

Université Toulouse II-Le Mirail
Équipe de Recherche en Syntaxe et Sémantique

THÈSE
présentée en vue de l'obtention du titre de
DOCTEUR
discipline : Sciences du langage

par
Pascale VERGELY

Analyse linguistique de l'expression du dysfonctionnement technique :
le cas des échanges entre chefs de salle et maintenance opérationnelle dans
la Navigation Aérienne

Soutenue publiquement le 18 octobre 2004 devant le jury composé de :

Mme Anne-Claude BERTHOUD , professeur, Université de Lausanne	Rapporteur
Mme Andrée BORILLO , professeur émérite, Université Toulouse II	Directeur
Mme Josiane BOUTET , professeur, IUFM et Université Paris 7	Rapporteur
Mme Anne CONDAMINES , chargée de recherche, HDR, CNRS/ERSS	Co-directeur
M. Francis CORNISH , professeur, Université Toulouse II	Examineur
M. Marcel LEROUX , ingénieur CENA	Examineur



ERSS



A Lydie.

Remerciements

Je remercie Andrée Borillo pour avoir accepté de diriger cette thèse. Je lui sais gré de sa disponibilité et de sa confiance témoignées au cours de cette collaboration. Je la remercie pour ses remarques avisées.

Je tiens à souligner ma profonde reconnaissance à Anne Condamines qui a assuré le suivi de ma thèse et pour toute l'attention qu'elle y a portée. Elle m'a soutenue, aiguillée, lue, relue, conseillée et encouragée tout au long de ce parcours. Forte de nos échanges, j'ai pu me lancer dans la réalisation ardue de ce mémoire. Qu'elle trouve dans cet ouvrage un témoignage de mon respect.

J'adresse mes sincères remerciements à Anne-Claude Berthoud et Josiane Boutet qui ont bien voulu accepter d'être rapporteurs. Je les remercie pour l'intérêt qu'elles ont porté à mon travail.

Je remercie également Francis Cornish d'avoir accepté de participer au jury de cette thèse. Je le remercie pour les précieux moments qu'il a consacrés à mon travail et pour les éclaircissements fondamentaux qu'il m'a permis d'entrevoir. Cette thèse lui doit beaucoup.

Il me tient à cœur de remercier Marcel Leroux qui fut toujours d'un grand secours à tout points de vue. Je le remercie pour le temps qu'il a dû consacrer à ma thèse...et à la linguistique ! Et pour les commentaires et les encouragements qu'il m'a formulés : Alléeeez : -)) Merci Marcel de m'avoir fait confiance.

Je sais gré à Knud Lambrecht de l'intérêt qu'il a porté à mon travail, du temps qu'il a passé à répondre à mes questions et à résoudre mes problèmes.

J'adresse un immense merci à Injoo Choi-Jonin, Anne Grobet, Isabelle Léglise et Lorenza Mondada pour leur disponibilité et leur gentillesse.

Je remercie vivement Alain Geandillou pour m'avoir encadrée au CENSA. Son point de vue et ses connaissances du domaine ont été déterminants à de nombreuses reprises.

Un grand merci à mon équipe de recherche, l'ERSS, pour toute la richesse scientifique qu'elle m'a apportée. Merci à Jacques Durand, le directeur de l'équipe, de rendre prioritaires les intérêts des doctorants. L'ensemble des membres de cette équipe et l'opération Sémantique et corpus en particulier ont, à des titres divers et des phases différentes, aidé à mener à bien cette thèse. Je ne peux les citer tous mais qu'ils sachent que leurs suggestions et leur amitié ont été précieuses. Je tiens toutefois à remercier Mai Ho-Dac, Marie-Paule Jacques, Josette Rebeyrolle et Nicole Serna. Grâce à leurs corrections, questions et commentaires, le texte de cet ouvrage a gagné en clarté aussi bien qu'en correction. Un merci particulier à Laurence Lamy pour nous rendre les tâches administratives bien plus faciles et pour son soutien amical.

Un grand merci aux doctorants et post-doctorants Christine Pernet, Sylwia Ozdowska, Cécile Frérot, Julien Eychenne, Françoise Mignon, Gerd Jendraschek, Mai Ho-Dac, Michelle Lecolle et Marie-

Paule Jacques grâce à qui le verbe « partager » se conjugue sous toutes ses formes : partage des bureaux, des connaissances, des expériences, des franchises rigolades et des plus grands désarrois. Merci à Carine Duteil-Mougel pour les échanges motivants que nous entretenons depuis nos premières années de fac.

Il est une chose importante lorsqu'une personne intègre un lieu de travail jusque là inconnu : c'est l'accueil qui lui est fait. Pour cela, je souhaite remercier l'ensemble du CEN \mathcal{A} -Toulouse et son représentant Dominique Colin de Verdière en particulier pour m'avoir offert, depuis la fin de ma licence et durant six ans et demi, un cadre de travail et de vie agréable et motivant. Je remercie aussi Elisabeth Lebfèvre pour avoir permis la réalisation de cette étude. Je les remercie pour l'ouverture d'esprit dont ils ont fait preuve envers la linguistique qui bien souvent encore, a du mal à trouver sa voie dans le monde industriel.

Au sein du CEN \mathcal{A} , un clin d'œil particulier à la division SFH qui m'a « adoptée » : Sylvie, Isabelle, Christian, Sébastien et Joël. La phase d'approche a été bien plus douce auprès de vous ! J'adresse un immense merci à Joël Faucon pour m'avoir aidée et motivée mais aussi pour l'immense patience dont il a fait preuve face aux nombreux mauvais tours techniques qui ont ponctué la rédaction de ma thèse. Je ne peux bien évidemment pas m'étendre sur les considérations de chacune des autres personnes du CEN \mathcal{A} ... mais je n'oublie pas tous mes collègues passés et actuels qui, de près ou de loin, ont largement participé à mon bien-être : merci à Jacques et son GPRSC... merci à Anne-France, Isabelle, Céline, Christine, Marie-Pierre, Marie-Christine, Nicole B., Nicole M., Eric, Dominique, Olivier, Anthony, Raïlène, Patrice et Jean-Marc. Tous ont partagé mes petits états d'âme et mes grands découragements.

Jean-Michel Cortial, Charles Moll et Daniel Capdet (approche Toulouse-Blagnac), Bernard Diot (CRN \mathcal{A} -SO), Marc Le Mouel (ADP-Orly) ont joué un rôle important dans l'étape délicate du recueil des données. Je les en remercie très sincèrement.

Je remercie Lydie Lasserre-Soria pour le soutien qu'elle m'a apportée, pour les discussions amicales et fructueuses qui m'ont tant aidée. C'est à toi, Lydie, que je dédie ce mémoire.

Cette thèse est l'aboutissement d'une longue démarche personnelle. Je n'oublie pas tous ceux qui ont assumé la lourde tâche de me supporter dans les moments privés. Je pense à mes proches amis, Sandra, Fabienne, Jean-Baptiste, Eric, Muriel et Brigitte. Quant à Esther et Denis, ils ont été des piliers indéfectibles.

Mes derniers remerciements et non les moindres vont à mes parents et à mon frère Stéphane. Merci maman de t'être donné autant de mal pour trouver « le soleil » qui manquait tellement dans ma tête. Merci papa pour m'avoir aidée à passer « la porte... » tout en étant toujours derrière moi. Merci enfin à toi, Stéphane, pour être un frère modèle. Qu'ils voient dans ce mémoire tout l'amour que je leur porte.

Cette thèse est le fruit de l'aide et du soutien de l'ensemble des personnes mentionnées ci-dessus. Tout défaut susceptible d'apparaître, serait maintenant de ma seule responsabilité.

Table des matières

INTRODUCTION	15
PREMIER CHAPITRE : DIALOGUES ET TRAVAIL : SUR QUOI REPOSENT LES SPECIFICITES DE CES PRODUCTIONS LANGAGIERES ?	19
1 INTRODUCTION	21
2 LES PRINCIPAUX COURANTS ET APPROCHES DU DIALOGUE AU TRAVAIL.....	26
2.1 AU DEPART : L'ANALYSE DE LA (OU DES) CONVERSATION(S)	26
2.2 POINTS DE VUE DIFFERENTS SUR UN MEME OBJET D'ETUDE : LE LANGAGE AU TRAVAIL....	28
2.2.1 Du côté des sciences sociales du travail	29
2.2.1.1 <i>Le point de vue de la psychologie du travail et de l'ergonomie (cognitive)</i>	29
2.2.1.2 <i>Le point de vue de la sociologie du travail et des organisations</i>	40
2.2.2 Du côté des sciences du langage et de la communication	43
2.2.2.1 <i>Des perspectives interdisciplinaires pour l'analyse des communications de travail</i> 44	
2.2.2.2 <i>Des analyses centrées sur « les paroles sur le travail »</i>	48
2.2.2.3 <i>Des analyses centrées sur « les paroles au travail »</i>	50
3 PROPOSITION DE DISTINCTION ENTRE LANGAGES OPERATIFS CONTROLES ET LANGAGES OPERATIFS NON CONTROLES	54
3.1 PRINCIPAUX CRITERES DE DEFINITION DES LANGAGES OPERATIFS	55
3.1.1 Des critères syntaxiques	55
3.1.2 Des critères lexico-sémantiques	57
3.1.3 Des critères pragmatiques.....	59
3.2 UNE DEFINITION QUI TIENNE COMPTE DES ELEMENTS EXTRALINGUISTIQUES : EXPERTS ET DOMAINE	60
3.2.1 Définir la notion d'expert : une question de point de vue	61
3.2.1.1 <i>Pluralité des connaissances – Diversité des experts</i>	61
3.2.1.2 <i>Pluralité des connaissances – Problème d'incompréhension</i>	63
3.2.2 Un domaine de travail mais des domaines d'activités	65
4 UNE APPROCHE LINGUISTIQUE POUR L'EXPRESSION D'UNE INFORMATION ORALE AU TRAVAIL	68
4.1 UNE METHODOLOGIE D'ANALYSE EN CORPUS	70
4.2 DEMARCHE MISE EN ŒUVRE	72
4.3 LIMITES DE CETTE APPROCHE	74
DEUXIEME CHAPITRE : DESCRIPTION DU PROJET – SPECIFICITES DU CORPUS D'ETUDE	77
1 LE CADRE DE L'ETUDE	79

1.1	ELABORATION DU PROJET	79
1.2	OBJECTIFS SPECIFIQUES DE L'ETUDE	81
2	L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL.....	83
2.1	LE CONTEXTE D'ENONCIATION	84
2.1.1	Le chef de salle ou chef de tour	84
2.1.2	Les superviseurs ou chefs de quart	85
2.2	LES INTERACTIONS VERBALES ENTRE LE CHEF DE SALLE/CHEF DE TOUR ET LES SUPERVISEURS TECHNIQUES/CHEFS DE QUART	85
2.3	LES EXPERIMENTATIONS POMO.....	87
3	LES SPECIFICITES DU CORPUS D'ETUDE	87
3.1	NATURE DU CORPUS D'ETUDE.....	88
3.1.1	Le sous-corpus référence	89
3.1.2	Le sous-corpus évaluation-simulé	89
3.1.3	Le sous-corpus évaluation-réel	90
3.2	STRUCTURE DES COMMUNICATIONS	90
3.3	CARACTERISTIQUES DES DONNEES LINGUISTIQUES.....	92
3.4	ETAPES DE LA CONSTITUTION DU CORPUS	93
3.4.1	Enregistrement des données	94
3.4.1.1	<i>Pour le sous-corpus évaluation-réel.....</i>	<i>95</i>
3.4.1.2	<i>Pour le sous-corpus évaluation-simulé.....</i>	<i>96</i>
3.4.2	Transcription des données	97
3.4.2.1	<i>Difficultés liées à la transcription.....</i>	<i>99</i>
3.4.2.2	<i>Critères de codage des communications.....</i>	<i>103</i>
3.4.2.3	<i>Vérifications et validation des données transcrites</i>	<i>105</i>
3.5	LE CORPUS INFORMATISE	105
4	LES STRUCTURES CANONIQUES DE L'EXPRESSION DU DYSFONCTIONNEMENT	
TECHNIQUE : DEFINITIONS ET CARACTERISTIQUES.....	106	
	NOTATIONS ADOPTEES	106
4.1	DEFINITION DE L'EXPRESSION DU DYSFONCTIONNEMENT TECHNIQUE	107
4.2	LES TROIS STRUCTURES CANONIQUES DE L'EDT	109
4.2.1	Les structures assertives	109
4.2.2	Les structures présentatives	110
4.2.3	Les structures détachées	111
4.3	SPECIFICITES ET FONCTIONNEMENT GENERAL D'UNE EDT	113
4.3.1	Les verbes et prédicats de dysfonctionnement	113
4.3.1.1	<i>Les prédicats exprimant intrinsèquement le dysfonctionnement</i>	<i>114</i>
4.3.1.2	<i>Les prédicats n'exprimant pas intrinsèquement le dysfonctionnement.....</i>	<i>116</i>
4.3.2	Le temps des verbes dans les EDT	117
4.3.3	Cas atypique ?.....	118
4.3.4	Notion de hiérarchie dans l'apparition des unités d'information.....	119
4.4	DEFINIR LA REFERENCE EN CORPUS.....	121
4.4.1	Ça et c' : quelle référence en corpus	122
4.4.1.1	<i>La référence selon G. Kleiber.....</i>	<i>123</i>
4.4.1.2	<i>La référence selon A.-C. Berthoud.....</i>	<i>124</i>
4.4.1.3	<i>Quelques limites.....</i>	<i>125</i>
4.4.2	Anaphore co-textuelle et anaphore globale : définitions	126
4.4.3	Quelle référence donner à ça/c' dans les énoncés exprimant un dysfonctionnement technique ?.....	127
4.4.4	Conclusion.....	130

TROISIEME CHAPITRE : ANALYSE DES DIFFERENTES STRUCTURES CANONQUES DE L'EDT	
DANS LE SOUS-CORPUS REFERENCE	133
1 MISE EN PLACE DE LA NOTION DE SAILLANCE	135
2 LA STRUCTURE CANONIQUE ASSERTIVE : [SUJET – PREDICAT]	139
2.1 PRESENTATION ET DELIMITATION	139
2.2 DESCRIPTION SYNTAXIQUE ET TYPE D'INFORMATION	139
2.3 L'ELEMENT SN-SUJET DANS LA STRUCTURE ASSERTIVE	142
2.3.1 Les SN-simples de la forme [dét. N]	142
2.3.2 La forme du SN est un pronom	146
2.3.3 Les SN-complexes	148
2.3.3.1 <i>Dét.N1 SX2</i>	148
2.3.3.2 <i>Les SN bi-nominaux du type : [N1 prép. SX2]</i>	151
2.3.4 Synthèse :	156
2.4 LE PREDICAT DANS LA STRUCTURE ASSERTIVE	157
2.4.1 La construction attributive	158
2.4.2 La construction en <i>avoir</i>	160
2.4.3 La construction avec verbe lexical	161
2.4.4 Le phénomène de co-occurrence	164
2.4.5 Synthèse	165
2.5 CONCLUSION	166
3 LES STRUCTURES CANONQUES PRESENTATIVES [V X PR/SP/Ø]	167
3.1 PRESENTATION ET DELIMITATION	168
3.2 LE CONSTITUANT SN DANS LES STRUCTURES PRESENTATIVES	171
3.2.1 L'expansion directe dans : [N1SX2]	173
3.2.2 L'expansion prépositionnelle dans : [N1prépSX2]	174
3.2.2.1 <i>Description syntaxique et sémantique</i>	174
3.2.2.2 <i>Rôle pragmatique de l'expansion prépositionnelle</i>	177
3.3 LA DETERMINATION DU SN	178
3.3.1 Dans les structures présentatives sans relative	178
3.3.2 Dans les structures présentatives avec relative	180
3.4 LA CONSTRUCTION PRESENTATIVE : [IL Y A/PRO.PERS AVOIR + SN/SP +PR]	185
3.4.1 La proposition principale	186
3.4.1.1 <i>Rôle syntaxique et sémantique des « introducteurs » présentatifs</i>	187
3.4.1.2 <i>Statut informationnel du SN post-verbal</i>	190
3.4.2 La prédication seconde	194
3.4.2.1 <i>Description syntaxique du prédicat de la relative</i>	194
3.4.2.2 <i>Nature sémantique du prédicat de la relative</i>	196
3.4.2.3 <i>Deux types de prédications MAIS un seul contenu informationnel et sémantique</i>	197
3.4.3 Place du SP locatif dans la construction [il y a/Pro.pers.avoir+SN/SP +PR]	200
3.5 LA CONSTRUCTION PRESENTATIVE : [IL Y A/PRO.PERS. + AVOIR+ SN+ SP/Ø]	201
3.5.1 Rôle pragmatique des SN du type [problème+prép./Ø+SN2] dans la construction	203
3.5.2 Rôle pragmatique des SN du type [N1+prép./Ø+(SN2)] dans la construction	205
3.5.2.1 <i>Négation, restriction ou type de SN</i>	206
3.5.2.2 <i>L'élision du N1 dans [N1+prép./Ø+SN2]</i>	208
3.6 LA CONSTRUCTION PRESENTATIVE : [C'EST + SN/SP/SADJ.+Ø/PR]	211
3.6.1 La construction présentative [c'est + SN/SP/SAdj. + Ø]	213
3.6.1.1 <i>Description syntaxique et sémantique de la construction</i>	213
3.6.1.2 <i>Statut informationnel et rôle pragmatique</i>	216
3.6.2 La construction présentative [c'est + SN + PR/complétive]	218
3.6.2.1 <i>Description syntaxique et sémantique de la construction</i>	219

3.6.2.2	<i>La structure [c'est+SN+PR/complétive] d'un point de vue pragmatique et informationnel</i>	224
4	LES CONSTRUCTIONS DETACHEES [SN/SP+PHRASE]	228
4.1	PRESENTATION ET DELIMITATION	230
4.2	DESCRIPTION SYNTAXIQUE ET SEMANTIQUE	233
4.2.1	Le constituant détaché SP/SN	235
4.2.2	Valeur sémantique et détermination du SN détaché	235
4.2.3	Contraintes sur le constituant détaché	237
4.2.3.1	<i>Les détachées de la forme [sur +SN]</i>	237
4.2.3.2	<i>Les détachées de la forme [au sujet de/à propos de/pour/Ø+SN]</i>	239
4.3	ROLE DU DETACHEMENT A GAUCHE AU NIVEAU PRAGMATIQUE	242
4.3.1	Détachées avec reprise anaphorique	243
4.3.1.1	<i>Rôle et fonction de la structure détachée avec reprise</i>	244
4.3.1.2	<i>Statut informationnel de la structure détachée avec reprise</i>	246
4.3.2	Détachées sans reprise anaphorique	250
4.3.2.1	<i>Rôle et fonction de la structure détachée sans reprise</i>	251
4.3.2.2	<i>Statut informationnel de la structure détachée sans reprise</i>	257
5	BILAN : CONFIRMATION DES HYPOTHESES	260
5.1	LES STRUCTURES ASSERTIVES	260
5.2	LES STRUCTURES PRESENTATIVES	262
5.3	LES STRUCTURES DETACHEES	263
5.4	SYNTHESE	265
QUATRIEME CHAPITRE : APPLICATION DES RESULTATS SUR LES SOUS-CORPUS EVALUATION-REEL ET EVALUATION-SIMULE		267
1	INTRODUCTION	269
2	LES STRUCTURES CANONIQUES DE L'EDT DANS LE SOUS-CORPUS EVALUATION-REEL : STABILITE ET/OU VARIATION ?	270
2.1	LES ASSERTIVES : DES EDT D'EXPLICATION DE SYMPTOMES	270
2.1.1	Stabilité structurale	270
2.1.2	Stabilité informationnelle	273
2.1.3	Variations lexicales	274
2.1.3.1	<i>Les SN lexicaux en position de sujet syntaxique</i>	274
2.1.3.2	<i>La construction attributive</i>	275
2.2	LES PRESENTATIVES DE LA FORME [IL Y A/PRO.PERS. AVOIR +SN+SP/PR] : DES EDT INTRODUCTRICES GENERALES ET EXPLICATIVES	276
2.2.1	Stabilité structurale et informationnelle	277
2.2.1.1	<i>La construction [il y a/Pro.pers. avoir +SN+(SP)] : des EDT générales</i>	277
2.2.1.2	<i>La construction [il y a/Pro.pers. avoir +SN+(SP)+PR] : des EDT explicatives ...</i>	279
2.2.1.3	<i>Contrainte sémantique sur le constituant post-verbal dans les deux constructions avec et sans relative</i>	279
2.2.2	Variations lexicales et sémantiques	281
2.2.2.1	<i>Facteurs linguistiques</i>	281
2.2.2.2	<i>Facteur extralinguistique</i>	284
2.3	LES PRESENTATIVES DE LA FORME [C'EST+SN+SP/PR] : DES EDT EVALUATIVES	285
2.3.1	Stabilité structurale et sémantique	285
2.3.2	Stabilité informationnelle	286
2.4	LES DETACHES : CONFIRMATION D'UNE POSITION DE MISE EN SAILLANCE	287
2.4.1	Stabilité structurale, variation grammaticale	288

2.4.2	Stabilité fonctionnelle.....	289
2.4.2.1	<i>La fonction thématique</i>	290
2.4.2.2	<i>La fonction cadrative</i>	290
2.4.3	Stabilité informationnelle	291
2.4.3.1	<i>Le détachement est régi par pour, concernant, au sujet de ou à propos de</i>	292
2.4.3.2	<i>Le détachement est régi par la préposition sur</i>	293
2.4.3.3	<i>Le détachement est un syntagme nominal</i>	295
2.5	TABLEAUX DE SYNTHÈSE	297
2.5.1	Les constructions Assertives.....	297
2.5.2	Les constructions Présentatives	298
2.5.3	Les constructions Détachées.....	298
2.6	CONCLUSION	299
3 DU SOUS-CORPUS REEL AU SIMULE OU QU'EST-CE QUE LA VARIANTE		
EXTRALINGUISTIQUE ENGENDRE SUR LA PRODUCTION DES EDT ?.....		300
3.1	RAPPEL DU CONTEXTE	300
3.2	CONFIRMATION DES TRAITS LINGUISTIQUES GÉNÉRAUX.....	301
3.2.1	Les structures assertives	301
3.2.2	Les structures présentatives	302
3.2.3	Les structures détachées	303
3.3	LES CHANGEMENTS INDUITS PAR L'EPO SUR LES EDT	304
3.3.1	Point de vue lexical.....	304
3.3.1.1	<i>Emploi de termes dans un usage déictique</i>	304
3.3.1.2	<i>L'expression « être+(prép)+NC_{couleur} »</i>	310
3.3.2	Point de vue syntaxico-sémantique	312
3.4	CONCLUSION	314
4 CONCLUSION		316
CINQUIÈME CHAPITRE: REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES, INDEX DES AUTEURS ET		
ANNEXES		323
ANNEXE I : ORGANIGRAMME RESTREINT DE LA DGAC.....		348
ANNEXE II : ORGANISATION DES CRNA ET DES AÉRODROMES		349
1.1	PRÉSENTATION D'UN CRNA.....	349
1.2	LE CONTRÔLE EN CRNA	349
1.3	PRÉSENTATION D'UN AÉRODROME	350
1.4	LE CONTRÔLE « D'AÉRODROME ».....	350
1.5	LES OPÉRATEURS DU SERVICE EXPLOITATION ET DU SERVICE TECHNIQUE.....	351
1.5.1	Le Service Exploitation et le chef de salle/chef de tour	351
1.5.1.1	<i>Rôles et fonctions du Service Exploitation</i>	351
1.5.1.2	<i>Le chef de salle ou chef de tour</i>	352
1.5.2	Le Service Technique et les superviseurs/chefs de quart	353
1.5.2.1	<i>Rôles et fonctions du service technique</i>	353
1.5.2.2	<i>Les superviseurs ou chefs de quart</i>	353
ANNEXE III : LES SYSTÈMES TECHNIQUES DANS LES CRNA ET DANS LES AÉRODROMES.....		355
1.1	LES SYSTÈMES TECHNIQUES D'UN CRNA	355
1.2	L'ORGANISATION ET LES SYSTÈMES TECHNIQUES D'UN AÉRODROME	356
1.2.1	Les éléments constitutifs d'un aéroport (pistes sol).....	356
1.2.2	Les installations	356
1.2.3	Circulation des personnes et véhicules sur les aéroports	357

1.2.4	La tour de contrôle.....	357
1.2.5	Renseignements fournis aux aéronefs par la tour	357
1.2.6	Diffusion de l'information.....	358
1.2.7	Le bureau de piste.....	358
1.2.8	Les systèmes techniques d'un centre de contrôle d'approche	358
ANNEXE IV : LES EXPERIMENTATIONS POMO		360
1.1	LES FONCTIONNALITES DE L'ECRAN PARTAGE OPERATIONNEL (EPO)	360
1.1.1	Caractéristiques de cet écran partagé.....	360
1.1.2	Organisation de l'IHM de l'écran partagé	360
1.1.3	Les outils disponibles sur l'écran partagé.....	361
1.1.4	Représentation des informations sur l'écran partagé	362
1.1.5	Copie d'écran de l'EPO	362
1.2	ORGANISATION ET DEROULEMENT DES EXPERIMENTATIONS	365
1.2.1	Déroulement des expérimentations.....	365
1.2.2	Les données enregistrées	365
1.3	QUELQUES RESULTATS ISSUS DES EXPERIMENTATIONS POMO2:	365

Listes des figures et des tableaux

Figure 1 : Structure d'un langage opératif.....	63
Figure 2 : Organisation du contrôle aérien français	83
Figure 3 : Composition d'une histoire selon les communications et le rang	91
Tableau 1 : Propriétés des SN-simples (<i>i.e.</i> : sans expansion) dans les EDT assertives	156
Tableau 2 : Propriétés des SN-complexes dans les EDT assertives	157
Tableau 3 : Propriétés du SN post-verbal dans les structures présentatives.....	184
Tableau 4 : Marques syntaxiques et sémantiques de l'information du dysfonctionnement technique et structure informationnelle dans les EDT présentatives [<i>il y a/Pro.pers avoir</i> + SN/SP +PR]	211
Tableau 5 : Caractéristiques de la construction [<i>c'est</i> + SN/SP/SA +Ø/PR]	228
Tableau 6 : Caractéristiques des constructions détachées à gauche de la forme [SN/SP +Phrase].....	260
Tableau 7 : Synthèse des principales propriétés linguistiques des constructions assertives	297
Tableau 8 : Synthèse des principales propriétés linguistiques des constructions présentatives	298
Tableau 9 : Synthèse des principales propriétés linguistiques des constructions détachées à gauche	299

INTRODUCTION

Les interactions langagières, spontanées ou provoquées, constituent le plus souvent le matériau empirique des analyses du travail pour de nombreuses disciplines. Les modes d'appréhension du fonctionnement complexe des échanges au travail relèvent de l'intérêt et des objectifs de chacune, ainsi les méthodologies d'analyse varient et mettent l'accent sur divers aspects : l'opérateur¹ et la tâche à réaliser, les interactions des individus, les représentations cognitives des opérateurs, le contenu des énoncés, les variations d'usage entre les locuteurs, etc. L'interaction est habituellement envisagée en tant que lieu de construction ou d'ajustement des connaissances, de savoirs partagés ; elle est un moyen de coordination et de coopération entre les opérateurs. Or, les réalisations formelles que peuvent prendre les diverses informations échangées dans les interactions finalisées en général, et opératives en particulier, ne sont que peu souvent étudiées en tant que telles. Pourtant, celles-ci sont sous la dépendance de règles grammaticales et pragmatiques qui peuvent être mise au jour.

Dans le vaste champ de l'étude des productions langagières au travail, la linguistique permet d'identifier et d'analyser les régularités linguistiques présentes dans ces discours de travail. La confrontation du fonctionnement des dialogues traditionnels avec celui des dialogues entre experts au travail (dialogues opératifs) contribue à alimenter les modèles de discours existants et à préciser leurs fonctionnements : des paramètres comme ceux d'oral, de langages opératifs, de domaine de connaissance doivent en effet être pris en compte et surtout (ré)examinés dans ce cadre des dialogues opérationnels.

C'est spécifiquement au travers d'une démarche de linguistique de corpus que nous abordons l'étude des productions langagières au travail, c'est-à-dire une démarche qui vise à identifier les régularités de fonctionnement langagier telles qu'elles se manifestent dans un corpus.

Nous proposons dans ce travail de mettre en évidence les régularités de fonctionnement dans l'expression orale d'un dysfonctionnement technique. Les énoncés étudiés sont issus de dialogues oraux du domaine de la Navigation Aérienne. Ils interviennent toujours dans une situation récurrente : une population d'opérateurs s'adresse à une autre population par téléphone pour l'informer d'un dysfonctionnement technique et lui demander une assistance. Après une première analyse d'un corpus existant (Vergely, 2000), nous postulons que les structures syntaxico-sémantiques mobilisées pour cette expression du dysfonctionnement technique révèlent une certaine stabilité. Autrement dit, nous faisons l'hypothèse que les modes d'expression du dysfonctionnement technique relèvent du fonctionnement de langue et non de celui de discours particuliers. La validation de cette hypothèse s'appuie sur l'analyse de trois sous-corpus qui mettent en œuvre des situations extralinguistiques (situation de travail réelle et simulée) et temporelles (périodes de recueil) différentes. Deux questions se posent alors. La première est de savoir si, étant données les variations extralinguistiques

¹ Entendu ici en tant que locuteur au travail.

précédemment citées, les structures de l'expression du dysfonctionnement technique varient ou restent stables d'un sous-corpus à un autre. La seconde concerne la possibilité de déterminer si les structures décrites dans cette étude relèvent d'un langage opératif propre au domaine professionnel étudié, c'est-à-dire celui de la Navigation Aérienne, ou bien au contraire, si elles peuvent être généralisées à l'oral en général. En effet, nous montrerons qu'il est possible d'envisager que les régularités de fonctionnement identifiées « ne soient propres ni à un corpus particulier ni à un genre textuel donné, mais bien à une catégorie précise d'information » (Condamines, Vergely, 2004 : à paraître). La définition des langages opératifs est de ce point de vue remise en cause, et en particulier, celle qui consiste à leurs attribuer un usage restreint des règles générales. Par ailleurs, au-delà du fonctionnement syntaxique, lexical et sémantique couramment admis pour les langages opératifs, nous défendrons l'idée que la dimension extralinguistique et plus précisément celles d'expert et de domaine contribuent activement à la définition de ces langages.

La problématique du statut de l'information orale produite au travail prend alors tout son sens : faut-il chercher à en décrire les singularités, les spécificités ou en revanche les traits de similitude avec l'usage du langage en général ? Répondre à cette question trouve des implications épistémologiques et méthodologiques majeures dont témoigne la diversité actuelle des travaux sur les dialogues en situation de travail.

Notre préoccupation concerne moins la description de la structure globale des dialogues au travail que celle des diverses réalisations d'un type d'information bien particulier : celui de l'expression du dysfonctionnement technique. Notre objectif n'est pas de proposer des éléments de réponse à la question : comment faut-il exprimer un dysfonctionnement technique ? (objectif qui répondrait à certaines attentes du domaine d'application) mais plutôt de montrer que l'on peut identifier, dans des usages attestés, des régularités structurelles pour exprimer cette information, et constater que certaines de ces régularités sont plus explicites, plus complètes que les autres. Les structures canoniques de l'expression du dysfonctionnement technique mises au jour dans cette analyse révèlent des propriétés syntaxiques, sémantiques et pragmatiques spécifiques, qui pour les unes, s'avèrent efficaces pour accéder à l'intercompréhension des locuteurs mais pour les autres, posent parfois des problèmes. La description linguistique de chacune des structures essaie d'éclairer cette problématique. Elle donne par ailleurs le primat à deux points importants.

Le premier souligne tout l'intérêt d'une étude linguistique pour appréhender les communications de travail. Certains phénomènes linguistiques tels que l'ellipse ou la métonymie peuvent par exemple générer des ambiguïtés. Seule une analyse de productions réelles permet d'une part, d'identifier et de pallier ce type de problèmes et d'autre part, de mesurer l'impact des mots dans ces situations de travail où l'on considère, souvent à tort, que les interlocuteurs partagent le même niveau de connaissance. Les résultats de l'analyse révèlent enfin qu'en fonction des informations dont dispose le locuteur ainsi que ce à quoi il veut donner de l'importance, la place des unités sémantiques change.

Le second point concerne l'apport des corpus réels au niveau de l'analyse syntaxique. L'analyse syntaxique que nous proposons est réalisée à partir d'usages en corpus et se donne comme objectif la description systématique d'une information particulière. Elle concerne l'analyse de faits attestés alors que la plupart des travaux en syntaxe se basent sur des données introspectives. Nous revenons plus loin sur ce point.

Notre étude s'articule en cinq chapitres.

Le premier dresse le cadre théorique dans lequel nous nous situons. Il se situe au confluent de deux problématiques. L'une concerne les travaux relatifs aux communications de travail. Nous proposons dans ce cadre une présentation de plusieurs études qui, issues de domaines de recherche distincts, traitent de cette thématique. Cette présentation nous permet de souligner que peu de travaux donnent la priorité aux propriétés linguistiques de ces communications. Une des raisons tient au fait que la linguistique, contrairement aux sciences sociales du travail par exemple, ne s'est que plus récemment intéressée² à l'oral d'une part et aux communications de travail d'autre part. Et quand les propriétés linguistiques sont abordées, elles ne le sont le plus souvent que du point de vue terminologique. De ce constat et à partir des enseignements que nous avons retirés de l'analyse de notre corpus d'étude et de l'expression du dysfonctionnement technique, nous proposons d'enrichir la définition des langages opératifs établie par P. Falzon (1986, 1989) en distinguant ce qui est de l'ordre d'un langage opératif contrôlé et ce qui est de l'ordre d'un langage opératif non contrôlé. Les notions d'experts et de domaine participent pleinement à la définition de ces langages. L'autre problématique concerne, à proprement parler, les travaux syntaxiques et plus précisément, la part non négligeable de ce type d'approches pour l'analyse des communications de travail en général et des structures d'information (expression du dysfonctionnement technique) en particulier. La plupart des analyses syntaxiques sont presque exclusivement centrées sur l'écrit. Notre contribution est de ce fait innovante : elle articule des concepts syntaxiques mais aussi sémantiques et pragmatiques pour étayer l'hypothèse que l'expression du dysfonctionnement technique met en œuvre dans ce corpus oral de travail, un fonctionnement régulier. La prise en compte de ces critères linguistiques nécessite par ailleurs d'adopter une démarche particulière i.e. une méthodologie d'analyse en corpus que nous présentons dans la dernière partie de ce chapitre « théorique ».

Le deuxième chapitre concerne la description du projet et les spécificités du corpus d'étude. Nous y présentons plus particulièrement le cadre de l'étude, l'environnement de travail dans lequel nous sommes intervenue, les trois sous-corpus d'où sont issus les résultats de l'étude ainsi que les étapes de constitution de deux des trois sous-corpus (l'un des trois étant disponible au départ de l'étude). La dernière partie du chapitre fournit les préalables nécessaires à l'analyse à savoir, la définition et le fonctionnement général de ce que nous entendons par l'*expression du dysfonctionnement technique*.

² Faute d'accès au terrain de travail... nous y reviendrons dans cette partie.

Nous abordons enfin la problématique de la référence au travers d'expressions du dysfonctionnement technique particulières, extraites du corpus.

Notre problématique étant mise en place, les deux chapitres suivants concernent les résultats.

Le troisième chapitre concerne l'élaboration, dans le premier sous-corpus, celui de référence, des trois structures canoniques de l'expression du dysfonctionnement technique. Le fonctionnement syntaxique, sémantique et pragmatique de chacune des trois structures assertive, présentative et détachée est présenté.

Le quatrième chapitre s'attache, quant à lui, à l'évaluation des résultats mis au jour dans le sous-corpus "référence" (chapitre 3), sur les deux autres sous-corpus, à savoir respectivement sur le sous-corpus "évaluation-réel" puis sur le sous-corpus "évaluation-simulé". Sans reprendre le fonctionnement linguistique de chacune des structures préalablement étudiées, nous nous focalisons sur les points de stabilité et/ou de variation dans le fonctionnement des structures de ces deux sous-corpus.

Nous terminons ce chapitre en dressant, en conclusion, un bilan de l'étude et en proposant quelques recommandations qui préconisent par exemple de fournir systématiquement des éléments d'information importants (position saillante, structure canonique explicite, etc.) pour obtenir une communication des plus optimales entre les opérateurs.

