

Modes de textualisation de l'agir

Françoise Revaz

Faculté des Lettres

Université de Fribourg

<francoise.revaz@unifr.ch>

1. Introduction

L'objectif de cette contribution est de mettre en évidence les caractéristiques des possibles mises en forme discursives d'un même agir référent. Le corpus, issu d'une recherche plus vaste sur *l'analyse des actions et des discours en situation de travail*¹ (voir Bronckart, Bulea & Fristalon ici même) comporte trois textes : un extrait de texte procédural émanant d'une entreprise pharmaceutique à propos de l'activité de remplissage de poches à perfuser et deux extraits d'entretiens menés avec deux opératrices de l'entreprise à propos de cette même portion d'activité.

Au plan méthodologique, il s'agit d'analyser la façon dont l'agir référent est verbalisé en observant d'une part son mode d'insertion, d'autre part son mode de composition.

2. Contexte et recueil des données

Les données exploitées dans cet article ont été relevées dans une entreprise de process (fabrication et conditionnement de produits pharmaceutiques). La séquence de travail qui constitue à proprement parler l'agir référent du corpus est le *remplissage manuel de poches souples à perfuser*. Cette opération, qui nécessite une interaction « agent-machine », se déroule dans une ligne de production spécifique, dans une zone de stérilité optimale séparée des autres zones de l'usine par un sas garantissant les normes de qualité de l'air et d'hygiène. La tâche de remplissage est assurée par une équipe de six opératrices. Elle s'effectue dans un local *ad hoc* où sont disposées trois tables de remplissage, l'une derrière l'autre. A chaque table sont installés deux postes de travail. L'opératrice assise au poste de gauche

¹ Pour une description détaillée, voir le numéro 103 des *Cahiers de la Section des Sciences de l'Education* (Genève) entièrement consacré à cette recherche subventionnée par le Fonds National Suisse de la Recherche Scientifique (d'octobre 2001 à septembre 2003, subside N° 114-065376 ; d'octobre 2003 à septembre 2004, subside N° 101311-101609).

remplit le compartiment supérieur d'une poche souple avec une solution d'acides aminés, l'opératrice assise à droite remplit le compartiment inférieur avec une solution de glucose, puis dispose la poche pleine sur un tapis roulant qui emporte le produit dans la zone de « suremballage ». Afin d'éviter toute contamination des produits lors du remplissage, les opératrices sont soumises à des contraintes vestimentaires (combinaison stérile, sabots, charlotte et masque) et comportementales (désinfection régulière des mains et des buses de remplissage). Outre la stricte tâche de remplissage à la table, les opératrices sont ponctuellement amenées à effectuer des tâches parallèles indispensables au bon déroulement du processus : réglage et contrôle du poids et du volume d'air des poches, vérification de l'étiquetage des poches lors de l'arrivage d'un nouveau lot de fabrication, approvisionnement en poches vides, bouchons et capsules, enfin, vidange des excédents de solution. Ces tâches se déroulent toutes dans le même local.

Le premier texte du corpus est un extrait d'une « technique de fabrication » (TF 22-306) appartenant à un ensemble de 700 procédures qui décrivent les divers procédés de fabrication de l'entreprise. Les deux autres textes sont issus des entretiens menés avec deux opératrices immédiatement avant qu'elles soient filmées à leur poste de travail, l'objectif visé étant de les pousser à expliciter au mieux ce qu'elles vont faire.² Ces entretiens, menés de façon semi-directives sur la base d'un canevas de questions pré-défini,³ sont transcrits selon le modèle proposé par l'équipe du GARS (Groupe Aixois de Recherches en Syntaxe)⁴ et segmentés en unités syntaxiques selon la méthode proposée par le Groupe de Fribourg (à paraître).

3. Statut des données

Les trois textes que nous allons observer peuvent être considérés comme relevant de deux ensembles de données distincts. La technique de fabrication appartient à ce qu'on appelle généralement les « textes supports » du *travail prescrit*. Elle relève de cette catégorie de documents produits par l'entreprise — les « procédures » — dont le statut est d'énoncer les conditions de réalisation du travail, d'attribuer les diverses

² C'est Laurent Filliettaz qui a enregistré et filmé les opératrices et moi-même qui ai conduit les entretiens.

³ Voir annexe I.

⁴ Voir dans l'annexe II le résumé des conventions de transcription et pour plus de détails Blanche-Benveniste (2000).

tâches à des catégories d'opérateurs spécifiques et, de façon centrale, de décrire pas à pas le déroulement des étapes d'une production. On notera à ce propos que la procédure n'est pas seulement destinée aux opérateurs de l'entreprise pour leur faire faire ce qui est écrit mais qu'elle a également un destinataire externe, les instances de consultation chargées de certifier l'entreprise selon les normes ISO de l'Assurance qualité, à qui il faut dire précisément comment le travail se déroule. En ce sens, la procédure obéit à cette double logique, mise en évidence par les ergonomes et les sociologues du travail : « faire ce qui est écrit et écrire ce qui est fait ». Les extraits d'entretien peuvent être considérés comme relevant du *travail interprété* dans la mesure où ils mettent en scène ce qui apparaît à la conscience discursive de l'opérateur au moment de l'interview. En dépit de cette distinction *a priori* entre travail prescrit et travail interprété, il paraît évident que, dans les deux cas, il y a également *interprétation du travail*. Même si la procédure a pour prétention de décrire le plus fidèlement possible tous les gestes à faire devant une machine, elle n'est pas une copie exacte du *travail réel*. Elle n'est jamais qu'une « pré-figuration » (au sens de figure anticipée) du travail. Il y a donc autant d'interprétation de l'agir de la part du rédacteur de la procédure que de la part de l'opérateur quand il parle de ce qu'il va faire à son poste de travail. La notion de *travail réel* mérite également d'être explicitée. Dans notre dispositif de recherche, nous avons enregistré et filmé des séquences de travail, c'est-à-dire du travail réel. Ces conduites effectives des opérateurs constituent les ingrédients de l'*agir référent* à propos duquel sont construites les diverses mises en forme que nous allons observer ci-après. Notons qu'à ce niveau également il y a interprétation puisque l'agir référent fait l'objet de notre part d'un travail d'observation et d'analyse qui implique nécessairement une dimension interprétative.

