les chercheurs ont besoin d'informations détaillées. Vos réponses resteront absolument anonymes. La valeur des résultats dépend de la précision et de la franchise avec laquelle vous répondrez à ces questions. Je vous remercie, par avance, de votre collaboration."* Une telle distorsion entre la question initiale et sa passation révèle les difficultés que rencontre l'enquêteur à mener à bien sa tâche, sans déraiper dans les moments délicats. La fonction des énoncés métadiscursifs ne se limite pas à la construction d'une cohérence. Ils peuvent remédier certes au potentiel menaçant de l'opération de questionnement mais également prendre forme d'actes d'autorité qui peuvent influencer sur les réponses. L'exemple précédent souligne bien cet écart entre travail prescrit et travail réel et débusque les pièges de ce dernier.

1.2. Les énoncés métacommunicatifs

Ils sont tous hétérocentrés et portent essentiellement sur l'organisation de l'entretien, du questionnaire. Ils permettent à l'enquêteur de communiquer à son interlocuteur la structuration de l'enquête, ses projets quant à la poursuite de celle-ci, aux formes qu'elle va prendre. Ces énoncés sont naturellement fort présents dans l'ouverture et la clôture mais on les trouve également dans le noyau central car ils sont une manière d'introduire les changements de thématisation, d'illustrer les projets discursifs globaux, le passage de la question fermée à la question ouverte, par exemple. Je ne donnerai ici que deux illustrations de ce type de procédure interactive : la métacommunication dans le noyau central du questionnaire et dans sa clôture. La première verbalise la manière dont le questionnaire va être géré et porte sur les modalités de fonctionnement : *" je vais faire passer les questions...ça nous fera gagner un petit peu de temps par la même occasion, j'essaie vraiment d'aller plus vite...on a fini avec elles (partenaires), on en parle plus. "* Tout en spécifiant ses intentions et en les imposant, ce qui est son rôle, il dissimule cet acte volontariste par des pronoms

collectifs *nous/on*, porteurs de consensualité et de coopération. Cette stratégie culmine dans l'énoncé suivant : " Vous parlez *franchement*. *J'veux dire on fait ce questionnaire ensemble.*"

La seconde résulte d'une négociation entre les participants et s'opère généralement en deux phases que Sachs et Schegloff appellent " pre-closing " et " terminal exchange ". Cette clôture ne s'introduit ni d'un seul coup ni une fois pour toutes dans le discours. Arriver à ce lieu implique un travail relationnel important qui se traduit par des formes ritualisées telles que " *pour finir* " ou " *on va terminer* " ou encore " *Pour terminer, je vous pose juste quelques questions* " suivies naturellement de remerciements. Cette amorce de clôture vise, vu la longueur de l'entretien, à calmer l'impatience de l'interlocuteur. Elle a, par ailleurs, un double avantage : elle peut conduire soit à un échange terminal et à la clôture définitive, soit, par exemple, à la réouverture d'un thème qui a été trop peu abordé. Quant à la clôture, elle est annoncée par le marqueur conclusif *Voilà*, marqueur déictique impliquant lui aussi la consensualité des interlocuteurs, qui ouvre la voie aux formes ritualisées des remerciements. Outils de guidage ou de " guidance " forts, ces énoncés sont du ressort de l'enquêteur. Lui seul peut expliciter sa tâche, c'est-à-dire dépasser le travail prescrit pour se mettre pleinement en scène, en dévoilant les processus de déroulement de l'interview. Lorsqu'il n'obtient pas ce qu'il souhaite, ce qu'il attend, il pousse plus avant le dialogue par le biais de ces énoncés métalangagiers. Ce travail difficile réalisé pour introduire les différents thèmes et les différentes phases du questionnaire s'accompagne également d'une auto-réflexivité qui permet à l'enquêteur de modifier le déroulement de la communication par le recours à un autre type de négociation qui ne porte plus sur le contenu du discours mais sur la façon dont on en parle. De tels éléments montrent les différents niveaux auxquels renvoie l'activité métalangagière et le rôle de celles-ci dans les stratégies de négociation. Les énoncés métadiscursifs et métacommunicationnels, tout en matérialisant l'inégalité des droits et des obligations des acteurs, montrent qu'une telle interaction est extrêmement complexe. Fondée sur l'asymétrie des rôles, elle exige une négociation constante qui vise, sans nécessairement y parvenir, à préserver les faces et, pour cela, il faut dépasser le travail prescrit, inscrire l'autre, à savoir l'enquêté, dans son discours sans pour autant l'influencer. L'enquêteur, et c'est là la grande difficulté de sa tâche, se trouve donc placé dans une situation de forte tension dans la mesure où il doit à la fois mettre en oeuvre des opérations de guidage et des procédures de figuration : obtenir des informations pertinentes dans un cadre extrêmement contraignant et maintenir une relation sociale positive nécessite de recourir à de multiples stratégies discursives qui ne rentrent pas dans le travail prescrit. Cette analyse du travail de l'enquêteur a confirmé mes hypothèses de départ, à savoir que sa tâche ne peut pas se limiter à poser les questions, qu'il doit engager des procédures qui visent à contruire une relation sociale. Il s'agit là d'une condition nécessaire pour favoriser la production d'informations, pour inviter *l'autre* à collaborer et pour ne pas lui donner envie de rompre l'entretien. Face à ces stratégies métalangagières, souvent inconscientes, d'autres types d'évaluations du dire se dégagent, comme les commentaires ou les reformulations, comme notamment la question écho. Tout type de situation de communication comporte ce genre d'énoncés qui dessinent un espace d'interlocution dans lequel la proximité joue un rôle fondamental et construit *l'autre*, à savoir l'enquêté comme un interlocuteur privilégié. Dans *l'ici-maintenant* du questionnement, ces énoncés construisent une relation duelle *je-tu* autour du processus de retro-référence, tel que le conçoit F. Jacques :

