

# PARCOURS POUR L'ARTICULATION ENTRE LANGAGE, ERGOLOGIE, TRAVAIL ET DEVELOPPEMENT

*Cecilia Souza-e-Silva et Vera Sant'Anna*

## 1. Penser le développement

Pendant longtemps, on a pensé que la question du développement devait être confiée à un groupe d'économistes qui croyaient que le succès de leurs politiques dépendait de données mathématiques et d'objets quantifiables (heures travaillées, tonnes d'acier produites, kilomètres carrés de forêts détruites, etc.). Actuellement, plusieurs courants de recherche vont à la découverte d'autres supports. Certains économistes, comme Amartya Sen [1], considèrent que la richesse mesurée par le Produit Intérieur Brut ne constitue pas une référence satisfaisante et ils associent d'autres éléments à l'Indice de Développement Humain (accès à l'éducation, espérance de vie à la naissance, taux d'alphabétisation des adultes, etc.). Ils proposent d'évaluer le développement comme le processus d'élargissement des possibilités d'action des individus. L'attention se centre sur l'expansion des « capacités » des personnes (notion centrale dans l'oeuvre de l'auteur - fusion entre capacité et

liberté) à agir selon leurs valeurs. « *Ces capacités peuvent être multipliées par des politiques publiques, mais, d'autre part, les capacités participatives des citoyens peuvent également influencer la directive adoptée par les politiques publiques* » [1, p.32]. L'évaluation du développement d'une société doit surtout prendre en compte les libertés dont ses membres jouissent.

Du côté du langage, la promotion du développement de différentes sortes de « littérisme », qui permet d'augmenter les capacités de l'individu, vient élargir la proposition de Amartya Sen. On sait qu'il n'y a pas d'illettrés définitifs, mais des personnes qui peuvent sortir de cette situation de différentes manières, indépendamment de leur âge, en fonction de leurs aptitudes, de leur situation, de la formation qui leur est proposée, de la manière dont l'environnement valorise l'acquisition de leurs nouvelles compétences.

On sait encore, selon les mots de Schwartz et al., « *qu'on ne peut pas [...] traiter les problèmes de développement sans accorder une attention renouvelée à ce que nous appelons l'activité de travail* » [12]. L'ergologie envisage de donner une plus grande visibilité à ce que l'on accomplit dans cette activité, ce qui exige que le développement intègre la culture produite par le collectif humain, de telle manière que cette production puisse être reconnue comme partie prenante des normes organisatrices du processus de développement prévu par des politiques locales et globales. Intégrer les renormalisations dans le travail au recueil culturel d'un groupe, constitue également une des manières d'augmenter les capacités de l'homme dans le monde et de promouvoir ainsi le développement. De ce fait, la conception du développement comme liberté, qui consiste à renforcer ou augmenter les capacités des individus d'une société, comme celle explicitée par Amartya Sen, est compatible avec

l'effort des études ergologiques pour mettre en évidence ce qui se passe effectivement dans l'activité de travail. Penser le binôme libertés/capabilités comprend aussi la relation langage/ergologie. Cette relation ne dissocie pas les capacités de leur contexte socio-historique : bien au contraire, elles les fixent fortement dans les micro-décisions qui interviennent dans des situations plus générales.

## **2. Convergences entre l'ergologie et les études du langage**

Nous avons établi des convergences entre trois principes ergologiques et les études du langage<sup>1</sup>. Le premier principe consiste à dire que « *l'approche du développement doit prendre en compte la complexité de la vie humaine et l'exigence d'associer les développements aux besoins* », c'est-à-dire qu'il faut que le développement soit (...) *universel, pluriel et multidimensionnel* ». Selon ce principe, les études discursives exigent une compréhension particulière de ce qu'est le langage et son enseignement. Une des conditions de réussite est que cet enseignement se systématisse dans une école universalisée et qu'il s'éloigne de la conception de langue en tant que système de représentation du réel et instrument d'information. Il est important aussi de penser la langue et son enseignement à partir des possibilités qu'ont les personnes d'élargir leurs compétences discursives. Cette vision est plurielle dans son essence puisqu'elle n'existe que si elle est articulée aux aspects historiques et

---

<sup>1</sup> Ces principes résultent de débats sur les apports de l'ergologie aux problématiques du développement ; débats que nous avons eus lors des II<sup>èmes</sup> Journées du réseau international Ergologie, Travail et Développement (Belo Horizonte, Minas Gerais, Novembre 2009) et qui orientent notre réflexion actuelle sur les études du langage.

sociaux d'une communauté donnée. Et pour que cette communauté soit capable de développer ses capacités de compréhension du monde, elle a besoin de reconnaître les exigences que la multidimensionnalité des situations vécues exige.