4. Analyse

Dans les analyses qui vont suivre, nous allons nous intéresser à la seule partie « actionnelle », c'est-à-dire à la portion de texte qui renvoie explicitement à l'agir référent sélectionné : le « remplissage manuel des poches ».

4.1. Place et mode d'insertion de la partie actionnelle dans le texte

L'extrait n°1 est tiré d'une technique de fabrication rédigée par un des employés de l'entreprise responsables de la production, selon des normes d'écriture strictes régissant la mise en page et le contenu. Chaque technique de fabrication comporte en effet un en-tête mentionnant le nom et le type

de document, un code et une date ainsi que le nom des personnes impliquées dans l'établissement et la vérification du document. Le corps du texte est ensuite divisé en diverses rubriques. L'extrait qui nous intéresse est inséré dans un document de quatre pages présentant les rubriques suivantes :

1. GÉNÉRALITÉS
2. PRINCIPE
3. PROCÉDURE
 - 3.1. Disposition des remplisseuses
 - 3.2. Branchement des remplisseuses
 - 3.3 Rinçage des conduites et des remplisseuses
 - 3.4. Remplissage des poches N
 - 3.5. Réglage et contrôle du poids des poches
 - 3.6. Contrôle du volume d'air selon norme 2-15 en vigueur
4. MANIPULATION
5. PROPRIÉTÉ

Ce qui a trait au remplissage proprement dit et qui constitue l'extrait n°1 apparaît dans la rubrique 3.4. :

3.4. Remplissage des poches N

Remplissage du compartiment d'acides aminés

- La remplisseuse est munie de sa buse et de son joint. L'opératrice de la machine n°1 positionne la poche (compartiment acides aminés en haut) sur son support en s'assurant que la fermeture est bien positionnée dans le logement prévu.
- Donner une pression sur les deux gros boutons poussoirs rouge et noir en même temps ; la tête de remplissage descend et remplit la poche.
- A la fin du remplissage, presser et maintenir la main gauche sur le bouton NOIR.
- De la main droite poser le bouchon sur la fermeture, positionner la capsule rouge.
- Lâcher la pression de la main gauche ; les mâchoires bloquant la poche libèrent celle-ci.
- L'opératrice doit alors la dégager et la sortir délicatement pour la positionner sur la sertisseuse en veillant au bon centrage et alignement de la fermeture, le sertissage s'effectuant en même temps que l'opération de remplissage, placer la poche suivante à remplir.
- Après remplissage, contrôler que le sertissage soit correct, et disposer la poche sur le plateau de la machine n°2.

- Les opératrices des machines 3 et 5 opèrent comme sur la machine 1 et passent la poche sur le plateau des machines 4 et 6.

Remarques : Les poches remplies ne doivent pas être positionnées les unes sur les autres, ce qui risquerait d'endommager et d'affaiblir la barrette de soudure.

Remplissage du compartiment Glucose

- La remplisseuse est munie de sa buse et de son joint.
- L'opératrice de la machine n° 2 (ou 4 et 6) saisit la poche déjà remplie d'acides aminés, la positionne (compartiment Glucose en haut) sur son support, en s'assurant que la fermeture est bien positionnée dans le logement prévu.
- Donner une pression sur les deux gros boutons poussoirs en même temps ; la tête de remplissage descend et remplit la poche.
- A la fin du remplissage, presser et maintenir la main gauche sur le bouton NOIR.
- De la main droite, poser le bouchon sur la fermeture, positionner la capsule blanche.
- Lâcher la pression de la main gauche ; les mâchoires bloquant la poche libèrent celle-ci.
- L'opératrice peut alors la dégager, la sortir, la positionner sur la sertisseuse en veillant au bon centrage et alignement de la fermeture, le sertissage s'effectuant en même temps que l'opération de remplissage, placer la poche suivante à remplir.
- Après sertissage (sic), contrôler que le sertissage soit correct et déposer la poche sur le tapis transporteur en pliant la poche délicatement au niveau de la barrette ; le compartiment AA doit se superposer sur le compartiment Glucose.

Extrait n° 1 : Partie actionnelle de la procédure (remplissage)

Les extraits n°2 et n°3 ont été sélectionnés dans la partie des entretiens où les opératrices abordent le thème de l'agir référent, à savoir le remplissage.⁵ On va voir ici que, à la différence de la procédure, ce qui a trait à l'agir référent n'est pas forcément fourni en bloc, mais peut être amené par bribes. C'est le cas dans l'entretien avec Mme S. Aux lignes 1-2, l'opératrice évoque le remplissage (*se⁶ commence à remplir les sacs*), mais elle ne poursuit pas sur ce thème. A la ligne 4, elle reprend (*se commence se met à la table et puis se commence à remplir*), mais elle ne décrit pas la succession des gestes à faire pour remplir correctement. Elle énonce une condition de réalisation de la tâche incontournable : s'assurer que les inscriptions sur l'écran de la poche à remplir correspondent à celles

⁵ Voir dans l'annexe III les deux textes intégraux d'où sont tirés ces extraits.