PREMIER CHAPITRE : DIALOGUES ET TRAVAIL : SUR QUOI REPOSENT LES SPECIFICITES DE CES PRODUCTIONS LANGAGIERES ?

1 INTRODUCTION

L'objectif de ce premier chapitre est de situer notre recherche dans le vaste champ des études qui portent sur les interactions langagières de travail. Nous voudrions montrer que si cette thématique est abondamment traitée par les disciplines des sciences humaines en général, l'objet d'étude concernant le langage au travail n'a été que bien plus récemment pris en considération par ces disciplines et par la linguistique en particulier. Afin de circonscrire notre objet, nous commencerons par exposer rapidement quelques approches qui relèvent du dialogue oral, pour nous centrer par la suite, plus particulièrement, sur diverses études qui traitent des données linguistiques attestées, produites dans le contexte de locuteurs experts au travail (2). L'objectif de cette présentation consistera à situer notre approche de linguistique descriptive en corpus et son utilité parmi les disciplines pionnières qui ont abordées cet objet empirique. La problématique des langages opératifs se positionnant au cœur de notre réflexion, nous reviendrons sur la définition couramment admise de ces langages entre experts et défendrons l'idée qu'il est nécessaire de faire la distinction entre un langage opératif *contrôlé* et un langage opératif *non contrôlé* (3). De même, nous montrerons que les notions extralinguistiques d'experts et de domaine participent pleinement à la définition de ces langages. Nous terminerons ce chapitre en proposant la méthodologie d'analyse mise en place pour l'étude de l'expression orale d'une information orale au travail (4).

Les interactions langagières occupent aujourd'hui une place centrale dans divers travaux de communautés scientifiques – en témoignent entre autre la linguistique interactionnelle, la phonologie et intonosyntaxe, la psychologie cognitive, l'extraction d'information – et plus spécifiquement des disciplines comme la psychologie du travail, l'ergonomie, la sociolinguistique, etc. Ces disciplines relèvent d'une tradition initiée par le courant américain de l'analyse des conversations : l'ethnométhodologie, courant de sociologie fondé par Garfinkel et Cicourel. Plus récemment, la linguistique s'est détachée de son objet d'étude – les textes écrits – pour s'intéresser aux productions orales.

Si le dialogue constitue presque toujours la focale de ces disciplines, les enjeux des différents champs scientifiques reposent sur les méthodes utilisées qui articulent des points de vue théorique et pratique dépendant de la nature même des dialogues analysés. Il y a ceux qui travaillent sur le dialogue spontané (conversations quotidiennes pour la plupart) et ceux qui s'intéressent davantage au dialogue lié à une activité spécialisée (le travail, le sport, etc.). Au carrefour de ces approches s'installe la traditionnelle distinction binaire entre ce qui constitue d'un côté, la langue générale (langage naturel ou encore langue commune) et de l'autre, les langues spécialisées³ auxquelles appartiennent les

³ Nous ne faisons, dans cette introduction, aucune distinction entre les expressions « langues spécialisées » (voir essentiellement Lerat, 1995) et « langues de spécialité » ou LSP dont parle R. Kocourek (1991) et ce, bien que nous soyons consciente que ces deux notions soulèvent deux points de vues théoriques opposés pour certaines

productions langagières qui nous intéressent. La première se définissant le plus souvent comme tout ce qui n'est pas dans les secondes : définition qui reste, comme nous le verrons dans ce chapitre, un raccourci quelque peu rapide. En effet, dans la plupart des études, les critères définitoires retenus se cantonnent au point de vue lexico-syntaxique⁴ et la dimension orale y est généralement occultée. La définition des langues spécialisées⁵ sera donc revisitée à la lumière des dialogues professionnels issus du domaine de la Navigation Aérienne que nous nous proposons d'étudier.

Puisqu'il concerne les dialogues oraux retranscrits, notre objet d'étude relève *a priori* du discours en acte, bien que nous montrerons que certaines caractéristiques sont propres au discours et d'autres propres à la langue⁶. Nous nous positionnons plutôt du côté de l'analyse du discours – qui considère les productions verbales en tant qu'activité, celle-ci tenant compte du rapport entre un lieu (au sens large du terme) de production déterminé (milieu professionnel/politique/loisir ; radio/écoles... ; dialogue/entretien...) et des modes d'interaction adoptés par les sujets – que de celui de l'analyse conversationnelle qui va davantage s'intéresser aux procédés d'enchaînements des énoncés, des tours de paroles, à l'organisation globale du discours, aux rituels phatiques, etc..

Les dialogues que nous étudions correspondent au discours professionnel et plus précisément au discours technique. Dans ce cadre, le discours ne doit pas s'entendre selon E. Roulet (1999 ; 2000 : 6) « comme une unité linguistique, puisqu'il est défini, dès Roulet (1991), par la combinaison d'informations linguistiques, textuelles et situationnelles ». Ainsi, le terme « discours » est utilisé :

« de manière générique pour désigner tout produit d'une interaction à dominante langagière, qu'il soit dialogique ou monologique, oral ou écrit, spontané ou fabriqué, dans ses dimensions linguistiques, textuelle et situationnelles » (1999).

disciplines comme la terminologie ou la linguistique. Pour la terminologie, les *langues de spécialités* sont souvent envisagées comme des systèmes linguistiques à part entière (voir aussi le concept de sous-langage, Harris, 1990). En revanche, la linguistique (perspective de Lerat), privilégie le concept de *langues spécialisées* entendu ici comme constituant une partie (au moins) de la langue générale.

Pour un panorama des travaux français qui s'intéressent au français en tant que LSP, nous renvoyons à Y. Gambier (1998). L'auteur y soulève toute l'ambivalence inhérente à cette notion se traduisant par « langages spécialisés, langues techniques, sous-langues (accent sur le code), langues professionnelles (accent sur les acteurs), [...] langues d'une branche d'activité ou du savoir (français de spécialité, langue savante, français de l'administration, [...], du droit, de la médecine, [...], (accent sur le référent) ». Dans chacune, s'inscrit « toute l'ambiguïté d'une « langue » circonscrite tantôt par son public (d'usagers ou d'apprenants) tantôt par son contenu, les connaissances de référence qu'elle est supposée véhiculer » (*Ibid.* : 44)

⁴ L'ouvrage de R. Kocourek (1991) propose une analyse des langues de spécialité centrée non plus uniquement sur l'aspect lexical mais sur leurs fonctions, les niveaux langagiers, etc. L'auteur y défend l'idée que les langues de spécialité appartiennent à la langue naturelle.

⁵ Et plus précisément celle des langages opératifs.

⁶ La frontière entre langue et discours n'est pas toujours très claire. Nous renvoyons le lecteur à l'article de A. Condamines (1997) qui propose des éléments de réponses à la dichotomie langue spécialisée vs discours spécialisés. Ainsi que le souligne l'auteur (*Ibid.* : 171), cette dichotomie relève en fait d'approches et de perspectives différentes : « si certaines caractéristiques des textes spécialisés peuvent mettre en évidence un fonctionnement à rattacher à l'un ou l'autre des éléments de l'alternative, la question relève bien plus d'une façon de considérer un même matériau d'étude, les textes spécialisés, que d'un fonctionnement intrinsèque » (*Ibid.* : 183).

Mais qu'il soit général ou spécialisé, le discours mobilise tout un ensemble de facteurs indispensables à sa définition. C'est ce que propose F. Cornish (1990) qui définit le discours en termes d'interprétation et plus seulement en termes de production. Le discours est :

« un ensemble, hiérarchiquement agencé, d'actes énonciatifs dans la poursuite d'un but quelconque. [...] Le discours constitue donc une interprétation nécessairement provisoire et probabiliste de la part du destinataire, qui mobilise pour y parvenir ses connaissances du monde, du destinataire, et des conventions qui régissent les échanges sociaux, ainsi que sa perception du contexte dans lequel ceux-ci se déroulent » (*Ibid.* :82).

Cette définition rend bien compte selon nous du fait que le destinataire procède à des retours en arrière, des anticipations, des présomptions par rapport à l'énonciateur. Le tout détermine ce que l'auteur appelle le « modèle de discours ». Partant de cette dernière définition, et étant donné la nature de notre corpus d'étude – des communications de travail entre experts – qui combinent une situation orale et une finalité de communication bien précises, notre ancrage théorique se circonscrit au discours dialogal entendu dans le sens de C. Kerbrat-Orecchioni, (2001), c'est-à-dire selon ses termes :

« formes de discours échangées, qui mettent en présence deux personnes au moins et dont le fonctionnement est donc non seulement dialogique mais dialogal ; le discours est « polygéré », c'est une construction collective, le produit d'un « travail collaboratif » » (2001 : 95)⁷.

Les notions *orale* et *plurilocuteurs* sont introduites ; celle de *travail* sélectionne enfin un type particulier de dialogues : les dialogues finalisés⁸ et plus précisément les dialogues opératifs. C'est à ces derniers que nous allons nous limiter. Si ces deux types de dialogues partagent une visée téléologique, ils sont orientés vers une tâche, un but (de l'anglais « task-oriented dialog »), leur distinction repose, pour l'essentiel, sur les partenaires de la situation de communication. En effet, les dialogues opératifs convoquent exclusivement des locuteurs dits experts⁹ dans le domaine de connaissance sur lequel portent leurs propos, alors que les dialogues finalisés engagent un expert, ou du moins une personne ayant plus de connaissances que l'autre interlocuteur, le novice. De même, la nature de l'objectif varie d'un cas à l'autre. Il est utile de dissocier les dialogues dont :

⁷ L'auteur (*Ibid. :ibid*) oppose *dialogique* à *dialogal* dans la mesure où le premier n'implique qu'un seul locuteur, « lequel convoque dans son discours deux ou plusieurs énonciateurs qu'il fait « dialoguer » dans un texte pourtant monologal ». Notons que R. Vion (1992, 2001 : 210) oppose pour les mêmes raisons que C. Kerbrat-Orecchioni, le dialogue « in absentia » au dialogue « in praesentia » lequel convoque des « colocuteurs qui s'échangent des messages ».

⁸ Pour une présentation des principales caractéristiques des dialogues finalisés, voir A. Borillo, 1994.

⁹ Une question qui a traversé notre problématique est relative à la définition de ce à quoi correspond la notion d'« expert » ? Autrement dit, sur quoi repose le fait qu'un locuteur est identifié comme un expert ou un novice ? Le corpus d'étude et, par voie de conséquence, le domaine de travail sur lequel nous sommes intervenue, nous a fait prendre conscience de la complexité de cette notion. Pour un domaine technique donné, les connaissances des experts varient, celles-ci étant guidées par les objectifs et des compétences forcément différents pour chacun. Nous argumenterons notre réflexion sur cette notion d'expert au paragraphe 3.2.1. Nous verrons que ce n'est pas en tant qu'experts mais en tant qu'**experts spécialistes** qu'il faut, selon nous, appréhender l'étude des dialogues opératifs.

« la visée est d'ordre informatif – consultations de données, demande de renseignements, informations nécessaires à une prise de décision – ou d'ordre opératif – exécution d'une tâche, assistance à distance, contrôle d'opération, etc. » A. Borillo (1994 : 232).

Les premiers étant en quelque sorte plus libres que les seconds. En effet, comme le constate I. Légise (1999 : 54) dans son étude des dialogues opératifs de la Patrouille Maritime (Patmar), « la réalisation de missions opérationnelles dans un univers militaire n'encourage pas une importante production de discours non directement intéressés par la réalisation du travail ». Mais ces dialogues ne doivent pas non plus être seulement envisagés comme n'ayant qu'un but à atteindre. Car, ainsi que le mentionne à juste titre J. Boutet (1993 : 56) :

« il est vrai que les communications au travail se caractérisent par le fait que les opérateurs échangent des phrases ou des discours pour conduire des actions, donner des ordres, transmettre des informations pertinentes...Mais les communications au travail (pas plus que d'autres situations) ne se ramènent pas qu'à des dialogues finalisés. Car l'activité de langage est un processus à la fois cognitif, psychique et affectif, et l'énonciation engage les sujets comme individus singuliers complexes qui possèdent et expriment tout à la fois connaissances, savoirs, émotions et affects ».

Toutes les analyses de productions orales doivent en effet tenir compte de ces diverses traces langagières. Parce que le discours oral ne se réduit pas à un simple enchaînement linéaire de formes, une analyse étroitement linguistique ne suffit pas pour rendre compte correctement du fonctionnement des discours produits à un moment donné et dans un objectif défini par la situation et les interlocuteurs. Aussi, nous adhérons à la conception de A.-C. Berthoud (1996 : 16) qui envisage, dans son étude du marquage du topic, l'étude des marques linguistiques comme traces d'opérations discursives dans « une approche intégrée de la pragmatique ». Selon l'auteur, cette approche tend à dissoudre l'opposition entre linguistique et discursif puisque :

« [...] les formes linguistiques y sont envisagées dans leur fonction pragmatique et le sens considéré comme inséparable de ses conditions d'emploi (Ducrot, 1980). Les formes linguistiques apparaissent alors comme traces des différents niveaux d'opérations qui les constituent. L'organisation syntaxique est ainsi sous contrainte discursive, elle ne préexiste pas à son insertion dans le discours » (*Ibid.* : 17).

Nous verrons en effet que les résultats de notre analyse révèlent que l'usage d'une structure canonique¹⁰ plutôt que d'une autre procède d'une part, des informations dont dispose le locuteur au moment de l'énonciation, et d'autre part de l'accent qu'il souhaite porter sur une information (par exemple l'objet dysfonctionnant) plutôt que sur une autre (la nature du dysfonctionnement). Nous défendons, dans la lignée de A.-C. Berthoud et J. Boutet, une analyse des énoncés inséparables des conditions d'emploi, *i.e.* d'énonciation.

Nous voudrions enfin souligner le fait que la profusion des travaux relatifs aux dialogues informatifs n'est pas proportionnelle à celle des dialogues de type opératifs. Ce constat est à corrélérer aux difficultés liées à l'accès aux données du terrain et, par conséquent, à la constitution des corpus

¹⁰ Sans anticiper sur l'analyse, nous désignons par « structure canonique », une construction syntaxique générale.

d'étude¹¹. Qui plus est, une fois constituées, la nature confidentielle des données devient la pierre d'achoppement de la diffusion voire de l'exploitation des résultats. On comprend alors l'engouement lié aux études du premier type de dialogues.

C'est avant tout en tant que linguiste que nous abordons la problématique des dialogues opératifs à partir de laquelle est subordonnée notre analyse de l'expression du dysfonctionnement technique. Mais parce que nous sommes soucieuses de rendre compte du fonctionnement linguistique de cette expression (régularités formelles), en tant qu'elle véhicule une information particulière adressée à un interlocuteur dans un but spécifique de résolution technique (pragmatique), nous nous démarquons de la plupart des travaux sur les dialogues finalisés et opératifs que nous allons présenter. En effet, notre intérêt ne se situe pas dans une analyse de l'activité et des enjeux concrets liés à la transformation et l'amélioration des conditions de travail, mais se voue à l'étude des diverses réalisations linguistiques permettant l'expression du dysfonctionnement technique à l'oral. De plus, les observables étudiés se réduisent à l'énoncé d'une information précise et, bien qu'envisageant les relations avec les autres dimensions de la pratique langagière (pragmatique, extralinguistique, etc.) l'étude ne porte pas (bien qu'elle s'y insère) sur le dialogue global.

La nature même de notre corpus d'étude nous conduit à poser notre cadre théorique du côté des travaux relatifs à ces dialogues spécialisés en nous focalisant plus particulièrement sur les dialogues opératifs, *i.e.* entre experts plutôt que ceux entre experts-consultants pour reprendre la dichotomie de P. Falzon (1986). Fondamentalement ancrée dans une approche linguistique et précisément dans une linguistique de corpus (Condamines, 2003, à paraître), que nous appréhendons dans le sens de l'auteur comme une « construction basée sur une interprétation » parce que nécessairement, les descriptions identifiées :

« relèvent à part entière d'une sémantique de corpus, c'est-à-dire d'une sémantique qui s'intéresse au fonctionnement du sens dans un corpus et aux modes d'élaboration d'une interprétation » (Condamines, à paraître),

nous aborderons la problématique des dialogues opératifs sous un angle nouveau qui, compte tenu des définitions couramment admises, propose d'affiner les règles qui sous-tendent la définition et la spécificité de ces langages professionnels entre experts.

La démarche que nous poursuivons se situe au carrefour de deux points de vue : il s'agit d'une part, de notre objet d'étude qui relève des dialogues opératifs et d'autre part, de notre objectif qui relève quant à lui de la linguistique de corpus, c'est-à-dire de la description du fonctionnement systématique à partir de corpus¹². Les parties qui suivent proposent, dans un premier temps, une présentation des principaux travaux actuels concernant le champ des productions langagières liées au travail. Cette présentation

¹¹ Nous reviendrons sur ces difficultés au chapitre II §3.4 qui concernent la constitution de notre corpus d'étude.

¹² Nous soulignons la pertinence des propos de B. Habert *et al.* (1997 : 9) dans le cadre de notre analyse lorsqu'ils mentionnent que « [...] les linguistiques de corpus se trouvent confrontées à un éventail de réalisations langagières qui remet en cause les distinctions tranchées entre acceptable et non acceptable ».

nous permet, dans un second temps, d'exposer notre problématique et les propositions que nous formulons pour affiner la définition des langages opératifs.

2 LES PRINCIPAUX COURANTS ET APPROCHES DU DIALOGUE AU TRAVAIL

Après une rapide présentation des principales analyses ayant pour objet le dialogue oral, nous situerons notre objet d'étude dans le vaste champ des études portant sur les communications de travail. Nous verrons qu'au-delà de points de vue différents sur un même objet d'étude (données empiriques), la diversification des études repose entre autres sur le fait que certaines se tournent vers l'analyse des communications *sur* le travail alors que d'autres privilégient l'analyse des communications *dans* le travail. Cette présentation ne cherche pas à fournir au lecteur une vision exhaustive des travaux relatifs à ce champ mais nous permet de situer l'angle d'approche de notre étude.

2.1 Au départ : l'analyse de la (ou des) conversation(s)

Dialogue, oral et authentique sont certainement trois des notions qui ont permis d'assumer la rupture totale avec une conception de la langue réduite au code linguistique (optique saussurienne) pour réhabiliter une linguistique de la parole en ce sens qu'elle prend en compte les notions d'échanges plurilocuteurs et de contexte. Autrement dit, et pour reprendre les termes de J. Boutet (2001 : 90), les préoccupations de nombreux chercheurs se sont centrées sur les « réalités langagières rencontrées dans les situations de communication sociales ». Si les parties qui suivent se focalisent sur les approches des communications au travail, celles-ci n'ont pas fait l'unanimité des auteurs qui, au départ, travaillaient sur des données conversationnelles¹³. La plupart des contributions relatives à l'analyse des conversations en situations réelles trouvent leurs fondements dans l'approche de l'analyse de discours américaine¹⁴ – *discourse analysis* – que recouvrent principalement les champs de recherche¹⁵ tels que l'interactionnisme symbolique (Goffmann, 1959) ; l'ethnographie de la communication (Hymes, 1973) et l'ethnométhodologie¹⁶ (Garfinkel, 1967, Sacks, Schegloff, 1968 et Jeffersen, 1974) qui ont fait naître les premiers travaux de l'analyse conversationnelle¹⁷ (*conversational analysis*), auxquelles s'ajoute la sociolinguistique interactionnelle (ou interprétative) impulsée par Labov, Gumperz et

¹³ Nombreux sont les auteurs à avoir décrit les origines disciplinaires du domaine de la conversation et de l'interaction. Nous renvoyons le lecteur intéressé par un large historique de « l'Analyse Conversationnelle » d'origine ethnométhodologique ainsi qu'à ses implications (plus ou moins directes) dans les travaux européens, au chapitre intitulé « Analyse conversationnelle » de Güllich et Mondada, (2001). Et à l'ouvrage de V. Traverso (1999) pour une approche plus linguistique que socio-linguistique.

¹⁴ Voir pour plus de détails les travaux de C. Kerbrat-Orecchioni (1998).

¹⁵ Notons que les frontières entre ces courants sont souvent très proches et certains chercheurs se sont d'ailleurs réclamés de plusieurs courants.

¹⁶ Voir également L. Mondada (2002b) pour une perspective analytique des pratiques professionnelles basée sur les *Studies of work*, inspirées de l'analyse conversationnelle et de l'ethnométhodologie.

¹⁷ Pour le locuteur intéressé par ce vaste champ de l'analyse conversationnelle, nous renvoyons à l'ouvrage de V. Traverso (1999) où l'auteur présente un historique de ce champ accompagné de nombreux exemples issus de corpus variés sur les conversations spontanées du français.

Hymes. Si ces analyses portent sur des aspects différents tels que, respectivement, les rituels conversationnels, les compétences situationnelles ou communicatives ou encore les processus sociaux, etc., elles mettent toutes un accent particulier sur la relation entre l'individu et son contexte social d'interaction. Aussi, l'objet de ces études concerne moins la conversation en elle-même que l'organisation des activités des interlocuteurs interagissant dans une société donnée.

L'analyse conversationnelle francophone adopte en revanche comme objet d'étude les conversations dans une acception beaucoup plus large qui ne renvoie pas à une approche particulière mais au contraire relève de l'examen des conversations en soi et dans des approches diverses reflétant des points de vue théoriques (linguistique, psychologie, sociologie) et pratiques (méthodologie et supports) divers. Le pluriel de l'item *conversation* est, dans le titre du paragraphe, largement justifié, par opposition au singulier qui définit les premières approches américaines. Les travaux sur les dialogues oraux sont étudiés, pour ne mentionner que quelques exemples, dans une dimension interactionnelle (rituelle et culturelle) comme à Lyon (Kerbrat-Orecchioni, 1990, 1998a/b entre autres) au travers du fonctionnement des interactions et ses diverses composantes ; dans une dimension davantage de transcription de l'oral avec les travaux d'Aix-en-Provence et du GARS (Blanche-Benveniste, 1997) ; dans une dimension énonciative (Vion, 1992, Berthoud, 1996) ou de l'acquisition (Bange, 1992, Mondada) ; ou encore dans une dimension sociale (Vincent, 1989) et psychologique (Auchlin, 1990). Enfin, dans une toute autre dimension, les travaux développés à l'Université de Genève (Roulet, 1981, Roulet *et al.*, 1985, 2001 et Moeschler, 1996 entre autres) visent principalement à saisir dans une perspective statique la structure hiérarchique et fonctionnelle de la conversation¹⁸. Dans le même ordre d'idées mais dans une perspective non plus linguistique mais psychologique, le Groupe de Recherche sur les Communications (GRC) (Trognon, 1994, 1995) étudie les mécanismes d'engendrement des conversations dans le but de construire une grammaire conversationnelle dont l'une des fonctions est de constituer un mécanisme d'intercompréhension.

Si ce rapide balayage des analyses relevant du dialogue oral laisse dans l'ombre un grand nombre de travaux tout aussi importants que connus (Cosnier, 1987, Grosz, 1981, pour n'en citer que deux) il est en revanche suffisant pour illustrer la transdisciplinarité de cette problématique et l'hétérogénéité des approches pour, finalement, un même objet d'étude : « les discours oraux interactifs¹⁹ ». Ce dernier point de convergence laisse cependant apparaître quelques limites relatives à la nature même de ces discours : il s'agit souvent voire exclusivement de dialogues non-finalisés tels que les conversations quotidiennes, familiales *i.e.* qui n'impliquent pas de connaissances autres que les connaissances du monde. Les dialogues finalisés et opératifs font, quant à eux, contrairement aux dialogues non finalisés vus précédemment, l'objet d'études beaucoup plus récentes. C'est désormais sur cette catégorie de

¹⁸ Dans ce courant modulaire et hiérarchique de Genève, l'idée développée est que l'intégration des constituants (niveau hiérarchique) se fait par l'intermédiaire de leur statut fonctionnel. Il faut cependant mentionner que les travaux récents de A. Auchlin intègrent la dimension dynamique.

¹⁹ Expression reprise de E. Gülich et L. Mondada, (2001 : 197)

dialogues que nous allons nous pencher, à savoir ces dialogues constitués de données linguistiques attestées, produites dans le contexte du milieu du travail, à destination d'un public confirmé, c'est-à-dire d'experts du domaine.

2.2 Points de vue différents sur un même objet d'étude : le langage au travail

Cette partie ne vise pas une revue exhaustive de l'ensemble des travaux traitant du langage oral lié au travail. Mais afin de situer notre approche de linguistique descriptive en corpus au sein des principaux courants et disciplines des sciences humaines, elle souhaite présenter quelques-unes des études issues des disciplines pionnières qui ont abordé cet objet empirique - à savoir, les productions langagières en situation opérationnelle. C'est en termes d'orientations et de finalités des approches sur cet objet d'étude commun que se déclinent les trois paragraphes qui suivent, chacun ayant pour rôle de souligner certains des apports offerts par sa discipline sur cette thématique. Bien que rapide et forcément incomplet, l'éventail des courants et des perspectives que nous présentons suffit, selon nous, à illustrer que des approches parcellaires donnent obligatoirement lieu à des visions réductionnistes de cette thématique. Ce parcours suffit donc pour témoigner du bénéfice d'un rapprochement pluridisciplinaire pour appréhender de manière générale le langage au travail. Mais il nous permet surtout et enfin d'apprécier ce qu'une étude qui s'inscrit dans le cadre d'une linguistique de corpus peut apporter à cette thématique en termes de connaissances nouvelles du fonctionnement du langage dans le travail d'une part, et au travers de l'intérêt des corpus pour l'analyse syntaxique d'autre part.

Nous présentons dans un premier temps les angles d'approches de différentes disciplines dont les préoccupations sur le thème du langage au travail se définissent soit dans une perspective de sociologie du langage soit par rapport à la notion d'activité et, plus précisément, l'activité globale en tant qu'elle combine des points de vue multidimensionnels (cognitif, visuel, gestuel, communicatif, etc.) en lien avec la tâche à réaliser (2.2.1). Le second temps de cette présentation s'attache aux disciplines qui envisagent ce même objet d'étude du point de vue des propriétés inhérentes à ces productions effectives, *i.e.* elles appréhendent les verbalisations en elles-mêmes (2.2.2). Ce parcours présentatif nous amène à souligner, avec certains chercheurs, toute l'utilité, en termes prospectifs pour la recherche, d'une transversalité disciplinaire et de l'utilisation de méthodes complémentaires pour appréhender les verbalisations produites en situation de travail. Car, comme le note justement D. Maingueneau (1995 : 7) :

« Il faut se résoudre à admettre que le discours ne puisse pas être l'objet d'une discipline unique (...). Chacune [des disciplines] est gouvernée par un intérêt spécifique et, loin de pouvoir se développer insulairement, fait constamment appel aux autres, en fonction de sa visée propre ».

Si l'hétérogénéité des réflexions a conduit à parcelliser les multiples courants et disciplines, leur complémentarité doit désormais générer des intérêts d'études communs. Parce que le langage est avant

tout multidimensionnel, il est possible de concevoir sinon des méthodes communes, du moins des approches conjointes.

Il s'ensuit que le point commun des analyses qui vont suivre est le matériau d'étude, c'est-à-dire les verbalisations issues du milieu de travail. Le point de divergence, au-delà des disciplines et même des approches adoptées : psychologiques, sociologiques, ergonomiques, linguistiques, sociolinguistiques, (le pluriel représentant les variétés possibles à l'intérieur d'une même discipline), se définit en termes de finalité de recherche. Celle-ci gouverne aussi bien la méthodologie de constitution des observables (degré de précision du recueil ou des observations des données, enregistrement audio et/ou vidéo, données réelles/simulées, etc.) que la méthodologie d'analyse (modèles d'analyse, outils d'aide à la recherche, démarche retenue, etc.). Les quelques exemples qui suivent tentent d'en illustrer le principe.

2.2.1 Du côté des sciences sociales du travail

Les approches et études que nous regroupons sous le concept de sciences sociales du travail et que nous développons ci-dessous, relèvent des disciplines suivantes : la psychologie du travail et l'ergonomie d'une part (2.2.1.1) et la sociologie du travail d'autre part (2.2.1.2). La place que nous accordons à chacune de ces disciplines se justifie par deux raisons au moins. La première provient du fait qu'elles sont, en France, les disciplines pionnières en ce qui concerne l'analyse des activités du travail. La seconde découle de la précédente dans la mesure où la présentation des travaux relatifs à ces disciplines nous permettra par la suite d'évaluer les apports fournis par les travaux de linguistique en général et par notre étude en particulier.

2.2.1.1 Le point de vue de la psychologie du travail et de l'ergonomie (cognitive)

S'il est un point sur lequel ces deux disciplines s'accordent, c'est certainement sur l'orientation de leurs analyses qui consiste à comprendre et interpréter aussi bien les interactions entre les opérateurs (locuteurs au travail) et la tâche (par le biais des travaux relatifs au travail collectif dans les interactions de coopération, de conception, etc.) que les processus interactionnels entre les opérateurs. Dans les deux disciplines, la notion d'activité trouve une place centrale. Malgré cette perspective commune, les approches théoriques et pratiques sont, bien que variées, parfois proches, ce qui explique toute la mouvance frontalière entre ces deux courants.

Ne voulant ni ne prétendant faire le tour des données empiriques et théoriques propres à ces deux disciplines, nous commencerons par exposer, dans les grandes lignes, comment deux psychologues du travail abordent ce thème de la communication dans le travail. Nous prendrons tout d'abord comme exemples des études actuelles menées à Lyon 2 dans le cadre des services hospitaliers avec le Groupe de Recherche sur les Interactions Communicatives, le GRIC, qui se donne comme objectif de décrire et de théoriser le fonctionnement des différents types d'interactions communicatives. Au sein de ce

groupe de recherche, le GRIC 4, animé par M. Grosjean, axe ses travaux de recherche sur les interactions de travail. Puis, toujours dans la même approche (psychologie du travail mais dans un laboratoire différent), nous présenterons les travaux de Y. Clot qui se démarquent des précédents en ce que l'auteur se focalise sur la notion de collectif et ses implications au niveau individuel.

Enfin, nous nous attacherons au point de vue de l'ergonomie de la langue française sur les communications dans le travail. Nous verrons que pour cette communauté, les communications de travail sont le plus souvent envisagées comme élément de description des représentations des opérateurs, ou comme action, dans le sens où elles visent la transformation des représentations et des buts d'autrui (Karsanty et Falzon, 1993).

2.2.1.1.1 Des analyses centrées sur la place et le rôle de l'individuel dans le collectif et inversement

Les analyses que nous présentons dans ce paragraphe étudient, au travers des analyses d'interactions de travail, la place et le rôle du locuteur-opérateur en tant qu'individu au sein de son activité collective (groupe) professionnelle (étude de Grosjean) ou bien au contraire s'efforcent de comprendre les rapports et le rôle du collectif de travail sur l'individu (étude de Clot). La prise en compte du lien entre individu et collectif conditionne selon ces auteurs la structuration des échanges de travail.

Place de l'individuel dans le collectif

Située dans une perspective interactionniste, une des nombreuses préoccupations de M. Grosjean concerne les interactions en milieu hospitalier²⁰. C'est dans ce cadre que l'auteur s'est consacré à un type d'interaction peu étudié : celui des sages-femmes. L'intérêt de ses recherches repose sur le fait qu'elle aborde ces interactions sous leur aspect vocal. M. Grosjean (1993 : 121) démontre, au travers d'exemples attestés, que la voix intervient non seulement en tant que « marquage de la nature de la relation entre deux interlocuteurs » mais aussi que la sage-femme « conduit et dirige l'accouchement, améliore l'efficacité des efforts de la parturiente [...] » avec sa voix. S'il semble pertinent de qualifier ce type d'études de novateur, il est également important de souligner son originalité. En effet, les travaux en linguistique qui s'intéressent à l'oral l'abordent principalement selon trois optiques différentes :

²⁰ De nombreux travaux de l'auteur en collaboration avec Lacoste illustrent également d'autres activités de travail à l'hôpital. Voir entre autres, M. Grosjean et M. Lacoste (1999) qui, à partir d'une méthodologie corrélant l'observation des comportements avec le recueil des paroles en situation, soulèvent toutes les difficultés de transmission des savoirs partagés et non partagés entre personnels médicaux entre eux mais aussi avec les patients. Si la communication dans ce milieu de travail, comme dans tous certainement, est centrale, c'est la diversité des spécialisations (médecins, infirmières, aides-soignantes, surveillantes) qui en fait sa particularité et, par voie de conséquence, tout son intérêt pour les études. C'est le lieu par excellence des savoirs opératoires et de ce que les auteurs dénomment *l'intelligence collective*.

- Dans un souci de constitution d'une méthodologie de transcription de la langue parlée et de description des caractéristiques de l'oral, isolant ainsi les difficultés liées au décalage entre perception et compréhension des données, aux réalisations variables de morphèmes entre l'oral et l'écrit, etc., comme l'illustrent les travaux du Groupe Aixoise de Recherches en Syntaxe (le GARS) dirigé par C. Blanche-Benveniste.
- Dans une optique de description morpho-syntaxique de l'oral, pour la prise en compte et l'intégration de son fonctionnement dans des outils de Traitement Automatique de la Langue²¹ (perspective TAL).
- Dans une optique de description phonologique²² de la langue (et/ou la comparaison de plusieurs langues) où l'analyste s'intéresse par exemple à la fonction des sons dans la transmission d'un message pour dégager les différences de prononciation qui correspondent à des différences de sens, ce que l'on appelle des oppositions distinctives.

Mais il nous faut reconnaître que rares sont les travaux qui mettent en avant les fonctions interactionnelles de la voix comme l'illustre l'étude de M. Grosjean. Partant des échanges produits par des sages-femmes lors de la conduite de trois accouchements, l'auteur (*Ibid.* : 127) met en avant la spécificité de ces dialogues qui présentent :

« un manque de variété des types de discours, un registre lexical limité, une complexité syntaxique faible. Une autre caractéristique très massive est la répétition (même phrase ou même mots) ».

La complexité syntaxique faible est à corrélérer avec la présence massive de répétitions qui concerne, qui plus est, une grande majorité d'ordres. Selon l'auteur, 66% des énonciations étudiées concernent des « demandes de faire formulées » du type *allez-y poussez, on pousse*²³, *allez, encore*, etc. A partir du constat de formes relativement limitées, M. Grosjean s'intéresse à la fonction communicative de la voix et montre que cette voix joue plusieurs rôles (ce qui justifie l'item *polyphonie* utilisé par l'auteur) en fonction des différentes phases de l'accouchement d'une part, et en fonction des interlocuteurs de la sage-femme d'autre part (parturiente, auxiliaire de puéricultrice, médecin, élèves). En somme, le rythme prosodique évolue suivant le rôle et/ou l'activité de la sage-femme. Parmi les nombreux exemples présentés dans cette étude, nous en reprendrons seulement deux pour exemplifier respectivement le fait que les sons permettent de « mimer l'action » mais aussi permettent de la « rythmer ». Pour le premier cas, l'ordre « inspirez » est par exemple presque systématiquement exécuté en même temps par les sages-femmes et la parturiente. Dans le second cas, le son rythme l'activité par la répétition récurrente de mêmes mots,

²¹ Dans cette perspective TAL des données orales, voir particulièrement les travaux de J. Véronis et son équipe de recherche DELIC (Université de Provence).

²² Voir pour un large panorama des travaux phonologiques, nous renvoyons le lecteur à l'opération I : Phonologie du laboratoire ERSS de Toulouse co-dirigé par J. Durand et Labrune, <http://www.univ-tlse2.fr/erss/>

²³ L'auteur parle dans ce cas d'un « faire collectif » (*Ibid.* : 129).

« de mêmes phonèmes sur lesquels la voix vient structurer rythmiquement le flux sonore, dans un débit qui, déjà élevé durant toutes les poussées, va augmenter encore durant les dernières poussées de mise au monde » (1993 : 133).

Ces explications exposent clairement le rôle plurifonctionnel de la voix dans ces dialogues. Pour reprendre une expression de l'auteur (*Ibid.* : 143) nous dirons que la voix est du côté de l'action en ce qu'elle est perçue, dans cette activité professionnelle, comme « action et co-action ». L'analyse de ces dialogues révèle enfin un fonctionnement prosodique (voix bien moins fortes, débit rapide, etc.) et discursif (prises de paroles nombreuses, chevauchements entre interlocuteurs fréquents, etc.) totalement différents dans les périodes de repos (avant et après l'accouchement) ainsi que lorsque les sages-femmes se retrouvent avec leur équipe.