En ce qui concerne le deuxième principe, c'est-à-dire le « *besoin d'une approche dialectique entre le local et le global ou singulier et universel en vue de développer la capacité d'analyse des collectivités humaines* », nous nous référons à des études qui cherchent à comprendre le local et le singulier pour, à partir de là, arriver à des affirmations plus générales.

Le troisième principe porte sur le « *nécessaire débat à entreprendre sur les relations entre l'appropriation, par les peuples, d'aspects scientifiques et technologiques et la remise en question des aides par le moyen d'innovations sans transfert de technologie [...] les projets ont besoin d'incorporer les conditions, les moyens et la gestion des activités humaines pour mettre en valeur l'expérience, des savoirs et des potentialités locales* ». Pour participer à cette discussion, nous faisons valoir qu'il existe une analyse du discours au Brésil qui a construit sa propre histoire et a déjà apporté des contributions au corps conceptuel de ce domaine.

### **3. Quel rôle joue le langage dans l'élargissement des capacités des individus ?**

Devant la proposition d'évaluer des capacités qui renvoient à liberté et ont un impact sur le développement, on sait que le littérisme donne une liberté de décision et de participation à la vie en

société. On sait que la privation, quoique relative, de la connaissance du langage peut aboutir à une privation des capacités. Mais qu'est-ce que le « littérisme » ? On peut le définir comme un ensemble de pratiques qui utilisent l'écriture dans des contextes et à de fins spécifiques. Les spécialistes ne présupposent pas des effets universels du littérisme, mais des effets liés aux pratiques sociales et culturelles des différents groupes qui utilisent l'écriture, notamment dans l'activité de travail, objet de cette discussion [5 ; 2 ; 4 ; 14].

Les capacités mises en rapport avec le littérisme sont fondamentales pour la valorisation du travailleur. Élargir la capacité de littérisme améliore l'image de soi et la référence au groupe auquel on appartient et se reflète de manière profonde dans les libertés et dans les choix du groupe pour le développement social et économique.

Pour approfondir la question de littérisme et pour franchir d'autres étapes, nous proposons ce que nous appelons le « littérisme discursif » qui, selon les présupposés de l'analyse du discours, signale le processus de rupture avec la conception du sens comme expression des idées d'un auteur sur les choses. Au contraire, on considère que la langue est « *polysémique et opaque [...], que n'importe quel sujet dit toujours plus, moins ou autre chose par rapport à ce qu'il aimerait dire (grâce aux effets de l'idéologie, de l'inconscient) et que les conditions de production emportent des ingrédients contradictoires* » [9, p. 360]. En outre, l'analyse du discours avance que la langue a un ordre propre, mais que cet ordre est mis en fonctionnement selon le processus discursif délimité par une conjecture donnée. Dès lors, le sens n'est pas de l'ordre de la langue, il provient des positionnements discursifs qui, à leur tour, sont d'ordre socio-historique. Ainsi, quoique la langue soit la même pour divers

énonciateurs, le sens de ce qu'ils disent peut ne pas l'être parce que cela provient de facteurs qui ne sont pas de l'ordre de la langue. Le même énoncé peut avoir de différents sens s'ils appartiennent à des positionnements discursifs différents [6].

On peut dire que l'analyse du discours est née comme réponse à la question : comment lire ? Dans ce sens, elle se présente comme un ensemble de théories gouvernées par un système de contraintes sur les discours. Une telle perspective, lorsqu'elle est appliquée à des études sur le travail [8], peut favoriser aussi notre développement en tant que chercheurs parce qu'elle permet de prendre en compte, au-delà des discours dans les situations de travail *stricto-sensu*, les discours qui circulent dans d'autres espaces, notamment dans les médias.

#### **4. Un exemple d'analyse selon la perspective discursive**

Dans l'objectif de mettre en évidence des possibilités offertes par l'analyse du discours, nous présentons des parcours d'analyse prenant comme point de référence des sens attribuables au terme de « compétence », mot-clé de l'univers du travail. Les résultats de ces analyses nous donnent une compréhension plus élargie des espaces de production de discours qui (re)définissent ce qu'est le travail.

On a fait appel à deux objets, apparemment sans relation entre eux, mais que leur fonctionnement discursif rapproche parcequ'ils imposent des normes pour « bien se tenir » dans le monde en général et dans le travail en particulier<sup>2</sup> :

- (1) le cahier d'instructions pour la préparation de nouveaux employés d'une entreprise d'hôtellerie, lié donc, de manière directe à une situation de travail spécifique<sup>3</sup> ;
- (2) les matières diffusées dans la revue « Você S/A », publiée par la Maison d'Édition Abril, qui traite des thèmes concernant l'emploi et l'employabilité, donc pas proprement en rapport avec une situation de travail *stricto sensu*.