"...processus manifestement médiat par lequel les interlocuteurs parviennent à renvoyer à eux-mêmes, au cours du message. Le processus est distinct de la fonction première des indicateurs qui est autoréférentielle. On ne peut désigner quelqu'un, en tant que personne,

qu'en insérant d'abord son discours comme événement dans le monde et en assignant ensuite, dans le message lui-même, les positions du locuteur et de l'allocutaire. " (1979 : 109).

Je voudrais cependant souligner que la dissymétrie à l'intérieur du cadre subsiste, que l'interaction reste placée sous l'instance du "je" de l'enquêteur même si la voix de l'enquêté se fait plus amplement entendre. Il me semble néanmoins important d'analyser ces différents types de séquences qui ne font pas nécessairement fonction de question mais verbalisent l'attitude de l'enquêteur, son travail de guidage et son travail relationnel dans la mesure où ils sont, selon moi, porteurs de la tension qui sous-tend la double identité de l'enquêteur. Ils interviennent comme des révélateurs de l'ambivalence des informations ainsi obtenues.

2. LA MISE EN PERSPECTIVE DISCOURS FIXE/PAROLE VIVANTE

Notre groupe de chercheurs, ATELIER (LAEL - PUC-SP), s'est vu confronté à la demande suivante provenant d'une entreprise multinationale installée au Brésil : trouver des moyens d'améliorer son journal interne dans le but de répondre aux attentes et aux besoins des ouvrier(ère)s du secteur de production, environ 80 % des salariés. Cette demande, formulée par une entreprise qui produit des équipements électroniques et qui se compose de 3500 salariés, a fait surgir une question : qu'est-ce qu'on veut réellement quand on se propose d'améliorer le journal, si l'on pense que son tirage est de 5000 exemplaires distribués non seulement aux 3500 salariés, mais aussi aux clients, aux fournisseurs, aux agents du gouvernement et du patronat ? Connaître ou commencer à connaître cette réalité implique la réponse à trois questions : quelles sont les images que le journal donne de l'entreprise ? Quelles sont les représentations que le Conseil d'Édition se fait du journal ? Quelles sont celles des ouvrier(ère)s ? Les procédés méthodologiques qui en découlent ont été organisés en trois ensembles : analyse du journal, interviews des membres du Conseil d'Édition et organisation de groupes de discussion avec les ouvrier(ère)s. Dans cet article, nous nous en tiendrons au deuxième ensemble, autrement dit, aux interactions interviewers (chercheurs) / interviewés (membres du Conseil d'Édition), mais nous récupérerons, en contrepartie, la synthèse du résultat que nous avons obtenu par l'analyse du journal.