L'apport des travaux de M. Grosjean se mesure dans l'association de différentes fonctions accordées à la voix en fonction de l'interlocuteur auquel s'adresse la sage-femme et en fonction du rôle social qu'elle joue (position professionnelle, pédagogique, empathique, etc.). L'ensemble de ces connaissances pouvant contribuer, selon l'auteur, à la mise en place d'une « véritable typologie vocale des discours » (*Ibid.* : 155), ce qui par ailleurs, fournirait un apport pour la linguistique de la parole.

Nous le voyons, cette approche en analyse du travail appréhende le travail de la sage-femme (individuel) par le biais des différents rôles qu'elle occupe dans le collectif professionnel hospitalier. L'accent porte davantage sur la coordination de l'activité de la sage femme avec les personnes de l'interaction (parturiente et personnel médical) que sur les processus langagiers (en plus de la voix) mis en œuvre dans ces échanges. De tels résultats s'avèrent particulièrement intéressants pour fournir des recommandations d'ordre ergonomique ou pour envisager « des programmes de formation adaptés aux problèmes que les soignants ont à résoudre en situation » (Cosnier *et al.* 1993 : 13). Avec un objectif et un point de vue différent du nôtre, nous voyons clairement dans cette étude que c'est la recherche de principes organisationnels d'une activité de travail (le milieu hospitalier) qui prime sur la recherche de fonctionnement systématique à partir de corpus oraux attestés.

Place du collectif dans l'individuel

C'est avec une approche inverse, partant des rapports et de la place du collectif dans l'individuel, que Y. Clot essaie de circonscrire la notion d'activité dans les métiers de la poste. C'est également au travers d'une méthode différente et innovante, celle de « l'auto-confrontation croisée »²⁴ (Clot, 2004 : 27) – entendue en tant que méthode de verbalisation assistée par des enregistrements du comportement en situation de travail ; et en croisant les verbalisations de deux sujets à leur tâche – que certains des travaux de l'auteur offrent une vision nouvelle du rapport entre *connaissances* et *actions* des opérateurs. Contrairement à l'approche que nous développons dans notre étude, il ne s'agit pas

²⁴ Pour une explication détaillée concernant cette méthodologie d'analyse du travail développée par le groupe Clinique de l'activité du CNAM, autour de Y. Clot, nous renvoyons à l'article de Y. Clot, D. Faïta, G. Fernandez et L. Scheller (2000).

pour l'auteur de partir des verbalisations de travail pour élaborer des régularités de fonctionnement linguistiques mais de croiser les verbalisations des actions (commentaires) des opérateurs eux-mêmes avec leurs tâches, *i.e.* de mettre les agents en situation d'observation et de description de leur activité de travail dans le but de transformer voire, d'améliorer « ensemble » (analyste et professionnels) le concept d'activité.

Le dialogue analysé réunit un facteur expérimenté (25 ans d'ancienneté) et un apprenti, plus précisément, un non titulaire (appelé dans le métier un « rouleur »). Le segment de l'échange retenu à l'issue de l'auto-confrontation croisée porte sur les difficultés que rencontre le rouleur débutant. Tout l'intérêt de cette approche en psychologie du travail (et dirons-nous pour reprendre l'approche de Y. Clot (2003 ; 2004), d'une « clinique de l'activité ») est ici de mettre l'accent sur les difficultés liées à l'activité au sens large (tâche(s) à réaliser, transmission de connaissances, etc.). Là où les commentaires fournis par le rouleur débutant sont un argumentaire individuel qui viennent justifier ses actions, les explications du professionnel expérimenté aboutissent au constat d'une « incompréhension de sa propre activité et de celle du collectif » (2004 : 29) face à une réalité qui est que l'expérience du métier collectif ne se transmet plus²⁵. Selon l'auteur, ce n'est qu'en mettant l'activité « en mouvement » qu'il est possible de la connaître réellement et de faire surgir à côté des activités prescrites, les activités sous-entendues, proscrites ou anticipées. Ainsi :

« L'expérimentation en clinique de l'activité vise à donner du volume à cette activité réalisée. Mais elle peut servir aussi à étudier comment cette activité prend ce volume, lorsqu'elle le prend. Ainsi, dans notre exemple, on peut « suivre à la trace » le développement à l'intérieur de l'auto-confrontation croisée : partis d'une difficulté personnelle observée à l'écran par les deux facteurs ensemble, au moyen d'images utilisées pour développer une activité dialogique *interpersonnelle*, un expert et un novice redécouvrent dans l'échange la fonction *transpersonnelle* du collectif » (*Ibid.* : 31).

Nous le voyons, avec cette démarche méthodologique, les dialogues sont perçus d'une part comme « des moyens d'agir dans leur activité » (Clot, 2004 : 27) mais aussi d'autre part comme méthodes de connaissances (*Ibid.* : 30). Ce ne sont donc pas les verbalisations en tant que telles qui sont étudiées mais en tant qu'elles offrent une lisibilité des comportements et des organisations subjectifs et collectifs des professionnels dans leur activité. Ces dialogues sont par ailleurs organisés et sollicités contrairement à ceux de notre corpus. Qu'on ne s'y trompe pas, si cette méthodologie nouvelle peut se targuer de porter un regard lui-même nouveau sur l'analyse de l'activité et la dimension cognitive des opérateurs – en ce que les acteurs professionnels deviennent à leur tour observateurs et révèlent la face cachée de l'activité réelle – il faut néanmoins souligner qu'elle donne lieu à des productions langagières qui « parlent » du travail (ou de l'activité) mais qui ne sont pas produites pendant

²⁵ Dans une approche différente, (qui argumente en faveur de la transversalité des thématiques), P. Falzon *et al.* (1998 : 20) mentionnent également la problématique générale du savoir entre experts et des pertes de connaissances (expériences) en particulier. Pour ces auteurs, dans certaines situations de travail, « la pression de la production est telle que les opérateurs peuvent ne pas prendre le temps nécessaire à ce travail d'abstraction, soit qu'ils n'en disposent pas, soit que ce temps n'est pas valorisé par l'organisation ».

l'exercice du travail. C'est donc le contexte dans lequel les énonciations sont produites qui change et qui met en œuvre, de fait, des finalités d'études différentes.

Pour conclure, il apparaît clairement que le type de discipline conditionne les objectifs et finalités des études. Dans l'étude de M. Grosjean, l'accent porte sur les identités professionnelles en tant qu'elles structurent les modes de communication. Selon l'auteur, les mondes cognitifs et sociaux des différents opérateurs ont des effets sur les modalités d'échanges et il est nécessaire de les prendre en compte pour comprendre la structuration de ces échanges²⁶. De ces approches psychologiques, nous retirons des enseignements relatifs aux deux dimensions pragmatique et cognitive. Mais dans notre optique, nous cherchons moins la compréhension de la structuration des échanges que les moyens utilisés par les opérateurs, dans un objectif commun de résolution de panne, pour mettre en œuvre l'information du dysfonctionnement technique. L'approche de Y. Clot présente quant à elle l'avantage de fournir une méthodologie commune d'analyse du travail (co-analyse : opérateurs/analyste) qui rende compte de l'interaction constante entre un sujet (individuel), un collectif et une activité de travail.

Dans l'activité de travail, c'est précisément sur l'activité linguistique du dialogue que nous nous focalisons en ce que ces locuteurs mobilisent des formes linguistiques déterminées par le type d'information dont ils disposent et en fonction de ce sur quoi ils veulent mettre l'accent. Nous aborderons donc les aspects pragmatiques et cognitifs de manière différente par rapport aux études précédentes. Nous verrons que la place et la forme de certaines unités d'information jouent un rôle déterminant aussi bien dans le déroulement du dialogue que pour la compréhension de l'interlocuteur. Parce qu'elles ne peuvent pas être séparées, nous nous positionnons donc dans une approche à la fois linguistique et cognitive. Ainsi que le mentionne clairement L. Mondada (à paraître) :

« L'objet de l'analyse se déplace alors : ce ne sont plus les formes des marqueurs et leurs distributions/fonctions, mais les *procédures de marquage du locuteur*, par lesquelles ce dernier construit indexicalement en même temps son apport conversationnel et son usage configurant des ressources linguistiques ».

Cependant, la primauté va aux formes *i.e.* aux marqueurs linguistiques en tant qu'ils émergent d'une intentionnalité.

Nous quittons la dimension psychologique du travail et ses implications et effets sur les interlocuteurs pour nous rapprocher des modèles d'analyse des communications de travail en ergonomie en nous attachant à quelques modèles centrés plus spécifiquement sur le rapport entre l'opérateur et la tâche.

2.2.1.1.2 Des analyses centrées sur la relation entre l'opérateur et la tâche

²⁶ Situés dans une approche similaire de celle de M. Grosjean, nous voudrions également mentionner les travaux du laboratoire de Psychologie de l'Interaction (GRC) de Nancy qui travaille, sous la responsabilité de A. Trognon, sur les dimensions clinique, sociale, développementale et cognitive de l'interaction.

Ainsi que le retracent entre autres J. Leplat (2003) ou M. de Montmollin (2003), les études sur les communications dans le travail constituent à la fois une importante et ancienne préoccupation dans la communauté francophone d'ergonomie. L'ergonomie rassemble en grande majorité des études qui sont suggérées sinon envisagées (dans le cadre des évolutions futures) à la suite de problèmes posés dans le travail. Si l'accent porte davantage, dans ce courant, sur la relation (dans son sens le plus large) entre l'opérateur et la tâche, les études des communications au travail rejoignent les travaux précédents en ce qu'elles constituent également un moyen d'accès à l'activité individuelle et collective. Plus précisément, c'est la communication en tant que moyen d'accès aux représentations cognitives qui prévaut sur le fonctionnement linguistique à proprement parler. Pour illustrer ces propos, nous partirons de la distinction proposée par P. Falzon (1991) cité par L. Lasserre-Soria (1998 : 24), entre des analyses où les communications sont utilisées comme instrument d'analyse, et d'autres où les communications sont analysées en tant qu'activité.

Les communications comme instrument d'analyse

Dans le cadre des interactions entre maintenance et exploitation dans une chaufferie nucléaire, C. Grusenmeyer (2000, 2002) mène une étude de ces interactions au regard de leurs incidences sur la sécurité et la fiabilité. Diverses études antérieures ont montré que les opérations de maintenance sont des situations à risque du fait d'une part de la nature des activités menées et d'autre part « du contexte organisationnel dans lequel elles s'insèrent ». La transmission de l'information est ici un élément déterminant impliquant la sécurité des opérateurs de maintenance sur leur lieu d'intervention. Les données recueillies concernent non seulement des données orales (enregistrements audiovisuels des réunions de coordination, enregistrements des échanges entre maintenance et exploitation, etc.) mais aussi des données écrites (fiches de coordinations des interventions, etc.).

En examinant le cheminement de l'information²⁷ relative à quatre étapes dans le suivi des travaux, l'auteur met en évidence « la non exhaustivité et la distribution (et non le partage) de cette information dans le temps et entre les acteurs » (2000 : 497). La méthodologie utilisée repose sur une analyse diachronique des informations véhiculées lors des interventions de maintenance et de leur concordance à chacune des quatre étapes du suivi des travaux. Certains des résultats fournis par cette analyse du suivi de l'information révèlent par exemple la perte et le non partage de certaines informations entre les deux populations d'opérateurs (1998 : 39). Un des facteurs contribuant à l'explication de ces phénomènes provient de la distinction²⁸ capitale entre travail prescrit et travail réel²⁹ dans la mesure

²⁷ Par « cheminement de l'information » l'auteur entend le suivi d'une information particulière comme par exemple la réparation d'un appareil, et ce, de son point de départ (le jour précédent l'exécution des travaux) à son point d'arrivée (jour de l'exécution + les retours d'information en réunion et sur les fiches de coordination).

²⁸ Cette conception du travail a été mise en place en ergonomie et correspond en fait au décalage des activités c'est-à-dire, au fait que le travail prescrit ne correspond jamais au travail réel.

²⁹ Des travaux linguistiques contribuent également à des constats similaires. C'est le cas par exemple de ceux d'I. Lèglise (1997 : 177) qui, travaillant sur l'activité des opérateurs acousticiens embarqués à bord d'avions de

où, selon l'auteur, « seules les interventions effectivement menées et soumises à l'autorisation des chefs de quart doivent faire l'objet de transmissions d'information, selon la procédure ». Une autre source d'explications réside dans la fonction accordée par les opérateurs aux données écrites et orales : l'auteur repère une réactivité moindre pour les informations écrites par rapport aux informations orales, et ce bien que l'oral soit plus riche en omissions et en ellipses, ce que l'auteur nomme « processus de réductions » (2000 : 502). Dans une situation de travail qui nécessite des échanges entre les divers locuteurs, les résultats de l'analyse tendent à montrer un manque de diffusion (perte) et de partage de l'information pouvant donner lieu à des incidents majeurs puisque :

« l'absence d'information sur la réalisation d'une opération de maintenance pourrait, par conséquent les amener à autoriser une intervention incompatible avec cette dernière, et à placer les opérateurs de maintenance dans des situations potentiellement dangereuses » (*Ibid.* : 503).

L'intérêt de cette étude macroscopique se mesure en ce que, d'une part, elle permet d'identifier la fonction des informations véhiculées (formelles ou informelles) dans ce type de situation lié à une activité critique. Elle souligne la dimension dynamique et évolutive de ces échanges verbaux. L'auteur (2000b : 57) explique par exemple que les informations détenues par les opérateurs d'exploitation peuvent avoir un rôle déterminant dans le déroulement des interventions de maintenance, de même que la connaissance du fonctionnement des équipements dont dispose la maintenance peut être essentielle pour l'exploitation. Cette place prépondérante accordée aux interactions est également identifiée et illustrée dans des contextes similaires de travail comme dans M. Lacoste, (1991) ou encore L. Lasserre-Soria et C. Chabaud, (1996).

D'autre part, elle souligne une caractéristique importante, qui selon nous s'avère récurrente dans bien d'autres activités professionnelles de ce type. Elle concerne la prédominance de l'action au détriment de la gestion de l'information. Il est donc possible de comprendre pourquoi de telles analyses ergonomiques sont sollicitées par les entreprises. Elles ont l'avantage de leur fournir des recommandations et des éléments de réponse à prendre en compte pour l'amélioration du déroulement de l'activité des opérateurs. Un autre avantage, mais pour l'analyste cette fois, est qu'elles ne demandent pas de connaissances pointues de la part de l'analyste sur l'activité étudiée, ce que convoquerait en revanche une étude plus fine qui voudrait étudier par exemple certains problèmes linguistiques liés à la verbalisation en elle-même. Là encore, ce constat relatif au degré de connaissance (et compétences) du domaine étudié n'est que le résultat de modes d'approches différents gouvernés par des visées, des objectifs également différents.

Mais aujourd'hui, de plus en plus d'études tentent d'articuler des approches et/ou méthodologies alternatives. C'est ce que propose par exemple C. Chauvin (2000) qui, pour examiner l'activité

la patrouille maritime, met en avant certains résultats qui tendent également à montrer, sur la base d'observations corrélées à des critères lexicaux et syntaxiques, les écarts entre travail prescrit et travail réel mais aussi avec les procédures d'écoles.

d'anticollision à bord des navires de commerce, a recours à l'analyse des verbalisations des officiers³⁰ en croisant des méthodes psycholinguistiques et ergonomiques. Son approche se base sur une modélisation de la production verbale. Pour ce faire, l'auteur utilise un « modèle du fonctionnement cognitif » employé en psychologie du travail et un « modèle de la production verbale » élaboré en linguistique et adapté en psycholinguistique. Cette méthodologie permet à C. Chauvin de mettre en œuvre des résultats qui rendent compte des représentations mentales des officiers à partir de certaines traces linguistiques dans les énoncés. Les éléments linguistiques retenus sont par exemple les verbes et adverbes épistémiques ou modaux, certaines marques de cohésion (anaphores) ou de connexion (interjections, prépositions ou conjonctions, etc.) qui sont identifiés comme éléments pertinents car « ils sont considérés comme les traces des remaniements de la représentation (...) ou comme les traces des raisonnements mis en œuvre par les sujets » (2000 : 39). C. Chauvin (*Ibid.* : 54) propose comme illustration le fait que la présence de connecteurs argumentatifs servant à réaliser une inférence, indique quelles sont les informations traitées lors de la prise de décision. Dans cette optique, la mise en cause d'une approche ergonomique et d'une approche psycholinguistique permet de croiser deux types de données : psychologiques et linguistiques. Pour l'activité d'anticollision analysée, l'intérêt des résultats mis en avant est qu'ils apportent « des connaissances sur la construction des représentations mentales des officiers » (*Ibid.* : 55). Un autre objectif, cette fois plus pratique que théorique, est que ces résultats visent à enrichir la formation des élèves officiers ainsi que la formation sur simulateur pour l'analyse de situations réelles³¹. Nous reviendrons au paragraphe 2.2.3 sur le fait que ce type d'étude démontre toute l'utilité d'adopter des approches à plusieurs niveaux.

Les communications analysées en tant qu'activité

Dans une ère où l'automatisation va crescendo, une grande partie des études en ergonomie s'intéresse à la conception des interactions homme-machine³². A cette fin, l'analyse des productions langagières

³⁰ Nous n'entrerons pas dans les détails de cette analyse pour deux raisons principales. La première est que nous ferons référence plus loin et plus longuement à d'autres travaux qui convoquent, dans leurs approches, des champs disciplinaires différents de ceux de C. Chauvin. La seconde raison tient à la nature des verbalisations étudiées par Chauvin. Celles-ci concernent des « dialogues provoqués » dans le sens où les officiers ont répondu à la contrainte « parler à haute voix » pour mettre en mots le cheminement des actes et pensées qu'ils font durant leur activité. Elles diffèrent sur ce point de la majorité des études évoquées dans notre étude.

³¹ Notons sur ce dernier point, que notre étude du sous-corpus évaluation-simulé s'apparente à cet objectif. Outre la possibilité de pouvoir valider ou invalider les hypothèses mises en place au départ de notre analyse, les données recueillies dans le cadre des expérimentations POMO au CENA ont été par ailleurs exploitées dans le but d'identifier certains besoins des opérateurs par rapport aux situations réelles de travail.

³² Concernant plus précisément cette dimension des interactions homme-machine (dans le cadre des systèmes complexes), nous renvoyons aux nombreux travaux (sur des situations exclusivement dynamiques telles que la conduite automobile assistée, l'assistance au contrôle de la navigation aérienne, la sécurité des activités maritimes, etc.) de l'équipe PsyCoTec (Psychologie Cognitive et Technique) de J.-M. Hoc à Nantes. Parmi leurs thèmes d'analyses qui s'inscrivent dans un courant de psychologie-ergonomique, celui de la coopération homme-machine tient une place centrale dont témoignent entre autres les travaux de J.-M. Hoc et R. Amalberti. Dans une perspective largement similaire (liée à l'automatisation), les études menées à l'Institut de Recherche en Informatique de Toulouse (IRIT) mettent l'accent sur la compréhension des activités des opérateurs dans des contextes très opérationnels. C'est au dialogue oral homme-machine que s'intéresse particulièrement le groupe

au travail est une nouvelle fois incontournable : elles sont le lieu des mises en oeuvre de l'activité collective de coopération et par conséquent, le lieu d'élaboration d'une représentation mentale commune qui correspond à ce que les ergonomes nomment le plus couramment par le terme « référentiel opératif commun ³³ » entre les locuteurs. Un des enjeux visés est alors d'appréhender et d'améliorer les processus cognitifs activés dans un premier temps dans la coopération entre experts (homme-homme), de les optimiser pour, dans un second temps, développer et améliorer par exemple les modèles de coopération dans les systèmes complexes (homme-machine). Dans tous les cas, quels que soient les opérateurs concernés par cette activité coopérative (entre humains ou médiatisés par une machine) et la nature du langage utilisé (langage contrôlé, naturel, gestuel, etc.), c'est de fait, l'acte de communication lié à la tâche qui nous intéresse.

Pour illustrer ce qu'une étude des productions langagières peut apporter, d'un point de vue cognitif, comme éléments de réponse à la notion de coopération, nous nous appuyons sur les résultats menés par M.-C. Bressolle *et al.* (1995 et 1996) dans le cadre des communications du contrôle aérien. Ces résultats mettent en avant d'une part, certains dysfonctionnements (que les auteurs appellent des micro-incidents) produits dans l'activité de coopération et d'autre part, le rôle de l'action dans la maîtrise de ce type d'erreurs. Ainsi, l'analyse révèle par exemple des erreurs liées « aux processus de communication en langage naturel » mais qui sont maîtrisées par les contrôleurs qui « mettent en place des mécanismes de récupération et de redondance que nous appelons boucle de régulation » (1996 : 268). Selon les auteurs, le type d'erreur le plus courant concerne les erreurs de « co-référence » (*Ibid.* : 282) : un contrôleur réfère à un aéronef par un indicatif incomplet, ce qui a pour conséquence d'entraîner chez son binôme ³⁴ une « erreur d'identification du contexte pertinent en se référant à un autre Air France également présent dans l'espace aérien ». Les mécanismes de régulation (*i.e.* stratégies de coopération) mis en œuvre entre les deux contrôleurs permettent de rattraper et de corriger l'erreur dans la désignation. D'autres dysfonctionnements (dans des situations d'échanges verbaux et non-verbaux (1995) sont étudiés mais concernent cette fois des échanges issus d'expérimentations en situations recréées. Leur étude tend en outre, à soulever le caractère non déterministe de l'activité des contrôleurs sujets à des ambiguïtés d'interprétation. Les résultats de cette étude mettent en avant le fait que ces régulations permettent de récupérer les erreurs. Elle souligne par ailleurs que ces mécanismes de régulation reposent sur une représentation mentale commune, c'est-à-

de travail DIALOGUE initialisé par le réseau PRESCOT (Programme de REcherche en Sciences COgnitives de Toulouse). L'avantage et l'intérêt d'un tel projet est qu'il convoque différentes approches (logique, psychologie et ergonomie cognitive, sciences du langage - linguistique, pragmatique -, neuropsychologie et informatique - interaction homme-machine, communication parlée -).

³³ J.-M. Hoc (1998 :15) propose comme définition du *référentiel commun* celle d' « une conscience partagée de la situation, qui inclut : une représentation occurrente de la situation (passée, présente et future) et des attentes implicites (un contexte implicite) (...) ».

Soulignons que la présence de l'item opératif dans *référentiel opératif commun* oriente bien le caractère fonctionnel du référentiel commun.

³⁴ Nous signalons qu'une position de contrôle comprend deux (voire trois dans certains cas) contrôleurs : un organique et un radariste.

dire sur ce que M.-C. Bressolle *et al.* (1996 : 285) nomment « un environnement cognitif commun » qui sert de fondement aux échanges coopératifs³⁵.

Dans le même domaine théorique (ergonomie) et applicatif (le contrôle aérien), P. Falzon (1986, 1989) mène un autre type d'étude qui repose sur des méthodes sémantico-lexicales. Deux types de résultats sont fournis. Partant de l'analyse de la tâche de contrôle, l'auteur propose (*Ibid.* : chap.4) une typologie des messages émis par les contrôleurs et le vocabulaire qu'ils utilisent. Un premier type de résultats, d'ordre quantitatif, est basé sur des mesures de fréquence, de répartition et de banalité des messages et des expressions dans les différentes catégories. Certains des résultats apportés permettraient selon l'auteur « la conception d'interfaces homme-calculateur utilisant un langage restreint certes, mais respectant les restrictions « naturellement » réalisées par les opérateurs » (*Ibid.* : 136). A partir d'une analyse componentielle des unités sémantiques, un second type de résultats (chap.5) permet cette fois à l'auteur d'isoler différents « schémas » catégoriels dans le langage des contrôleurs. Dans l'expression suivante (*Ibid.* : 153):

climb to the flight level 330

chacun des items *to*, *the*, *flight*, et *level* s'avère redondant et donc inutile pour la compréhension du message. Seul le terme *Climb* est pertinent pour reconnaître l'instruction relative à une modification du niveau de vol. Le pilote attend alors un paramètre qui dans l'exemple est 330, soit l'expression *climb 330*. Sur cette base méthodologique, P. Falzon définit un modèle de compréhension repris et évalué dans un système homme-calculateur.

Jusqu'à présent, nous voyons que l'ensemble des études exposées partage l'idée que la communication est essentielle car elle est un moyen d'accès à la représentation cognitive des partenaires de l'échange au travers d'une interprétation du contenu des énoncés. En somme, les préoccupations concernent moins l'examen des communications en elles-mêmes que le rapport intime qui unit le contenu des actions et les verbalisations qui l'accompagnent. Ce point de vue prend tout son sens pour ces deux disciplines (psychologie du travail et ergonomie) qui visent en grande majorité l'élaboration d'un « modèle de l'interlocuteur³⁶ » qui varie suivant la fonctionnalité des dialogues collectifs de travail. Par ce biais, il s'agit de rendre compte des mécanismes de construction d'un dialogue d'action en tant qu'il est structuré pragmatiquement et cognitivement. L'objet empirique et théorique se résume, comme nous pouvons le voir, à la dimension collective des activités de travail. Dans cette perspective, l'activité langagière est simplement un moyen permettant d'accéder à (et d'appréhender) la notion d'activité en elle-même qui, elle, est au centre des études en ergonomie.

³⁵ Nous aurions pu également faire référence aux travaux de P. Falzon (dont Pochat et Falzon 2000 en particulier) qui illustrent, au travers de diverses situations à haut risque, que l'activité de communication favorise la constitution de connaissances communes.

³⁶ Voir P. Falzon (1994 : 304 sqq).

2.2.1.2 Le point de vue de la sociologie du travail et des organisations

L'angle d'approche des communications de travail présenté dans cette partie relève de la sociologie du travail et des organisations. La problématique dans laquelle se situent les travaux couverts par cette perspective se distingue des précédents en ce qu'elle alimente le débat centré sur les « mondes sociaux du travail » : l'activité de langage y est étudiée à l'aune des pratiques sociales à part entière. Les thématiques étudiées concernent par exemple les rapports sociaux qui structurent le dialogue du travail, les modes de construction des relations de travail (règles, conventions, dialogues, etc.) en fonction du statut des sujets (cadres, ouvriers, etc.). Lorsqu'il s'agit plus spécifiquement de l'organisation du travail, c'est aussi vers des notions comme la coopération que les études se tournent, vers l'étude des diverses formes de conflits ou de négociation, des représentations individuelles et collectives, etc. Dans la continuité des études précédemment citées, actions et communications ne sont pas séparées mais étudiées conjointement³⁷. Comme le mentionne P. Achard (1995 :84) « le discours n'est pas la face langagière de l'acte, mais l'interdépendance de la face langagière et de la face pratique ». Dans ce courant, un accent particulier est donné aux rapports sociaux qu'entretiennent les divers partenaires de l'échange. C'est dans cette optique sociologique que se place l'étude de M. Kattan-Farhat (1993). Positionnée en tant qu'« observateur participant » (1993 : 179), M. Kattan-Farhat a enregistré durant un mois tous les « échanges parlés » (entre infirmières, infirmières-malades, etc.) dans une unité de soin à orientation cardiaque. L'objectif poursuivi est de comprendre comment s'organise la vie quotidienne dans cette unité. La méthodologie utilisée repose sur des méthodes de l'éthologie et de l'ethnographie. Le principe consiste à établir une description fine (« ethogrammes ») des comportements, attitudes, paroles, etc. des locuteurs. Les résultats issus de ces observations et descriptions fournissent :

« l'ensemble des cadres sociaux et culturels qui organisent le comportement et les attitudes d'un individu dans les différents aspects de la vie quotidienne » (*Ibid.* : 180).

La particularité de ces résultats est qu'ils mettent en évidence des caractéristiques de la situation relatives à l'espace occupé (« territoire ») par le personnel soignant³⁸. Il ressort que là où la salle de soin correspond à un « lieu professionnel par excellence », les couloirs sont au contraire des « lieux publics » (*Ibid.* : 181). Il en va de même des échanges. Leurs contenus sémantiques suivent respectivement la même variation : ils sont strictement professionnels dans la salle de soin et des plus

³⁷ Ce n'est que plus récemment que les travaux en sociologie ont porté sur les paroles au travail. Traditionnellement, il s'agit des paroles sur le travail, c'est-à-dire une parole recueillie presque exclusivement en situation d'entretien sollicitée par le sociologue. L'observation des échanges liés à l'activité même y échappait. Ce constat est repris de A. Borzeix (1995 : 235 sqq). Nous renvoyons le lecteur à cet article pour plus d'explications concernant ce sujet.

³⁸ La plupart des résultats fournis dans cette étude indiquent précisément le déroulement des actions des principaux acteurs soignants : à chacun des lieux géographiques sont observés en détails chacun des gestes, des actions, des positions, des relations entre les participants. Dans le cadre de notre étude, c'est essentiellement les résultats relatifs aux paroles qui ont retenu notre attention.

variés dans les couloirs ou la salle de repos. Du point de vue de la nature même des interactions, les observations du comportement des différents soignants (infirmier(e)s, surveillant(e)s, aide-soignant(e)s, dames de service et médecins chefs) permettent à M. Kattan-Farhat d'identifier des variations (de forme, de contenu, dans les rituels) suivant la catégorie professionnelle. D'après l'auteur :

« chaque acteur a un scénario de prédilection en fonction de son statut, de ses activités et des motivations personnelles qu'il poursuit. Certains acteurs excluent même presque complètement le scénario relationnel » (*Ibid.* : 194).

Certains des résultats de l'étude confirment l'écart des attitudes entre les statuts professionnels. Les interactions entre les aides-soignantes et les dames de service sont courtes et centrées sur les tâches à effectuer lorsqu'elles travaillent ensemble. Les interactions sont en revanche plus libres et personnelles en présence d'une seule catégorie « comme si la présence d'un tiers imposait un contexte bien particulier en réglementant ce qui peut se dire ou non ». Corrélativement, les interactions des infirmières sont « formalisées, stéréotypées, on sait à l'avance ce qui va s'échanger lors de ces rencontres » (*Ibid.* : 188), alors que celles des médecins-chefs sont plus ambiguës, moins directives.

Dans cette étude, nous voyons que la dimension sociale des communications occupe une place centrale. Fondée sur des critères issus de l'observation de la situation de travail en milieu hospitalier, cette étude pose sa focale sur les stratégies adoptées par les acteurs soignants en fonction du rôle et de la fonction qu'ils occupent professionnellement. En termes d'objectifs d'étude, il est donc possible de comprendre que l'auteur n'envisage pas l'étude des réalisations verbales effectives par le biais de leurs structures syntaxiques mais par celui de leurs contenus³⁹. Dans une optique identique, D. Kergoat (1995) propose, au travers de quatre exemples tirés de recherches différentes (métallurgie, milieu hospitalier), des éléments de réponse à la problématique de la place, de la fonction et du rôle de la parole dans la constitution des collectifs. Sans entrer ici dans les détails de l'analyse, nous dirons que cette approche du matériau langagier contribue⁴⁰ (pour le cas de la métallurgie) :

« à montrer comment les rapports de domination sont incorporés par les ouvriers, et en même temps (...) comment les ouvriers construisent activement, par les pratiques langagières, leur situation d'ouvrier (e)s spécialisé(e)s et, au-delà, leur appartenance de classe » (*Ibid.* : 172).

Les résultats de l'analyse de contenu sociologique présentent ainsi des contenus implicites que recouvrent des énonciations explicites. L'explication de l'auteur (*Ibid.* : 174) est que le langage « porte là encore sur l'incorporation, sous forme langagière, des rapports de domination, incorporation qui permet la reproduction du système et induit des formes particulières d'accès au collectif ».

³⁹ Il nous faut cependant souligner qu'il est difficile et illusoire d'envisager l'étude des structures syntaxiques indépendamment de l'étude de leur contenu.

⁴⁰ Notons que cette étude est le fruit d'un travail interdisciplinaire mené en collaboration avec J. Boutet (1994).

Nous le voyons, les intérêts de ces études ne se situent pas, contrairement à notre approche, du point de vue des propriétés formelles des verbalisations - en tant qu'elles activent un contenu syntaxico-sémantique et informationnel (pragmatique) dépendant du contexte de production - mais se situent du point de vue du rôle (nécessairement plus global) que recouvre la communication (verbale et non verbale) dans les relations sociales. Comme nous l'avons dit plus haut, cette distinction résulte en premier lieu d'approches et de finalités différentes pour un même objet d'étude. J. Boutet (1989 : 12) identifie clairement cette distinction en mentionnant que :

« pour le linguiste, la matérialité des langues (aussi bien phonique, morphologique que syntaxique) est un objet de recherche, tandis que pour le sociologue, les langues sont avant tout perçues comme le véhicule de la pensée, des comportements ou des actes ».

Pour conclure sur ce parcours non exhaustif mais représentatif des études en sciences sociales du travail, nous retenons que les productions langagières au travail sont fréquemment analysées parce qu'elles sont le lieu d'accès par excellence à la compréhension des mécanismes cognitifs et/ou sociaux régissant les interlocuteurs. Que la perspective de départ soit à tendance psychologique, psycho-/sociale ou ergonomique, le dialogue est étudié et plutôt décomposé dans le but de comprendre les mécanismes cognitifs ou de structuration sous-jacents dans la coopération, dans la participation, dans la coordination (relations sociales, etc.) entre les interlocuteurs, dans la construction d'un modèle de l'interlocuteur (divers niveaux de connaissances mis en jeu dans le dialogue, etc.) pour ne rappeler que ces exemples. Des études de l'opérateur dans son activité de travail aux études des rapports sociaux dans le travail, l'analyste aussi bien que le locuteur-opérateur doivent avant tout comprendre le sens de ce qui est dit. Ainsi que le souligne très justement J. Boutet (1993 : 54) :

« l'activité de langage est avant tout une activité de signification pour autrui. On cherche à transmettre à autrui des paroles qui fassent sens pour lui : pour convaincre, pour l'informer, pour l'aider à résoudre des problèmes, pour le faire agir, pour le séduire... ».

Mais nous ne devons pas omettre un fait, absent dans les études précédemment mentionnées, qui est que ces paroles transmises ne prennent véritablement leurs sens qu'au sein d'une structure syntaxique et communicative (*i.e.* la structure informationnelle). C'est à ce niveau que se situe un des apports de notre étude. Notre point de vue est, en y ajoutant la dimension informative, que le langage doit :

« se mouler dans des organisations matérielles que sont les langues (dites naturelles) et qui imposent aux locuteurs comme aux récepteurs des contraintes particulières liées à leurs systèmes phonétiques, morphologiques ou syntaxiques propres ». (Boutet, *Ibid.* : *ibid.*)

Si la description syntaxique et informationnelle est un des principaux objectifs de notre travail de thèse, la description structurale (lexique, morphosyntaxique, etc.) en général constitue celle des sciences du langage et de la communication en particulier. Comme le mentionne J. Boutet (1989 : 14) à la suite de Benveniste, le choix des mots est en effet un composant du sens des phrases. Mais nous nous accordons avec l'auteur pour dire que s'il est nécessaire, il n'est pas suffisant. Le sens de

l'énoncé « implique la référence à la situation de discours ». C'est dans cette optique que se situent les analyses des productions verbales au travail qui vont suivre.