⁶ La locutrice étant espagnole, elle conserve le vocable « se » pour signifier « on ».

qui sont sur la poche modèle accrochée au poste de travail, qui spécifient les caractéristiques du lot en cours (*toujours vérifier que que il y a la poche qu'elle est accrochée. qu'elle a BIEN le même écran*). Aux lignes 10-11, on observe une première relance de ma part, destinée à faire expliciter à Mme S comment se déroule la tâche de remplissage (*et puis tout ce que vous allez faire comment vous remplissez une poche*), me mettant même en position fictive d'apprentie (*si moi je devais remplir*). Mme S reprend le thème (*pour se remplir une poche c'était la première machine que ça commence*), mais évoque cette fois une tâche préalable (cf. les trois occurrences de AVANT) également nécessaire au bon déroulement du remplissage : la vérification du poids (*quand même il faut prendre : avant (rires) toutes les-. de remplir une poche↑. pero ça veut dire qu'il faut remplir MOITIÉ de la poche avant↓ il faut un- le poids à FAIRE. parce que avant de commencer le travail il faut faire le poids. et puis il y a une personne qui vérifie si vraiment sommes fait- bien fait la le poids*). Suit un bref échange sur l'importance de la pesée que je conclus par « voilà » (ligne 18). A ce moment, je tente de focaliser l'attention sur le thème du remplissage et de son déroulement technique (*et puis comment vous faites pour remplir*) et là j'ajoute cette amorce : « j'ai vu il y a deux », faisant allusion aux deux boutons poussoirs rouge et noir mentionnés au deuxième alinéa de la procédure (cf. extrait n°1). Mme S enchaîne sur cet énoncé resté pourtant inachevé en expliquant pourquoi il y a « deux » boutons (*parce que c'est différents poids↓. (...) parce que le premier c'est l'acidolaminé le deuxième c'est la glucose*). On sent ici une réticence de Mme S à décrire des manipulations qui vont être filmées peu après. On peut déjà signaler un décalage certainement dû à des attentes et à des buts globaux différents de la part des deux interlocutrices. Mme S tente de rendre l'activité de remplissage la plus explicite, c'est pourquoi elle décrit tout ce que l'on ne verra pas lorsqu'on la filmera, c'est-à-dire ce qui se fait avant ou autour. Dans cette même visée elle semble considérer peu utile de décrire dans le détail des gestes techniques qui, eux, seront visibles (*si vous regardez ÇA c'est mieux regarder sur place*). De mon côté, je la presse pour qu'elle verbalise au maximum tout ce qu'elle va faire. C'est le cas dans ma dernière intervention (ligne 23) où je relance le thème en insistant sur l'aspect « technique » (*techniquement comment vous faites*) avec de nouveau cette amorce : « j'ai vu il y a des ». A ce moment, Mme S décrit enfin ce qui a trait au remplissage, mais elle s'arrête assez vite pour fournir des commentaires explicatifs. J'y reviendrai plus loin. Les lignes 24 à 32 constituent l'extrait n°2.

Mme S : oui parce qu'il faut mettre les sacs après il f- il y a les deux champignons il faut peser les deux champignons. et puis après peser un champignon pour qu'il se lève parce qu'autrement la machine elle se lève pas vous pouvez pas fermer. ça veut dire il faut se préparer toujours. juste le temps que se remplit il faut se préparer les bouchons à la main pour refermer parce qu'il faut pas que reste OUVERT. c'est meilleur que je l'explique après si vous me filmez parce que c'est pas possible que reste le sac et y prenne de l'air y prenne de : vous savez c'est le plus vite que vous pouvez faire. c'est la meilleure chose. parce que vous pouvez pas rester le sac ouvert↓

Extrait n°2 : Partie actionnelle de l'entretien avec Mme S (remplissage)

Le deuxième entretien se déroule un peu différemment. En réponse à la question « et puis à votre POSTE de remplisseuse qu'est-ce que vous faites » Mme D répond, non pas en se référant à la tâche de remplissage devant la machine, mais en évoquant la globalité de son travail (*moi je remplis (...) et puis je travaille aussi à la K et G*) ainsi que les tâches annexes de contrôle (*je contrôle les poches. je contrôle les capsules bouchons*). Après une courte séquence « latérale » au sens de Bange (1992),⁷ destinée à élucider le problème de la « K et G » (lignes 4-10), je tente de maintenir l'attention sur le focus que j'ai choisi en mettant cette fois un maximum de contraintes (*TOUS les gestes que vous allez faire. euh quand vous devez remplir COMMENT vous remplissez je sais pas moi. expliquez-moi ça*). A la suite de cette injonction, Mme D rapporte effectivement dans le détail les gestes qu'elle fait. Elle déborde même du cadre attendu puisqu'elle décrit également ce que fait sa voisine de droite, et même la suite des opérations, à savoir le suremballage et la stérilisation. Les lignes 13 à 31 constituent l'extrait n°3.

Mme D : oui (rires) parce que- bon je mettais un poche dans le machine après il y a deux petites boules un rouge un noir j'ai touché cette deux boules machine elle descend elle remplit le poche↓ et puis après. euh rouge et noir↓ après j'ai touché le ROUGE et puis pas /laisser, laissé/ les : partir je mettais le capsule ROUGE et bouchon acide aminé jusqu'à que j'ai fermé le sac↓. [mm] après quand J'AI fermé là j'ai lâché les. les mains. [mm] parce que comme ça ça vient euh ça arrive euh plus entrer de l'air dans les poches↓. et puis je mettais dans le sertisseuse. là je mettais une autre poche dans le machine puis quand j'ai touché nouveau pour remplir la sertisseuse auto- automatiquement

⁷ « Les séquences latérales s'enchaînent dans une activité en cours qu'elles interrompent provisoirement [...] : il s'agit d'un glissement du focus de l'attention sur un élément constitutif du tour de parole de référence qui fait problème aux yeux d'un des partenaires (celui qui initie la séquence latérale). » (Bange 1992 : 53)

elle se ferme. puis elle a sertir les poches de avant. [d'accord] que j'ai remplies↓ et puis cette pièce là j'ai donné à la dame qui est à côté de moi. [m] et puis elle elle la prenait elle fait la même chose↓ mais seulement avec une autre capsule et bouchon avec capsule BLANCHE et bouchon de GLUCOSE [mm] mais moi PREMIÈRE je fais avec le capsule rouge et puis bouchon acide aminé.. et puis une fois quand elle a rempli. elle elle a PLIÉ les poches. pour que ça risque pas de péter elle a plié et puis elle a mis sur le tapis et puis le tapis il est en train toujours de rouler rouler et puis il amène les poches jusqu'à suremballage [d'accord]