Le rapprochement entre ces deux objets a pour but de montrer que les discours en rapport avec des situations de travail et ceux qui ne circulent pas dans les lieux traditionnels des normes de travail ont des points d'intersection. Nous partons du principe que de tels discours partagent un même espace discursif [6]<sup>4</sup> et s'alimentent mutuellement.

---

<sup>2</sup> Cette analyse, dans son intégralité se trouve dans [10].

<sup>3</sup> Une partie du cahier d'instructions a été travaillée, initialement par [3].

<sup>4</sup> Sous-ensembles de positionnements discursifs que l'analyste juge important de mettre en relation.

#### ***4.1. Le guide d'activités et d'attitudes du professionnel de l'entreprise hôtelière***

Ce guide est un cahier d'instructions destiné à ce que le travailleur de l'hôtel intègre certains modèles de comportement professionnel. Nous avons analysé des extraits qui ont permis de dégager des effets de sens attachés au terme « compétence » qui circulent dans le champ des normes sur le travail. Nous avons identifié des processus de référence et des modes d'action par des marques qui indiquent un positionnement de l'énonciateur :

- (1) unités lexicales : des noms tels que « activité », « procédure », « comportement », « service », associés à l'idée de modèle de qualité ;
- (2) des modalités énonciatives, déontiques et évaluatives ;
- (3) des définitions et des exemples ;
- (4) des temps verbaux et des personnes du discours.

L'important n'est pas seulement l'emploi de certaines formes, mais surtout les procédures discursives dans lesquelles ces formes s'inscrivent.

Nous avons déduit par l'analyse que l'excellence dans le travail représente l'accès au modèle de qualité, résultat de la répétition des procédures, de ce qui a déjà été présenté lors de la formation. On renforce les normes, on efface l'expérience ultérieure et le déjà vécu, en établissant ce qui devient la compétence qui coïnciderait avec l'idée de modèle de qualité – « *C'est réaliser notre activité avec le plus petit nombre d'échecs possible et toujours de la même manière* ». De plus, par l'intermédiaire du



processus injonctif qui, dans ce cahier d'instructions, se concrétise aussi bien par la modalité déontique – « *doit être impliqué, doit toujours être répété* » – que par la modalité évaluative – « *Très bien ! Maintenant vous êtes un professionnel qui connaît ce que l'Entreprise attend de vous et comment vous pouvez réaliser un travail avec un Modèle de Qualité* »-, l'énonciateur normalise l'action quand il exprime un savoir qui pousse l'interlocuteur à adhérer à ce discours. L'injonction suscite aussi bien le dire et l'accomplissement. Elle n'est pas réversible, elle émane de celui qui se trouve en position de conseiller/donner des ordres. À celui qui reçoit la piste/conseil/ordre, il reste à être d'accord (dire) et nécessairement exécuter (faire). On a, par conséquent, une compétence acquise par le moyen de la répétition des mêmes procédures sans échecs, tout en supposant « *une rationalité inhérente au processus de production, comme si celui-ci était doté de lois naturelles auxquelles les hommes et leur science devaient se soumettre et obéir* » [13].

De même, par le biais des personnes du discours – dans ce cas, le *vous* générique – et encore par des modalités déontiques, le texte incite, en même temps, à une action de vigilance mutuelle, de dénonciation entre les travailleurs et aussi à des compromis avec le dirigeant. « *C'est à vous l'initiative d'être attentif à de possibles échecs des autres qui puissent vous porter préjudice. [...] Si la réclamation implique un collègue quelconque, n'essayez pas de cacher cela de votre dirigeant, considérant que vous protégez le collègue, car vous pourrez contribuer à empirer le fait* ». On efface ainsi des formes d'articulation, des liens de solidarité entre les travailleurs. La compétence se définit donc par la capacité du travailleur de s'éloigner de son collectif, protégeant son individualité au nom de l'emploi et du bon renom de l'entreprise. On efface également une possible histoire de vie dans le

travail, on efface des sentiments de continuité et donc d'interprétation sur ce qu'un éventuel collectif aurait pu vivre.