2.2.2 Du côté des sciences du langage et de la communication

Si le choix des travaux traitant des verbalisations *de* ou *sur* le travail dans le domaine des sciences sociales du travail, nous a été difficile étant donné leur diversité, celui des travaux relatifs aux sciences du langage et de la communication a été tout aussi difficile mais pour des raisons inverses (bien moins de travaux). En effet, la dimension orale est largement présente – en témoignent de nombreuses branches linguistiques qui étudient le langage pour sa fonction pragmatique (pas seulement à l'oral par ailleurs) : la sociolinguistique s'intéresse aux mécanismes de communication sociale, l'anthropologie linguistique aux fonctionnements des organisations socioculturelles, l'ethnographie de la communication cherche à décrire les pratiques langagières de ces organisations, etc. – mais il faut noter que peu de travaux dans ce domaine s'intéressent réellement à la dimension langagière entre experts au travail. Comme le souligne J. Boutet (1995b), il n'existe pas en linguistique de corps de connaissance constitué sur ce sujet à l'inverse de l'ergonomie, pour ne mentionner que cette discipline. La littérature est plus abondante du côté des analyses des communications naturelles (conversations quotidiennes, demandes d'itinéraire, etc.), et, lorsqu'il s'agit de communications de travail, celles-ci se font entre experts/novices (transactions de services, entretiens et débats médiatiques (radiophoniques, télévisés) etc.) ou encore concernent les milieux de l'école ou de la formation (Boutet, 1989 : 9). Il faut reconnaître aussi que dans ces études, l'accent est mis sur la situation plurilocuteur plutôt que sur celle de travail. Pour cet ensemble d'interactions, il s'agit de communications qui correspondent à des situations d'échanges sans préalable partagé⁴¹. Comme le mentionnent J. Boutet et B. Gardin (2001), une explication d'un tel constat, à laquelle notre expérience nous permet d'adhérer, est à corréluer aux difficultés d'accès aux données de terrain issues des milieux professionnels. Ces difficultés sont en grande partie dues à la méconnaissance de la part des entreprises (et du grand public en général) de l'utilité de la linguistique « de terrain ». Mais aussi parce que jusqu'à présent, *la part langagière au travail*⁴² est souvent considérée comme étant du ressort naturel de l'ergonome, du psychologue de travail. A. Condamines (2003 : 34) expose très clairement ce phénomène en mentionnant que⁴³ :

⁴¹ C'est à ce genre de communications que s'intéressent par exemple l'équipe de Genève menée par E. Roulet pour les transactions en librairie, l'équipe de R. Vion pour les interactions à la poste ou encore celle de C. Kerbrat-Orecchioni pour les interactions à la banque, le centre de recherches sur les discours ordinaires et spécialisés (CEDISCOR). Dans une dynamique plus sociolinguistique, voir également les travaux du laboratoire de Rouen (DYALANG) dirigé par Régine Delamotte. La thématique générale de ce laboratoire concerne à proprement parler la linguistique de terrain *i.e.* l'analyse des productions langagières dans leurs usages.

⁴² Nous empruntons la notion de « part langagière au travail » à J. Boutet (2003 pour ne citer que cet article).

⁴³ Précisons que la sociologue A. Borzeix (1995 : 236) établit un constat identique à l'égard de l'ergonomie. L'auteur, en fournissant des explications relatives au fait que l'étude des productions langagières produites au sein même de l'activité de travail échappait au départ aux analyses sociologiques souligne que : « on oubliait peut-être du même coup, cédant le terrain à d'autres, aux ergonomes par exemple, que l'analyse du contenu de

« (...) si les ergonomes sont très souvent sollicités pour faire des analyses de textes, c'est souvent parce qu'ils sont déjà sur place et qu'on considère que cela fait partie de leur compétence. La psychologie, en ne rechignant pas à étudier des productions réelles d'entreprises, dès le milieu du XX^e siècle, a ainsi pris une longueur d'avance sur la linguistique pour ce qui concerne l'analyse des textes d'entreprises ».

Or, il faut clairement admettre avec l'auteur que :

« la syntaxe et la sémantique (y compris dans leur dimension introspective) ont accumulé des connaissances qui, très souvent, ont une pertinence pour (à défaut d'une adéquation avec) les questions posées par l'étude de ces textes dans un contexte de travail. (...) les linguistes me semblent mieux armés pour repérer systématiquement des régularités, pour les mettre en relation avec des éléments extra-linguistiques et pour les situer comme connaissance nouvelle dans une tradition disciplinaire (c'est-à-dire pour thésauriser cette connaissance) » (*Ibid.* : *ibid.*).

Malgré cet état de faits, un engouement pour l'intervention linguistique semble aujourd'hui se mettre en place. C'est ce que nous allons voir plus en détail dans la suite de cette partie en nous focalisant dans un premier temps, sur deux exemples d'études qui font intervenir, dans leur méthodologie d'analyse, des disciplines connexes. Nous présenterons, dans un second temps, des analyses spécifiquement linguistiques qui mettent en valeur l'intérêt d'une part, et les apports d'autre part, de la linguistique pour l'analyse des communications de travail qui nécessitent des savoirs partagés (au moins en partie, mais nous y reviendrons) entre les locuteurs.

2.2.2.1 Des perspectives interdisciplinaires pour l'analyse des communications de travail

Dès la première ligne de son article, A. Borzeix (1995 : 225) mentionne clairement que :

« Il est désormais admis que plusieurs points de vue sur un même objet valent mieux qu'un seul. Cette pluralité serait non seulement légitime mais nécessaire pour qu'avance la connaissance, et les recherches sur le travail n'échappent pas à cet appel d'air ».

Des études pluridisciplinaires

Les études présentées jusqu'à présent, en faisant état de leurs apports à l'analyse des productions verbales de travail, participent chacune à la justification de l'utilité des études inter ou trans-disciplinaires. Persuadés du profit d'un travail commun, de plus en plus d'analystes font appel dans leur méthodologie à des champs disciplinaires différents du leur. Là encore, il ne s'agit pas (ce qui serait par ailleurs impossible) de rendre compte de toutes ces études mais plutôt de mettre l'accent, au travers de quelques exemples, sur les bénéfices que peut apporter la complémentarité de points de vue différents pour l'analyse des communications de travail⁴⁴.

l'activité sociale dont le travail est un cas de figure peut tout de même constituer un objet légitime de recherche pour la sociologie ».

⁴⁴ Dans cette perspective d'études complémentaires, nous renvoyons à J. Boutet (1995a) qui, réunissant des travaux issus de la linguistique, de la sociologie, de la psycholinguistique, de l'ergonomie et de la

L'étude menée par I. Léglise et P. Soulard (1997) illustre qu'une analyse croisée des résultats (et démarches) en ergonomie et en linguistique est enrichissante, pour l'ergonomie de conception, pour comprendre et décrire l'accès aux savoirs (linguistiques) et à l'activité réelle des opérateurs (ergonomique) au travail. Les tâches respectives consistent, pour l'ergonome, à élaborer, sur la base d'observables comme les gestes, les actions, les postures, les regards, etc., une analyse des observables pour ensuite proposer une modélisation de l'activité étudiée⁴⁵ (*Ibid.* : 691). Pour le linguiste, il s'agit d'identifier et d'expliquer, en prenant appui sur des éléments linguistiques dans le discours (temps/mode des verbes, lexique, intonation, répétitions, etc.), des « tendances sur les pratiques langagières en cours » (*Ibid.* : 692). La comparaison des deux types de résultats a entre autres permis de suivre le raisonnement des opérateurs/utilisateurs au travers des traces langagières, et ceci, en corrélation avec l'action effectuée⁴⁶. Les actions *infructueuses* et leurs verbalisations associées sont examinées et permettent par exemple d'en déduire des configurations pertinentes et non pertinentes. Cet examen croisé permet aussi d'apporter et au moins de proposer, des outils d'aide⁴⁷ au déroulement des communications (phase de coordination, négociation, malentendus, etc.).

« De tels savoirs [techniques], quasiment incorporés, sont difficilement accessibles par l'étude seule des actions effectuées sur l'appareil. Contrevenir à ces savoirs, en matière de conception, ce qui fut le cas ici, occasionne nombre d'actions infructueuses... Si une distance inévitable existe entre savoirs de référence et savoirs sur l'usage de nouveaux systèmes, une telle démarche permet d'évaluer cette distance plus précisément pour éventuellement la réduire, afin qu'elle ne constitue pas une condition de rejet du système en cours de conception » (*Ibid.* : 694).

Il permet enfin, plus largement, de mesurer les apports des descriptions linguistiques dans les approches communicationnelles au travail et de positionner ainsi le linguiste (voir aussi Boutet, 1995b, 2001), et plus seulement l'ergonome sur « le terrain de l'intervention ». Car, comme le soulignent I. Léglise et P. Soulard, il faut bien reconnaître encore aujourd'hui que « le linguiste souffr(e) d'un manque de représentations à son sujet » (*Ibid.* : 699).

D'autres types de travaux, dont ceux de C. Grusenmeyer (1996 : 66) sur les communications fonctionnelles entre opérateurs à la poste, traitent également de l'intérêt des interactions entre la linguistique (voire la psycholinguistique) et l'ergonomie pour l'étude des situations de travail. Parmi les phénomènes examinés dans l'étude, l'auteur montre par exemple que les connecteurs pragmatiques permettent d'identifier la structure du raisonnement des opérateurs. Analyser ces marqueurs constitue

psychopathologie du travail, montre comment une réflexion interdisciplinaire peut apporter des éléments de réponse novateurs sur cette « dimension langagière du travail » (1995 : 12).

⁴⁵ L'étude porte sur deux interventions. La première consiste à tester « les modes d'usage, la configuration des touches et la logique des dialogues d'un téléphone répondeur fax, sans remettre en cause les fonctionnalités de base de l'appareil, et dans le but de fournir des recommandations quant aux conditions minimales requises pour l'utilisabilité d'un tel appareil » (1997 : 693). La seconde intervention porte sur l'étude de la modélisation du travail collectif dans les avions de patrouille maritime français, « en vue de définir les futurs systèmes embarqués » (*Ibid.* : 696).

⁴⁶ Pour des commentaires détaillés concernant les résultats ergonomiques ou linguistiques ainsi que l'ensemble des conclusions qui y sont associées, nous renvoyons à l'article des auteurs.

⁴⁷ Comme par exemple des outils d'assignation automatique (*Ibid.* : 698).

par conséquent « une source riche et importante pour la compréhension du raisonnement collectif des interactants » (*Ibid.* : 251). Bien entendu, cet engouement pour rendre compte des apports des différentes disciplines, ne se résume pas aux seules écoles de pensées en linguistique et en ergonomie. M. Lacoste (1995) fait appel dans son approche linguistique aux méthodes ethnographiques pour décrire et interpréter les situations de travail et appréhender ainsi l'interaction entre le contexte extra-linguistique (kinésie, proxémie) et le contexte linguistique (paroles forcément « situées »). Citons également L. Mondada (2001b) qui, dans le but d'analyser les concertations⁴⁸ réalisées dans le cadre de visioconférences entre des chirurgiens suisses, français, belges et allemands, a eu recours aux méthodes ethnographiques. L'apport de cette méthodologie sur le terrain de la télé-médecine se mesure en ce qu'elle offre la possibilité de traiter des questions telles que les modes d'élaboration collective du savoir, les modes de coordination et de synchronisation, la façon dont ces pratiques de concertation s'organisent dans l'interaction, etc. (*Ibid.* : 223). Toujours dans le domaine linguistique, J. Boutet et B. Gardin (2001), ou encore J. Boutet, (1999) font appel quant à eux à la sociologie (et, comme nous l'avons vu par ailleurs, à l'ergonomie). Ces auteurs, tout en menant une réflexion sur la ou les relation(s) entre activité de travail et activité de langage, conduisent une réflexion fort enrichissante qui permet de comprendre d'une part la place et le rôle du linguiste (et de la linguistique) dans l'analyse des discours de travail et de souligner d'autre part l'autonomie de cette discipline.

A côté de ce genre d'études, des réseaux de travail et des revues naissent et matérialisent de la même manière cette prise de conscience concernant la nécessité d'adopter et de faire converger des points de vue différents sur cet objet empirique. Une meilleure connaissance des activités de production, de communication mais aussi les implications théoriques et méthodologiques ne peuvent que bénéficier d'une telle expérience.

Des réseaux de travail et des revues pluridisciplinaires

C'est avec une préoccupation commune, celle d'appréhender le travail du point de vue du langage et avec la conviction que l'interdisciplinarité est nécessaire sinon déterminante pour analyser ce type de données, que plusieurs chercheurs se sont regroupés pour créer le réseau Langage & Travail. Des linguistes (Boutet, Gardin, Faïta, Fraenkel) ; des psychologues du travail (Grosjean) ; des sociologues (Borzeix) ; des spécialistes de gestion (Girin) croisent⁴⁹ leurs différents points de vue (cognitif, verbal, organisationnel, relationnel, etc.) sur ces communications de travail et érigent ainsi cette dimension langagière en objet de recherche reconnu. Engagés sur des terrains professionnels aussi variés que la SNCF, la poste, EDF, France Télécom, les milieux hospitaliers, la métallurgie..., les travaux de ces

⁴⁸ Le suivi ethnographique des réunions a duré un an. L'objectif de ces réunions, pour les chirurgiens, est « de discuter et de résoudre collectivement des cas cliniques difficiles, ainsi que d'incrémenter le savoir collectif sur les pathologies et sur les techniques pour les soigner » (*Ibid.* : 222). L'objectif de L. Mondada est de pouvoir suivre (et analyser) l'évolution de la connaissance commune du cas discuté entre ces experts « pour servir de base à un raisonnement collectif visant à le résoudre » (*Ibid.* : 223).

⁴⁹ La liste n'est pas exhaustive.

chercheurs donnent lieu à une meilleure connaissance du fonctionnement du langage en situation de travail en mettant en jeu des objectifs « de transformation et de rémédiation » (Boutet et Gardin, 2001 : 99) comme :

« améliorer des postes de travail ou des métiers [...] ; évaluer les effets de l'introduction de nouvelles technologies [...] ; améliorer la relation de service [...] ; contribuer à l'élaboration de dispositifs de formation par une meilleure connaissance des agents envisagés ; évaluer afin de rendre plus efficaces les communications entre agents [...] » (Boutet *et al.* 1995 : 17).

Dans cette lignée, le Groupe de Recherche sur les Interactions Communicatives, le GRIC⁵⁰, au sein du réseau Langage et Travail, mobilise également dans ses approches et ses méthodes, des interactions liées au travail, des théories pluridisciplinaires allant de l'ethnométhodologie pour la dimension globale de l'observation, à la linguistique, la pragmatique, la sociologie et la cognition pour des analyses plus fines de la verbalisation. L'apport de ces deux collectifs vient de ce que l'un et l'autre considèrent le langage à la fois dans son fonctionnement spécifique en situation mais aussi en tant que données sur le travail effectif, tel qu'il s'effectue en situation. Parce qu'il est le support des opérations socio-cognitives (raisonnement, co-construction avec autrui, ...), le langage d'action ne peut pas être étudié isolément, tant du point de vue des disciplines qui l'abordent que du point de vue de son contexte de production.

Dans une toute autre approche, avant tout sociologique, mais avec la même conviction, le Groupe de Recherche Interdisciplinaire sur les Organisations et le Travail (GRIOT)⁵¹ a également pour vocation l'étude du milieu du travail. Bien que dirigeant davantage ses travaux vers des problématiques comme les rapports et relations de travail, la portée des transformations contemporaines du travail, la multiplicité des cultures et des mondes sociaux⁵²... plutôt que, comme on l'a vu auparavant, sur la dimension langagière au travail, l'attitude adoptée par le GRIOT est avant tout de s'appuyer sur des pratiques théoriques diverses. Il associe pour cela, au-delà des sociologues et gestionnaires, des économistes, des juristes, des anthropologues et des linguistes.

Enfin, un dernier exemple⁵³ concerne l'équipe de recherche GRIPIC (Groupe de Recherches Interdisciplinaires sur les Processus d'Information et de Communication), qui, à l'instar des réseaux précédents, oriente ses réflexions sur les différentes pratiques de communication⁵⁴ à dessein de définir le rôle des acteurs, des langages, des institutions, des techniques, etc. Pour ce faire, ce réseau met en œuvre des travaux collectifs faisant appel à des disciplines comme la linguistique, la sémiotique, l'anthropologie, la psychologie, la sociologie, la philosophie, etc.

⁵⁰ Au sein du GRIC, le GRIC 4, coordonné par M. Grosjean centre ses recherches sur les interactions de travail.

⁵¹ Laboratoire au sein du Conservatoire national des arts et métiers.

⁵² Voir <http://www.cnam.fr/griot>

⁵³ Mais nous devons préciser là encore que la liste n'est pas exhaustive.

⁵⁴ Notons que le concept de *communication* est entendu par ce réseau, de manière plus large que les réseaux précédents en ce qu'il ne se restreint pas aux communications de travail (par ailleurs moins représentées) mais envisage tous les processus de communications dans la société.

Parallèlement au regroupement de chercheurs en réseaux, se développent des revues qui témoignent elles aussi de l'intérêt de recherches pluridisciplinaires. La revue *Langage et Travail* est le fruit du réseau du même nom dont nous avons parlé plus haut. Sans reprendre nos propos, nous dirons qu'elle illustre clairement l'ambition conjointe de ces auteurs de faire état des travaux sur cette thématique.

D'avantage ancrée dans la dimension sociale, *Perspectives Interdisciplinaires Sur le Travail Et la Santé* (PISTES) est une revue électronique interdisciplinaire attachée plus spécialement aux thématiques sur le travail (aspects sociaux et humains du travail) et la santé. Ses points d'attache concernant par exemple les conditions et l'organisation du travail et leurs conséquences sur la santé, la prévention, etc., il faut avouer que la revue demeure, de fait, moins ouverte aux travaux plus spécifiquement linguistiques.

Enfin, comme il est stipulé au début de l'éditorial⁵⁵ : « c'est probablement la sensation d'un besoin qui précède la création d'une revue ». Ce besoin, la toute nouvelle revue *@ctivité* y a remédié en se voulant un lieu d'échange et de diffusion de travaux variés - axés principalement sur l'ergonomie et la psychologie du travail qui constituent essentiellement les deux champs de référence. Elle s'ouvre à des domaines proches comme la physiologie, la linguistique, la philosophie, l'engineering, le design, la sociologie...- qui traitent des activités humaines finalisées dans les situations de travail et de la vie quotidienne.

2.2.2.2 Des analyses centrées sur « les paroles sur le travail »

Les premiers travaux de linguistique à s'être attachés à l'analyse des productions langagières liées au travail se sont limités au départ (pour la majorité) aux paroles SUR le travail en ce qu'il s'agissait « de le commenter, de le définir, d'en discuter pour l'améliorer, ou de le défendre lorsqu'il est menacé » (Gardes-Madray et Gardin, 1989 : 7). Autrement dit, l'objet d'étude concerne les dires des locuteurs-acteurs sur leur travail⁵⁶. Dans cette optique, et au travers d'une méthodologie qui s'apparente à celle de Y. Clot vue précédemment *i.e.* dont certains principes reposent sur une démarche éthnométhodologique, D. Faïta (1989) propose une étude linguistique des paroles des acteurs sur leur travail. L'expérimentation consiste à filmer dans une entreprise de métallurgie les postes de travail des opérateurs pour ensuite soumettre le film aux opérateurs afin qu'ils commentent leur propre activité. L'intérêt direct de telles études (et la méthode utilisée) est double. Il offre d'une part des retours non négligeables pour la formation professionnelle : « une formation conçue et construite en appui sur l'expérience des acteurs permettrait à ceux-ci de remembrer et capitaliser leurs propres savoirs » (Faïta, 1998 : 104) et favorise d'autre part, par la « mise en mots » de leur propre expérience, « une

⁵⁵ Voir <http://www.activites.org/>

⁵⁶ Bien d'autres auteurs et études auraient pu être cités. Dans la lignée des paragraphes précédents, la représentativité des approches prime sur leur quantité. Notons par ailleurs que les auteurs mentionnés dans cette partie ne se limitent pas à l'étude des corpus oraux d'interviews semi directives mais travaillent également sur les productions langagières produites en situation de travail : D. Faïta (1995) et J. Boutet *et al.* (1995) en sont des exemples.

prise de conscience [chez les acteurs] de la complexité de leur propre activité » (*Ibid.* : 104-105). L'auteur montre par exemple que l'opérateur marque son discours de différentes phases de commentaires. Certaines sont effectivement consacrées à la description de la tâche prescrite mais à d'autres moments, le locuteur « cesse de représenter verbalement les actes donnés à voir par le film pour évoquer la complexité globale, les déterminants multiples de l'activité productive » (*Ibid.* : 120). Parallèlement, ces phases laissent alterner des marques énonciatives personnelles (omniprésence du *je* qui correspond à la personne dans le film) lors de la description des opérations de montage effectuées par le locuteur, avec la marque impersonnelle (*on*) qui renvoie à « un sujet abstrait intégré à l'évocation de l'expérience professionnelle » (*Ibid.* : 119). Un autre résultat révélé par l'analyse est par exemple la forte récurrence de certaines séquences d'énoncés que D. Faïta interprète comme « un véritable procédé descriptif à caractère analogique » (systématicité des actions). Pour l'auteur, les ressources langagières se prêtant mal au travail de représentation, le locuteur use des procédés de répétition.

De manière plus générale, nous retenons que les résultats mis en avant dans cette étude confirment une hypothèse sous-jacente (mais largement présente) dans notre analyse, à savoir que les productions verbales au travail sont constitutives, sont « un des aspects intrinsèques » (1989 : 122) des pratiques productives. C'est ce qui justifie selon l'auteur tout l'intérêt d'un rapprochement entre ce qui relève de la dimension linguistique et ce qui relève de l'observation « clinique »⁵⁷ de l'activité. Enfin, ces résultats confirment aussi que ce genre de productions verbales ne peut pas être étudié de manière autonome, ce qui « semble créer une situation favorable à l'émergence d'une véritable linguistique du travail » (*Ibid.*).

Dans un contexte d'interviews mais avec une intention similaire, J. Boutet (1989, 1994) aborde les phénomènes de construction d'identité des acteurs dans les discours référant au travail. En s'appuyant sur un corpus de quarante entretiens d'ouvriers et ouvrières de la Métallurgie, l'auteur montre par exemple que les activités de production et de réception reposent sur une relation « asymétrique » marquée par la « non univocité entre une marque linguistique et une valeur référentielle » (*Ibid.* : 14). La forme linguistique donnant lieu dans l'entretien à un malentendu entre les interlocuteurs est « la forme hautement plurivoque qu'est « on » » (*Ibid.* : 15). L'explication de cette incompréhension trouve son origine dans la double interprétation que les deux interlocuteurs assignent au *on* : dans un cas, il s'agit d'un *on* collectif qui représente l'ensemble des personnes qui exercent une même activité de travail, celle de trier des cartes alors que, pour le second interlocuteur (ouvrière), il s'agit d'un *on* qui renvoie aux personnes qui travaillent dans le même atelier (réfère au lieu) mais qui effectuent des travaux distincts.

⁵⁷ « La psychologie clinique met en oeuvre des méthodes d'analyse et d'intervention appropriées à l'étude des objets qui sont les siens : écoute, construction et analyse des processus de subjectivation, et aussi de leurs malaises et de leurs symptômes. Le terme "clinique" rappelle cette exigence et cette spécificité ». Définition extraite de la revue Psychologie Clinique, édition l'Harmattan : <http://www.oedipe.org/fr/revues/psychi>

D'un point de vue plus sociolinguistique, cette analyse linguistique révèle également des différences de catégorisation (de sens et de constructions syntaxiques) de la notion de « qualification » selon les groupes sociaux étudiés (enquêteurs et enquêtés) donnant lieu à des malentendus. J. Boutet (*Ibid.* : 17) identifie par exemple des variations d'usage de cette notion entre les ouvriers spécialisés, les ouvriers qualifiés et les enquêteurs. L'examen syntaxico-sémantique montre que l'énonciation de la « qualification » se réalise de deux manières différentes, avec le verbe support *avoir* comme dans :

On avait une qualification – quand même – de chaudronnier soudeur

ou bien avec le verbe *être* comme par exemple :

Ce travail là – c'est pas une qualification – c'est pas un métier i (les hommes) sont plus qualifiés que nous

pour renvoyer respectivement à un 'état' qui exprime « une relation extrinsèque de possession » ou à une 'propriété', à une « relation intrinsèque ».

L'examen de ces résultats au regard de la variable groupe social dévoile entre autres une utilisation bien plus importante de la notion de *qualification* en tant que *propriété* par le groupe des ouvriers (26 contre 12). D'autres résultats fournis par l'auteur convergent vers l'interprétation de ce que l'auteur nomme la « polysémie sociale » (*Ibid.* :16) traduite par l'examen du contexte syntaxique rendant compte des variations sémantiques dépendant des groupes sociaux examinés.

Les quelques résultats repris dans ces deux études montrent combien seules des enquêtes de terrain peuvent rendre compte du poids de certains usages linguistiques dans les commentaires ou expressions des locuteurs-opérateurs. Dans la continuité de J. Boutet (1989 : 22), nous dirons que ce type d'études montre ce qu'une analyse linguistique (et de fait, le rôle du linguiste) peut apporter comme contributions, en complémentarité avec l'ergonomie, la psychologie ou la sociologie, dans l'analyse des paroles au travail. Ce type de démarche est donc un moyen nécessaire qui permet de saisir l'articulation entre paroles et activités de travail. Un autre moyen est de disposer des paroles produites cette fois **en** situation de travail. Si cela ne supprime pas l'étape de l'observation des situations réelles de travail, cette démarche donne lieu à d'autres types d'analyse (et de résultats) comme le proposent entre autres les études suivantes.

2.2.2.3 Des analyses centrées sur « les paroles au travail »

Les particularités des paroles au travail sont clairement définies par J. Boutet *et al.* (1995 : 15) qui identifient comme caractéristique majeure « leur intrication avec le monde des objets techniques, leur insertion dans les relations sociales, des espaces et des temporalités qui les contraignent fortement ». La parole est ainsi prise dans la mouvance de l'activité de travail (au sens large) :

« des activités multiples se succèdent, mais aussi se déroulent en parallèle, ou se recoupent : loin d'être monotonement linéaire, l'univers de l'action se révèle feuilleté, intriqué, enchevêtré » (Lacoste, 1995 : 38)

et ne peut, dans ce contexte, être appréhendé de manière autonome. Le travail du linguiste est alors d'identifier et d'analyser les marques linguistiques laissées dans le discours des opérateurs au travail. L'étude de I. Léglise (1997, 1999) à propos de l'activité des opérateurs acousticiens embarqués à bord d'avions de la patrouille maritime illustre ce cas. L'auteur (1997 : 175) montre comment, à partir d'une première analyse de 40 énoncés et d'après des critères lexicaux et syntaxiques, il est possible de dégager sept types d'énoncés qui correspondent à différents types d'annonces verbales⁵⁸. Certaines traces linguistiques identifiées par l'auteur permettent d'isoler par exemple les énoncés signifiant l'annonce d'une observation visuelle, ceux-ci représentant 60 % des données verbales recueillies. Il s'agit de formes du type

*apparition de contact, perte de contact, fréquence haute, fréquence basse, courte distance, longue distance*⁵⁹ (*Ibid.* : 176)

qui sont réalisées par des formes nominales ou adjectivales et qui sont « directement opératoires ». En terme d'apport, ces résultats ont permis :

« de mettre l'accent sur tout un pan du travail de l'opérateur, ignoré jusque là, montrant le rôle prépondérant du champ visuel, les catégorisations se jouant sur des millimètres de signal, des allures de courbes... ».

D'autres éléments linguistiques relevés par l'auteur laissent apparaître la marque de « tâches cognitives complexes : interprétation, hypothèse, précision » (*Ibid.* : 177). De même, contrairement aux formes précédentes (annonce d'une observation visuelle) et à l'instar des observations faites par D. Faïta (1989) (cité par Léglise), ces énoncés ne sont pas directement opératoires. Il s'agit par exemple d'énoncés relatifs à l'annonce d'une prévision cinématique comme :

sera encore à plus courte distance sur la 4 que sur la 5

Ils sont repérables parce qu'ils usent de verbes au futur et sont comparatifs (pour les cas observés). Leur présence permet de comprendre selon l'auteur « le point de vue stratégique ou tactique » de l'opérateur qui ne se contente pas uniquement de la seule analyse acoustique (distinctions faites habituellement dans ce métier).

Les quelques résultats présentés ont comme avantage de montrer comment il est possible d'isoler du sens à partir d'une analyse fine de productions verbales issues d'opérateurs au travail (en illustrant le

⁵⁸ Nous portons une attention particulière aux travaux de I. Léglise et ce, pour deux raisons principales. La première provient de la situation de travail analysée qui s'apparente fortement à la nôtre. Un contexte opératif « pointu » qui rend bien difficile l'accès au terrain (tout au moins pour les linguistes) et par conséquent aux données langagières réelles. La seconde raison tient au recours au contexte de simulation « les plus proches du cas « réel » » (résultats que nous présentons dans cette partie), consistant à « filmer l'exécution de scénarios et d'enregistrer les paroles de l'opérateur, puis d'organiser des confrontations consécutives » (1997 : 175). Le biais des simulations est également dans notre étude un moyen d'accès aux données linguistiques. Il est cependant important de souligner que notre démarche est inverse de celle de l'auteur. Nous établissons les résultats « de référence » sur un sous-corpus de données réelles, lesquels sont ensuite validés sur deux autres sous-corpus dont l'un correspond au simulé. Pour I. Léglise (1997), qui ne pouvait pas au départ observer l'activité de travail in situ, les premiers résultats sont issus des données expérimentales « ce qui a pu être vérifié et complété lors de l'accès au terrain, 3 ans plus tard... ».

⁵⁹ Le gras est de l'auteur.

lien entre activité verbale et activité cognitive). Mais plus largement, les résultats témoignent du fait qu'une intervention linguistique, dans la lignée d'une intervention ergonomique par exemple, peut aider à l'évaluation et donc à l'évolution en matière de conception de systèmes puisqu'il s'agit ici, nous le rappelons, de conditions expérimentales.

Dans une approche plus globale (structuration de la conversation) et prenant en compte la dimension dynamique des interactions, L. Filliettaz (2004-à paraître) aborde le fonctionnement de l'activité en milieu industriel du point de vue des opérateurs en charge d'un « process de fabrication ». Les données empiriques sur lesquelles se base cette étude sont issues d'enregistrements vidéo effectués sur une ligne de production d'une entreprise du domaine pharmacologique spécialisée dans la fabrication de liquides injectables (poches à perfusion, substituts nutritifs, et.) utilisés en milieu hospitalier. Plus particulièrement, la séquence de travail analysée met en scène un opérateur de stérilisation non francophone (OS) et un opérateur de maintenance (OM) « qui cherche à résoudre différents dysfonctionnement signalés sur le site de stérilisation »⁶⁰. Il semble dès lors important de mentionner qu'un tel environnement impose aux opérateurs de souscrire à « des exigences très élevées en matière de qualité et d'hygiène ». Parmi l'ensemble des questions posées dans l'étude, celle du rôle joué par les processus langagiers dans la régulation de ces situations d'action nous intéresse particulièrement. Les productions langagières sont analysées ici dans une finalité différente de l'étude précédente. Leur rôle est envisagé du point de vue des mécanismes mis en œuvre dans des engagements individuels et des activités collectives⁶¹. Les verbalisations :

« prennent des formes variables selon les configurations d'action dans lesquelles elles interviennent : la parole est tantôt ponctuelle, locale, faiblement textualisée, et ce principalement dans les séquences où prédomine l'activité non-langagière ; elle est en revanche centrale et articulée dans des mécanismes conversationnels complexes lorsqu'elle médiatise l'activité diagnostique conduite par OS et OM ».

Les résultats mis en avant par l'auteur montrent ainsi des fonctions différentes accordées aux productions langagières. Par exemple, l'énoncé suivant produit par OM :

Laissons comme ça on va voir le bordel que ça fout

est interprété comme un commentaire qui laisse transparaître « les représentations que l'opérateur construit à propos des actions non-langagières qu'il vient d'accomplir ». Le second énoncé de OM dans cette communication :

⁶⁰ Il est intéressant de noter que mis à part le facteur langue (puisque'il y a un opérateur « non-francophone », la situation de discours fait intervenir, comme dans la situation que nous analysons, un locuteur spécialiste du terrain (OS) et un spécialiste du niveau technique (OM) sur un thème également identique puisqu'il s'agit de résoudre un dysfonctionnement. Une des distinctions entre l'analyse proposée par L. Filliettaz et la nôtre est que la première se veut plus globale – elle cherche à aborder l'organisation de la situation d'action dans sa linéarité et sa séquentialité – alors que la seconde propose une analyse linguistique fine qui rend compte des diverses réalisations syntaxiques et informationnelles permettant l'expression du dysfonctionnement technique.

⁶¹ Voir également M. Lacoste (2000) qui propose une approche centrée sur le langage et la communication en tentant de mettre en rapport les modes de structuration de la parole collective et la coordination des activités.

*Là-bas derrière il y a une bande qui est qui est pas bonne sur la bande juste à l'entrée*⁶²

correspond à ce que l'auteur appelle un acte directif indirect qui initie « un échange opérationnel coactif » (Grosjean et Lacoste, 1999 cité par Filliettaz, *Ibid.*). De manière générale, la présence de ces énoncés permet aux interlocuteurs de réguler les actions non langagières.

Le dernier exemple que nous prendrons se situe dans la lignée de l'ensemble des analyses précédemment citées et confirme l'intrication de la parole et de l'action. En regardant précisément comment les deux opérateurs tentent d'identifier un problème, L. Filliettaz observe d'une part, que l'activité de diagnostic vient à la suite de l'énonciation du problème initiée par l'opérateur expert OS :

y a un problème de courroie là aussi j'ai mis tout à la pla euh à sa place/ ouais ben plusieurs fois j'ai remis à sa place chaque fois

Elle est d'autre part « précédée et accompagnée » de tout un ensemble d'éléments kinésiques signalant la réorientation des foyers attentionnels⁶³. L'examen de l'échange permet en outre d'identifier la part des négociations entre OS et OM pour déterminer que le problème identifié n'est pas dû à la seule mise en place de la courroie (deuxième partie de l'énoncé).

Les quelques exemples repris dans cette étude suffisent, à notre sens, pour témoigner des apports d'une autre approche linguistique des interactions de travail. Les descriptions fournies par l'auteur contribuent à alimenter les modèles du discours existants mais en prenant cette fois appui sur la complexité des données et des usages des dires au travail.

Au terme de cette présentation des courants et approches de certains travaux traitant des communications de travail, nous espérons avoir montré que, parce que ces communications sont fondamentalement complexes, elles nécessitent, pour être pleinement appréhendées, la conjugaison et non l'isolement de différentes disciplines. En traversant certains champs des sciences sociales du travail ainsi que ceux des sciences du langage, nous souhaitons montrer diverses manières d'appréhender les communications verbales liées au travail. Si les approches et méthodes de certaines disciplines nous sont plus familières (§2.2.2), cette vue d'ensemble nous permet de situer notre travail et ses apports dans ce vaste champ empirique. Proche des études qui cherchent à identifier et analyser des marques linguistiques significatives de la parole au travail, l'originalité de notre démarche vient de ce qu'elle part de la transmission d'une information récurrente⁶⁴ dans un corpus, à savoir le dysfonctionnement technique, pour en évaluer le degré de stabilité du point de vue syntaxique,

⁶² Sans vouloir anticiper sur les résultats de notre étude, nous voudrions tout de même préciser que cet énoncé (et aussi le suivant) correspond à une des structures de l'expression du dysfonctionnement technique révélée par notre analyse. Il exemplifie par ailleurs la problématique de la place occupée dans ce type d'énoncés du dysfonctionnement par les SP locatifs, place (initiale ou finale) qui dépendant de ce sur quoi le locuteur veut en priorité mettre l'accent. Mais nous reviendrons plus longuement sur ce point dans notre analyse.

⁶³ Un des objectifs de l'auteur est de montrer que parce que certaines situations d'interaction se scandent en divers foyers conversationnels (multitudes d'actions), elles sont de ce point de vue « polyfocalisées ».

⁶⁴ Elle est d'autant plus récurrente qu'elle est, dans la majorité des cas, à l'origine des communications entre les deux groupes d'opérateurs étudiés.

sémantique et informationnel. L'intérêt de ce dernier niveau est qu'il permet de voir à quels éléments sémantiques les locuteurs donnent de la priorité dans ces situations d'urgence. Bien que ne s'attachant pas à l'examen du dialogue dans sa globalité (mais le prenant en compte pour l'interprétation des énoncés du dysfonctionnement), notre analyse se veut en revanche exhaustive en ce qui concerne les réalisations syntaxiques de l'information du dysfonctionnement technique et ses implications du point de vue cognitif⁶⁵. En ce qui concerne le champ du langage au travail, la place et les intérêts d'une étude linguistique sont largement justifiés.

Cette présentation nous permet enfin, au regard de nos données empiriques, d'affiner certains concepts inhérents à cette problématique. Ils font l'objet de la partie qui suit.