Extrait n°3 : Partie actionnelle de l'entretien avec Mme D (remplissage)

4.2. Mode de textualisation de l'agir

4.2.1. Plan de texte

Globalement, les trois extraits présentent un plan de texte chronologique. La technique de fabrication (extrait n°1) rapporte dans l'ordre la suite des gestes à effectuer pour remplir chaque compartiment d'une poche souple. La segmentation typographique y joue un rôle essentiel. On observe une suite d'alinéas marqués par des tirets. Chaque alinéa mentionne un geste (*L'opératrice de la machine n°1 positionne la poche...*) ou un regroupement de gestes (*L'opératrice doit alors la dégager et la sortir délicatement pour la positionner...*). Deux organisateurs temporels viennent souligner le plan chronologique (*A la fin du remplissage ; Après remplissage*). Dans l'entretien avec Mme S, la partie qui a trait au remplissage (extrait n°2) commence selon un plan chronologique. Mme S relate les trois premiers gestes de la procédure (*mettre le sac, peser⁸ les deux champignons, peser un champignon*) en balisant le déroulement temporel avec les organisateurs « après » et « et puis après ». Mais Mme S ne poursuit pas la relation chronologique. Elle continue en expliquant longuement pourquoi il est important que la machine « se lève ». Dans l'entretien avec Mme D (extrait n°3) la séquence de remplissage est rapportée en détail, selon un ordre chronologique marqué par une quantité de « puis », « après » et « et puis après ».

4.2.2. Commentaires

Dans chaque extrait, des propositions « commentatives » viennent compléter la relation chronologique de l'agir. Ces propositions sont principalement de deux types. Soit elles explicitent *dans quel but* quelque chose est fait, soit elles en donnent la *raison*, le *motif*. Dans le premier cas,

⁸ Il faut comprendre « peser » ici au sens vaudois (CH) d'« appuyer sur ».

on relève la marque linguistique POUR suivie d'une proposition infinitive ou complétive, dans l'autre, PARCE QUE suivi d'une complétive. La part accordée aux commentaires explicatifs n'est pas la même d'un extrait à l'autre.

a) Commentaires en POUR

Les énoncés introduits par POUR ouvrent une perspective dans le déroulement de l'agir. Ils décrivent en même temps un fait ou un état à venir et un but. On en rencontre quelques occurrences dans les trois extraits :

pour la positionner sur la sertisseuse (procédure)

pour qu'il se lève (Mme S)

pour refermer (Mme S)

pour que ça risque pas de péter (Mme D)

b) Commentaires en PARCE QUE

Traditionnellement, on considère PARCE QUE comme le *marqueur causal* par excellence et on décrit son fonctionnement à l'aide du schéma canonique [proposition *p* PARCE QUE proposition *q*] censé traduire une relation de causalité où *q* est la cause de l'effet *p*. Dans le corpus, aucun PARCE QUE ne semble fonctionner de cette façon. Tout d'abord il n'y en a aucun dans la procédure. Dans les entretiens, les nombreux PARCE QUE semblent moins fonctionner comme *connecteur micro-syntaxique*, c'est-à-dire comme une conjonction de subordination reliant deux contenus propositionnels à l'intérieur d'une clause,⁹ que comme *connecteur macro-syntaxique* articulant deux clauses entre elles. Chez Mme S, par exemple, qui sature ses propos de PARCE QUE, on n'observe que des emplois de niveau macro-syntaxique :

oui parce qu'il faut mettre le sac (Mme S, ligne 24)

il faut [...] peser un champignon pour qu'il se lève parce qu'autrement la machine elle se lève pas (Mme S, lignes 25-26)

il faut se préparer les bouchons à la main pour refermer parce qu'il faut pas que reste OUVERT (Mme S, ligne 27-28)

c'est meilleur que je l'explique après si vous me filmez parce que c'est pas possible que reste le sac et y prenne de l'air (Mme S, lignes 29-30)

c'est le plus vite que vous pouvez faire c'est la meilleure chose parce que vous pouvez pas rester le sac ouvert (Mme S, ligne 30-32)

⁹ Au sens de Berrendonner (2002) la clause est une unité syntaxique dont les éléments (morphèmes et syntagmes) sont reliés par des rapports de rection.

Les PARCE QUE relevés ci-dessus n'ont manifestement pas pour fonction de relier causalement deux propositions. La première occurrence se situe au début du tour de parole de Mme S en réponse à la fois à mon injonction « techniquement comment vous faites » et à mon constat resté inachevé « j'ai vu il y a des des des ». En disant « oui parce qu'il faut mettre le sac » Mme S réagit à mon constat qu'elle interprète bien comme « il y a des boutons presseurs » (les « champignons » dans son lexique). Pour comprendre l'énoncé introduit par PARCE QUE il faut donc opérer une interprétation « indirecte » où la proposition *q* donne la raison de l'état de chose constaté. Les autres occurrences de PARCE QUE semblent plutôt introduire le motif qu'a Mme S de dire *p* ou encore un apport informationnel qui explicite l'énonciation qui précède. Dans ce dernier cas, PARCE QUE a une valeur équivalente à IL FAUT DIRE QUE.¹⁰

Dans l'extrait n°3, on ne relève que deux occurrences de PARCE QUE :

oui (rires) parce que- bon je mettais un poche dans le machine (Mme D, ligne 13)

après quand J'AI fermé là j'ai lâché les les mains [mm] parce que comme ça ça vient euh ça arrive euh plus entrer de l'air dans les poches (Mme D, ligne 17-19)

Le premier PARCE QUE amorce un énoncé qui reste inachevé. Il est donc non interprétable en l'état. Quant au second, il semble introduire un simple apport informationnel à l'énonciation qui précède.