2.1. Le discours fixe

Pour répondre à la première question dont la réponse se rapporte à l'image que le journal présente de l'entreprise, nous avons analysé douze numéros correspondant aux matières publiées en 1996. En observant dans ces textes les instances de l'énonciateur et du co-énonciateur, on perçoit la construction d'une image qui revient toujours, celle du team, celle de l'équipe. Tous ceux qui travaillent dans l'entreprise sont mus par *l'engagement personnel*, par *la motivation*, par *l'amitié*. Les salariés engagés dans le discours sont présentés comme se sentant « récompensés » par la possibilité de constituer le NOUS de l'organisation. À côté des marques de personnes, celles qui instituent l'espace et le temps discursifs nous renvoient respectivement à un lieu sûr, stable, garanti, qui offre des conditions favorables pour que le personnel de l'entreprise fonctionne comme un ensemble uni dans un univers paisible. Cet univers va de pair avec les marques du temps de la modernité, le *temps de l'imminence constante* dans lequel se produit *l'absorption* et *l'intensification du nouveau*.

2.2. La parole vivante

La scénographie construite par le journal et esquissée synthétiquement dans le sous-point antérieur a aidé le groupe à élaborer un interview d'environ sept questions posées aux dix membres du Conseil d'Édition en vue de répondre à une question plus ample : comment le Conseil d'Édition se représente-t-il le journal ? Ces interviews ont été réalisées dans l'entreprise même aux heures de travail. Nous avons pris rendez-vous séparément avec chaque membre du Comité. Les interlocuteurs - interviewé/interviewer - peuvent être considérés, dans un premier temps, comme une collectivité empirique et discursive qui découle de la position qu'ils occupent :

- d'un côté, il y a les salariés qui, à part la fonction qu'ils occupent dans le cadre de l'entreprise, ont encore une tâche commune, à savoir la production du journal. Celle-ci va de l'élaboration du programme à la distribution des exemplaires imprimés. Par ailleurs, ce sont des membres du Conseil d'Édition et, par conséquent, ceux qui répondent pour le journal, qui en sont responsables. En outre, il faut signaler que, au sein du Conseil, ils représentent les différentes gestions de l'entreprise.

- de l'autre côté, il y a les chercheurs d'une institution d'enseignement supérieur, qui n'ont aucun lien avec l'entreprise et sont convoqués pour identifier d'éventuels problèmes présentés par ce véhicule de communication qu'est le journal.

Reprenant les prémisses explicitées dans l'introduction - tout questionnement passe la plupart du temps par une série d'interactions - nous avons délimité le sujet de cet article aux réponses données à la question trois de l'interview, c'est-à-dire : Que signifie pour vous (chaque membre du Conseil) la lecture du journal ? Nous avons formulé donc deux questions de recherche : comment le discours explicite-t-il, tout en les construisant, les différentes positions occupées par l'interviewé et celles qui, parallèlement, sont attribuées à l'interviewer ? Comment cette construction correspond-elle au plan de l'interview qui est : Que signifie la lecture du *FIC Informado* pour le Conseil d'Édition ? Nous partons des deux hypothèses suivantes :

- la lecture du journal est considérée comme un acte d'adhésion à l'entreprise ;
- la relation qui s'établit par la lecture du journal est directement liée au rôle de l'interviewé en tant que membre du Conseil d'Édition.

Dans la situation d'interlocution en analyse, c'est *l'énonciateur*, en tant que membre du Conseil d'Édition, qui va servir d'intermédiaire entre le journal et le chercheur. C'est grâce à lui que le chercheur va savoir (ou non) comment se déroule tout le processus de production du journal et quelle est l'évaluation individuelle (interviewé) et collective (lecteurs) du journal interne. L'interviewer est le chercheur qui va évaluer/juger le travail effectué par l'interviewé. Ainsi se justifie la prudence par rapport aux informations qui vont être fournies, vu qu'une évaluation négative du chercheur, basée sur les paroles de l'interviewé se répercuterait non seulement sur le journal, mais aussi sur le Conseil d'Édition et, par extension, sur l'entreprise elle-même. Au moyen des marques de l'énonciation, particulièrement de l'emploi de la première personne dans les paroles des interviewés [je vs. nous, on], nous chercherons à montrer comment dans et par le discours, se construisent de nouvelles images pour le *co-énonciateur*, à mesure qu'apparaissent les différents lieux d'où parle l'énonciateur, lieux qui marquent sa position en tant que lecteur. Tout d'abord, il est possible d'établir une différenciation entre deux types de lecture, 'tâche' et 'loisir/plaisir', qui sont directement liés au lieu que l'énonciateur occupe dans le discours. D'un côté,