3 PROPOSITION DE DISTINCTION ENTRE LANGAGES OPERATIFS CONTROLES ET LANGAGES OPERATIFS NON CONTROLES

Sans trop anticiper sur le chapitre suivant (spécificités du corpus d'étude), ni sur ceux concernant à proprement parler l'analyse, les propos de cette dernière partie font l'écho de certaines notions soulignées dans les parties précédentes et qui se sont révélées être d'une certaine façon, la pierre d'achoppement dans notre analyse. Cette analyse prend appui sur un corpus de dialogues entre experts au travail. Il s'agit donc *a priori* de dialogues opératifs⁶⁶ tels que définis par P. Falzon (1986 : 37 ; 1989 : 43) comme « des langages directement modelés par des connaissances propres à l'activité, c'est-à-dire par des connaissances opératives ». *A priori*, puisque comme nous allons le voir, les critères définitoires retenus par l'auteur ne semblent pas toujours suffisants (voire même ne se vérifient pas) pour rendre compte du fonctionnement des dialogues de notre corpus. Partant de ce constat, nous souhaitons revenir sur le postulat établi par P. Falzon⁶⁷ (1989, 1996 : 4) pour lequel toute pratique collective, aussi bien dans les hobbies que dans les activités de travail :

« génère ainsi un langage particulier, opératif, qui possède un vocabulaire, une syntaxe, une sémantique spécifiques. [...] Ces langages opératifs présentent plusieurs caractéristiques : ils ne sont utilisables que dans le cadre de la tâche qui a donné lieu à leur élaboration et qu'entre spécialistes du domaine, sous peine de perdre leur valeur communicative, et ils perdent leur efficacité si la situation est inhabituelle ».

C'est donc précisément sur les propriétés lexicales, syntaxiques, sémantiques et pragmatiques de ces langages dits opératifs que nous nous focaliserons. Les trois premières⁶⁸ dimensions servent souvent

⁶⁵ Nous revenons plus en détail sur la démarche adoptée dans ce travail au § 4 suivant.

⁶⁶ Parce que selon J. Boutet (2001 : 103), la notion de langages opératifs renvoie à une vision ergonomique, l'auteur préfère parler de dimension instrumentale pour désigner ce type de langages au travail envisagés en tant que « vecteur de la transmission d'ordres, de procédures, d'informations ».

⁶⁷ Précisons dès à présent que les travaux de P. Falzon intègrent également la dimension pragmatique (au sens large), ce que ne font pas, par exemple, des travaux plus linguistiques sur les sous-langages. Nous y revenons plus loin.

⁶⁸ La dimension pragmatique est plus rarement examinée.

d'arguments en faveur de cette notion. Le sort réservé aux langages opératifs est, sur ce principe, similaire à celui des langages spécialisés, des sous-langages, des langages techniques, etc. Leurs statuts se définissent par rapport à la langue générale : leurs spécificités se résument à tout ce que n'est pas la langue générale. P. Falzon (1989) établit d'emblée que les langages opératifs sont distincts du langage général parce que « quel que soit l'aspect considéré (lexique, syntaxe, sémantique, pragmatique), ils sont restreints et déformés par rapport au langage naturel ».

3.1 Principaux critères de définition des langages opératifs

3.1.1 Des critères syntaxiques

Qu'ils soient envisagés en tant que sous-systèmes de la langue générale⁶⁹ ou au contraire comme systèmes autonomes, les travaux relatifs aux langages spécialisés⁷⁰ et ceux des langages opératifs témoignent en grande partie d'un usage restreint des règles syntaxiques *i.e.* d'une grammaire différente de la langue générale. Fondés sur la description de textes écrits, les analyses (dont celles de R. Kocourek (1991), R. Kittredge, (1982), pour ne citer que ces auteurs) soulignent fréquemment comme caractéristique spécifique, la tendance aux phrases simples, celle-ci étant la conséquence d'un besoin de clarté. Les travaux de Z. Harris *et al.* (1989)⁷¹ sur les sous-langages vérifient également ce constat. Les résultats, issus du domaine de l'immunologie, mettent au jour la grammaire de ce sous-langage. La présence de patrons syntaxiques particuliers se combinant avec des sous-classes de mots permet aux auteurs de regrouper des phrases qui possèdent la même structure syntaxique sous une forme canonique unique. Sur le principe, il est possible de dire que cette approche s'apparente à la nôtre. Mais elle s'en éloigne considérablement dans la mesure où la démarche harrisienne se situe au niveau de la phrase - ce qui est traditionnellement le cas dans les travaux syntaxiques - et non de l'énoncé et laisse ainsi de côté l'énonciateur⁷². Ensuite, parce que la méthodologie mise en place ne rend pas compte (du moins explicitement) de la dimension sémantique. Enfin et surtout, parce que comme nous le verrons, les résultats de notre analyse ne nous permettent pas de soutenir l'idée d'une grammaire de l'expression du dysfonctionnement technique propre à un corpus particulier.

⁶⁹ Voir M.-T. Cabré (1998) qui consacre une large présentation de définitions relatives aux langues spécialisées, celles-ci (dont celle de l'auteur) partageant toutes comme trait spécifique d'être envisagées comme un sous-ensemble de la langue générale (*i.e.* commune).

⁷⁰ Nous préférons le terme de *langages spécialisés* à celui de *langues spécialisées* car, comme le précise J. Boutet (2001 : 191), « il ne saurait exister des « langues de métiers », car le système phonologique, les règles de composition des mots (la morphologie) et les règles d'agencement des mots dans les phrases (la syntaxe) sont tout à fait celle du français commun ».

⁷¹ Pour une présentation de la notion de sous-langage et de sa place dans la théorie développée par Z. Harris, nous renvoyons à R. Dachelet (1994) ou encore à A. Balvet (2002) pour un exposé plus critique concernant les limites de cette approche.

⁷² Nous voudrions souligner cependant deux aspects importants relatifs aux travaux de Z. Harris. Ils sont novateurs d'une part, pour avoir accordé, en linguistique, une place centrale aux corpus : en tant qu'ils sont un échantillon de langue. Fondateurs d'autre part, pour avoir proposé une méthodologie généralisable et reproductible (en partie) dans le cadre d'une linguistique des corpus.

Une illustration particulièrement nette de la vision d'une syntaxe restreinte, appliquée aux communications contrôleurs/pilotes, est fournie par P. Falzon (1986). Concernant à proprement parler les langages opératifs, l'auteur (1986 : 63 ; 1989 : 70) expose les cinq caractéristiques syntaxiques de ces langages :

« Certaines règles syntaxiques sont privilégiées, apparaissent de manière préférentielle ;

Ces règles sont isolables par différentes méthodes, qui permettent de construire la grammaire du langage opératif considéré ;

Ces grammaires sont plus restreintes que la grammaire générale de la langue : elles comportent moins de règles ;

Ces grammaires ne sont pas un sous-ensemble de la grammaire de la langue : elles comportent des règles spécifiques ;

Ces grammaires varient d'un langage opératif à un autre. »

L'auteur soumet par la suite des exemples d'études qui confortent chacun de ces cinq points. Or, à notre sens, ce qui permet à P. Falzon et aux auteurs cités dans son étude, d'avancer l'existence de règles syntaxiques spécifiques à ces langages, n'est pas tant le fait que les résultats sont validés à partir de dialogues orientés par une tâche (et donc de langages opératifs) mais plutôt le fait qu'il s'agit de descriptions qui visent l'intégration dans des systèmes experts⁷³ ou encore certains types de langages issus du domaine des sciences et des techniques. En d'autres termes, les résultats observés concernent des situations bien particulières, comme celle des dialogues contrôleurs/pilotes, à partir desquelles la définition des langages opératifs s'établit. Restreintes au point de vue des situations de dialogues étudiés, certaines propriétés des langages opératifs ne peuvent pas servir, selon nous, pour rendre compte du fonctionnement général de tout langage opératif.

Nous pensons qu'il est pertinent de distinguer, au sein des langages opératifs :

- D'un côté, les langages modelés par des règles strictes (syntaxiques pour la plupart), ce qu'illustrent parfaitement les situations de communication des contrôleurs/pilotes ou encore certaines situations chez les militaires qui mettent en œuvre une phraséologie, ce que nous désignons sous le terme de **langage opératif contrôlé**.

- D'un autre côté, les langages qui usent de procédés syntaxiques, lexicaux et sémantiques propres au domaine de travail en question mais qui s'actualisent au travers du langage général. Nous les désignons sous le terme de **langage opératif non contrôlé**. De nombreuses situations de travail appellent en effet un langage qui, sous certains aspects, s'assimile à un langage opératif⁷⁴ mais qui, en fait, est un langage non contrôlé : l'usage

⁷³ Les « systèmes experts » auxquels nous faisons référence correspondent à des systèmes qui simulent le raisonnement expert. Ces systèmes ont servi pour la plus grande partie à la recherche en intelligence artificielle dans le cadre de programmes de test des modèles du fonctionnement cognitif.

⁷⁴ Dans cette même optique, nous renvoyons à I. Légise (2002) qui fournit un exemple de dialogue ne respectant pas l'ensemble des caractéristiques des langages opératifs définis par P. Falzon.

du langage naturel rend caduques certaines des traditionnelles propriétés des langages opératifs.

S'il s'avère effectivement que « la construction de langages opératifs vise de même à rendre plus rapide, plus économique, le traitement opératif à réaliser » (Falzon, 1989 : 46), le recours à ce type de langage contrôlé par les experts du domaine n'est pas toujours possible.

La prise en compte de cette distinction est capitale, elle donne lieu à des caractéristiques linguistiques bien distinctes. Le langage contrôlé n'est pas le type de langage représentatif des situations de travail, bien au contraire⁷⁵. C'est tout au moins ce que nous défendons, du point de vue syntaxique⁷⁶, pour les dialogues chef de salle/superviseurs étudiés. Les résultats de notre étude révèlent l'usage de règles syntaxiques similaires à celles décrites dans des travaux portant sur le langage général. Parce qu'il entre en usage dans un domaine de travail entre experts et parce qu'il est le produit d'une pratique (Falzon 1986 : 36 ; 1989), ce langage est donc bien opératif. Mais il s'agit d'un langage opératif non contrôlé dans la mesure où les opérateurs de ces dialogues ne s'expriment pas au travers d'un langage restreint *i.e.* phraséologique. Cette précision est selon nous déterminante et est à la base des caractéristiques des langages opératifs.

3.1.2 Des critères lexico-sémantiques

La plupart des travaux sur les langages dits de spécialité mettent l'accent sur l'aspect terminologique⁷⁷ (souvent sur la fréquence du vocabulaire technique), ce qui confère à ces études des directions uniquement lexicales. Des ouvrages ou des études comme par exemple ceux de L. Guilbert (1973), P. Lerat (1995), G. Rondeau (1991), M.-T. Cabré (1998), E. Wüster (1981) (pour ne citer qu'eux) exposent clairement que la spécificité des textes spécialisés tient pour une large part⁷⁸ à leur terminologie. Ainsi, même si, comme le souligne P. Lerat (1995 :21), « une langue spécialisée ne se réduit pas à une terminologie (...) », il faut souligner que c'est principalement l'usage du vocabulaire qui permet de faire contraster une langue spécialisée avec la langue établie comme celle de référence, à savoir la langue commune. Dans ce sens, J. Boutet (2001 : 190) constate par exemple que :

« l'observation effective des situations de travail montre en effet que chaque atelier, chaque service, chaque bureau, chaque métier, chaque secteur professionnel a « ses mots », ses propres façons de nommer les collègues, les activités, les objets ».

⁷⁵ Il faut reconnaître qu'hormis dans le contexte de la navigation aérienne (civile ou militaire), certaines situations hospitalières (dans les blocs opératoires, etc.), dans le nucléaire, l'emploi récurrent d'un langage opératif contrôlé n'est pas courant (ou du moins permanent : le cas de certaines annonces à la SNCF).

⁷⁶ Les autres aspects (lexical, sémantique et pragmatique) sont en revanche plus caractéristiques.

⁷⁷ Voir particulièrement V. Delavigne (2001) qui propose un bilan critique des définitions traditionnelles du terme en discours.

⁷⁸ Car nombreux sont les auteurs qui reconnaissent aujourd'hui que ce vocabulaire spécialisé s'accompagne d'autres caractéristiques comme par exemple le niveau pragmatique (Cabré, 1998 ; ...), sémantique (Lerat, 1995 ; ...) ; historique (Kacprzak, 2000) etc.

P. Falzon (1989 : 66) définit aussi les termes des langages opératifs comme étant en nombre *restreint* par rapport à la langue générale. Ce lexique peut « comporter des mots rares pour la langue générale (...) les mots qu'ils [les lexiques] comportent peuvent lui être totalement spécifiques (...) ». Nous fournirons au chapitre suivant (chapitre II §3.3) des exemples extraits de notre corpus qui correspondent parfaitement à ces caractéristiques (mots rares et spécifiques).

En revanche, dès lors que l'on aborde l'aspect sémantique de ce type de lexique, le fonctionnement récurrent cité dans quasiment toutes les études (à notre connaissance) est celui de la monosémie⁷⁹. Selon P. Falzon :

« La monosémie lexicale revêt deux aspects :

- d'une part les lexiques des langages spécialisés peuvent comporter des mots spécifiques à ces langages : ces mots seront monosémiques ;
- d'autre part, les lexiques peuvent comporter des mots non spécifiques (*i.e.* qui apparaissent dans un dictionnaire général de la langue), mais ces mots seront univoques à l'intérieur de l'univers du langage spécialisé » (Falzon, *Ibid.* : 75)

Sans entrer dans les détails qui ne feraient qu'empiéter sur des explications fournies dans la partie suivante (4), nous voudrions exposer un cas, issu du corpus d'étude que nous avons étudié, qui révèle que cette affirmation sur la monosémie est contestable dans ce langage opératif.

Nous avons montré dans une étude antérieure⁸⁰ que la polysémie (voire l'ambiguïté puisque nous sommes en discours) de certains termes nécessite de la part des opérateurs un réajustement terminologique pour accéder à une définition commune. Dans l'extrait suivant :

- 1.CDQ⁸¹ : *ouais heu j'te demandais est-ce qu'il serait possible ce matin de faucher le au niveau du 33 heu droite ?*
- 2.CDT : *alors qu'est-ce que tu veux faucher au niveau du 33 droite ? qu'est-ce t'appelles le 33 droite ? le seuil ?*
- 3.CDQ : *le le loc au niveau du loc*
- 4.CDT : *ha le loc 33 droite*
- 5.CDQ : *ouais*
- 6.CDT : *déjà c'est pas la même chose*
- (...)

⁷⁹ Ce point de vue est partagé par M-T. Cabré (1998 : 117) qui mentionne que les langues de spécialité ne présentent pas de polysémie, « ils [langages] sont univoques et, par conséquent, ne comportent aucun synonyme ni terme polysémique ».

⁸⁰ Les explications relatives à cet exemple (ainsi que celles concernant l'exemple en 4.1 à suivre) sont issues d'une étude (Vergely, 2002) réalisée pour le CENA. Elle concerne la mise au jour de facteurs d'incompréhension et d'ambiguïté gênant le déroulement du dialogue entre les chefs de salle (ou de tour) et les superviseurs techniques. Sortant du cadre de l'expression du dysfonctionnement technique, ces résultats ne sont pas mentionnés dans cette thèse.

⁸¹ Le sigle *CDQ* (ou *MO*) correspond à maintenance technique, celui de *CDT* (ou *CDS*) correspond à chef de salle. Nous expliquons dans le détail le rôle de chacun au chapitre suivant.

la prise de parole (2) matérialise de manière explicite le fait que le contrôleur (CDT) veut s'assurer de bien interpréter la demande d'intervention de la maintenance opérationnelle (CDQ) et plus précisément son lieu d'intervention. Bien que le réajustement terminologique s'opère de manière rapide, il n'en reste pas moins qu'il est nécessaire. Celui-ci se justifie à la prise de parole (6) du CDT *c'est pas la même chose*. Les priorités de travail (techniques et opérationnelles) et le domaine d'expérience sont des facteurs qui influencent l'accès à une représentation commune. La prise de conscience de ces facteurs se matérialise par des réajustements de connaissances : ici, la 33 *droite* réfère par défaut au *seuil* pour un contrôleur (niveau du toucher des roues) alors qu'il renvoie en revanche, par défaut, pour le CDQ, au « localizer » (loc) situé à l'opposé de la piste (seuil 15 gauche). Sans revenir sur cet exemple, nous expliquerons plus loin (§4.1) les raisons qui, selon nous, sont à l'origine de ce type de polysémie. L'analyse de cette communication suffit cependant pour démontrer que la monosémie du lexique ne peut pas être généralisable à tout langage opératif. Elle est au moins invalidée dans notre corpus d'étude.

3.1.3 Des critères pragmatiques

Nous venons de voir que les trois traits linguistiques précédents (syntaxique, sémantique et lexical) sont couramment considérés comme critères définitoires absolus des textes et langages spécialisés. Ce n'est que plus rarement que la dimension pragmatique est introduite dans ces définitions. Cette dimension s'attache spécialement à l'interprétation de ce qui est dit, ce qui revient à prendre en compte non seulement le locuteur mais aussi l'interlocuteur. Les travaux de M.-T. Cabré (1998 : 138) proposent l'intégration de ces deux situations (du locuteur et de l'interlocuteur) en introduisant les aspects pragmatiques *i.e.* « le sujet, les utilisateurs et les situations de communication » et les aspects fonctionnels, c'est-à-dire les objectifs visés, dans sa définition d'une langue de spécialité. Autrement dit, il est important de souligner que l'interprétation des dialogues orientés par un objectif spécifique se situe à l'intersection de données linguistiques (établies au §3.1.1 et 3.1.2) et de données situationnelles (contexte, interlocuteurs...), ces dernières participant incontestablement à la définition de ces dialogues. Dans sa définition des langages opératifs, P. Falzon (1989) fait également intervenir la dimension pragmatique par l'intermédiaire de ce qu'il désigne « l'interprétation des émissions » (*Ibid.* : 79) et plus largement au travers de ce que l'on appelle en ergonomie, le modèle de l'interlocuteur⁸². Selon l'auteur et dans la continuité des caractéristiques syntaxiques, lexicales et sémantiques qu'il définit, le traitement des données pragmatiques est également restreint :

« l'interprétation d'un message est limitée à un ensemble restreint :

- d'une part parce que les objectifs des partenaires de ce type de dialogue sont clairs et limités ;

⁸² Cette notion est le plus souvent définie dans l'objectif de construire des systèmes experts (Pour des illustrations de ce type, voir Falzon, 1989 : 80-83).

- d'autre part, parce que les règles qui régissent la communication s'appliquent de façon plus stricte à ce type de dialogue ».

Les résultats fournis⁸³ sur la base de situations de dialogues homme-machine permettent à P. Falzon d'avancer le fait que les contraintes pragmatiques impliquées dans les processus de compréhension des dialogues opératifs, sont donc « appliquées de façon plus stricte que dans le cas général » (*Ibid.* : 83). Sur ce principe, la compréhension des dialogues opératifs peut faire l'économie, selon l'auteur, d'un traitement approfondi des intentions des interlocuteurs. Si l'ensemble des traits défini par P. Falzon s'avère incontestablement fondateur du point de vue du fonctionnement des langages opératifs contrôlés, nous pensons, dans la poursuite des remarques que nous avons formulées au paragraphe précédent, que les mécanismes d'interprétation ne sont pas, pour reprendre l'expression de l'auteur, aussi clairs et limités qu'il semble le dire. L'objectif de la partie suivante (4) est de fournir des justifications à ces propositions.

L'idée que nous défendons est la suivante. Nous venons de voir que les critères définitoires de la notion de langage opératif définis par P. Falzon (1986) s'appliquent parfaitement au langage contrôlé (phraséologie dans le contrôle aérien) comme dans les communications pilotes/contrôleurs ou dans les dialogues conçus pour des systèmes experts mais ne peuvent, selon nous, se généraliser à toutes les situations de dialogues de travail entre experts. L'argument fourni par l'auteur (*Ibid.*) selon lequel le recours au langage opératif correspond au fait que les interlocuteurs ont en commun non seulement un objectif, mais aussi un ensemble de connaissances n'est donc pas, selon nous, un trait de caractérisation suffisant. Les dialogues que nous étudions dans cette étude sont une illustration de ce phénomène. Partant de ce constat, nous avons proposé en premier lieu une définition alternative des langages opératifs qui tienne compte du fait que certaines situations font appel au langage naturel. En second lieu, nous souhaitons intégrer à cette définition deux autres éléments. L'analyse que nous avons menée sur les dialogues entre experts du domaine de la navigation aérienne nous conduit en effet à introduire dans cette définition la prise en compte de l'hétérogénéité des notions d'*experts* (autrement dit un degré de spécialisation au sein du groupe de locuteurs) et de *contexte*. Nous les développons ci-dessous.

3.2 Une définition qui tienne compte des éléments extralinguistiques : experts et domaine

Au-delà des critères linguistiques définissant l'existence des langages opératifs, il nous semble maintenant évident que deux notions extralinguistiques participent activement au fonctionnement de ces langages opératifs et à leur variation : celles d'expert d'une part, et de domaine (contexte d'énonciation) d'autre part. Bien que toujours mentionnées dans les études qui traitent des spécificités

⁸³ Précisons que l'auteur compare des situations de dialogue homme-machine à une situation de dialogue général (homme-homme) à partir des principes conversationnels élaborés par Grice, 1975.

des communications de travail, la définition de l'expert et celle du domaine sont souvent, selon nous, présentées de manière superficielle. On définit traditionnellement un expert comme une personne spécialiste d'un domaine donné et qui dispose de fait, de connaissances spécifiques à ce domaine. Dans les communications opératives, il est communément admis que les experts ont des connaissances partagées relatives à une tâche, ce qui leur permet d'engager des communications verbales compréhensibles et efficaces uniquement par eux⁸⁴ (Falzon, 1986 : 35, 1989).

Le domaine renvoie quant à lui à l'ensemble des circonstances extralinguistiques dans lesquelles s'insèrent les productions verbales et plus largement les actions (langagières ou non) étudiées. Dans notre cas, comme dans celui de P. Falzon, il s'agit du domaine de la navigation aérienne. Même domaine certes, mais ce qui motive notre intérêt pour ces deux notions d'expert et de domaine, c'est qu'elles mettent fatalement en œuvre, pour la première, des distinctions du point de vue des connaissances, pour la seconde, des distinctions du point de vue de l'interprétation. Nous argumentons ces deux points dans les deux paragraphes suivants.

3.2.1 Définir la notion d'expert : une question de point de vue

Les paragraphes suivants argumentent en faveur d'une définition de la notion d'expert qui rende compte d'une part d'un degré de connaissance différent entre les interlocuteurs et d'autre part, du fait qu'un expert n'est jamais, ou rarement, un opérateur omniscient mais au contraire, un expert spécialiste. Cette spécialisation est parfois à la source d'incompréhensions.

3.2.1.1 Pluralité des connaissances – Diversité des experts

L'analyse descriptive des situations de consultation médicale a permis à M. Lacoste (2001) de mettre en évidence certains faits saillants et récurrents dans les comportements communicatifs des participants. L'un d'entre eux est relatif aux savoirs inégaux mis en jeu dans ce type de consultation dus au fait que sont en présence un expert et un novice⁸⁵. Ce constat donne lieu à ce que l'auteur nomme avec pertinence « l'asymétrie des rôles » et qui est, toujours selon l'auteur, « définitoire de la situation ». Or, nous voudrions montrer que cette notion d'asymétrie est loin d'être exclusivement réservée aux communications entre experts et non experts. Elle peut être étendue à certains contextes de communications entre experts⁸⁶. C'est tout au moins ce que nous voulons illustrer en prenant le cas

⁸⁴ P. Falzon (*Ibid.* : 37) précise cependant que ces langages opératifs ne sont pas exclusifs aux situations de travail comme en témoignent par exemple des langages particuliers issus de certains sports (voile), certains jeux (échecs), etc.

⁸⁵ Cette vision rejoint celle de P. Falzon (1989 : 38) lorsqu'il parle de « dialogues experts-consultants » caractérisés par « des connaissances inégales dans le domaine de discours ».

⁸⁶ L'existence de savoirs inégaux entre experts est présentée chez P. Falzon (1994 : 303) au travers du concept de « synchronisation cognitive ». Selon l'auteur, il s'agit de s'assurer de ce que l'on nomme en ergonomie, le référentiel opératif commun, c'est-à-dire que les partenaires « partagent un même savoir général quant au domaine : règles techniques, objets du domaine et leurs propriétés, procédures de résolution, etc. ». La justification de cette inégalité des connaissances est cependant différente de la nôtre. L'auteur se base sur le fait

des interactions que nous analysons entre les chefs de salle et les superviseurs techniques. Un constat s'impose : ces deux types de locuteurs partagent effectivement des connaissances communes liées au domaine de travail dans lequel ils interagissent : celui de la navigation aérienne. Mais ces connaissances sont en fait également asymétriques dans la mesure où une population de locuteurs (les superviseurs techniques) met en œuvre de par leur métier et leur formation de base⁸⁷, un degré de perception distinct de celui des chefs de salle. Cette distinction a un impact sur le dialogue. Prenons un exemple.

La prise en compte d'un dysfonctionnement, comme par exemple la panne d'une fréquence, varie en fonction de l'opérateur. Pour le chef de salle, la priorité se pose en termes opérationnels : il s'agit de savoir si la présence du dysfonctionnement permet tout de même d'exploiter la fréquence en cause. Dans le cas d'une réponse négative, la détermination d'un délai de temps concernant l'inexploitation est nécessaire. Cette problématique est prépondérante dans la mesure où elle lui permet d'évaluer les éventuelles répercussions au niveau de la salle de contrôle (basculement ou non de la fréquence par exemple). Pour la maintenance technique, la gestion de l'événement est différente. Il s'agit en premier lieu d'évaluer le degré de gravité du problème. L'expression du dysfonctionnement technique doit donc être des plus précises pour pouvoir identifier quel élément technique (et il peut y en avoir plusieurs) est réellement à la source du problème. Seul le diagnostic technique permet de fournir des éléments de réponses déterminants pour la décision du service exploitation. En somme, ce qui est de l'ordre de l'information pertinente pour une population d'experts (en l'occurrence le chef de salle) correspond souvent à une information générale (et imprécise) pour la seconde population d'experts. Les raisons tiennent au fait, comme nous le verrons au cours de l'analyse, qu'il est parfois difficile pour le chef de salle d'exprimer précisément le dysfonctionnement technique auquel il a affaire. Son métier, sa formation, ses objectifs de travail sont des arguments qui expliquent la représentation générale dont dispose le chef de salle concernant le fonctionnement des systèmes techniques qu'il utilise. Corrélativement, le métier, la formation et les objectifs de travail des superviseurs techniques déterminent ces derniers comme *experts* du fonctionnement des systèmes techniques exploités par les contrôleurs⁸⁸. Nous retirons de ces explications un exemple du fait qu'un domaine de travail donné ne

que dans les dialogues contrôleurs/pilotes (Falzon, 1989), lorsque l'hypothèse de connaissances communes est altérée, les opérateurs ont recours à des « dialogues de récupération dont le but est justement de mettre à niveau les savoirs généraux ». Notre argumentation se situe à un autre niveau puisqu'elle fait intervenir avant tout, la formation et les objectifs différents entre les deux groupes d'opérateurs. Cette différence (de formation, de préoccupations, etc..) est palliée dans les dialogues étudiés par P. Falzon, par l'utilisation du langage contrôlé qui laisse de fait moins de « place » aux connaissances non partagées.

Dans son étude des dialogues contrôleurs/pilotes, J. Mell (1992 : 113) identifie quant à lui le niveau de *qualification professionnelle* comme une variable pouvant influencer sur le dialogue. Pour les contrôleurs, l'auteur reconnaît quatre niveaux de qualification selon des critères d'ancienneté. Pour les pilotes, l'évaluation est basée sur « les perceptions de contrôleurs expérimentés ».

⁸⁷ Auxquels s'ajoutent bien entendu des préoccupations respectives.

⁸⁸ Précisons que la diversité et la complexité de ces systèmes techniques amènent, du point de vue de la formation, des spécialisations au sein de la population des superviseurs techniques. Un superviseur technique sera par exemple **spécialiste** de la chaîne radio (fréquence), un autre de la chaîne radar, etc.

suffit pas pour définir la notion d'experts. Il y a plusieurs types d'experts et également des **experts spécialistes** qui disposent chacun de connaissances et compétences distinctes et spécifiques. Les conséquences de cette asymétrie des connaissances apparaissent au sein des verbalisations du dysfonctionnement technique. Lorsque ces verbalisations sont trop générales, la supervision technique doit solliciter de plus amples renseignements. Mais dans des situations d'urgence, ces demandes d'informations peuvent s'avérer coûteuses en temps. Nous retenons essentiellement qu'il y a parcellisation du ou des savoir(s), ce qui revient à dire que le savoir d'un domaine se segmente de fait en savoirs suivant la spécialité des experts.

La figure suivante reprend chacun des éléments que nous venons de présenter⁸⁹.

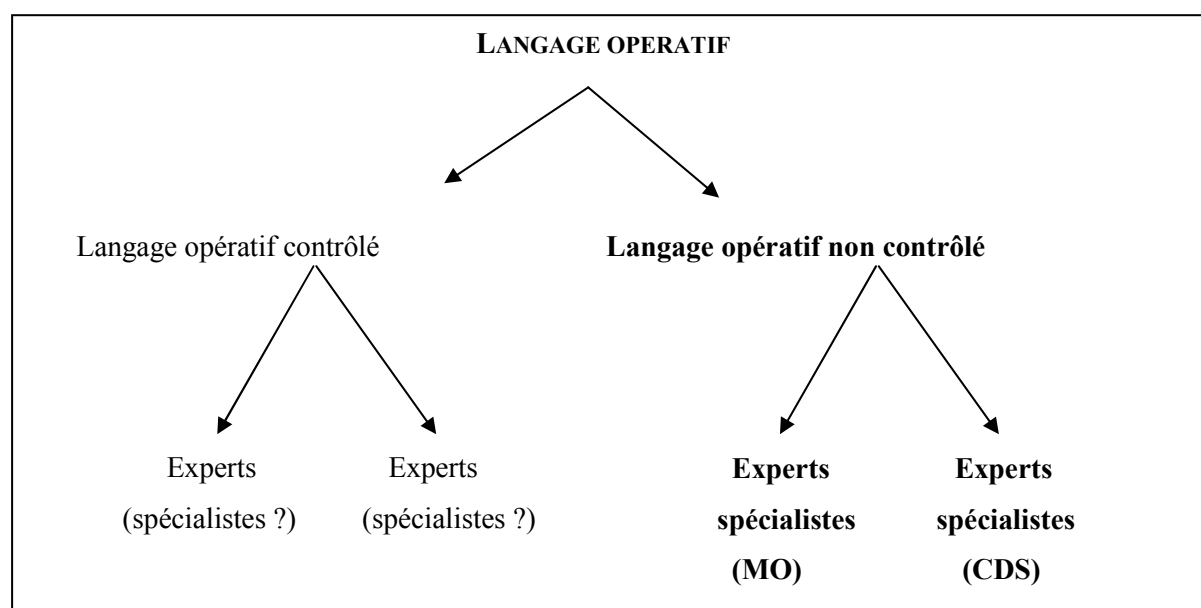


Figure 1 : Structure d'un langage opératif.

3.2.1.2 Pluralité des connaissances – Problème d'incompréhension

Nous défendons l'idée que les formations et les métiers différents de ces opérateurs sont à la source de certaines incompréhensions. L'extrait ci-dessous montre que l'usage, par le superviseur technique (MO), d'un terme technique méconnu du chef de salle (CDS) n'entraîne pas de mise en garde par ce dernier concernant les éventuelles conséquences opérationnelles. L'objet de l'appel du superviseur technique concerne une mauvaise visualisation des mouvements au sol (échos parasites sur Aviso) qui peut être palliée par un réglage de gain sur le radar sol (Astre).

1.MO : bonjour j'appelle à propos d'Aviso

⁸⁹ Notre étude se limitant à l'examen d'un langage opératif non contrôlé, nous ne pouvons pas valider (d'où la présence des points d'interrogation) les résultats concernant la notion d'expert à la situation des langages opératifs contrôlés.

2.CDS : *ah, ben euh...ouais...d'accord ouais c'est moi qui t'ai appelé en dernier là ouais...*

3.MO : *ouais donc euh...là on va te changer le gain*

4.CDS : *oui*

5.MO : *donc tu risques d'avoir moins d'échos*

6.CDS : *oui...ben écoute c'est pas grave je crois que je vais prévenir le sol et puis c'est tout...*

7.MO : *ouais*

8.CDS : *parce que...ok ok...d'accord*

9.MO : *par contre si on te te baisse le gain tu risques de perdre des petits avions aussi*

10.CDS : *ah oui mais bon...heu attends alors je sais pas...je sais pas ce qui vaut mieux hein...tu sais franchement euh...*

(...)

Le terme technique identifié comme étant de nature opaque est *changer le gain*. Les réponses formulées par le chef de salle (4, 6 et 8) montrent que ce dernier ne mesure pas les effets induits par ce type de réglage puisqu'il répond *c'est pas grave*. Le MO à la prise de parole (7) comprend que son interlocuteur ne partage pas le même niveau de connaissance que lui. Cette vision se matérialise dans sa réponse *ouais* qui correspond à la marque d'un acquiescement modalisé et sceptique. Il lui semble alors nécessaire de préciser les conséquences opérationnelles du réglage de gain (9). Cette précision a une portée immédiate puisque à la prise de parole (10), le chef de salle comprend les répercussions que cela peut avoir au niveau opérationnel. S'ensuivent de longues explications (non reproduites ici) pour arriver à une prise de décision commune. Il nous faut cependant souligner un point important. Il est intéressant de remarquer que sans l'anticipation du problème par la MO, la communication aurait pu se terminer à la prise de parole (4) voire (6) sans que le CDS prenne connaissance des effets probables qu'induit un réglage de gain. Cet exemple illustre, entre autres, les conséquences interprétatives liées à l'utilisation de termes techniques et/ou opérationnels non partagés par les opérateurs du dialogue *i.e.* des connaissances liées aux domaines de compétences de chacun⁹⁰. L'usage de termes spécialisés entre les opérateurs doit être partagé par les deux populations d'opérateurs pour que la communication soit compréhensible et donc plus efficace. Il semble donc nécessaire que les opérateurs prennent conscience qu'ils disposent d'un univers de connaissances différent et de la part non négligeable de l'implicite sous-jacent à l'utilisation de termes propres à chacun de ces univers de connaissances (et de

⁹⁰ Cette notion de contexte partagé est envisagée dans l'étude de L. Karsanty et B. Pavard (1997). Plus précisément, l'apport de cette étude est de proposer une explication de la notion de contexte qui tienne compte du fait qu'il y a des contextes « supposés partagés » (*Ibid.* : 92). Cependant, si ces auteurs soulignent le réel constat de contexte « cru à tort partagé par les interlocuteurs » qui permet « d'expliquer nombre de difficultés d'intelligibilité mutuelle », nous pouvons regretter le fait que les justifications confirmant cette problématique relèvent uniquement d'analyses de dialogues entre experts/novices ou de dialogues quotidiens. Il est, nous semble t-il, largement reconnu que ces dialogues (au moins ceux entre experts/novices), impliquent des connaissances non partagées entre les locuteurs à la source d'incompréhension.

métiers). Le choix d'un terme (pour le locuteur), comme celui de son interprétation (pour l'allocutaire), est fondamentalement une question de « point de vue » (Condamines et Rebeyrolle, 1996, 1997 ; Condamines, 2003 : 98)⁹¹. Cette notion est selon nous centrale dans la définition des langages opératifs. Trop souvent, parce que les interlocuteurs qui interagissent appartiennent à un même domaine de travail, on postule que les connaissances mises en œuvre dans les communications sont partagées par les interlocuteurs. Or, dans cette optique et à la lumière des remarques soulevées jusqu'ici, la question du domaine inhibe celle de point de vue. Et c'est bien cette notion identifiée par les auteurs de point de vue et de points de vue différents d'un même objet (ou concept) qui donne lieu à la diversité terminologique, à la complexité et à l'ambiguïté des échanges mais aussi incontestablement, à la réhabilitation de la variation. Pour ce dernier point, le contexte extra-linguistique prend une place centrale. Il est, comme le note A. Condamines (2003 : 17), « un risque pour la stabilité ». Cette observation nous conduit à aborder un dernier aspect : celui du domaine. Celui-ci doit s'entendre en tant qu'espace ouvert (Gaudin, 1993) imbriquant différents champs d'activités et différents experts spécialistes.