On peut encore relever d'autres types de commentaires. Dans les entretiens, par exemple, des *évaluations* comme « c'est le plus vite que vous pouvez faire c'est la meilleure chose » (Mme S), des *reformulations* comme « ça veut dire il faut se préparer toujours » (Mme S) ou des *précisions* comme « elle fait la même chose↓ mais seulement avec une autre capsule et bouchon avec capsule BLANCHE et bouchon de GLUCOSE [mm] mais moi PREMIÈRE je fais avec le capsule rouge et puis bouchon acide aminé » (Mme D). Dans la procédure, l'énoncé au participe présent (« le sertissage s'effectuant en même temps que l'opération de remplissage »), répété deux fois, a aussi pour fonction d'apporter un commentaire explicatif. Enfin, dans le paragraphe intitulé « Remarques » il y a un commentaire sur le positionnement des poches donnant la raison pour laquelle elles ne doivent pas être posées les unes sur les autres, la proposition au conditionnel « ce qui risquerait d'endommager et d'affaiblir la barrette de soudure » jouant le rôle d'une proposition explicative de type PARCE QUE.

¹⁰ J'emprunte cette hypothèse à Debaisieux (1994).

4.3. Agentivité : nature du sujet grammatical et type de relation prédicative

Un dernier point intéressant à observer concerne le statut des agents responsables mentionnés dans chaque extrait. Qui sont-ils et quel degré d'agentivité ont-ils ? Pour répondre nous nous intéresserons aux procès d'action. Ces derniers sont répartis selon la nature du sujet grammatical (cf. les tableaux ci-dessous).

agent opérateur				impersonnel « il faut »
	autres agents	agent « typifié »		
je	il(s) / elle(s) / GN	vous	infinitif	
	10		18	

Tableau 1 : Extrait n°1 (procédure) / nombre total de procès d'action = 28

agent opérateur				impersonnel « il faut »
Mme S	autres agents	agent « typifié »		
je	il(s) / elle(s) / GN	vous	infinitif	
		3		5

Tableau 2 : Extrait n° 2 (Mme S) / nombre total de procès d'action = 8

agent opérateur				impersonnel « il faut »
Mme D	autres agents	agent « typifié »		
je	il(s) / elle(s) / GN	vous	infinitif	
10	5			

Tableau 3 : Extrait n° 3 (Mme D) / nombre total de procès d'action = 15

Les tableaux montrent trois types différents de verbalisation de l'agir. Dans la procédure, le sujet-agent (destinataire) est nommé au début de chaque sous-ensemble actionnel. Il s'agit de désigner la position spatiale de l'agent concerné, les opératrices n°1, 3 et 5 remplissant un autre produit que leurs voisines de droite, les opératrices n°2, 4 et 6. On retrouve cinq items plus bas la mention de « l'opératrice ». Sinon, la procédure n'indique pas de sujet-agent spécifique, l'emploi de l'infinitif renvoyant à chaque lecteur-agent potentiel. Chez Mme S, aucun agent n'est nommé. Soit elle parle d'un agent typifié (cf. les emplois de VOUS), soit elle passe par une structure impersonnelle de type *il faut* pour relater l'agir. Mme D, au contraire, personnalise l'agir en mettant en scène sa propre personne (cf. 10

occurrences de JE) ainsi que celle de sa collègue de droite (cf. 5 occurrences de ELLE).

On peut observer également le *type de relation prédicative* entre le sujet grammatical et le verbe exprimant le procès agentif : *directe* quand il n'y a pas de modalisation ou de métaverbe entre le sujet et le verbe proprement dit, *indirecte* dans les autres cas. Dans les trois extraits analysés nous pouvons relever les relations indirectes suivantes :

- modalité¹¹ *épistémique* (possible, certain) :

l'opératrice peut alors la dégager (procédure)

vous pouvez pas fermer (Mme S)

le plus vite que vous pouvez faire c'est la meilleure chose (Mme S)

- modalité *déontique* (obligation sociale et/ou morale) :

l'opératrice doit alors la dégager (procédure)

il faut mettre le sac (Mme S)

il faut peser les deux champignons (Mme S)

il faut se préparer toujours (Mme S)

vous pouvez pas rester le sac ouvert (Mme S)

Le relevé général des procès d'action en fonction, d'une part du sujet grammatical, d'autre part du type de relation prédicative, aboutit au tableau suivant :

	procédure			Mme S			Mme D		
	relation directe	relation indirecte		relation directe	relation indirecte		relation directe	relation indirecte	
		épist.	déont.		épist.	déont.		épist.	déont.
je							10		
il(s)/elle(s)	5	3	2				5		
vous					2	1			
infinitif	18								
« il faut »						5			
total	23	3	2		2	6	15		

Tableau 4 : Types de relations prédicatives des procès d'action

Ce tableau confirme le constat déjà opéré plus haut de modes de verbalisation de l'agir contrastés. Dans la procédure, l'agir est massivement

¹¹ Les types de modalité expriment la manière dont l'énonciateur évalue le contenu du procès : possible, certain, obligatoire, souhaitable, etc.

verbalisé dans une relation prédicative directe (18 infinitifs). Les modalités épistémiques et déontiques apparaissent uniquement quand l'agent est nommé. On peut noter à ce propos que, bien que le déroulement des gestes soit identique pour l'opératrice n°1 et pour l'opératrice n°2, pour la première il est indiqué qu'elle DOIT dégager la poche, alors que pour la seconde il est indiqué qu'elle PEUT le faire. Dans les deux entretiens, Mme S et Mme D relatent l'agir de façon différente. Mme S renvoie plutôt à un agir habituel très normé, ce qui apparaît dans son discours surmodalisé où elle insiste sur ce qu'IL FAUT faire, alors que Mme D renvoie à un agir plus marqué par son expérience personnelle. En effet, elle décrit ce qu'elle fait habituellement en recourant d'ailleurs assez étrangement à l'imparfait et au passé composé, ce qui donne plutôt à entendre un compte rendu rétrospectif.¹²

4.4. Qu'est-ce qui est donné à voir ? Et l'agir référent ?

On terminera cet essai de compréhension de « comment » le travail se dit par la comparaison entre les contenus verbalisés dans les trois extraits.