l'interviewé se présente comme *membre du Conseil d'Édition*. Dans ce cas, la lecture du journal s'insère dans une tâche, celle de la révision, qui englobe non seulement des aspects de correction grammaticale, mais aussi la vérification des informations, des photos, etc. Elle est considérée, par conséquent, comme une 'obligation'.

1. « (...) on révisé pratiquement tout le journal ... pas vrai ? donc on essaie de lire le journal avant de le passer aux gens ... (p. 3, E.6, p. 12, I.20).

2. « comme membre du comité nous révisons tout ... le matériel (...) on essaie d'évaluer le journal ... par le conseil comme on est membre du conseil plus seulement comme lecteur » (p. 3, E.6, p. 12, I.20).

De l'autre côté, l'énonciateur se présente aussi comme un *simple employé*, sans les attributions imposées par la 'charge' de membre du Conseil d'Édition. La lecture du journal prend donc un *sens personnel*. Les paroles de l'un des interviewés illustrent bien cet aspect, car il construit une image de ce que c'est qu'un lecteur.

3. « je finis par le lire *comme si c'était une vraie lecture* quoi (*j'essaie*) de voir quel est le sujet d'*aimer* ce qu'on écrit » (p. 3., E.1, p. 2, I.25).

4. « je lis ... je lis *j'avoue que je ne le lis pas en entier* ... » ! « après qu'il [le journal] est fini ahn ... je le lis à la maison ... quoi j'y jette de nouveau un coup d'oeil quand je me quand il y a quelque chose de ma branche *il arrive la même chose aux autres on n'est pas différent* ... » (p. 3, E.2, p. 4, I.31-36).

Il se produit, par conséquent, un conflit entre les deux positions assumées par l'interviewé dans son rôle de 'lecteur' et cette tension est rendue explicite dans et par le discours, surtout par l'emploi de la première personne. Quand la position occupée est celle de membre du Conseil (cf. exemples 1 et 2), l'énonciation se fait par l'emploi de nous et de on (= nous). La lecture, dans ce cas, se présente comme une tâche à accomplir; il faut lire *tout* le journal. Quand, de l'autre côté, le lieu d'où l'on parle est celui du lecteur-simple employé, l'énonciation se fait par l'emploi de je (exemples 3 et 4) et la lecture se présente comme quelque chose qui obéit à des critères et à des préférences personnels. Parallèlement à ces deux images de l'énonciateur se sont formées aussi deux images du co-énonciateur : a) évaluateur/prescripteur ; b) complice. On se rend compte que le discours, en même temps qu'il construit cette scène énonciative, est légitimé par elle. Le discours ne devient légitime qu'à partir du moment où les lieux institués pour l'énonciateur et pour le co-énonciateur sont aussi légitimés. Ainsi l'énonciateur peut seulement dire « je » et admettre qu'il ne lit pas tout le journal quand sa tâche de superviseur n'est pas en jeu, parce que le lieu qu'il occupe dans le discours n'est plus celui de représentant du Conseil - ni de représentant de l'entreprise -, qui doit faire passer au chercheur une image positive du travail effectué, une image d'engagement et de respect des normes et des directives ; le lieu est celui du simple employé du 'lecteur' qui n'est pas investi d'une fonction spécifique et qui n'est pas obligé de suivre les règles établies par le Conseil d'Édition. Ainsi l'énonciateur peut seulement dire « je » parce que le lieu institué simultanément pour le co-énonciateur n'est plus celui du critique, de celui qui va voir les 'fautes', qui va découvrir les 'bavures', qui va enfin mettre à l'épreuve la qualité du travail du Conseil et, par extension de l'entreprise. Le co-énonciateur se fait son 'complice', celui qui partage les opinions de l'énonciateur-simple employé, qui comprend ses limites et ses désirs.