#### **4.2. Le guide de comportement dans le travail dans la revue *VOCÊ S/A***

Dans ce guide, l'idée de « compétence » comme la capacité à s'adapter rapidement à de nouvelles exigences, marque d'une nouvelle période dans le travail, apparaît dans plusieurs textes qui établissent une relation entre hommes et femmes présentés comme audacieux – institués par la revue comme énonciateurs – et les lecteurs, co-énonciateurs, appelés à s'identifier à ce modèle. Des unités lexicales comme « la rapidité », « la vitesse », « le dynamisme », « l'habitude », « la réussite », « l'échec », « l'autonomie » indiquent le positionnement de cet énonciateur, marques qui passent par des récits, des conseils, des pistes, des parties d'un ensemble de traits de didacticité [7]. Ils expriment les demandes du marché du travail de façon pédagogique, c'est-à-dire ce que l'on doit faire ou ne pas faire et les risques encourus à ne pas suivre ces *soft laws*, ces normes qui prescrivent plus pour dissuader que pour réprimer. La présence de tels traits, dans le cas des médias, dévoile une stratégie pour glisser de l'ordre de l'information – objet premier et déclaré – à celui de l'inculcation de normes.

Plusieurs marques linguistiques identifient les traits de didacticité, parmi elles l'exemplification, l'explication, l'énumération, les questions rhétoriques, les généralisations, les formes impersonnelles, etc. Il s'agit alors d'une interpénétration de connaissances : comment se fait le passage entre « qui

connaît », l'énonciateur institué par la revue et l'interlocuteur-lecteur présumé ? Que veut-on faire passer au-delà de l'information ?

Le vocabulaire des spécialistes des ressources humaines et les témoignages des cadres sur le profil idéal des travailleurs orientent le sens vers un mode d'agir déterminé : « *sortir de la zone de confort, vaincre la résistance, apprendre et s'adapter rapidement à de nouvelles situations, devenir plus flexible et mobile, avoir de l'initiative, utiliser le temps libre pour vaincre des défis dans le travail* ». Ces caractéristiques définissent un travailleur poussé à prendre en main son destin et celui de l'institution : « *Faites les valises. Comment réussir le changement. Faites plus et mieux. Elle ne s'est jamais découragée* ». On cherche ainsi à s'assurer de l'adhésion à certains comportements.

Renforçant les attitudes que le marché attend des professionnels dans de nouvelles relations de travail, la revue marque une caractéristique des moyens de communication comme formateurs de croyances, de cultures et de valeurs : on valorise l'action de l'individu, donc on prescrit des comportements et, moyennant le recours à l'accord des personnes, on cherche à donner le sens d'une participation à sa subordination. Si ce qui est important, c'est le « coefficient personnel d'engagement », on disqualifie l'ancien rôle du collectif, vu comme résistant à des changements.

Au-delà des récits des professionnels et des spécialistes, il y a une grande quantité de pistes dans la revue, sous plusieurs formats, souvent sous forme de listes, consacrées à la circulation de sujets très variés comme « la santé », « l'amitié », « les finances », « la carrière », « la politesse ». Il s'agit d'un processus de didactisation qui a comme objectif de provoquer l'adhésion immédiate de ce type de

public. Une liste est toujours un élément qui aide aussi bien du point de vue de la compréhension que de la mémoire. Les récits, les pistes ne constituent pas des injonctions émises par la hiérarchie responsable du travail, mais s'imprègnent d'un caractère d'autorité à partir du moment où le lecteur de la revue prend la place d'un professionnel qui cherche à recevoir de tels conseils.

On s'aperçoit donc que les normes descendantes venues de la hiérarchie, comme le cahier d'instructions, ne sont pas suffisantes pour comprendre les représentations du travail. Les médias se sont attribué aussi cet espace générateur de normes, de procédures à suivre pour réussir. À partir du moment où elle énonce les conseils sous la forme de généralisations, par le présent atemporel, le point de départ de la parole citée n'est pas l'individu, mais une classe d'énonciateurs – « *Toutes les négociations jouissent d'une anatomie commune. Dans n'importe quelle condition, le meilleur pas initial c'est d'envoyer un message clair, simple et positif* » – et le co-énonciateur, interpellé comme « vous » générique, ne se présente pas comme un lecteur spécifique, mais comme un ensemble de lecteurs privilégiés – « *Faisant cela, vous avez de grandes chances d'assumer, vous évitez le gaspillage de richesses comme le temps et l'argent* ».

Ce système énonciatif structuré par des co-énonciateurs génériques et un présent atemporel a pour résultat un déguisement de l'injonction : on attribue à n'importe quelle situation vécue et à n'importe quelle personne qui y participe les contours prescrits pour l'action ; il n'y a pas de distance entre ce que l'on conseille et ce que l'on exécute, on efface l'investissement du travailleur dans son activité et on ignore la variabilité de l'environnement. Bien qu'il ne s'agisse pas de normes officielles, on peut se rendre compte que ces conseils/pistes en viennent à constituer des normes qui portent sur le mode

de penser. Nous sommes alors dans le champ du caractère normatif des concepts, des savoirs institués [11]. La possibilité de conceptualiser certains objets, de mettre en circulation certaines idées, implique de mobiliser l'interlocuteur pour le pousser à accepter certains paramètres, certains concepts, ce qui constitue une direction sur la façon de penser.