Extrait n°1 (procédure)	Extrait n°2 (entretien Mme S)	Extrait n°3 (entretien Mme D)
<ul style="list-style-type: none"> - L'opératrice de la machine n°1 positionne la poche (compartiment acides aminés en haut) sur son support en s'assurant que la fermeture est bien positionnée dans le logement prévu. - Donner une pression sur les deux gros boutons poussoirs rouge et noir en même temps ; - A la fin du remplissage, presser et maintenir la main gauche sur le bouton NOIR. - De la main droite poser le bouchon sur la fermeture, positionner la capsule rouge. 	<ul style="list-style-type: none"> - il faut mettre le sac - après (...) il faut peser les deux champignons - et puis après peser un champignon pour qu'il se lève - juste le temps que se remplit il faut se préparer les bouchons à la main pour refermer 	<ul style="list-style-type: none"> - je mettais un poche dans le machine - après (...) j'ai touché cette deux boules - et puis après (...) après j'ai touché le rouge - et puis pas laissé les / partir - je mettais le capsule / rouge

¹² Mme D n'étant pas de langue maternelle française, on ne saurait tirer des conclusions hâtives sur son emploi des temps verbaux.

<ul style="list-style-type: none"> - Lâcher la pression de la main gauche ; - L'opératrice doit alors la dégager et la sortir pour la positionner sur la sertisseuse en veillant au bon centrage et alignement de la fermeture, (...) placer la poche suivante à remplir. - Après remplissage, contrôler que le sertissage soit correct, et disposer la poche sur le plateau de la machine n°2. 		<ul style="list-style-type: none"> - après quand j'ai fermé là j'ai lâché les / les mains - et puis je mettais dans le sertisseuse - là je mettais une autre poche dans le machine - et puis cette pièce là j'ai donné à la dame qui est à côté de moi
--	--	--

Tableau 5 : l'agir verbalisé dans les trois extraits

Si l'on considère la suite des gestes décrits dans la procédure comme référentiel, on constate une disparité dans la verbalisation des deux opératrices. Mme S ne cite que l'équivalent des quatre premiers items de la procédure. On a vu plus haut que, arrivée au moment où il faut mettre un bouchon sur la poche qui vient d'être remplie, elle s'arrête longuement sur la nécessité d'opérer rapidement afin que la poche ne reste pas en contact avec l'air ambiant trop longtemps (cf. « vous pouvez pas rester le sac ouvert »). Cette contrainte énoncée, il semble que la suite des opérations soit moins importante à relater. Il est vrai que la suite du processus, à savoir le sertissage de la poche, s'effectue en même temps qu'une nouvelle poche est positionnée pour être remplie. Il peut donc apparaître redondant de préciser qu'il faut dégager la poche remplie pour la placer sur la sertisseuse, puis, après sertissage, sur le plateau de l'opératrice de droite (cf. items 5, 6 et 7 de la procédure). Chez Mme D, au contraire, on observe que tous les items de la procédure sont mentionnés.

5. Conclusions

La procédure et les entretiens constituent un espace interprétatif de l'agir référent. En d'autres termes, il s'agit d'*agirs représentés*. La question est de voir si ces agirs représentés ont des parentés ou non. Dans la mesure où l'analyse est limitée à trois cas seulement, on ne saurait bien sûr tirer des conclusions générales. On peut toutefois faire quelques observations. La première a trait au *déroulement des entretiens*. Les entretiens ont été provoqués et orientés par notre dispositif et nos questions de recherche. A partir des intitulés de questions précis on aurait pu s'attendre à des scénarios assez similaires. Or, il n'en est rien. On l'a vu plus haut, la

dynamique s'est co-construite en échappant le plus souvent aux contraintes du canevas pré-établi. Chaque opératrice a amené et géré la relation de l'agir référent à sa façon. Le deuxième point à relever concerne la *mise en forme verbale de l'agir référent*. Les analyses ont montré que tant la procédure que les verbalisations des deux opératrices présentent globalement une structure de type « relation »¹³ repérable dans la présence d'un plan de texte chronologique, balisé par une mise en page particulière et des organisateurs temporels. Ce mode de textualisation semble résulter de la logique d'étapes de l'agir qui sous-tend les diverses actions effectuées par les opératrices. En effet, dans le local de remplissage, tout doit être réalisé dans la chronologie prescrite, la moindre transgression dans l'ordre d'exécution pouvant conduire à une catastrophe : mélange d'étiquettes, contamination des produits, etc. Au-delà de cette mise en forme générale de type chronologique, les analyses montrent des « styles » relativement contrastés entre les trois textes : dans la procédure, le style de la recette ou du mode d'emploi, avec un minimum de commentaires explicatifs ; chez Mme D, un mode de textualisation de l'agir qui privilégie un déroulement chronologique détaillé et qui est, en ce sens, très proche du style de la procédure ; chez Mme S, enfin, un mode de textualisation qui laisse plus de place aux commentaires et aux évaluations. On constate également des contrastes dans les mécanismes linguistiques plus locaux : le quasi-effacement de la personne avec l'emploi massif de l'infinitif dans la procédure, le renvoi à un agent typifié chez Mme S, avec l'emploi de VOUS et de la structure impersonnelle IL FAUT et enfin, chez Mme D, la personnalisation avec une relation de l'agir totalement focalisé sur le JE. On observe la même diversité dans l'emploi des modalités avec une surmodalisation chez Mme S, peu de modalisation dans la procédure et aucune chez Mme D. Quant au *statut agentif des opératrices*, on remarque ici aussi que des « registres » d'agir différents sont convoqués.¹⁴ Dans la procédure, il est plutôt question d'un agir « canonique » présenté comme une forme prototypique ou un modèle théorique à suivre. Cet agir canonique semble obéir à une logique interne propre, en référence à une norme professionnelle stricte. Chez Mme S, c'est également d'un agir canonique dont il s'agit, avec en plus une saturation de la modalité déontique IL FAUT, ce qui accentue encore le caractère normé de l'agir. Chez Mme D, en revanche, il s'agit d'un agir « expérience » dans la

¹³ Pour une définition précise de cette catégorie théorique voir Revaz (1997).