3. QUELQUES CONCLUSIONS

Le discours explique la tension qui domine toute l'interview et, par extension, la recherche elle-même, tension qui découle du choix méthodologique fait par le groupe, qui a refusé d'analyser le journal et de prescrire des normes facilitant l'amélioration de ce véhicule de communication interne. Le fait d'opter pour l'interview, en tant que stratégie de verbalisation du travail, a permis d'explicitier les différents rôles remplis par tous ceux qui ont participé à ce processus. De plus, cela a permis d'opposer à la scénographie unique, harmonieuse et englobante, instituée par le journal, la scénographie divisée, conflictuelle, vécue par le Conseil d'Edition, qui se manifeste par le jeu de positions de cet énonciateur. En postulant que la lecture du journal est considérée comme un acte d'adhésion à l'entreprise, on comprend clairement le pourquoi de ce « jeu » de positions de l'énonciateur comme membre du Conseil d'Edition, l'interviewé est tenu de lire le journal, la non-lecture est donc une transgression, en premier lieu à l'égard du Conseil d'Edition, et ensuite à l'égard de l'entreprise. Ainsi, pour échapper à des sanctions découlant de cette transgression, l'interviewé n'incarne plus le nous, le Conseil d'Edition, mais le je, le simple employé, qui essaie de justifier la non-lecture soit pour s'excuser, soit pour étendre cette pratique à tout le monde et à personne en même temps. La transgression n'est donc pas celle d'un seul individu, mais aussi celle des *autres*. Etant ainsi justifiée/atténuée, elle n'est plus passible de punition. Et la présence d'un co-énonciateur complice dans ce jeu est l'élément clé de l'établissement d'une relation de connivence, garantissant ainsi la symétrie et/ou la complémentarité de l'interaction verbale.

Questionnaire

Pourriez-vous caractériser un journal d'entreprise ? Quelle est sa fonction ? Quels sont ses objectifs ?

Pourriez-vous parler de votre expérience au sein du Conseil d'Edition ?

En tant que membre de ce Conseil et, d'après le feed-back que vous avez reçu des lecteurs, pourriez-vous dire ce que signifie pour vous la lecture du journal de l'entreprise ?

Comment les lecteurs ont-ils accès au journal ? Et les autres catégories de lecteur ?

Croyez-vous que le journal doit subir des modifications ?

Quelle peut être, dans la pratique, la contribution de notre groupe de chercheurs ?

Avez-vous à ajouter quelque chose que vous jugez pertinent ?

L'étudiante en doctorat de l'Université de Sao Paulo, Suely Maciel, a beaucoup contribué à cette analyse.

Bibliographie

- BRUNER, J, (1983). *Le développement de l'enfant, savoir faire, savoir dire*. PUF, Paris.
- JACQUES, F, (1979). *Dialogiques. Recherches logiques sur le dialogue*. 350 P., PUF, Paris
- MAINGUENAU D., 1993, *Le contexte de l'oeuvre littéraire*, Paris, Dunod.
- MAINGUENAU D., 1996, *Les termes clés de l'analyse du discours*. Paris, Seuil.
- MACIEL S., 1997, Entrevistas com o Conselho Editorail do jornal de uma empresa multinacional Miméo.
- NOULIN M., 1992, *Ergonomie*, Paris, Techniplus.
- RICHARD-ZAPPELLA, J, (1996). " Gestion des rôles et construction de l'identité institutionnelle " dans Richard-Zappella *Le questionnement social*, CAHIERS DE LINGUISTIQUE SOCIALE, pp.179-190, Université de Rouen
- SANT'ANNA, V.L.A. (sous presse), *O jornal da empresa e a construção da identidade discursiva*. Atas do II Coloquio Latinoamericano de Analistas del Discurso, Buenos Aires et La Plata, 1997.
- SACKS, H, Schegloff, E, (1973). Opening up closings in *Semiotica*, pp.289-327
- SOUZA e SILVA C.P. de et SOARES DA ROCHA, 1998, *Des savoirs sur le travail : le rôle de la Linguistique Appliquée*. Education Permanente (à paraître).