3.2.2 Un domaine de travail mais des domaines d'activités

Notre réflexion menée sur la notion de domaine se situe dans la continuité de celle que nous venons de proposer pour la notion d'expert. L'importance de la notion de domaine tient à l'étroite relation qu'elle entretient avec celle de communication. Il y a, comme le note J. Boutet (2003), interdépendance du langage et du contexte d'action : le caractère fonctionnel ou finalisé des communications de travail en est une face visible. Les communications opératives et plus largement toute communication de travail s'interprètent de façon particulière en fonction du domaine dans lequel elles s'insèrent. C'est le domaine qui actualise le sens⁹² (voire parfois la signification) et l'interprétation des communications. Comme le mentionne M. Grosjean et M. Lacoste (1999 : 13), « un énoncé n'acquiert véritablement son sens qu'en contexte ». L'exemple du participe passé *hachée* en est une illustration. Son sens renvoie, par défaut dans le corpus d'étude de la navigation aérienne, à un dysfonctionnement technique comme le montre l'exemple suivant :

J'ai la fréquence 136.0.75 qui est hachée

Mais cette valeur de dysfonctionnement ne se vérifie pas⁹³ dans tous les domaines. Il suffit d'aller dans le domaine culinaire pour se rendre compte par exemple que l'usage de l'item *haché*, dans – *je*

⁹¹ Cette notion de *point de vue* est envisagée dans notre étude, dans une optique quelque peu différente de celle des auteurs. A. Condamines et J. Rebeyrolle mettent en place cette notion à partir du terme polysémique *satellite*. Or, c'est moins au concept de polysémie qu'à celui d'appartenance à un corps de métier différent que nous nous intéressons. Un terme n'est pas seulement polysémique (comme avec *33 droite*) : il peut être complètement vide de sens pour l'un des experts (ex. : *changer le gain*).

⁹² Rappelons qu'en linguistique, la signification et le sens sont deux notions bien distinctes. La première correspond à la relation établie entre un signifiant et un signifié. La seconde en revanche (le sens) s'appréhende en contexte.

⁹³ Nous donnerons d'autres exemples au chapitre II §4.3.1.

voudrais un steak haché – renvoie, de la même manière, à quelque chose qui est coupé en petits morceaux (segmenté pour le cas de la fréquence⁹⁴) mais qui par contre ne dénote pas l'idée de problème. C'est donc bien le domaine d'énonciation qui élabore le sens des objets de discours. De manière plus générale et pour reprendre les termes de A. Condamines (2003 : 19), nous dirons que le contexte extra-linguistique « influence le sens que l'interlocuteur va donner à un énoncé ».

Avant d'aller plus loin, nous précisons que nous ne faisons aucune distinction sémantique entre l'item *domaine* et l'item *contexte* i.e. le contexte d'énonciation⁹⁵. Comme le mentionne J. Leplat⁹⁶ (2001 : 3) au sujet de la définition de contexte :

« Le vocabulaire d'ergonomie est très discret sur cette notion : « terme emprunté à la linguistique, parfois utilisé en ergonomie sans définition bien précise. Se réfère, par métaphore (la tâche étant ici le texte), à la situation de travail prise dans sa globalité ».

Cette situation de travail dont parle l'auteur est également ce à quoi nous renvoyons en parlant de domaine⁹⁷. C'est le domaine (communicationnel) qui fait qu'on parle de langage opératif i.e. de langage tourné vers l'action. J. Boutet (2003) décrit à ce propos des formes et des principes de fonctionnement du langage au travail et montre ainsi que « la dépendance au contexte d'action et les différentes formes de contextualisation qui en résultent en sont des paramètres centraux ». En apportant des éléments de connaissance sur l'interdépendance du langage et du contexte de production, l'auteur contribue à la définition « de ce qui pourrait être un genre de discours ».

Que l'on se place du point de vue du linguiste, du sociologue, du sociolinguiste, ou de l'ergonome ne change en rien le fait que la notion de domaine (ou de contexte) soit considérée comme une notion centrale dans l'analyse des communications de travail. Elle est familière à l'ensemble de ces disciplines, elle y est simplement appréhendée de manière plus ou moins explicite.

Le point de vue que nous défendons est le suivant. Nous considérons qu'il faut dépasser le cadre d'une définition univoque de la notion de domaine renvoyant *stricto sensu*, dans les langages opératifs, au domaine de travail. Nous avons argumenté plus haut en faveur d'une définition plurielle de l'expert, qui rende compte de la présence d'experts spécialistes. Dans cette continuité, nous devons envisager une place identique aux *domaines d'activités*. Le « s » à *activité* dans le titre de ce paragraphe est désormais justifié. Il est significatif dans la mesure où il ne renvoie pas, dans notre étude, à l'activité du contrôle aérien – c'est-à-dire dans ce cas, au domaine de travail qui est identique pour tous les

⁹⁴ Il y a donc bien une continuité sémantique.

⁹⁵ La psychologie et l'ergonomie proposent également l'item *environnement* comme synonyme. T-H. Bencheikroum (2000 : 38, cité dans Leplat, 2001 : 6) note par exemple que les ressources de l'environnement physique « conditionnent les possibilités réciproques de se voir, de s'entendre, de s'échanger des objets, de se déplacer, de communiquer verbalement et non verbalement, etc. dont le rôle est crucial dans les mécanismes de la communication et de la coopération ».

⁹⁶ L'auteur propose une vision ergonomique très intéressante du rôle du contexte dans différentes communications de travail, qu'elles soient orales, visuelles ou auditives. Il n'est pas envisageable selon l'auteur de concevoir une définition du contexte qui ne soit pas en relation directe avec deux autres notions : celles de communication et d'activité.

⁹⁷ Nous préférons cependant l'item domaine car il se prête mieux à la dichotomie mise en place dans le titre (3.2.2) : on parle communément d'expert de domaine mais pas d'expert de contexte.

experts qui y interagissent (contrôleurs, chef de salle, pilotes, techniciens, etc.) – mais il est relatif aux activités respectives de chacun de ces opérateurs⁹⁸. Chacun des opérateurs use de connaissances (terminologie) inhérentes à leur spécialité. L'extrait suivant justifie ce constat.

- 1.MO : *on a des problèmes de connexion avec le STIP là donc on est en train de voir avec le CESNAC*
- 2.CDS : *un problème de connexion avec le STIP qu'est-ce que ça va entraîner ça ?*
- 3.MO : *ben pour le moment heu on n'a pas de communication avec les infos du STIP*
- 4.CDS : *ça va poser des problèmes ça il va y avoir un paquet de décorrélations alors (...)*

Nous voyons clairement que l'énonciation par le MO de l'expression du dysfonctionnement technique des *problèmes de connexion avec le STIP* n'est pas explicite pour le CDS⁹⁹. Le fait qu'il énonce à son tour *qu'est-ce que ça va entraîner* suggère une part de méconnaissance concernant les effets de ce type d'événement au niveau du contrôle. L'expression *problème de connexion* n'est rendue explicite que lors de la reformulation du MO (3), c'est à dire par *pas de communication avec les infos du STIP*. C'est seulement à ce moment que le CDS fait le lien entre la nature du dysfonctionnement *pas de communication* et les conséquences que cela implique pour lui, c'est à dire des *décorrélations*. Au delà des difficultés que rencontrent les opérateurs pour verbaliser, en termes clairs pour l'allocutaire, un dysfonctionnement technique, cet exemple montre clairement l'usage de connaissances non partagées entre ces opérateurs. Cette disparité est au cœur de la plupart des ambiguïtés dans le dialogue¹⁰⁰. Son origine provient du fait que ces deux groupes d'opérateurs ne relèvent pas du même métier. Ils ont un **domaine de travail identique** – celui du contrôle aérien – mais des **domaines d'activités distincts** scandés par des spécialités et des objectifs différents : pour l'un, il s'agit d'assurer une opérationnalité optimale du contrôle alors que pour l'autre, il s'agit de maintenir et garantir le fonctionnement des systèmes techniques.

Nous venons de voir que la définition de ce que l'on nomme communément un langage opératif dépend de nombreux critères linguistiques et extra-linguistiques. L'ensemble des points mentionnés ci-dessus concourt selon nous à l'établissement d'une définition plus objective. Cependant, il faut selon nous appliquer ce que mentionnent P. Falzon *et al.* (1998) à propos de l'expérience, à la définition des situations opératives (au sens large : domaine, connaissances, experts, langages) c'est-à-dire que :

⁹⁸ Dans cette perspective, si nous partageons avec les études de P. Falzon (1989) le même domaine de travail, les domaines d'activités sont en revanche différents.

⁹⁹ Nous verrons dans l'analyse que l'expression « problème prép. X » n'est pas, bien que considérée comme l'expression générique du dysfonctionnement technique, sans poser de difficultés d'interprétation. L'utilisation d'un lexique technique associé à un lexique trop générique, comme l'item *problème*, pour exprimer un symptôme technique, est dans ce contexte de travail trop imprécise et s'avère être à la source d'incompréhensions. La présence de ce type d'item implique nécessairement des reformulations.

¹⁰⁰ Nous fournirons au chapitre IV un exemple d'ambiguïté entre les opérateurs qui montre que les connaissances du domaine ne suffisent pas pour lever toute ambiguïté, ce qui signifie qu'il y a des cas qui résistent aux connaissances du domaine.

« les situations rencontrées peuvent être très diverses et qu'il peut donc être difficile de dégager des constantes, de généraliser » (1998 : 20).

L'étude que nous proposons relève à la fois d'une approche discursive et interactionnelle – du point de vue pragmatique, les locuteurs prennent en charge des formes d'usage particulières dans un but précis (effets attendus sur l'interlocuteur) – et d'une approche systématique qui veut rendre compte de régularités dans la transmission d'une information précise à partir d'un corpus. Le point novateur de notre étude tient au fait qu'elle prend appui sur des données effectives (où les résultats élaborés sur des bases introspectives ne suffisent pas) dans le but de proposer une analyse qui ne tienne pas compte uniquement de la dimension sémantique et interprétative mais qui rende également compte de régularités syntaxiques. A. Berit Hansen et M.B Mosegaard Hansen¹⁰¹ (2003 : 7) vont jusqu'à étendre cette perception aux études sur l'oralité :

« l'étude simultanée de la structure linguistique et de l'interaction [est] relativement récente et relativement peu développée dans le domaine du français parlé ».

Nous ajoutons qu'elle est encore plus rare dans le domaine du français parlé au travail. A notre connaissance, et mis à part les travaux vus précédemment (2.2.2) qui abordent certaines spécificités d'ordre syntaxique, aucune analyse ne traite réellement du point de vue du fonctionnement syntaxique, sémantique et informationnel les productions langagières entre opérateurs experts au travail. L'approche que nous préconisons nécessite obligatoirement une approche sur corpus et ce pour au moins deux raisons principales :

- nous ne disposons pas des compétences des locuteurs du domaine étudié,
- nous devons prendre en compte la situation d'énonciation dans l'analyse.

Enfin, parce qu'il s'agit aussi d'une approche systématique qui vise à repérer des régularités dans la transmission de l'information du dysfonctionnement technique à partir de corpus, certains choix méthodologiques doivent être apportés. Ils sont présentés dans cette ultime partie (4).

4 UNE APPROCHE LINGUISTIQUE POUR L'EXPRESSION D'UNE INFORMATION ORALE AU TRAVAIL

L'angle d'approche de cette étude étant donné par la nature du corpus d'étude, *i.e.* des communications de travail, l'expression du dysfonctionnement technique que nous souhaitons analyser est donc envisagée en tant que permettant la transmission d'une information mais pas seulement. Les parties précédentes nous aident à comprendre que cette expression doit s'envisager en tant que lieu de construction et de modification des référents partagés (connaissances communes liées au domaine de travail) et non partagés (connaissances propres aux spécificités des métiers, aux domaines d'activités) entre les interlocuteurs. Autrement dit, les marques de surface (syntaxiques) et

¹⁰¹ De façon très intéressante, ces auteurs proposent de dresser dans leur ouvrage un panorama des diverses études propres à l'oral (phonétique, prosodiques, syntaxiques, discursives).

leurs positions sur l'axe linéaire de la chaîne parlée sont étudiées en étroite dépendance avec le contexte de production (locuteurs et contexte extralinguistique) dans lequel elles s'insèrent. Il s'agit de ce que J. Boutet (1989, 1994, entre autres) nomme interactions socialement situées¹⁰², c'est-à-dire une construction contextuelle du sens qui se définit par le fait que :

« le sens d'un énoncé n'est pas réductible à celui des éléments qui le composent et il met en jeu les organisations syntaxiques ; la production et l'interprétation des énoncés sont le résultat d'activités cognitives des sujets engagés dans des interactions ; cette activité de construction du sens des énoncés est une activité sociale ».

Cette construction sociale du sens est également envisagée chez F. Cornish (2000 : 3) lorsqu'il précise que :

« le discours représente l'interprétation située d'un texte, en fonction d'un contexte donné, interprétation qui est construite conjointement par les partenaires d'une interaction ».

Dans une conception similaire, A. Condamines (2003) prône une démarche linguistique qui tienne compte de la notion de « genre » de discours (dans son acception large). Mais l'auteur préconise un élargissement de la notion pour rendre également compte de la part non neutre laissée à la situation d'interprétation. Selon l'angle d'approche que l'on adopte (linguistique, ergonomique, sociologique, traduction, didactique, etc.), la question de l'interprétation obéit à des objectifs différents. Peu souvent mentionnées, ces deux notions sont pourtant intimement liées dans toutes les analyses désireuses de rendre compte de la construction du sens. Cette prise en compte de ce que l'auteur identifie sous le terme de « sémantique doublement située » (*Ibid.* : 35), prend pleinement sens dans notre approche de l'expression du dysfonctionnement technique.

Enfin, s'il semble important de relever que la « part langagière du travail » est à la fois déterminante et en expansion (Boutet, 1999), il est tout aussi important d'insister sur le fait que les productions langagières en milieu professionnel sont encore peu étudiées du point de vue linguistique. Parmi celles-ci, les paroles produites « sur le travail » restent largement dominantes (parce que bien plus accessibles) par rapport à celles produites « au travail », c'est-à-dire dans les activités des opérateurs. C'est à ces dernières que nous avons consacré toute notre attention en adoptant une démarche relevant d'une linguistique de corpus. Cette démarche « impliquée »¹⁰³ (Léglise, 1999 cité par Condamines, 2003 : 29) peut se targuer de proposer des résultats qui rendent compte de l'interdépendance entre quatre éléments constitutifs des communications orales étudiées (mais qui se généralise certainement à tout type de communication) :

- domaine d'énonciation (milieu du travail),
- type de locuteurs (experts) et domaine de connaissance (partagé/non partagé),

¹⁰² Ce qui renvoie à ce que A. Condamines (2003 : 25) identifie par « socialement orientées ».

¹⁰³ « Impliquée » dans la mesure où la démarche rend compte « de la situation du linguiste lorsqu'il intervient dans un contexte professionnel ».

- type d'information véhiculée (technique)¹⁰⁴,
- structure syntaxique et informationnelle¹⁰⁵.

Elle se distingue ainsi d'une linguistique plus formelle qui s'attache à l'étude des propriétés du langage envisagées hors de leur contexte de production¹⁰⁶. Plus spécifiquement, la méthodologie adoptée est explicitée dans les points suivants.

4.1 Une méthodologie d'analyse en corpus

Notre objectif d'étudier l'expression du dysfonctionnement technique en situation réelle de travail a conditionné la constitution du corpus d'étude. Nous pensons en effet avec A. Condamines (2003 : 32) que « la constitution du corpus n'est pas indépendante de l'étude que l'on va mener et la réflexion sur les critères à mettre en œuvre doit être très élaborée ». L'étape de constitution est donc conduite en fonction des visées (hypothèses testées, applications) de l'étude. Disposant au départ d'un premier sous-corpus de communications en situation réelle de travail¹⁰⁷ restreint à un type d'organismes de contrôle, notre choix s'est porté sur l'élaboration d'un autre sous-corpus de communications réelles qui nous permet cette fois de rendre compte de la diversité des organismes (souci de représentativité) et intègre par ailleurs la variable temporelle (périodes de recueil différentes). Un dernier sous-corpus nous permet d'évaluer la variable extra-linguistique puisqu'il concerne des communications enregistrées en situation de travail simulé. A partir des résultats élaborés sur le sous-corpus qui nous a été fourni au départ – identifié comme le sous-corpus de référence – nous souhaitons vérifier comment l'expression du dysfonctionnement technique se réalise sur les deux autres sous-corpus¹⁰⁸. L'intérêt de disposer des trois sous-corpus provient de ce qu'ils nous ont permis d'établir des résultats tenant compte des dimensions extra-linguistiques (temporelle/simulée/réelle) et de juger ainsi des potentielles variations linguistiques.

¹⁰⁴ Nous marquons volontairement les points 2 et 3 comme autonomes et non intégrés au point 1. Dans la continuité des propos développés dans les parties précédentes, nous pensons que c'est parce qu'ils sont traditionnellement associés, dans les analyses, au contexte d'énonciation qu'ils ne sont pas appréhendés à part entière et qu'on attribue, souvent à tort, les mêmes caractéristiques que la situation d'énonciation.

¹⁰⁵ Ces deux éléments ont été traités dans notre analyse mais il serait possible d'intégrer également la dimension prosodique, énonciative, etc.

¹⁰⁶ Voir l'article de G. Kleiber (1998) où l'auteur propose d'articuler la problématique contextuelle au travers de l'opposition écrit/oral.

¹⁰⁷ Nous exposons dans le détail au chapitre suivant (Chapitre II §3) les spécificités du corpus d'étude et la nature des trois sous-corpus étudiés.

¹⁰⁸ Sur un principe méthodologique qui s'apparente au nôtre dans la mesure où les résultats sont issus de la comparaison d'un corpus dit « de référence » avec un autre type de corpus, J. Deulofeu (2000) propose de vérifier, dans un corpus de commentaires sportifs (match de football), la validité (fréquence d'usage/formes syntaxiques) de certaines tournures syntaxiques préalablement identifiées dans son corpus de référence, celui du GARS. Les résultats mis en avant par l'auteur tendent à dire qu'il n'y a pas de constructions spécifiques à ce genre de corpus ce qui était possible d'imaginer avec le cas des « énoncés constitués d'un groupe prépositionnel qui n'est relié à aucun élément recteur et qui est énoncé de façon autonome : *avec Estay qui récupère ce ballon* » (*Ibid.* : 278, l'italique n'est pas de l'auteur). En revanche, les résultats révèlent qu'il y a bien des « usages particuliers de structures attestées par ailleurs. La particularité de ces usages tient essentiellement à l'association des structures à un lexique particulier, mais elle réside aussi dans le fait que se révèlent des sous-structures fonctionnant comme des tournures syntaxiques figées [...] ». (*Ibid.* : 295).

Dans ce contexte d'analyse des interactions langagières produites dans le milieu du travail, l'approche que nous proposons se veut résolument énonciative et interactive. Énonciative car nous travaillons sur l'énoncé et non la phrase. Interactive car, bien que notre objet d'étude soit circonscrit à la description d'un type d'information (la verbalisation du dysfonctionnement technique) et non au dialogue dans son ensemble, nous prenons en compte le fait qu'il s'agit de dialogues opératifs tels que définis auparavant. L'originalité de cette approche réside dans le fait de vouloir systématiser un fonctionnement syntaxique en corpus, celui-ci se caractérisant par sa dimension orale et opérative alors que, traditionnellement dans la linguistique théorique, cette systématisation repose sur des énoncés forgés ou alors concerne des textes qui relèvent de l'écrit. Ce n'est que bien plus rarement qu'il s'agit d'énoncés oraux attestés mais il s'agit alors le plus souvent de conversations quotidiennes. Les résultats de cette étude sont donc issus de la confrontation de résultats basés (en partie) sur l'introspection, prenant en compte les travaux existants, avec la réalité des faits langagiers. L'intérêt de cette confrontation vient de ce qu'elle a donné lieu à l'adaptation de certains phénomènes décrits. La démarche adoptée pour l'analyse des énoncés du dysfonctionnement technique et l'élaboration de régularités linguistiques a consisté en un va-et-vient entre d'une part, les données du corpus et les connaissances introspectives ou intuitives¹⁰⁹ (nécessaires mais pas suffisantes) et d'autre part, une position alternative oscillant entre une linguistique de la langue (connaissances des règles et de son fonctionnement) et une linguistique « du travail » qui tienne compte dans son interprétation de la dimension paroles au travail. Cette position du linguiste, appliquée aux textes écrits, est par ailleurs clairement établie par A. Condamines (1997 : 175) :

« Remarquons tout d'abord que la démarche du linguiste analysant les textes spécialisés a ceci de particulier qu'il n'a pas la compétence linguistique de la langue qu'il étudie, ou du moins pas toute la compétence. Il n'est pas à la fois juge et partie ; c'est là une différence considérable par rapport au linguiste de « langue générale » qui peut se contenter de son intuition linguistique pour définir les contours du matériau à l'étude (la réponse à la question « telle forme est-elle ou non acceptable ? » servant de test pour cette définition). Dans un domaine spécialisé, le linguiste travaille obligatoirement sur corpus ».

Fournir des résultats et donc des interprétations qui soient les plus justes possibles ne peut se faire selon nous sans une certaine attitude de l'analyste qui consiste à prendre conscience de cette double alternance d'une part entre un point de vue d'expert de sa discipline (linguistique, ergonomie, sociologie, etc.) et un point de vue d'intervenant de terrain (ce qui nécessite de comprendre au mieux la situation dans laquelle il intervient) et d'autre part l'alternance entre des connaissances

¹⁰⁹ Tout comme le travail de constitution des corpus n'est pas aussi aisé suivant que l'on a affaire à des interactions quotidiennes ou des interactions au travail (Boutet, 2003), les choix méthodologiques et plus spécifiquement le recours à l'introspection est également rediscuté. S'il peut être suffisant pour l'analyse des communications quotidiennes ou pour l'analyse des transactions de services par exemple, ce travail d'introspection ne peut avoir cours, selon l'auteur, dans l'analyse des interactions au travail. Notre point de vue est cependant moins catégorique que celui de l'auteur. Nous pensons au contraire que le recours à l'introspection est nécessaire mais pas suffisant : l'analyse de corpus issue de milieu de travail nécessite en effet que l'analyste acquière, en plus, des compétences et connaissances du milieu de travail étudié.

introspectives et des connaissances de terrain (domaine experts) car comme nous l'exemplifierons dans l'étude, l'une ou l'autre ne suffisent pas, elles sont complémentaires.

Ce qui revient à dire que :

« il y a un temps pour comprendre le terrain, ses besoins, ses traditions, ses attentes et puis, une fois intégrée la situation, il y a un temps pour interpréter le corpus constitué, pour en repérer les régularités « immanentes » puis à nouveau un temps d'évaluation des résultats par les acteurs du terrain mais aussi par les pairs linguistes » (Condamines, 2003 : 34).

L'intérêt d'une telle méthodologie réside selon nous en ce qu'elle conduit à dépasser la dichotomie entre univers théorique d'un côté et univers applicatif (données *vs* situation) de l'autre. Cette intrication que nous avons soulevée tout au long de ce chapitre entre activité langagière et activité de production (action) amène l'analyste à ne plus se positionner uniquement sur un des deux plans mais à considérer théorie et pratique conjointement.

Ainsi conçue, c'est à partir d'une démarche sémasiologique que nous élaborons les résultats de cette étude.

4.2 Démarche mise en œuvre

L'analyse que nous proposons s'appuie sur la description linguistique de trois sous-corpus de communications au travail. Précisons avant toute chose qu'un corpus « est toujours le fruit d'une constitution » que nous entendons dans le sens de la définition proposée par A. Condamines (2003 : 32) :

« collection de textes (éventuellement un seul texte) constitué à partir de critères linguistiques ou extra-linguistiques pour évaluer une hypothèse linguistique ou répondre à un besoin applicatif ».

La méthodologie appliquée repose sur une démarche sémasiologique (Condamines, 1999, 2003 : 75) c'est-à-dire ascendante, qui part des données du corpus vers l'élaboration de régularités d'usage. Selon A. Condamines (1999 : 103), il s'agit :

« de systématiser ce passage des usages en corpus vers la délimitation de sens et, plus généralement, de fonctionnements linguistiques (...) ».

Autrement dit, ce sont les structures lexico-syntaxiques mises en œuvre pour exprimer le dysfonctionnement dans ce corpus d'étude qui nous intéressent et non les diverses potentialités qu'offre le système de la langue générale pour mettre en œuvre cette expression. Nous ne partons pas d'une conception introspective mais des réalisations attestées dans ce corpus d'étude. Cette démarche, foncièrement inductive, met en œuvre un va-et-vient continu entre les données du corpus et les hypothèses, entre les données du corpus et l'interprétation du sens que nous en faisons. Dans cette optique, l'approche développée repose sur deux éléments majeurs :

1. D'une part, d'un point de vue méthodologique, nous cherchons à établir sur un premier sous-corpus des régularités de fonctionnement linguistique en lien avec un type d'information transmis : le

dysfonctionnement technique. Les deux autres sous-corpus nous servent à affiner les régularités mises au jour.

2. D'autre part, nous souhaitons évaluer la pertinence des résultats lorsque varie la situation extralinguistique. Nous mesurons ce changement au travers de deux paramètres :

- Le premier est d'ordre temporel. La période de recueil des trois sous-corpus est différente¹¹⁰. Certaines communications ont été recueillies en 1995. Elles nous serviront à établir des régularités linguistiques de l'expression du dysfonctionnement technique. D'autres ont fait l'objet d'enregistrements en 2000 et 2001. Cette variation temporelle nous permettra de juger de la stabilité (ou non) des structures de l'expression du dysfonctionnement technique.

- Le second paramètre est d'ordre situationnel. Deux sous-corpus sont enregistrés en environnement de travail réel. Le troisième sous-corpus correspond à des communications enregistrées en environnement de travail simulé. Ce second paramètre (réel/simulé) nous permettra de mesurer en quoi cette variante extralinguistique (simulé/réel) engendre (ou non) de la variation dans les structures de l'expression du dysfonctionnement technique.

En ce qui concerne les deux sous-corpus réels, nous avons procédé à des enregistrements de communications de travail dans deux types d'organismes : en CRNA (Centre en Route de la Navigation Aérienne) et en approche (aérodrome)¹¹¹. Dans le souci de valider les résultats pour le domaine de la Navigation Aérienne, nous avons volontairement choisi ces deux types d'organismes. Nous avons ainsi construit un corpus que nous estimons représentatif¹¹² et équilibré de ce domaine. Comme le souligne très justement G. Engwall, (1994) dans le titre de son ouvrage « Not chance but choice » nous avons eu recours à des critères de sélection dans la création de notre corpus. Ce choix nous permet de disposer d'un corpus d'étude concernant des communications entre deux types d'opérateurs (chefs de salle et superviseurs techniques) où varient les conditions de travail (simulé et réel), le lieu de travail (organismes différents) et la période de recueil des données. La nature du travail reste quant à elle identique. En effet, bien qu'en aérodrome et en CRNA les opérateurs travaillent sur des systèmes techniques différents, leur activité respective reste la même. Ainsi, dans les deux situations, ces deux opérateurs communiquent toujours par téléphone et pour un même objet d'appel, c'est-à-dire pour énoncer (ou résoudre) un dysfonctionnement technique.

Enfin, parce que la spécificité du corpus d'étude réside dans le fait que l'environnement de travail des opérateurs varie et passe d'une situation de travail réelle à une situation de travail simulée, la notion de « données situées » proposée par L. Mondada (2001a : 145) pour caractériser une des propriétés des données interactionnelles prend alors tout son sens. Selon l'auteur, elles sont en effet « imbriquées

¹¹⁰ Nous reviendrons dans les paragraphes suivants sur les caractéristiques propres à chacun des sous-corpus.

¹¹¹ Nous renvoyons aux annexes II et III.

¹¹² L'utilisation de la notion de *représentativité* n'est pas à mettre en relation, à ce point de l'analyse, avec celle de quantification mais avec l'idée que le corpus construit tient compte des différents types de centres de contrôle (en l'occurrence, les CRNA et les approches, détaillés plus loin). Nous reparlerons plus loin en revanche du lien : représentativité/quantitatif.

dans leur contexte d'énonciation et dans les activités au cours desquelles elles ont été produites ». L'intérêt de l'étude des productions langagières n'est possible et pertinent qu'en tenant compte du contexte de production. Elle est donc foncièrement inductive.

4.3 Limites de cette approche

Un des intérêts de ce travail sur corpus vient de ce que les énoncés étudiés sont issues de sous-corpus où varient deux types de données : temporelle et situation de travail. Le recours à la constitution de plusieurs sous-corpus est de fait nécessaire et permet de contrôler la quantité de données recueillies et par conséquent le degré de représentativité du corpus d'étude. Mais cette hétérogénéité du corpus d'étude (simulé/réel ; organismes et périodes de recueil différents ; etc.) soulève en contrepartie certaines difficultés quant à l'origine des variations linguistiques identifiées. En effet, tout le problème consiste à savoir comment distinguer les variations qui relèvent d'une évolution (du lexique, des structures syntaxiques, etc.) de celles qui relèvent du manque de représentativité ?

Quatre types de variations se profilent :

- des variations dues à un locuteur individuel (aspect idiolectal) ou au type de centre de contrôle,
- des variations dues à une insuffisante représentativité du corpus d'étude¹¹³ vs exhaustivité,
- des variations dues au changement de certains systèmes techniques (aspect lexical),
- des variations dues à une modification structurelle (aspect temporel).

Si les deux derniers types de variations sont maîtrisés par l'analyste, les deux premiers ne le sont en revanche pas. Nous verrons en effet au cours de l'analyse des trois sous-corpus qu'il est parfois difficile d'apporter une explication à l'apparition de certains phénomènes lorsque celle-ci dépend d'un critère idiolectal et/ou quantitatif. De même, comme le souligne à juste titre A. Condamines (1997 : 180) vouloir travailler sur les usages réels nécessite :

« de distinguer ce qui relève d'un fonctionnement régulier parce que manifestant l'existence d'un système et donc prévisible de ce qui relève de l'énonciation d'un individu et donc non systématisable ».

Ce premier chapitre a permis de préciser le cadre d'étude dans lequel nous évoluons. Son importance repose sur la présentation d'un panorama des tendances actuelles (tant du point de vue des approches (et finalités d'étude) que des méthodologies) qui gouvernent ce vaste champ des productions langagières liées au travail. Consciente qu'il ne présente pas de manière exhaustive l'hétérogénéité des études dispensées dans chacune des disciplines (et champs) mentionnées, nous pensons qu'il en est toutefois représentatif. L'objectif de ce chapitre a surtout consisté à présenter l'originalité de notre étude qui, après ce parcours de certains travaux actuels sur cet objet d'étude, fournit un autre regard

¹¹³ Cette fois entendu dans le sens de quantitatif

sur le discours au travail. Car ce mémoire propose, au travers d'une étude linguistique fine, de répondre à la problématique suivante : comment, dans un contexte de travail lié à l'urgence des situations de panne, deux populations d'opérateurs issus d'un même domaine de travail, mais aux formations, connaissances et objectifs différents, font pour exprimer un dysfonctionnement technique, préalable obligatoire pour agir au mieux sur la résolution de ce dernier. Ce travail se situe au croisement de différents points de vue : syntaxe et sémantique de corpus, dialogues opératifs, discours, structure informationnelle. Son originalité repose essentiellement sur deux aspects :

- d'une part, il articule chacun des concepts ci-dessus pour éclairer la description des énoncés du dysfonctionnement technique,
- d'autre part, ce travail propose d'évaluer la pertinence de certains phénomènes syntaxiques, qui, à notre connaissance, n'a jamais été effectué aussi précisément sur des corpus oraux de travail. L'analyse que nous proposons repose sur la systématisation à partir d'usages en corpus et sur la vérification d'hypothèses théoriques.

Nous pensons avoir fourni des éléments de connaissance à prendre en compte pour une définition plus élaborée des langages opératifs en faisant apparaître la nécessaire distinction entre langage opératif *contrôlé* vs langage opératif *non contrôlé*.

Notre approche méthodologique ainsi définie, nous exposons dans le chapitre suivant les points d'ancrage de cette étude. Nous présentons par ailleurs la définition de l'expression du dysfonctionnement technique et ses différentes réalisations.

DEUXIEME CHAPITRE : DESCRIPTION DU PROJET – SPECIFICITES DU CORPUS D’ETUDE

Ce chapitre se décline en quatre sections. Les deux premières sont consacrées à la présentation du cadre de l'étude (1) et du domaine de travail dans lequel nous sommes intervenue¹¹⁴ (2). Les objectifs spécifiques de cette étude (problématique) y sont délimités. Ils fournissent un préalable nécessaire pour aborder les deux dernières sections relatives au corpus d'étude. Il est question d'une part (3) de la spécificité des trois sous-corpus étudiés et d'autre part (4), de la définition de l'expression du dysfonctionnement technique. Nous nous focaliserons sur les éléments et phénomènes linguistiques considérés comme constitutifs du fonctionnement général de cette expression – cette dernière section étant fondamentale pour aborder le chapitre concernant les résultats de l'analyse.

1 LE CADRE DE L'ETUDE

1.1 Elaboration du projet

Ce projet de recherche prend place dans le cadre d'une collaboration entre un laboratoire de recherche en linguistique d'une part, l'Equipe de Recherche en Syntaxe et Sémantique (ERSS) et un organisme public d'autre part, le Centre d'Etude de la Navigation Aérienne (CENA). Il fait suite à une étude antérieure (Vergely, 2000) sur l'« Étude linguistique de l'expression du dysfonctionnement dans les dialogues chef de salle /superviseur en centre de contrôle aérien ». L'objectif était d'élaborer une « petite grammaire » de l'expression du dysfonctionnement technique dans un corpus de communications du domaine en situation réelle de travail. Pour cela, nous avons regardé dans un premier temps s'il existait des formes canoniques de l'expression du dysfonctionnement et si ces formes étaient généralisables à l'ensemble du corpus, ou si elles étaient particulières à un type de dysfonctionnement technique, c'est-à-dire à une chaîne technique particulière. Dans un second temps, il s'agissait de voir si ces formes linguistiques étaient énoncées de manière identique par les deux types de locuteurs. Les résultats obtenus ont concerné uniquement l'analyse de deux chaînes techniques différentes : la chaîne radio (pour les fréquences) et la chaîne Visu/radar. Nous avons validé l'hypothèse selon laquelle il existe des formes canoniques pour exprimer un dysfonctionnement technique concernant l'une de ces chaînes et que ces formes varient suivant que le locuteur est le chef de salle ou le superviseur technique. Trois types de structures canoniques ont été ainsi élaborés. Il s'agit des structures assertives, présentatives et topicalisées¹¹⁵. C'est à partir de cette étude préliminaire que le travail de thèse a été envisagé. Il propose de vérifier et de valider la présence de ces structures sur l'ensemble du corpus (c'est-à-dire sur l'ensemble des dysfonctionnements techniques) mais aussi sur deux autres sous-corpus. Le plus récent permet de mieux prendre en compte

¹¹⁴ Pour plus de renseignements sur l'environnement de travail, nous renvoyons le lecteur aux annexes II, III et IV fournies à la fin du mémoire.

¹¹⁵ Une explication des trois types de structures est fournie dans ce chapitre. L'approfondissement de cette thèse d'un point de vue théorique et appliqué nous a amené à reconsidérer la catégorie des énoncés appelés *topicalisés* utilisée dans cette première étude, au profit du terme *détachés*. Nous y reviendrons plus longuement dans la présente analyse.

la situation actuelle de travail des opérateurs (évolution des systèmes techniques par exemple). L'autre concerne une situation de travail simulée et permet de voir en quoi la dimension extralinguistique influence (ou non) la verbalisation du dysfonctionnement technique. L'examen de ces deux nouveaux sous-corpus a pour objet de voir si les formes syntaxiques identifiées varient ou restent stables.

L'intérêt de la collaboration CENA-ERSS est double :

Du point de vue du laboratoire, il s'agit de travailler sur des corpus oraux d'un domaine spécialisé alors que la plupart des travaux menés antérieurement portent sur des corpus écrits. Le principal apport de cette thèse est de voir comment se met en œuvre dans des corpus oraux le thème de « l'expression du dysfonctionnement technique ». Toute la difficulté vient de ce que ce thème s'exprime sous la forme d'une structure de base simple - qui prend en compte un élément dysfonctionnant, la nature de ce dysfonctionnement, et sa localisation géographique - structure de base qui peut prendre des formes linguistiques assez sophistiquées. En termes de perspectives, il s'agit de repérer des fonctionnements récurrents pour cette expression afin qu'ils puissent être mis en œuvre à l'aide d'outils. L'objectif serait alors de rechercher ces fonctionnements de manière systématique sur d'autres corpus et ainsi d'en mesurer les différences. Cette analyse nous a permis d'étudier, parallèlement, le fonctionnement des phénomènes tels que l'ellipse, l'anaphore ou la métonymie dans un corpus oral.