¹⁴ J'emprunte la notion de « registre » à Bulea & Fristalon (2004). Cette notion a l'avantage de permettre une analyse du type d'agentivité en lien avec le type de référent temporel.

mesure où elle semble relater une forme de cristallisation personnelle de sa pratique professionnelle.

Concernant les entretiens, on peut se demander si les différences observées correspondent à deux styles particuliers propres à des individus spécifiques ou à deux « modèles » disponibles pour relater l'agir. Cela revient, à la suite de Boutet (1995), à se poser la question de l'existence ou non de pratiques langagières socialement et historiquement réglées pour dire le travail.

Je terminerai enfin sur une observation générale concernant la *saisie de l'agir* dans les entretiens. On l'a vu, chaque opératrice va puiser dans l'agir référent quelque chose de différent. A ce propos, on peut supposer que le contexte socio-subjectif de l'entretien a une incidence forte sur ce que chacune juge être un élément pertinent à relater. En fonction des représentations qu'elles se font de nos attentes de chercheur et du but communicationnel de l'entretien, il paraît évident qu'il y a des degrés de pertinence à évoquer certains éléments de l'agir référent ou pas.

Références bibliographiques

- BANGE P. (1992), *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, Paris, Hatier/Didier.
- BERRENDONNER A. (2002), « Les deux syntaxes », *Verbum* XXIV/1-2, 23-35.
- BLANCHE-BENVENISTE C. (2000), *Approches de la langue parlée en français*, Paris, Ophrys.
- BOUTET J. (éd.) (1995), *Paroles au travail*, Paris, L'Harmattan.
- BULEA E. & FRISTALON I. (2004), « Agir, agentivité et temporalité dans des entretiens sur le travail infirmier », *Cahiers de la section des sciences de l'éducation* 103, 213-262.
- DEBAISIEUX J-M. (1994), « Le fonctionnement de *parce que* en français parlé contemporain », *Actes de la première rencontre de jeunes linguistes*, Dunkerque, Centre d'Etudes Linguistiques – Maison de la Recherche, 33-44.
- GROUPE DE FRIBOURG (à paraître), *Grammaire de la période*.
- REVAZ F. (1997), *Les Textes d'action*, Publication du Centre d'Etudes Linguistiques des Textes et des Discours, Université de Metz, diffuseur : Paris, Klincksieck.

Annexe I : canevas pour les entretiens ante

Rappel du déroulement (enregistrements audio et film).

Rappel du but de l'entretien (comprendre la situation de travail spécifique que nous allons filmer).

Rappel du contrat de communication (anonymat et confidentialité garantis).

0. *Depuis combien de temps est-ce que vous travaillez chez XXX ? A ce poste de remplissage-sertissage ?*
1. *Dites-moi ce que vous allez faire pendant la vingtaine de minutes où vous allez être filmée.*

Attention : là il y a 2 types d'informations :

- a) le processus de remplissage-sertissage des poches à la table de travail (cf TF 30-124)
- b) les activités « autour » telles que : contrôle du poids d'un échantillon de poches toutes les demi-heures, contrôle visuel de l'air dans les poches (quand ?), contrôle des numéros de poches lors de l'arrivage d'un nouveau lot, désinfection régulière des mains et d'une partie de machine, vidage de liquide, approvisionnement en poches, bouchons, etc, inscription sur fiches de contrôle, ressertissage manuel des poches mal serties,...

Au besoin, relancer sur ces 2 points / demander des précisions sur :

- a) le déroulement précis du process (= Comment ?) ; évent. réf. à une situation de formation (*Mettons-nous dans la situation où je suis une intérimaire...*)
- b) sur les tâches qui gravitent autour (Qui fait quoi et à quelle cadence ?)

2. *Quand vous serez à votre poste de travail, à quoi est-ce que vous allez devoir faire attention ? Quels soucis ?*

(hygiène, qualité du produit, rentabilité/cadence ?)

Après ces premières questions incontournables sur le travail projeté (= parole à propos du travail), je pense poser les questions suivantes moins ciblées sur ce qui va se passer :

3. *Parlez-vous pendant votre travail ? A quel(s) moment(s) ? (= parole dans le travail)*
4. *Est-ce qu'il y a parfois des imprévus, des problèmes ? De quels types ? (incidents techniques ou humains)*
5. *Est-ce qu'il y a parfois des modifications à votre poste de travail ? Comment en êtes-vous informée ? Par quel biais ? (info minute ?, note affichée ? formation continue ?)*
6. *Est-ce que vous avez besoin parfois de consulter un doc de l'armoire ou du panneau d'affichage ?*
7. *Quelle est la particularité de votre travail par rapport à d'autres employés ?*
8. *Vous travaillez sur une ligne TOP. Qu'est-ce que cela signifie ? (Qui fait quoi ?; notion d'équipe)*

Annexe II : conventions de transcription

Le principe clé est de transcrire selon l'orthographe des dictionnaires, sans trucage. Cela implique que l'on n'insère pas d'apostrophe pour signaler des particularités de prononciation, comme par exemple : « pa'c'qu'y avait un problème » ou « j'sais pas ».