On peut dire qu'entre le cahier d'instructions et la revue, il y a des traits d'opposition, mais aussi une forte alliance, une grande affinité idéologique imprégnée de valeurs de la société capitaliste néolibérale et de ses stratégies de gestion de personnes et de restructuration productive. Ces discours construisent l'image d'un travailleur individualiste, compétitif, obstiné et centré sur lui-même. La compétence consiste aussi à savoir quoi faire avec son corps, à suivre des comportements considérés comme appropriés à des modèles d'un monde flexible, volatilisé, dans lequel le travailleur est vu à partir du développement de ses potentialités individuelles (caractère, personnalité, attitudes). Ce sont des façons d'essayer de régler l'inusité, l'imprévisible, et qui font que la norme flotte entre la rigidité de la règle et la fluidité des directives et des recommandations.

## **5. En guise de conclusion**

Reprenons notre question initiale : dans quelle mesure l'analyse du discours, associée aux principes de l'ergologie, contribue-t-elle à l'élargissement des capacités des individus ? Le parcours tracé montre la possibilité d'une telle extension en insistant sur l'importance d'une maîtrise de la lecture qui prenne en compte les principes du « littérisme discursif ». Cette sorte de littérisme cherche à promouvoir un espace pour élargir les capacités des chercheurs en sciences sociales et, conséquemment des travailleurs, pour qu'ils puissent participer de manière plus critique au développement de leur environnement socio-historique, donc de leur activité de travail.

## ***Références bibliographiques***

- [1] AMARTYA S., 2000, *Desenvolvimento como liberdade*, trad. Laura Teixeira Motta, São Paulo, Companhia das Letras
- [2] BENTOLILA A., 1996, *De l'illettrisme en général et de l'école en particulier*, Paris, Plon
- [3] BORIM R. A., 2006, *Ethos empresarial na prescrição do trabalho : discursos do poder em manuais de integração*, Dissertation, LAEL – PUC/SP
- [4] GEFFROY M-T., 2002, *Lutter contre l'illettrisme*, Paris, La documentation française
- [5] KLEIMAN A., 1995, « Modelos de letramento e as práticas de alfabetização na escola », dans Kleiman, A. (org.), *Os significados do letramento : uma perspectiva sobre a prática social da escrita*, São Paulo, Mercado das Letras
- [6] MAINGUENEAU D., 1984, *Genèses du discours*, Paris, Mardaga
- [7] MOIRAND S., ET BRASQUET-LOUBEYR M., 1994, « Des traces de didacticités », dans *Les médias: faits et effets*, Paris, Hachette, pp. 20-33 (Le Français dans le monde)
- [8] NOUROUDINE A., 2002, « A linguagem: dispositivo revelador da complexidade do trabalho », dans Souza-e-Silva, M.C. & Faïta, Daniel. (org.), *Linguagem e trabalho : construção de objetos de análise no Brasil e na França*, São Paulo, Cortez
- [9] POSSENTI S., 2004, « Teoria do discurso : um caso de múltiplas rupturas », dans Mussalin, F. & Bentes, A.C. (org.), *Introdução à Lingüística: fundamentos epistemológicos*, vol. 3, São Paulo, Cortez, pp. 353-392
- [10] SANT'ANNA V., ET SOUZA-E-SILVA M.C.P., 2007, « Trabalho e prescrição : aproximações ao problema a partir dos estudos da linguagem », dans *Revista Matraca*, n. 20, vol. 14, pp.77-99

- [11] SCHWARTZ Y., 1997, *Reconnaissances du travail, pour une approche ergologique*, Paris, Presses Universitaires de France
- [12] SCHWARTZ Y. ET ALI., 2008, « Revisitar a actividade humana para colocar as questões do desenvolvimento: projecto de uma sinergia franco-lusófona », dans *Laboreal*, vol. IV, n° 1, pp. 10-22. Disponible dans : <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u560TV658223439657;8:3872>
- [13] SENNET R., 2006, « Les failles culturelles du nouveau capitalisme », dans *Sciences Humaines*, n° 176, pp. 38-39, novembre 2006
- [14] SOARES M., 2003, *Letramento: um tema em três gêneros*, Belo Horizonte, Autêntica