Du point de vue du CENA, il s'agit principalement de mesurer l'utilisation de la linguistique comme un outil complémentaire à l'ergonomie par exemple, pour l'analyse des situations de travail en fonction des contextes, des situations et des types d'opérateurs rencontrés. Une meilleure connaissance des dialogues opératifs dans ce domaine, permettrait d'établir une liste de recommandations concernant le vocabulaire utilisé, les formes d'expressions employées, la place des unités d'informations dans les énoncés en fonction de l'effet cognitif souhaité, ou encore des recommandations quant à une syntaxe appropriée pour mettre en place une version informatisée. Elle permettrait par ailleurs d'améliorer l'évaluation des biais lors d'expérimentations en environnement simulé grâce à une meilleure connaissance des dialogues réels. Parallèlement, la mise au jour de formes d'expression orale spécifiques et représentatives du type d'information à transmettre en fonction du contexte d'énonciation (événement technique connu, nouveau, urgence, etc.) pourrait être pris en compte afin d'alimenter le retour d'expérience. Le degré de précision des énoncés est en effet étroitement lié aux types de structures linguistiques utilisées. L'intérêt est enfin lié à la recherche de points faibles (ou forts) dans la circulation en temps réel de l'information dans un but de « révision » voire d'« amélioration » de la formation à la maintenance opérationnelle ou des documentations et consignes. Les résultats pourraient participer par exemple à la réévaluation de la formation et à l'évolution des outils de travail (accès à l'information, procédures et consignes).

1.2 Objectifs spécifiques de l'étude

Etant donné le corpus d'étude – dont l'objet thématique concerne l'expression d'un dysfonctionnement technique – notre étude vise à examiner comment cette information est véhiculée *i.e.* comment se verbalise à l'oral cette expression du dysfonctionnement technique alors que les deux groupes de locuteurs de ces dialogues ont des connaissances et une formation différentes mais un objectif commun : la résolution d'un dysfonctionnement technique.

Notre objet d'étude est donc double :

- Il consiste d'une part à mettre au jour des régularités de fonctionnement linguistique dans ce type d'énoncés particuliers : l'Expression du Dysfonctionnement Technique (dorénavant EDT). C'est au travers d'une approche syntaxique et sémantique que nous abordons cette question, à savoir : comment à l'oral et dans un contexte de communication au travail, les locuteurs font pour verbaliser le fait qu'ils ont un problème technique ?. De fait, il ne s'agit pas de proposer une approche syntaxique en elle-même mais en tant qu'elle permet de donner un type d'information particulier, en l'occurrence celle du dysfonctionnement technique.
- D'autre part mais de manière corollaire, nous montrons que la position des constituants est un lieu stratégique permettant au locuteur de rendre saillante une partie (au moins) de l'information dont il dispose et qu'il souhaite véhiculer. C'est ici en termes de structure informative (communicative) et en termes d'effets du point de vue pragmatique et cognitif que nous répondons à cette problématique *i.e.* que les énoncés du dysfonctionnement technique ne s'énoncent pas de manière hasardeuse. Ils respectent au contraire des choix inconscients de mise en saillance d'une information plutôt qu'une autre. Cette situation de travail liée à l'urgence rend propice l'étude de la mise en saillance de l'information. L'intégration de la pragmatique dans cette analyse est sur ce point importante. Nous n'envisageons pas la description de l'information du point de vue de la norme mais du point de vue de l'usage et, particulièrement, de l'usage dans notre corpus.

Notre démarche adopte différents regards croisés : syntaxe, sémantique, pragmatique pour rendre compte des propriétés formelles (structuration syntaxique) de cette EDT en fonction des exigences de la communication, de l'évaluation par le locuteur de l'état des connaissances pragmatiques de son interlocuteur au moment de l'énonciation de cette expression. Bref, la nature de notre corpus d'étude (communications de travail) ne nous permet pas d'étudier ces énoncés hors contexte. Les raisons tiennent au fait que, comme l'explique justement J. Boutet (1995 : 25) :

« Les statuts et les formes de la parole sont intimement liés aux conditions et aux finalités du travail qu'il devient impensable de les en isoler ».

Dans une perspective sociolinguistique similaire, L. Mondada (2002a : 24) étend ce constat à la dimension de l'organisation de la « parole-en-interaction » comme « constitutivement socio-langagière » :

« Engagés dans un cours d'action, les locuteurs organisent leur conduite de façon intelligible et reconnaissable (*accountable* pour Garfinkel, 1967) pour leurs partenaires (...) Les locuteurs font constamment preuve d'une « compétence de catégorisation » (Mondada, 1999b, 2000b) qui produit à la fois l'intelligibilité des situations dans lesquelles ils sont engagés et l'adéquation de leurs conduites dans ces situations ».

Dans cette perspective (de regards croisés), notre étude veut être une analyse descriptive et explicative.

Descriptive, dans la mesure où il s'agit d'une part de rendre compte des structures syntaxiques et de la structure informationnelle permettant cette EDT pour le corpus étudié, et d'autre part, de juger du degré de stabilité et/ou de variation des structures. Par ailleurs, cette analyse est également **explicative** (et donc interprétative) puisqu'elle montre le rôle de la position des unités d'information dans l'EDT et ses répercussions du point de vue cognitif, ou lorsqu'elle explique certains mécanismes linguistiques comme l'ellipse, la métonymie, l'anaphore qui sont souvent à la source d'incompréhensions ou d'ambiguïtés entre les locuteurs du dialogue. Ainsi que le souligne J.- M. Barberis et M.-A Morel (1997 : 4) :

« l'oral permet de saisir les phénomènes linguistiques dans leur construction et leur émergence. Il permet également d'illustrer la complexe interaction entre le langage et ses conditions de production-réception. »

Elle est aussi explicative puisqu'elle compare trois sous-corpus où varie la dimension extralinguistique (situation de travail réelle et simulée, période de recueil des données différente). Nous le voyons, le corpus joue dans cette étude un rôle majeur. Mais nous constaterons au cours de l'analyse qu'il n'est cependant pas suffisant parce qu'il ne permet pas dans tous les cas d'établir et d'interpréter les données et les phénomènes dont il fait mention. Ainsi, quand B. Habert *et al.* (1997) défendent l'idée que les corpus de langues de spécialité sont incontournables pour l'analyste parce que :

« une partie des contraintes syntaxiques et sémantiques restent opaques à qui n'est pas "du domaine". L'examen des régularités rencontrées au sein du corpus est alors un moyen, parfois le seul, de reconstituer la "grammaire" sous-jacente » (Habert *et al.* 1997)

notre étude montre au contraire que le corpus ne suffit pas à lui seul à établir la grammaire du dysfonctionnement technique mais nécessite le recours à la situation d'énonciation *i.e.* à la situation de travail. La finalité de l'étude est de proposer une grammaire de l'EDT pour le corpus étudié qui tienne compte des structures syntaxiques, de la présentation de l'information et des effets pragmatiques induits.

2 L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Les Centres en Route de la Navigation Aérienne (CRNA) ainsi que les tours de contrôle sur les aérodromes (Approche et radar « à vue »¹¹⁶) sont les deux principaux types d'organismes de contrôle¹¹⁷ assurant les services de contrôle aérien. Les dialogues oraux étudiés concernent des échanges, en situation réelle de travail entre la salle d'exploitation et le service technique dans le domaine de la Navigation Aérienne. Dans le souci de pouvoir généraliser et valider nos résultats à l'ensemble du domaine de la Navigation Aérienne, nous avons choisi de recueillir des dialogues dans les deux organismes où interagissent les opérateurs de ces services. Ces deux organismes sont les *Centres en Route de la Navigation Aérienne* (CRNA) et les *aérodromes*.

Les aérodromes assurent les missions opérationnelles (prise en charge en temps réel des vols par des équipes de contrôleurs) sur l'ensemble du territoire français. Les *Centres en Route de la Navigation Aérienne* (CRNA) ont la responsabilité des vols dans la région de leur compétence. Les aérodromes quant à eux gèrent les phases d'approches des avions (on parle alors de contrôle d'approche) ainsi que les atterrissages, décollages et le roulements au sol¹¹⁸ (on parle alors de contrôle d'aérodromes).

De manière générale, le contrôle aérien français peut se schématiser de la façon suivante :

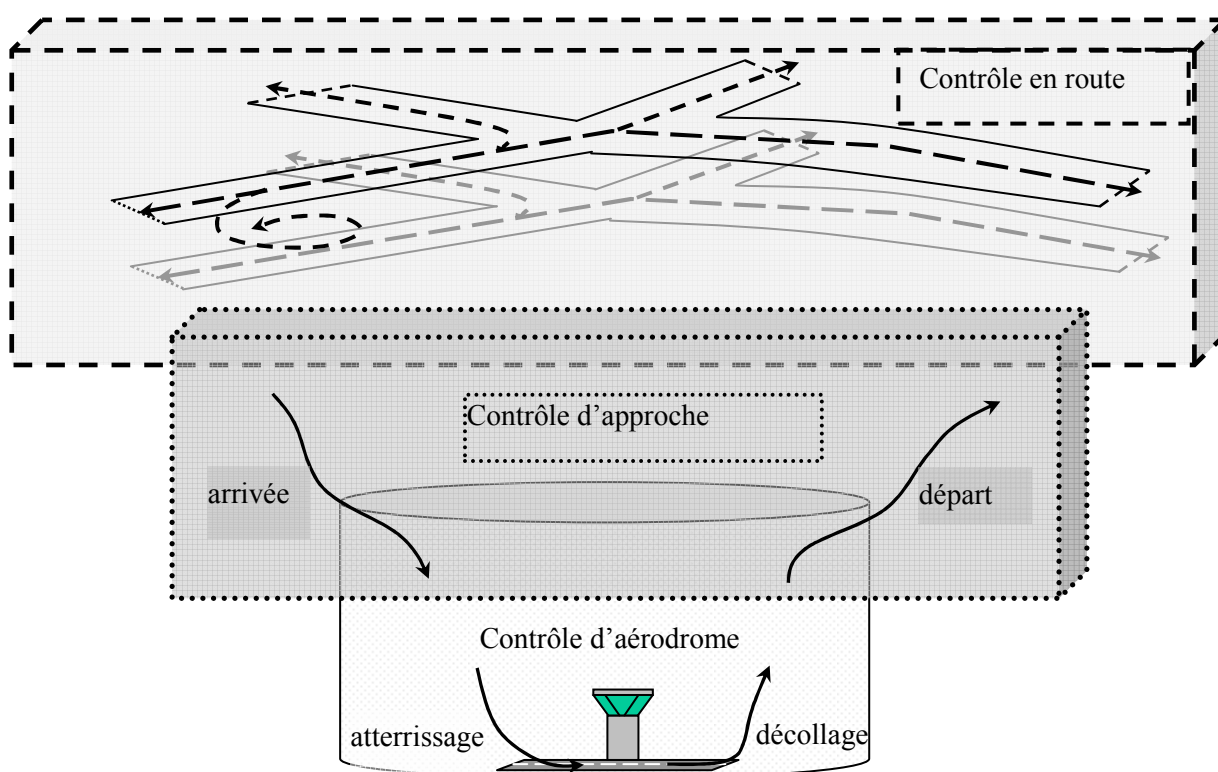


Figure 2 : Organisation du contrôle aérien français

¹¹⁶ Les communications de notre corpus sont issues des organismes de contrôle de Paris-Orly et Toulouse-Montaudou.

¹¹⁷ Ces derniers étant reconnus par l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale : OACI.

¹¹⁸ Je renvoie à l'annexe II et III pour avoir une explication plus détaillée concernant l'organisation ainsi que les systèmes techniques d'un CRNA et d'un aérodrome.

Ce schéma synthétise l'organisation du contrôle aérien français. Les CRNA gèrent la progression des aéronefs évoluant en dehors des zones proches des aéroports (phase de contrôle d'approche ; phase de contrôle d'aéroport : atterrissage et décollage). Ils sont principalement chargés du « contrôle en route » c'est-à-dire de l'ensemble du trafic évoluant le long des routes aériennes de l'espace « supérieur ».

Parallèlement aux CRNA, il existe des aéroports contrôlés qui assurent la phase de « contrôle d'approche » et/ou la phase de « contrôle d'aéroport ». La mission des centres de contrôle d'approche est d'intervenir entre la phase « en route » et la phase de décollage ou d'atterrissage des aéronefs. Il prend donc le relais du contrôle en route pour gérer la phase de descente de l'avion. C'est ensuite le rôle de la tour de contrôle de s'occuper, par ce qu'on appelle phase de contrôle d'aéroport, des atterrissages, des décollages ainsi que des déplacements des aéronefs sur les aires de circulation au sol. La vigie de la tour de contrôle reçoit les avions du contrôle d'approche et surveille leur alignement sur l'axe d'atterrissage.

2.1 Le contexte d'énonciation

Les échanges téléphoniques entre le chef de salle et les superviseurs techniques interviennent dans le cadre d'une mission commune de restitution de la disponibilité des outils utilisés par les contrôleurs. Il s'agit de résoudre les problèmes que les dysfonctionnements techniques entraînent sur les positions de contrôle. Nous présentons brièvement ci-dessous les fonctions¹¹⁹ du chef de salle et des superviseurs ainsi que l'objet de ces communications (2.2).

2.1.1 Le chef de salle ou chef de tour

Le chef de salle ou, suivant l'organisme, le chef de tour est chargé d'assurer les services de la circulation aérienne. Il est responsable de l'ensemble de la salle de contrôle ainsi que du fonctionnement instantané de celle-ci. Il est ainsi responsable de toutes décisions intéressant le fonctionnement en temps réel de la salle de contrôle. Les décisions qu'il peut être amené à prendre concernent essentiellement les modifications de configuration de la salle. Il revient au chef de salle d'évaluer l'importance des défaillances techniques et leurs répercussions éventuelles sur le fonctionnement du système de contrôle. Outre son rôle d'élément veillant à la cohésion de la salle, le chef de salle intervient également, à l'extérieur de celle-ci, auprès des autres organismes de contrôle, civils comme militaires ainsi qu'auprès du Service Technique de manière à maintenir le fonctionnement opérationnel optimal de l'outil de contrôle.

¹¹⁹ Pour plus de détails, voir l'annexe II.

2.1.2 Les superviseurs ou chefs de quart

Dans les organismes de la Navigation Aérienne, les superviseurs sont chargés :

« d'assurer la maintenance et la supervision technique des équipements qui contribuent à la sécurité des vols (...) »¹²⁰.

La maintenance des systèmes techniques se décompose en deux grands objets :

- le maintien de la disponibilité des systèmes nécessaires au fonctionnement du contrôle aérien.
- la maintenance des systèmes eux-mêmes : leurs composants matériel ou logiciel, leur paramètres, leurs données de configuration, ...

La maintenance opérationnelle se compose d'électroniciens, représentatifs de différentes spécialités techniques qui assurent la supervision afin de faire face aux défaillances éventuelles. Un système de surveillance et de détection de pannes par des alarmes et de contrôle de machines est organisé dans une salle commune : la Supervision.

Les superviseurs sont avertis des pannes par des alarmes sonores ou visuelles. Ils sont reliés directement à différents services et correspondants, tels la salle de contrôle avec le chef de salle, les organismes civils et militaires, France Télécom, etc., ceci afin d'assurer la coordination avec le personnel impliqué lors d'une défaillance opérationnelle.

2.2 Les interactions verbales entre le chef de salle/chef de tour et les superviseurs techniques/chefs de quart

Les interactions entre la salle Exploitation et la salle Technique interviennent principalement à la suite d'un dysfonctionnement technique d'un des outils utilisés par les contrôleurs de la Navigation Aérienne. Mais il peut également s'agir d'une demande d'informations supplémentaires sur un dysfonctionnement qui perdure, d'un retour d'informations sur un événement, d'une demande de délai supplémentaire ou enfin d'une annonce d'un retour à la situation normale. L'objet d'appel le plus récurrent reste toutefois l'annonce d'une panne technique. Ce constat motive notre choix d'étudier l'expression du dysfonctionnement technique dans ce domaine. En somme, les dialogues concernant l'annonce ou le suivi d'un dysfonctionnement technique sont susceptibles de mettre en œuvre une EDT. Ils feront l'objet d'une analyse.

En fonction du type de centre de contrôle (CRNA vs aéroport) les interlocuteurs de ces communications sont appelés de manière différente. On parle de « superviseurs techniques » et de « chef de quart » pour désigner les opérateurs de la Maintenance Technique ; le « chef de salle » et le

¹²⁰ Définition (Art.2.) extraite du décret n°91-56 (J.O. 15 du 17 janvier 1991 : Textes Généraux du Ministère de l'équipement, du logement, des transports et du tourisme.

« chef de tour » réfèrent quant à eux aux opérateurs d'Exploitation¹²¹. Bien qu'ils aient une dénomination différente suivant leur lieu de travail¹²², ces opérateurs communiquent dans un même but : la résolution d'un dysfonctionnement technique. Les objectifs du dialogue restent donc les mêmes, seuls les systèmes techniques varient. Il s'agit de résoudre des perturbations que des dysfonctionnements techniques entraînent en salle de contrôle. Ces perturbations peuvent être détectées par les systèmes eux-mêmes via les systèmes de supervision, par les exploitants ou par d'autres interlocuteurs (CRNA voisins par exemple). Les sollicitations ne peuvent pas être planifiées et demandent une réponse rapide de la part de la maintenance technique. En règle générale, le chef de salle appelle les superviseurs par l'intermédiaire du téléphone pour signaler les dysfonctionnements techniques. A leur tour, les superviseurs informent¹²³ le chef de salle du retour à la situation nominale. Par ailleurs, les chefs de salle et les superviseurs peuvent s'échanger des informations complémentaires pour un suivi de problème ou en cas d'aggravation d'une situation.

Au-delà d'un objectif commun lié à la résolution d'une panne, un point non négligeable est à souligner. Chacun des opérateurs de Maintenance Technique et d'Exploitation (les chefs de salle) reçoit une formation initiale spécifique à chacun des deux métiers. Celle-ci varie en fonction des objectifs de ces deux populations : pour les premiers, il s'agit de maintenir un équipement technique non dégradé, pour les seconds, il s'agit d'assurer un service de contrôle optimal. La différence des organismes (CRNA, aéroports) n'entraîne pas de variation au niveau de leurs objectifs respectifs. Mais leurs formations initiales différentes entraînent des connaissances et compétences elles-mêmes distinctes, bien qu'ils travaillent sur un domaine commun, celui de la Navigation Aérienne. Ce constat suppose, comme nous l'avons soulevé dans la partie théorique, un niveau d'expertise inégal entre les locuteurs, dû à la spécialité de chacun. De fait, certains concepts s'appréhendent différemment et les conséquences sont observables dans les dialogues : ambiguïtés, incompréhensions et demandes de reformulation ou d'explications en matérialisent les effets. Ce constat nous pousse à constater qu'il s'agit donc certes d'une population d'experts d'un même domaine mais qui se scinde en plusieurs experts spécialistes suivant leurs formations et leur métier.

Bien souvent, les interventions ont lieu dès l'appel du chef de salle. Toute sollicitation du chef de salle n'est pas systématiquement suivie d'une intervention car celle-ci peut déjà être en cours lors de l'appel. Elle nécessite une analyse en situation du dysfonctionnement et peut se traduire par un déplacement d'un des superviseurs en salle de contrôle. Dans tous les cas, les événements sont consignés sur un cahier de marche par chacun des deux types d'opérateurs.

¹²¹ La désignation « chef de salle » est utilisée en CRNA alors que « chef de tour » et « chef de quart » s'emploient en aéroports.

¹²² Nous précisons que les opérateurs de Maintenance Technique et d'Exploitation reçoivent chacun une formation initiale spécifique à chacun de ces deux métiers. Celle-ci varie en fonction des objectifs de ces deux populations : pour les uns, il s'agit de maintenir un équipement technique non dégradé, pour les autres, il s'agit d'assurer un service de contrôle optimal. La différence des organismes (CRNA, aéroports) n'entraîne pas de variation au niveau de leurs objectifs respectifs.

¹²³ Notons que l'annonce des rétablissements de situation ne se fait pas de manière systématique.

2.3 Les expérimentations POMO

Dans un contexte en forte évolution sur le plan technologique et opérationnel, les expérimentations POMO 2 ont pour objectif d'évaluer les outils de dialogue et les fonctions d'échange d'information proposés pour améliorer la coordination entre les superviseurs et les chefs de salle. POMO 2 vise au travers d'un Ecran Partagé Opérationnel (EPO) à proposer des supports pour l'échange et le traitement de ces informations et des outils de dialogue améliorant les communications téléphoniques.

Le projet POMO (POsition de Maintenance Opérationnelle) consiste à spécifier et évaluer de nouvelles fonctions (dialogue, surveillance etc.) tenant compte des besoins des opérateurs dans leurs missions de maintien de la capacité du centre avec un niveau de sécurité constant (Chabre, Geandillou, 2001, NT01-641). « La méthode appliquée repose sur l'analyse de l'activité des agents de maintenance techniques (superviseurs) et des agents d'exploitation (chef de salle) afin d'identifier leurs besoins par rapport aux situations réelles de travail et de réaliser un environnement de simulation reproduisant les classes de situations rencontrées » (Troillard 1998, NT98-687).

Ces expérimentations POMO, destinées au test d'outils pour l'amélioration des communications et de la coopération se sont déroulées au CENA au mois de mars 2000. Une maquette EPO (Ecran Partagé Opérationnel) établie pour les expérimentations propose un mode de représentation et de transfert d'informations entre les superviseurs et le chef de salle. L'un des objectifs de la représentation commune sur écran partagé est de favoriser une meilleure mise en commun des contextes technique et opérationnel afin d'améliorer la coopération pour la prise de décision. L'association de cette image avec les fonctions de dialogue proposées vise à maintenir une facilité de communication en permettant par exemple d'engager directement une conversation téléphonique à partir d'un objet choisi à l'écran¹²⁴.

Les dialogues entre le chef de salle et les superviseurs techniques issus de ces expérimentations ont été enregistrés et retranscrits. Ils constituent, avec les dialogues enregistrés en situation réelle de travail, les données de notre corpus d'étude.

3 LES SPECIFICITES DU CORPUS D'ETUDE

Comme le mentionnent très justement M. Blasco-Dulbecco *et al.* (1999 : 31) :

« l'importance d'utiliser des données attestées pour décrire des faits de syntaxe a été fréquemment souligné (cf. Blanche-Benveniste, 1996, Blanche-Benveniste *et alii*, 1990, Blasco et Cappeau, 1992, Curat, 1999) ».

Seulement, analyser ce type d'observables nécessite de procéder à des enregistrements sur le terrain. L. Mondada (2003 : 76) illustre à ce sujet toute l'importance des enregistrements dès lors que l'on souhaite analyser ce « langage en action » (en contextes institutionnels aussi bien que professionnels),

¹²⁴ Pour plus de détails nous renvoyons à P. Vergely 2001.

ce langage forcément situé. Selon l'auteur, c'est « la seule façon d'accéder à des détails de l'interaction ». Dans une optique proche, les travaux de J. Boutet (dont 1994, 2001 : 96 entre autres) soulignent, outre la nécessité des corpus, la prépondérance de la prise en compte du contexte et de la situation pour les discours au travail. Selon l'auteur (*Ibid.* : 98), c'est en tant que « linguiste "du travail" » que le linguiste doit se positionner pour analyser ce type de corpus, c'est-à-dire :

« qu'il lui faut bien, qu'il l'ait souhaité ou non, tenir compte des dispositifs techniques, de l'organisation du travail ou des relations sociales dans l'entreprise où il enquête ».

Il nous a donc fallu comprendre l'environnement de travail (partie précédente) dans lequel nous agissions pour pouvoir ensuite évaluer la pertinence des données à recueillir.

La validation de l'hypothèse de régularités linguistiques dans l'EDT suppose la constitution d'un corpus organisé en sous-corpus qui varient en fonction d'éléments extérieurs mais dont nous pensons que, pour ce qui concerne l'expression du dysfonctionnement, ils vont mettre en œuvre le même type de structures. Les trois sous-corpus étudiés relèvent de situations extralinguistiques différentes (période de recueil des données, situation de travail réelle vs simulée), exposées ci-dessous.

3.1 Nature du corpus d'étude

Les communications qu'il s'agit de traiter se composent de données enregistrées en environnement réel de travail et en environnement simulé. Les données réelles ont été recueillies dans deux Centres en Route de la Navigation Aériennes (CRNA) ainsi que dans deux aéroports français¹²⁵. Les données simulées sont, quant à elles, issues des expérimentations POMO réalisées au Centre d'Etudes de la Navigation Aérienne (CENA)¹²⁶. L'ensemble des données (simulées et réelles) constituent le corpus d'étude que nous avons scindé en trois sous-corpus :

- Un sous-corpus référence (réel 1995),
- Un sous-corpus évaluation-réel (réel 2001), et
- Un sous-corpus évaluation-simulé (2000).

Notre choix, quant à l'appellation de ces trois sous-corpus, dépend de critères méthodologiques et extralinguistiques développés précédemment. Le premier est appelé **référence** du fait qu'il nous a été fourni comme support pour élaborer les premiers résultats. Le second, **évaluation-réel**, a été constitué afin de vérifier et valider (ou invalider) les résultats obtenus sur le premier sous-corpus référence. Les conditions extralinguistiques pour ces deux sous-corpus sont identiques, seule la dimension temporelle varie (période de recueil). Enfin, c'est essentiellement la nature extra-linguistique, c'est-à-dire le contexte des expérimentations, qui a conditionné la désignation de **évaluation-simulé** pour le troisième sous-corpus bien que du point de vue méthodologique, ce sous-corpus sert aussi à

¹²⁵ Il s'agit des aéroports de Blagnac et Paris-Orly, et des CRNA de Bordeaux et d'Athis-Mons. Pour plus de détails concernant ces organismes, nous renvoyons aux annexes II et III.

¹²⁶ Voir 2.3 précédent.

l'évaluation des résultats. L'ensemble de ces choix méthodologiques nous permet de juger de la stabilité et/ou de l'évolution des structures canoniques et du lexique.

L'ensemble du corpus d'étude correspond à des communications téléphoniques entre la salle d'exploitation (chef de salle/chef de Tour) et la salle technique (superviseur technique/chef de quart)¹²⁷. Nous définissons ci-dessous chacun des trois sous-corpus.

3.1.1 Le sous-corpus référence

Le sous-corpus référence réunit des communications réelles de travail issues des CRNA de Athis-Mons et d'Aix-en-Provence. Ces communications, enregistrées en 1995 par Lydie Lasserre-Soria (1998) à des fins ergonomiques, ont servi de support d'analyse pour notre étude. Dans le cadre du travail de la thèse, nous avons pris appui sur ce sous-corpus afin de dégager et d'affiner les structures syntaxiques de l'EDT mises en place lors d'une étude antérieure¹²⁸. Ces résultats correspondent en somme au point de départ du travail de recherche qui sera par la suite appliqué sur les deux autres sous-corpus mentionnés ci-dessous. Ce sous-corpus est constitué de 181 communications pour un total de 27.000 mots.

3.1.2 Le sous-corpus évaluation-simulé

Le corpus simulé se compose de communications enregistrées lors des expérimentations de mars 2000 au CENA. Le contexte technique et opérationnel de simulation reproduit l'environnement du CRNA-Ouest (Brest). Deux types de simulations ont été réalisés. Les premières, considérées comme celles de référence avaient pour objectif d'évaluer le comportement¹²⁹ des opérateurs (chef de salle et superviseurs) dans le milieu simulé. Les secondes simulations ont été réalisées avec un nouvel outil : l'Ecran Partagé Opérationnel (EPO)¹³⁰. Nous comptabilisons au total 282 communications soit 50.978 mots pour 4 heures de communication non-stop.

¹²⁷ Nous garderons par la suite les termes de « chef de salle » et de « superviseur technique ». Considérant que les opérateurs ont la même fonction, nous n'apporterons donc plus de distinction terminologique pour désigner les personnes de l'exploitation et de la technique.

¹²⁸ Les résultats de cette étude sont exposés dans : P. Vergely, Etude linguistique de l'expression du dysfonctionnement dans les dialogues chef de salle/superviseur en centre de contrôle aérien, mémoire de DEA, 2000.

¹²⁹ Par « comportement des opérateurs » nous entendons le fait de pouvoir évaluer leurs actions (manuelles ou orales) face à des pannes générées sur leur environnement de travail « représentatif » de la situation réelle.

¹³⁰ Pour plus de détails concernant les simulations, voir paragraphe « cadre de l'étude : le projet POMO ».

3.1.3 Le sous-corpus évaluation-réel

Afin de disposer, pour l'analyse, de communications réelles récentes¹³¹, nous avons constitué un nouveau sous-corpus que nous appelons le sous-corpus évaluation-réel. Nous avons vu que ce corpus rassemble des données de deux types de centres de contrôle aérien : l'aérodrome et le CRNA. Ainsi, les communications enregistrées dans ces deux centres permettront de vérifier une de nos hypothèses, à savoir que les structures syntaxiques représentatives de l'expression d'un dysfonctionnement technique¹³² restent stables : seul le lexique varie, c'est-à-dire les éléments concernant l'objet dysfonctionnant ou le dysfonctionnement.

Le corpus évaluation se compose de 287 communications dont 60 communications enregistrées dans les CRNA de Bordeaux et d'Athis-Mons et 227 communications enregistrées dans les tours de contrôle (Approche) de Toulouse-Blagnac et Paris-Orly. La totalité du corpus évaluation représente 28.547 mots.

L'ensemble des trois sous-corpus (simulé et réels) forme le corpus d'étude qui compte au total 106.726 mots.

3.2 Structure des communications

La structure des communications de notre corpus se fonde sur le principe de l'alternance énonciative des locuteurs dans la mesure où un acte verbal appelle au moins un autre acte verbal, *i.e.* une réplique. Nous considérons que la prise de parole¹³³ est la structure minimale de notre découpage du dialogue. Elle correspond à un message unitaire d'un locuteur, c'est-à-dire à une unité énonciative. L'expression d'un dysfonctionnement technique correspond généralement à une prise de parole. C'est également dans ces prises de parole que nous identifions les demandes de renseignements supplémentaires, les retours d'informations, les annonces de rétablissements et les demandes de délais supplémentaires. L'initialisation d'une communication concerne une de ces cinq thématiques. Nous nous focalisons cependant dans cette étude uniquement sur les expressions du dysfonctionnement technique.

Le découpage adopté se base sur une interprétation sémantique des énoncés et n'est donc pas le résultat d'une application de règles formelles. Contrairement aux textes écrits, il est difficile d'identifier dans les dialogues une unité linguistique analogue à la phrase. Notre découpage sémantique repose donc sur la prise de parole. Cependant, ainsi que le souligne D. Traum et P.

¹³¹ Nous rappelons que le premier sous-corpus réel, c'est-à-dire le corpus référence, était déjà constitué au départ de notre analyse. Son ancienneté relative (1995) et le fait qu'il ne nous semblait pas assez représentatif du domaine étudié (par rapport aux divers organismes) ont été les deux principaux facteurs à l'origine de la constitution du nouveau sous-corpus (évaluation-réel).

¹³² Cette hypothèse concerne le corpus étudié et donc le domaine de la Navigation Aérienne.

¹³³ Celle-ci correspond à « l'acte de parole » tel qu'il est défini dans Searle (1979), ou encore à l'« Intervention » dans l'approche genevoise (Roulet, 1981, entre autres).

Heeman, (1997), un énoncé, qui est l'unité de base d'un texte oral, n'est pas aussi bien défini que la phrase. Les informations pertinentes recherchées peuvent se trouver sur plusieurs énoncés adjacents.

L'étude concernant la description de l'EDT, il ne nous a pas paru pertinent de définir la structure du dialogue selon le modèle « hiérarchique » genevois (Roulet E. 1981 et Roulet E. 1991a et b), c'est-à-dire en tenant compte des liens de dépendance interactive ou thématique qui existent entre les divers actes verbaux qui forment à leur tour le dialogue ou « l'Echange » pour reprendre les termes de E. Roulet.

Plusieurs prises de parole peuvent, dans une même communication, correspondre à une EDT. De même, dans la mesure où une panne technique peut perdurer dans le temps et ainsi s'échelonner sur plusieurs communications, nous avons établi le découpage suivant. Le **rang** est le niveau hiérarchique occupé par la communication dans l'**histoire** de l'événement technique, c'est-à-dire l'ensemble des communications relatives au suivi de l'événement.

Prenons un exemple. Si un événement technique a nécessité trois communications différentes, nous désignons la première communication (qui souvent met en place l'expression du dysfonctionnement) comme étant de *rang 1* (R1) car c'est la première sur l'échelle du temps. La seconde de *rang 2* (R2) qui indique généralement que le dysfonctionnement se prolonge dans le temps ou qu'il y a toujours un problème d'identification de la panne, et enfin la troisième de *rang 3* (R3) concerne par exemple le rétablissement. Le tout formant l'*histoire*.

Le schéma suivant synthétise ces explications.

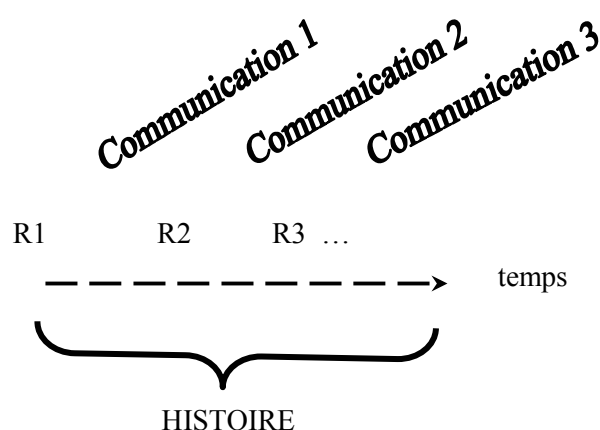


Figure 3 : Composition d'une histoire selon les communications et le rang

Bien que notre intérêt se restreigne à l'analyse des EDT, la connaissance de l'ensemble des communications concernant les suivis de problèmes *i.e.* composant une histoire, est nécessaire pour la compréhension et l'interprétation des formulations du dysfonctionnement technique. En d'autres termes, cette expression ne s'analyse qu'en tenant compte du contexte discursif et par conséquent, de son histoire.

3.3 Caractéristiques des données linguistiques

Au vu des productions verbales des opérateurs d'Exploitation et de Maintenance Opérationnelle¹³⁴, il apparaît qu'il n'existe pas de langage contrôlé¹³⁵ et prédéfini, contrairement par exemple aux échanges des pilotes avec la tour de contrôle¹³⁶.

Du point de vue du lexique, certaines régularités apparaissent. La liste des lexèmes présents dans les communications fait apparaître des sigles et des items qui sont non seulement propres à la situation de communication mais aussi au locuteur qui initialise l'appel. L'ensemble du lexique se ventile suivant trois classes distinctes.

1) Une première classe regroupe des items particuliers (souvent des sigles) qui définissent le vocabulaire technique du domaine. Il s'agit par exemple de AFIS, *UT*, *VOR*, *digit*, *ILS*, *CAUTRA*, etc. qui n'appartiennent pas à la langue générale.

2) A l'extrémité de ce lexique spécialisé, une seconde classe réunie les unités lexicales dites "ordinaires", c'est-à-dire porteuses de significations en langue générale. Citons comme exemple le nom commun *fréquence* ou encore le prédicat *être en panne*.

3) Enfin, une troisième classe fait mention de ce que M. Phal (1970 : 110) identifie sous le terme de « vocabulaire scientifique général », c'est-à-dire des « mots du lexique général dans un sens particulier et avec une fréquence supérieure à la normale ». Prenons deux exemples.

- Le premier exemple concerne l'item *radar* qui, dans le domaine de la navigation aérienne recouvre deux significations. La première correspond à la définition commune en langue générale d'un système ou appareil de détection. La seconde est en revanche propre au contexte d'énonciation de ce domaine d'activité. Elle désigne le scope ou l'image *radar* utilisée par les contrôleurs aériens.