Résumé des conventions :

.	Pauses : le nombre de points correspond approximativement au nombre de secondes ; si la pause dure plus de 3 secondes indiquer sa durée dans une parenthèse, par exemple : (5'')
↑	Intonation montante (différence significative)
↓	Intonation descendante (différence significative)
:	Allongement syllabique
EN CAPITALES	Accentuation (accent expressif / intensité sonore plus grande)
XXX	Séquence incompréhensible : chaque syllabe = X
(...)	Accompagnement non verbal : par exemple : (rires)
/..., .../	Plusieurs transcriptions possibles : l'interprétation la plus plausible est placée en premier (<i>quand /je commençais, j'ai commencé/</i>)
<u>soulignement</u>	Chevauchement de paroles
-	Amorce de mot (<i>je donnais mon s- je mets ma signature</i>)

Les liaisons non habituelles sont notées entre tirets (*des gens qui-z-ont besoin*).

Les consonnes graphiques finales prononcées sont signalées avec un tiret (*pour agraffer le ticket-t*).

Les mots qui manifestement n'appartiennent pas au lexique français sont notés en italiques (par exemple : *somos* pour « sommes », *pero* pour « mais », mais aussi *se* pour « on » afin de ne pas le confondre avec le « se » français).

Annexe III : entretiens

Entretien avec Mme S :

Mme S : (...) et puis après *se* commence *se* met en place de travail *se* commence à remplir les les sacs (...)

FR : voilà↓. et puis après↓

5 *Mme S* : après *se* commence *se* met à la table. et puis *se* commence à remplir toujours vérifier que que il y a la poche qu'elle est accrochée. qu'elle a BIEN le même écran parce que. c'est bête s'il y a un numéro et puis c'est pas le même écran [d'accord]. parce que ça peut : tomber non ça tombe rarement que ça maintenant c'est- c'est difficile parce qu'il faut le passer avant de prendre les sacs aux machines là-bas ça veut dire que c'est difficile de : de se tromper de sac

10 *FR* : et puis tout ce que vous allez faire comment vous remplissez une poche si moi je devais remplir :↑

Mme S : voilà pour *se* remplir une poche c'était la première machine que ça commence↓ il faut-. quand même il faut prendre : avant (rires) toutes les-. de remplir une poche↑. *pero* ça veut dire qu'il faut remplir MOITIÉ de la poche avant↓ il faut un- le poids à FAIRE. parce que avant de commencer le travail il faut faire le poids. et puis il y a une personne qui vérifie si vraiment sommes fait- bien fait la le poids

(*bref échange sur l'importance de la pesée*)

FR : voilà et puis comment vous faites pour remplir : pour euh. j'ai vu il y a deux :

20 *Mme S* : oui. parce que c'est différents poids↓. si vous si vous regardez ÇA c'est mieux regarder sur place. par pour savoir combien il faut qu'il pèse le premier sac et le deuxième parce que le premier c'est l'acidolaminé le deuxième c'est la glucose. ça veut dire f-

FR : d'accord techniquement comment vous faites. j'ai vu il y a des des des

25 *Mme S* : oui parce qu'il faut mettre le sac après il f- il y a les deux champignons il faut peser les deux champignons. et puis après peser un champignon pour qu'il se lève parce qu'autrement la machine elle se lève pas vous pouvez pas fermer. ça veut dire il faut se préparer toujours. juste le temps que se remplit il faut se préparer les bouchons à la main pour refermer parce qu'il faut pas que reste
30 OUVERT. c'est meilleur que je l'explique après si vous me filmez parce que c'est pas possible que reste le sac et y prenne de l'air y prenne de : vous savez c'est le plus vite que vous pouvez faire. c'est la meilleure chose. parce que vous pouvez pas rester le sac ouvert↓

Entretien avec Mme D :

FR : d'accord↓ et puis à votre POSTE de remplisseuse qu'est-ce que vous faites

Mme D : moi je remplis je contrôle les poches. je contrôle les capsules bouchons je remplis. et puis on contrôle tout à :. et puis je travaille aussi à la K et G

FR : à la :

5 *Mme D* : à la K et G

FR : qu'est-ce que c'est

Mme D : où on contrôle les :. les particules si les poches il est propre

FR : alors c'est plus loin [oui oui] au suremballage avec [sur- sur-] ah d'accord ouais

10 *Mme D* : dans le suremballage

FR : ouais mais par exemple TOUS les gestes que vous allez faire. euh quand vous devez remplir COMMENT vous remplissez je sais pas moi. expliquez-moi ça (rires)

Mme D : oui (rires) parce que- bon je mettais un poche dans le machine après il y a deux petites boules un rouge un noir j'ai touché cette deux boules machine elle

15 descend elle remplit le poche↓ et puis après. euh rouge et noir↓ après j'ai touché le ROUGE et puis pas /laisser, laissé/ les : partir je mettais le capsule ROUGE et bouchon acide aminé jusqu'à que j'ai fermé le sac↓. [mm] après quand J'AI fermé là j'ai lâché les. les mains. [mm] parce que comme ça ça vient euh ça arrive euh plus entrer de l'air dans les poches↓. et puis je mettais dans le sertisseuse. là je mettais

20 une autre poche dans le machine puis quand j'ai touché nouveau pour remplir la sertisseuse auto- automatiquement elle se ferme. puis elle a sertir les poches de avant. [d'accord] que j'ai remplies↓ et puis cette pièce là j'ai donné à la dame qui est à côté de moi. [m] et puis elle elle la prenait elle fait la même chose↓ mais

25 seulement avec une autre capsule et bouchon avec capsule BLANCHE et bouchon de GLUCOSE [mm] mais moi PREMIÈRE je fais avec le capsule rouge et puis bouchon acide aminé.. et puis une fois quand elle a rempli. elle elle a Plié les poches. pour que ça risque pas de péter elle a plié et puis elle a mis sur le tapis et puis le tapis il est en train toujours de rouler rouler et puis il amène les poches jusqu'à suremballage [d'accord] puis les dames au suremballage il PREND [ouais] il contrôle

30 TOUT [mm] il /mettait, mettre/ dans le K et G puis le machine il prendre le numéro de lot. il vide de l'air dans le machine et puis il est parti pour la stère