- Le second exemple relève de la néologie morphologique. Il s'agit de l'usage d'un nom commun dont la fréquence d'emploi dans le domaine spécialisé¹³⁷ motive la création du verbe dérivé. Si le nom commun *gonio* désigne en argot technique un radiogoniomètre, dans les communications étudiées, l'usage a activé l'apparition du verbe *gonioter* comme dans l'exemple :

tu sais quand tu fais le...quand on goniote sur 125.175

qui, par métonymie, renvoie à l'action d'utiliser le radiogoniomètre. Comme le souligne clairement P. Falzon (1998 : 71) :

¹³⁴ I. Léglise (1999 : 194) relève un constat similaire dans son étude des dialogues de la Patrouille Maritime.

¹³⁵ Les langages contrôlés se caractérisent « par un lexique et une syntaxe limités, mais ils proviennent d'une « planification » linguistique dans des domaines où une communication moins équivoque ou plus concise est particulièrement importante » B. Habert *et al.* (1997 : 153).

¹³⁶ Notons cependant que l'étude de J. Mell (1992) sur la phraséologie utilisée entre les contrôleurs et les pilotes, montre que suivant la situation de travail des opérateurs (densité du trafic, stress, etc.) la phraséologie officielle est difficilement applicable, surtout dans les cas de dialogues non-routiniers nécessitant un recours « à des actes de parole, ne faisant pas l'objet de consignes ». L'auteur ajoute qu'un « nombre élevé d'énoncés (est) non-conforme à la phraséologie officielle » (Mell, 1992 : 215).

¹³⁷ Nous renvoyons à J. Boutet (2001b) pour sa contribution détaillée concernant les éventuels problèmes liés à l'usage et/ou au choix entre un vocabulaire technique et un « argot du travail » ainsi qu'à la problématique de l'« activité lexicale de renomination » (2001 : 198) imposée par la hiérarchie.

« c'est tout simplement l'idée qu'il y a toujours, dans les situations de travail, création d'un langage particulier lié à la tâche. Ce langage est complètement construit par les opérateurs, même si, au bout d'un certain temps, il devient un prérequis du travail et donc doit être appris ; mais au départ, c'est une production autonome de la part des personnes. »

Bien qu'absent dans la langue courante, l'utilisation de ce verbe n'assigne aucune incompréhension entre les interlocuteurs. Mais dans certains cas, et contrairement à l'idée soulevée par l'auteur, bon nombre d'items ne sont pas appris par les opérateurs. Intimement lié aux spécificités de chacun des deux groupes d'opérateurs, le risque provient parfois de ce que le concept n'est pas partagé et crée alors de l'ambiguïté.

Du point de vue sémantique, certaines formes servent de marqueurs linguistiques pour l'identification de l'EDT. Par exemple, le prédicat *être brouillée* manifeste dans ce contexte de communication la présence d'un dysfonctionnement en lien avec une fréquence. Par conséquent, nous identifions ce prédicat comme une marque stable et régulière qui permet par la suite d'isoler de manière systématique, et sans produire de bruit, une EDT. Si certaines formes correspondent en effet à des marques linguistiques favorisant la recherche automatique (voire semi-automatique) des dysfonctionnements, bien souvent, l'utilisation de certaines formes linguistiques comme marques pertinentes d'une EDT n'est pas stable. L'item *problème* en fournit un bon exemple. Persuadée au départ que sa présence donnerait systématiquement lieu à une EDT, l'examen du corpus montre que cet item engendre également des énoncés de rétablissement comme par exemple :

Oui alors je t'appelle parce que heu pour ta ligne là heu celle de tout à l'heure ben le problème est résolu

Parfois, le recours à une bonne connaissance du domaine est alors incontournable.

3.4 Etapes de la constitution du corpus

« Est-il besoin de dire qu'on n'entre pas dans des usines comme on s'adresse à un guichet de la SNCF, voire comme on entre dans un établissement scolaire ? ». Ce constat, cher à J. Boutet (1994 : 1 et suivantes, 2001a : 97) montre combien le choix du corpus en situation de travail (et sa constitution), au sens large, peut s'avérer problématique. Vouloir analyser des situations de travail aussi particulières et pointues que celles de la Navigation Aérienne impliquent de convaincre au préalable un ensemble de personnes sans qui l'accès aux données est impossible. Le statut confidentiel des données ne facilite pas la tâche d'enregistrement et nécessite, qui plus est, une justification exacte des finalités de l'étude envisagée. La question des corpus est donc prépondérante pour l'analyste et doit, comme le stipule J. Boutet (2001a : 99), être « acceptée » et « négociée » avec l'organisme. Ce type d'analyses conduit à donner au corpus un rôle fondamental (Condamines, 1999 : 108). Ces considérations faites, nous allons maintenant nous attacher plus précisément aux diverses étapes de la constitution du corpus. Ainsi que l'illustrent les relevés de C. Blanche-Benveniste et C. Jeanjean (1987) ou encore L. Mondada (2004 : à paraître), la constitution d'un corpus oral implique un grand nombre de choix

méthodologiques. Mis à part pour le corpus référence (qui nous a été donné intégralement retranscrit, ce qui, nous le verrons plus loin, n'est pas toujours un avantage), notre démarche méthodologique pour la constitution du corpus s'est déroulée en trois étapes complémentaires :

- a) déplacement sur site et enregistrement des données sauvegardées,
- b) transcription et codage des communications,
- c) relecture des communications par des spécialistes.

3.4.1 Enregistrement des données

Si nous disposions au départ de cette étude des données du sous-corpus référence, nous avons procédé en revanche à l'enregistrement des communications des deux autres sous-corpus, à savoir le sous-corpus évaluation-simulé et le sous-corpus évaluation-réel. Les trois étapes précédemment citées (a, b et c) concernant la constitution du corpus sont non seulement nécessaires mais également complémentaires.

Comme le remarque très justement L. Mondada (2001a : 144) :

« la démarche sur le terrain entendue ici comme le déplacement du chercheur dans les lieux sociaux où s'élaborent et sont échangées celles qui deviendront ses futures données, en vue de les recueillir et de les enregistrer, voire de les constituer comme telles [...] est fondamentale lorsqu'on a l'exigence de travailler sur des données attestées dans leur contexte social d'énonciation ».

La présence du linguiste lors de l'enregistrement des données en situation réelle de travail a ceci de particulier qu'elle permet de se rendre compte de tout un ensemble d'éléments appartenant à la situation extralinguistique. Ces éléments n'apparaissent pas dans les communications orales retranscrites mais demeurent cependant tout aussi importants pour la compréhension des données recueillies¹³⁸. Il est par exemple utile de pouvoir disposer des échanges « en aparté » entre les opérateurs lors de leurs relèves ou de leurs rencontres. Ces informations sont souvent propices pour la compréhension du dialogue enregistré mais aussi pour comprendre certains implicites liés à la relation qu'entretiennent les opérateurs. En prenant l'exemple des communications en milieu hospitalier, J. Boutet *et al.* (1995 : 28) qualifie ces informations « d'indispensable complément ». Cette situation de parole « est bien plus riche que ne le laisse entendre le terme en usage "transmission" » car, les infirmières en profitent pour faire non seulement le point sur chaque malade mais aussi pour établir ce qui reste à faire. Dans le contexte des communications chef de salle /superviseurs techniques, les paroles échangées en dehors de la communication téléphonique sont tout aussi importantes.

¹³⁸ N'ayant ni enregistré ni retranscrit les données du corpus référence, nous avons manqué, pour certaines communications, de ces éléments extralinguistiques.

3.4.1.1 Pour le sous-corpus évaluation-réel

L'enregistrement des communications en situation réelle de travail est donc une étape non seulement importante mais aussi indispensable pour le linguiste désireux de travailler sur des productions réelles de locuteurs d'un domaine. Dans notre situation, les enregistrements se sont effectués, pour les données réelles, sur les divers sites mentionnés plus haut. Contrairement au corpus référence (dont l'enregistrement a été effectué en totalité par l'analyste), nous n'avons pas pu enregistrer en temps réel l'ensemble du sous-corpus évaluation-réel¹³⁹. Sur chacun des centres de contrôle, l'ensemble des communications dont celles entre le chef de salle et le superviseur technique sont enregistrées sur des bandes audio et sont par la suite archivées¹⁴⁰. Ces dernières ont servi de support pour l'enregistrement du sous-corpus évaluation-réel. Avant l'enregistrement, une première écoute de la bande audio a été cependant nécessaire afin de sélectionner les communications pertinentes pour notre analyse. Il nous fallait sélectionner d'une part les communications entre le poste du chef de salle en salle exploitation et le poste du superviseur technique en salle technique et d'autre part celles en lien avec l'énoncé d'un dysfonctionnement technique. De cette manière et pour des raisons liées au coût des interventions sur sites, nous n'avons recueilli qu'un peu moins des deux tiers des communications du sous-corpus évaluation-réel. Le tiers restant a été fourni par des personnes travaillant dans les centres de contrôle. Ces propos nous amènent à souligner l'importance de la présence du linguiste ou du moins de l'analyste sur le terrain et ce pour au moins deux raisons :

- La première est en lien avec la nécessité de disposer du contexte extralinguistique¹⁴¹ dans lequel les communications apparaissent. A dessein d'analyser une communication de travail, il est indispensable d'avoir non seulement une bonne connaissance du milieu de travail, de maîtriser la terminologie propre au domaine (termes techniques) mais aussi de disposer de l'environnement extralinguistique dans lequel la communication a eu lieu. Sans ce contexte, l'analyse est toujours possible mais demeure plus difficile - voire risque d'aboutir à une interprétation erronée - dès lors que l'on s'attache à vouloir expliquer par exemple des problèmes d'ambiguïté (nous y reviendrons dans la partie analyse). Aussi, nous reprenons à notre compte les propos de S. Lafage (1995) cité par I. Léglise (1998) s'exprimant

¹³⁹ Cette impossibilité est essentiellement due, d'une part, au coût qu'impliquent les déplacements dans les centres et d'autre part au temps qui nous est imparti (il faut savoir que certains jours, il n'y a aucune communication entre la salle Exploitation et la salle de Maintenance dans la mesure où aucun dysfonctionnement technique ne nécessite d'être signalé).

¹⁴⁰ Sauf cas particuliers (accidents, incidents techniques majeurs...) les communications liées au contrôle, pour la Navigation Aérienne, sont conservées 31 jours (J+31=réutilisation de la bande). Pour les cas particuliers, les communications sont alors conservées à des fins d'études d'incidents, pour la formation...

¹⁴¹ Nous entendons ici par contexte, l'environnement extralinguistique c'est-à-dire l'ensemble des éléments non linguistiques (domaine concerné, facteurs sociaux, période de travail...) participant à la définition d'un énoncé. La possibilité de savoir si la communication a eu lieu à un moment où la charge de travail était importante, si l'événement apparaît pour la première fois, s'il y a eu une relève des opérateurs, etc. permet de mieux appréhender le déroulement de l'échange et les implicites contextuels. Ces critères sont autant de points nécessaires qui, par la suite, facilitent la compréhension et l'analyse de la communication.

sur le travail de terrain : « je ne crois pas que le même corpus puisse être aussi "parlant", aussi "vivant", aussi "humain" pour le linguiste qui ne l'a pas recueilli ».

- La seconde raison tient au fait que notre présence sur les lieux du travail a permis de prendre contact avec le milieu opérationnel mais également avec certaines personnes des subdivisions Etudes ou Qualité de Services. Ces dernières nous ont été indispensables, et ce tout au long de cette étude, pour arriver à comprendre certaines communications pour lesquelles le contenu sémantique restait soit ambigu, soit incompréhensible. De la même manière, notre présence au Centre d'Etude de la Navigation Aérienne a été très profitable dans la mesure où nous pouvions, tous les jours, bénéficier de l'aide et des connaissances d'experts du domaine¹⁴². Ainsi, si l'étape correspondant à l'enregistrement des données a été longue¹⁴³, elle nous a été néanmoins fort bénéfique dans l'acquisition des connaissances du domaine.

3.4.1.2 Pour le sous-corpus évaluation-simulé

A la différence des communications enregistrées en situation réelle, les trois salles d'expérimentations¹⁴⁴ étaient équipées de micros d'ambiance permettant d'enregistrer toutes les conversations qui se déroulaient dans les salles. Pour compléter ces données audio, un boîtier connecté au téléphone du chef de salle était utilisé pour enregistrer les conversations téléphoniques entre le chef de salle et les superviseurs techniques.

Afin d'observer plus en détail le comportement des opérateurs, une caméra vidéo a enregistré le poste du chef de salle et une autre la salle de supervision. Ces vidéos permettent de voir l'opérateur devant les écrans. La lecture des écrans n'est pas possible directement à partir de la vidéo. Cependant, les informations affichées sur les écrans peuvent être reconstituées à partir d'un archivage informatique.

Concernant les données audio récupérées, les différentes communications enregistrées entre le poste du chef de salle et celui de la maintenance technique ont été transcrites. Ces communications correspondent à quatre heures d'enregistrement (non-stop) pour un total de 282 communications. En ce qui concerne les données vidéo, à chacune des simulations correspondent deux cassettes de 2h30 dont une pour la salle de maintenance opérationnelle et une autre pour la salle du chef de salle. Le recours à ces bandes vidéo a été capital pour essentiellement deux raisons. La première est qu'elles permettent un retour au contexte extralinguistique en proposant, pour les communications ambiguës, de revoir ce qui s'est réellement passé (interactions entre les opérateurs, charge de travail, etc.). La seconde raison est que nous nous sommes appuyée sur ces vidéos afin de valider certains résultats

¹⁴² Cette remarque n'est pas de moindre importance puisque le CENA nous a offert l'avantage de disposer des diverses compétences des personnes expertes dans le domaine et a ainsi répondu au trois-quarts de nos requêtes. Le quart restant a été assuré par des experts exerçant en centre de contrôle.

¹⁴³ Pour les diverses raisons citées plus haut, nous n'avons pu mesurer le temps passé à l'enregistrement des données.

¹⁴⁴ Pour plus de détails concernant les expérimentations, nous renvoyons au paragraphe 2.3 précédent ainsi qu'à l'annexe IV concernant les expérimentations POMO.

présentés dans cette étude mais surtout dans des rapports complémentaires réalisés pour le CENA. Ainsi, si l'ergonomie, entre autre, pratique énormément ce genre d'enregistrement à des fins d'analyse de l'activité de travail (Plat et Rogalski, 2000), nous y avons également trouvé un grand intérêt pour notre analyse linguistique portant sur le lien existant (pour cette situation simulée) entre des données visuelles disponibles sur une IHM et certaines formes verbales énoncées. En ce sens, les enregistrements vidéo servent d'outils complémentaires à l'analyse linguistique des communications de travail.

3.4.2 Transcription des données

Une fois le matériau verbal enregistré, la seconde étape, certainement la plus coûteuse au moins en temps, concerne la transcription des données. Comme le fait très justement remarquer C. Kerbrat-Orecchioni (1999 : 52) : « si la démarche paraît simple dans son principe, elle est laborieuse et fastidieuse dans son application : il est surtout plus simple de se contenter de données artificielles et fabriquées ». Dans le même sens, B. Habert *et al.* (1997 : 13) fournissent des explications :

« les corpus d'oral transcrit sont encore rares : la transcription proprement dite, les choix qu'elle entraîne, les coûts qu'elle suppose freinent leur développement, même si celui-ci semble s'accélérer ces dernières années ».

Dans tous les cas, avant même de commencer la transcription, un choix s'impose à l'analyste. Quels critères choisir pour quelle retranscription ? En d'autres termes, la ou les finalité(s) de l'étude détermine(nt) le choix des critères de transcription des données comme elle détermine aussi les choix de méthodologie. Les trois études ci-dessous illustrent quelques-uns de ces choix.

A des fins d'analyses morphosyntaxiques de la langue parlée, le Groupe Aixois de Recherche en Syntaxe (GARS), dirigé par C. Blanche-Benveniste (1987, 1999) s'est intéressé, entre autres, à la dimension prosodique (mais également morpho-syntaxique) des productions orales. Ses analyses se basent sur des corpus de français parlé dans diverses situations d'énonciation (spontanée ou non) comme par exemple les conversations quotidiennes, les récits de vie, les prises de parole professionnelle en public (enregistrement radio et télévisé). La méthodologie appliquée repose sur un ensemble de critères prosodiques qui consiste à traduire le plus fidèlement possible les énoncés réellement produits. Les transcriptions tiennent compte par exemple du niveau orthographique (comme les apostrophes marquant la prononciation d'une syllabe (j'te dis)), la ponctuation (absente, limitant ainsi les erreurs syntaxiques¹⁴⁵). Elles rendent également visibles les

¹⁴⁵ L'absence de ponctuation pose en revanche des difficultés lors de l'étiquetage (étiqueteur morpho-syntaxique) des corpus. J. Véronis (1999 : 124) explique que dans certains cas, « l'absence de ponctuation force une décision d'étiquetage qui n'est pas la bonne ». Il donne par la suite l'exemple de la forme *pareil* dans « pendant euh là période de l'armée là pareil enfin tu travailles [...] » qui est étiqueté adjectif alors que, avec la présence de la ponctuation, il s'agit d'un emploi adverbial. Ce type d'erreurs soulève par ailleurs le problème des étiqueteurs qui sont habituellement conçus pour de l'écrit et donc prennent en compte la ponctuation.

pauses (longues ou courtes), les chevauchements, sans oublier la transcription des rires, des toux, etc. L'objectif est d'aboutir à une transcription qui minimise la pluralité des interprétations.

Dans un autre objectif, l'équipe de recherche DELIC¹⁴⁶ dirigée par J. Véronis s'intéresse également à la description des structures morphosyntaxiques et lexicales en français. Sa méthodologie repose cependant sur l'utilisation de grands corpus oraux et écrits, à l'aide d'outils informatiques appropriés (concordanciers, étiqueteurs, outil de navigation, etc.). Dans cette optique de description des structures à des fins de traitement automatique de la langue (TAL), les chercheurs de l'équipe constituent eux-mêmes leurs corpus d'étude. Les conventions de transcription adoptées pour les corpus du français parlé s'appuient sur les normes du GARS.

Enfin, dans une finalité encore différente, le projet international « Phonologie du français contemporain » (PFC), sous la direction de J. Durand, C. Lyche et B. Laks vise avant tout la phonologie (en premier lieu au niveau segmental, mais il n'est pas restrictif) et la comparaison des systèmes du français contemporain. De fait, tous les locuteurs¹⁴⁷ sont soumis au même protocole d'enquête (conversation "libre" avec des proches, conversation guidée avec un enquêteur, lecture d'un texte stylistiquement neutre, listes de mots ou de paires minimales mais contenant des faits que l'on souhaite observer).

Si les travaux de ces équipes diffèrent de la nôtre par leurs choix méthodologiques et/ou leurs objectifs (DELIC), ils mettent néanmoins en valeur la rigueur méthodologique lors de l'étape de retranscription. Ainsi que le stipule C. Blanche-Benveniste (2000), « la difficulté de la transcription prosodique a été bien souvent soulignée ». Les besoins des études précédentes ont nécessité de mettre en œuvre des critères méthodologiques pour rendre compte de la prosodie.

La finalité de notre étude est encore différente. S'agissant de la description syntaxico-sémantique de l'EDT, les conventions de transcription adoptées reposent sur une orthographe standard et sur un codage grossier qui tient compte d'une intonation « stylisée », des chevauchements, des particules énonciatives et des hésitations. Nous n'avons pas transcrit les traits prosodiques tels que le rythme et l'accentuation. Nous avons cependant tenu compte des « ratures » énonciatives comme l'illustre l'énoncé suivant :

il y a des des quelques problèmes

qui, pour certaines communications, nous donnent des indices quant à l'interprétation de l'énoncé. Nous rejoignons ainsi A.-C. Berthoud (1996 : 129) pour qui ces marques de surface telles que :

« les discontinuités, les incohérences de surface, les structures « en creux » (reformulations, reprises, pauses) qui apparaissent comme lieux d'observation privilégiés, lieux où affluent le

¹⁴⁶ DELIC = Description Linguistique Informatisée sur Corpus. Cette équipe d'Aix-en-Provence travaille en collaboration avec, entre autres, l'équipe du GARS.

¹⁴⁷ Dans ce projet, J. Durand et C. Lyche (2003 : 40) mentionnent que « le français que nous cherchons à décrire n'est pas simplement celui de la bourgeoisie parisienne mais celui de locuteurs de milieux divers et de lieux divers dans l'espace de la francophonie moderne ».

plus les mécanismes de construction du sens. [...] peuvent être l'expression d'un problème de communication en même temps que sa source, déclenchant par là une activité accrue de négociation et appelant une condensation de marques linguistiques ».

Nous restons cependant consciente que certains critères prosodiques comme l'intonation par exemple, ont un rôle prépondérant dans la détermination et la résolution d'énoncés ambigus. Nous possédons toutefois l'intégralité des communications (simulées et réelles), ce qui rend possible un éventuel retour aux enregistrements et donc ainsi à l'écoute de la prosodie.

3.4.2.1 Difficultés liées à la transcription

Les premières difficultés que nous avons rencontrées au moment de la transcription sont liées à l'oralité des données. La planification de l'oral fait apparaître de nombreuses discontinuités comme les hésitations, les faux départs, les reprises, etc., bref, tout un ensemble de mots ou d'expressions « inexistants à l'écrit, associés aux tics, hésitations et autres handicaps langagiers, ces " parasites " ont été jugés et proscrits sans appel » (Vincent, 1993 : préface). Du fait de leur présence, l'oral est alors jugé comme « chaotique et dense d'anacoluthes. C'est par rapport à la continuité supposée de l'écrit que l'on parle de discontinuité de l'oral. » (Mondada, 1995 : 322). En effet, transcrire des données orales nécessite, de la part du transcripteur, une forte capacité d'écoute et de concentration pour discerner et ensuite comprendre les phrases inachevées donc incomplètes, entrecoupées, chevauchées, etc. Le travail sur des données orales pose d'emblée deux types de difficultés que sont l'écoute et la transcription. C. Blanche-Benveniste et C. Jeanjean (1987 : 6) expliquent que :

« avec l'écoute, on rencontre tous les pièges de la perception ; écouter est une opération complexe, et toutes les observations montrent à quel point "nous écoutons mal" : nous sommes prêts à "entendre" ce que nous croyons plausible ; un transcripteur doit être averti de ces pièges ».

Pour reprendre les termes de C. Blanche-Benveniste (1989, 1996), il s'agit là des « pièges de l'intuition » qui font que le transcripteur éprouve certaines difficultés à reconstruire les énoncés qu'il entend. Dans ce même ordre d'idées, nous relevons quatre types d'erreurs liés à ces erreurs « d'intuition » ou à ce que nous appellerons les pièges de la polyphonie.

1) Un premier type d'erreurs est à mettre en relation avec la méconnaissance de la terminologie spécialisée, ce qui a comme conséquence de biaiser le choix du transcripteur. Ce dernier a alors recours à un terme de la langue générale. Les exemples suivants illustrent ces propos. La première transcription correspond à ce qui a été transcrit la première fois et la seconde correspond à la version corrigée (vérification auprès d'experts), c'est-à-dire ce qui a été réellement énoncé.

Exemple 1 :

CDT : d'accord alors /y a la zone 6, l'ILS 26/ - est de nouveau ok - ok ça marche
merci

Exemple 2 :

MO : (...) non non c'est les /radiogrammes, radionav/

Ces deux exemples montrent non seulement que dans certains cas, on peut aboutir à un contresens qui engendre par la suite des erreurs d'interprétation dans l'analyse (exemple 2), mais également que les connaissances du domaine sont prépondérantes pour l'étape de transcription des données (exemple 1).

2) Un second type d'erreurs provient du fait que suivant les transpositeurs, un énoncé peut être interprété de différentes manières. C. Blanche-Benveniste (*Ibid.*) parle dans ce cas de « multi-transcriptions » des phénomènes non-normatifs comme par exemple *elle /a acheté, achetait/ des meubles*. Nous avons été confrontée, dans la transcription, à ce type de multi-transcription de formes concurrentes comme par exemple :

Exemple 2 :

MO : si tu veux c'est une radio / qui est brouillée, qui brouillait/

Exemple 2 :

MO : le problème c'est que ils ils / l'ont plus, l'ont pris / en maintenance

Les erreurs de type multi-transcriptions sont dans notre contexte (analyse de communication de travail) très ennuyeuses et ce pour deux raisons. La première est que, comme pour l'exemple précédent, on peut aboutir à un contresens et ainsi à des erreurs d'interprétation (exemple 2). La seconde raison est que l'on aboutit à une erreur d'identification quant à l'objet dysfonctionnant (exemple 1). En effet, dans le premier cas (qui est brouillée) la fréquence correspond à l'objet dysfonctionnant alors que dans le second cas (qui brouillait), la fréquence devient l'objet qui cause les perturbations. Or, dans notre analyse des expressions d'un dysfonctionnement technique, cette distinction est prépondérante. D'autre part, ces multi-transcriptions aboutissent dans certains cas à ce que C. Blanche-Benveniste et C. Jeanjean (1986 : 143) appellent des versions grammaticalement différentes : l'une normative et l'autre non. C'est par exemple le cas du *qui* relatif dans l'énoncé :

C'est ça /qu'il, qui/ faut faire

où l'emploi du relatif est « légèrement aberrant par rapport à la grammaire » et donne une image fautive. Dans le même ordre d'idées, K. Lambrecht (1995) cité par C. Blanche-Benveniste *et al.* (1986) explique que certaines transcriptions font apparaître des omissions. Il donne l'exemple des omissions du pronom *le* dans des énoncés où « les habitudes courantes le feraient attendre » : *si on me propose* (si on me le propose).

3) Un troisième type d'erreurs est engendré par une confusion entre des sonorités proches et accentuées par la mauvaise qualité de certaines bandes sonores comme par exemple :

Communication 3

CDT : écoute, je vais lui en parler, je vais lui dire que tu as baissé le gain et qu'on – qu'on récupère tout et puis voilà hein, c'est tout.

CDT : écoute, je vais lui en parler, je vais lui dire que tu as de l'excès de gain et qu'on- qu'on récupère tout et puis voilà hein, c'est tout.

Pour ce type d'erreur, C. Blanche-Benveniste et C. Jeanjean (1987 : 95) précisent qu'il s'agit des conséquences des mauvais enregistrements qui font que l'on perd les fréquences hautes et basses, ce qui rend difficile la perception des voyelles et la perception de l'accentuation. Plusieurs écoutes sont nécessaires et parfois, c'est le co-texte qui permet de déterminer le bon terme. Dans certains cas, la réécoute des communications est également indispensable afin d'identifier correctement le locuteur¹⁴⁸.

4) Un dernier type d'erreurs dépend, selon nous, de l'influence que peuvent avoir les transcriptions précédentes. C'est tout au moins l'interprétation que nous donnons à l'exemple suivant où le premier énoncé correspond à ce qui a été transcrit à la première écoute et le second énoncé correspond à la correction :

CDS : les appareils au départ sont bien corrélés

CDS : les appareils à l'arrivée sont bien corrélés

L'interprétation d'une telle erreur est à mettre en relation avec la conversation précédente concernant un problème d'avions au départ. Le concept « départ » reste dans la mémoire du transcripateur qui continue dans l'événement suivant à le traduire. Les transcriptions ont fait état de peu d'erreurs de ce type. Certaines erreurs sont restées toutefois sans explication.

Au travers de la description de ces quatre types d'erreurs de « multi-transcriptions » nous allons dans le sens de C. Blanche-Benveniste (1996 : 19) lorsqu'elle explique que ces erreurs « jetant le doute sur notre capacité à écouter fidèlement notre propre langue parlée, sont autant d'indices des "pièges de l'intuition" ». La particularité de notre corpus, contrairement aux corpus disponibles en général et aux corpus du GARS en particulier (Blanche-Benveniste, 2000) réside dans le fait qu'il s'agit de données issues d'un domaine de travail. Il s'agit donc d'un corpus spécialisé. Le recours aux experts est alors nécessaire pour pallier, entre autres, les problèmes en lien avec le vocabulaire technique (type 1). Les autres types d'erreurs sont plus subjectifs et souvent dépendent de la cohérence globale de la communication. Pour cette raison, et afin de nous assurer la validité des données, l'intégralité du sous-corpus évaluation-réel a été vérifiée par un expert du domaine. Notre expérience de retranscription de communication de travail confirme les difficultés en lien avec les connaissances du domaine. Cette étape étant tout de même amoindrie par l'expérience acquise durant les trois années précédentes¹⁴⁹ sur le terrain et au CENA.

Cet ensemble d'erreurs de transcription est le fruit de l'oralité des données. En effet, c'est parce que l'oral fait apparaître des « accidents de performance »¹⁵⁰ qu'on y rencontre, comme le dit C. Blanche-

¹⁴⁸ Nous avons été confrontée à quelques dialogues où les différentes prises de parole ainsi que la terminologie utilisée ne nous permettaient pas d'identifier facilement l'origine du locuteur (chef de salle ou superviseur technique).

¹⁴⁹ Trois années par rapport à la période de retranscription en 2001.

¹⁵⁰ Contrairement à l'écrit où l'on peut revenir en arrière, c'est-à-dire modifier ses propos à volonté sans que cela ne se voit par la suite.

Benveniste (1989 et 1996, entre autres) « la présence de traces, dans le produit, du processus de production », sous la forme de diverses « turbulences » telles que :

« les hésitations, les inachèvements, les recherches de mots, les répétitions, autocorrections et reformulations, les empilements, c'est-à-dire la mise en syntagmes d'éléments relevant dans le système d'une relation de type paradigmaticque [...] L'oral est un produit en gestation, qui laisse en surface affleurer ses ratures, alors que l'écrit prend le temps de les gommer »¹⁵¹ (1997 : 42).

Notre approche ne tient pas compte de ces « marqueurs discursifs » pour l'analyse des EDT, bien que nous soyons intimement convaincues qu'ils jouent un rôle déterminant dans la production d'un énoncé. Nous renvoyons aux études de D. Vincent (1993) qui montre clairement que cet ensemble de mots dits parasites contribue à rendre dynamiques certains discours spontanés en accentuant la rythmique des énoncés.

Un dernier point, non moins important, concerne le choix des retranscriptions lorsque les analyses sont assistées par des outils comme des logiciels d'analyse syntaxique, de traitements statistiques, de recherches de patrons syntaxiques¹⁵², c'est-à-dire conçus habituellement pour de l'écrit (Véronis, 2000 ; Valli et Véronis, 1999). En effet, ces derniers amènent à se poser de nouvelles questions relatives à la nature orale des données (Vergely et Prévot, 2002). Les analyses et les patrons syntaxiques doivent, contrairement à l'écrit, tenir compte dans leurs traitements des « turbulences » de l'oral (Blanche-Benveniste, 1983) telles que les chevauchements, les hésitations, les auto-interruptions, les variantes régionales, etc. La question est alors de savoir quelle retranscription adopter et s'il-faut respecter scrupuleusement ce qui a été dit, ce qui éviterait de se trouver en présence de formes incorrectes ou non reconnaissables par l'outil (étiqueteur syntaxique) comme « voudr --> » dans l'énoncé :

« je voudr-- est-ce que tu peux enfin heu vérifier si les fréquences marchent toujours ? ».

Ainsi que le souligne N. Boufaden *et al.* (2002) dans leur étude d'une approche d'extraction d'information à partir de dialogue :

« la présence d'extra-grammaticalités telles que les répétitions, les reprises et omissions altère la structure grammaticale des énoncés. Ceci rend difficile l'apprentissage des patrons d'extraction laquelle est l'approche standard utilisée pour les textes écrits ».

Dans cette situation, le transcripteur a deux possibilités. La première consiste à ne pas tenir compte de la « rature » énonciative et donc de transcrire à partir de « est-ce que... ». La seconde, que nous avons adoptée lors des retranscriptions, est de retranscrire ce que le locuteur avait l'intention de dire, c'est-à-dire dans cet exemple « je voudrais (...) ». De même, faut-il tenir compte dans la transcription des diverses possibilités de production d'une même forme canonique ? Bien souvent ces outils ne reconnaissent qu'une seule forme, c'est-à-dire qu'ils ne font pas de distinction entre les différentes

¹⁵¹ Nous renvoyons également à C. Blanche-Benveniste et S. Caddéo (2000) sur la problématique des multidésignations dans le discours.

¹⁵² Notre analyse s'appuie sur des résultats fournis par le logiciel de recherche de patrons syntaxiques : Yakwa, voir §3.5 suivant.

réalisations orales d'une forme canonique. Nous avons rencontré par exemple trois façons différentes de réaliser *il y a* : /i-li-ja/, /il-ja/ et enfin la manière la plus récurrente à l'oral, /ja/. Considérant que ces trois formes sont des variantes régionales d'un même item c'est-à-dire comportant la même valeur sémantique, nous avons fait le choix de transcrire la forme entendue *il y a ou y a*. Il en est de même de certaines formes linguistiques abrégées comme *je* qui s'énonce « ch » comme par exemple dans *j'te la rends*, ou encore *il* prononcé /i/ dans *y va venir*, etc. Ou encore de certaines particules énonciatives comme *hein, heu, hum*, etc., qui dans la recherche de patrons syntaxiques peuvent générer du silence si on n'en tient pas compte dans la construction des patrons informatiques. Bien entendu, l'audition et la retranscription restent très subjectives. Nous retenons de ces quelques exemples que certaines particularités de l'oral peuvent freiner l'analyste dans la recherche automatique de structures. Là encore, le choix des critères de retranscription dépend de la finalité des études. Les choix méthodologiques (avec support d'outils d'analyse ou non, quel niveau d'analyse : sémantique, prosodique, ... ?) sont décisifs lors des étapes concernant la constitution du corpus.

En tenant compte de toutes ces difficultés, le corpus simulé a nécessité 160 heures de transcription¹⁵³. Le sous-corpus évaluation-réel correspondant aux nouvelles communications réelles a nécessité quant à lui 45 heures de transcription. Ce temps est doublé si l'on tient compte du temps passé à la vérification et la réécoute des bandes, aux corrections et à la mise en forme des fichiers pour le logiciel Yakwa. Il est donc essentiel de rappeler que l'étape de recueil de données est un travail considérable.

3.4.2.2 Critères de codage des communications

Indépendamment de son contenu, chaque communication est décrite au moyen d'un ensemble d'éléments qui informent sur son contexte extralinguistique.

Nous identifions les éléments suivants :

- Le numéro et la date permettant d'identifier chaque communication du sous-corpus.
- L'interlocuteur à l'origine de l'appel. Il s'agit uniquement dans notre corpus du chef de salle (CDS ou CDT) ou d'un superviseur technique (MO ou CDQ). Il peut arriver, pour certaines communications, que le contrôleur dialogue directement avec le superviseur. Nous avons considéré qu'il s'agissait toujours du chef de salle. Le chef de salle étant lui-même contrôleur, nous n'avons pas considéré cette limite comme très importante pour notre étude.
- L'organisme dans lequel la communication a été enregistrée. Il s'agit pour le corpus référence du CRNA Nord et du CRNA Sud-Est ; du CRNA Nord et Sud-Ouest ainsi que des

¹⁵³ Ces 160 heures de transcription comprennent la transcription totale des communications simulées, c'est-à-dire 770 communications (pour 20 heures de communication non stop) réparties de la manière suivante : 282 communications CDS/MO et 488 communications entre un « pseudo-contrôleur » et le Chef de salle (ces dernières n'apparaissent pas dans notre corpus).

centres d'approches de Toulouse-Blagnac et Paris-Orly pour le sous-corpus Evaluation et enfin du CRNA Nord Ouest pour le sous-corpus évaluation-réel.

- L'objet de l'appel, c'est-à-dire la chaîne technique concernée ou l'équipement dysfonctionnant pour les expressions du dysfonctionnement. Mais il peut également s'agir d'un retour d'information (RI), d'une demande d'information (DI) d'une demande d'un délai, d'un rétablissement. L'ensemble des communications est nécessaire, comme nous l'avons dit plus haut, à la compréhension de certains événements techniques ainsi que pour la résolution de certains phénomènes linguistiques (ambiguïté, ellipse, etc.).
- La nature de la communication selon que celle-ci est un événement singulier ou qu'elle s'inscrit dans une histoire¹⁵⁴. Ce critère nous permet de reconstituer la chaîne des communications lorsque plusieurs communications sont nécessaires à la résolution d'un problème.

A ces éléments de codage, trois autres ont été ajoutés concernant plus particulièrement le corpus simulé. Il s'agit de :

- L'heure de début des communications,
- Le mode d'initialisation de l'appel, c'est-à-dire à partir de l'outil EPO ou non (et si oui, la position de contrôle concernée par l'objet de l'appel).

Nous donnons ci-dessous un extrait du codage élaboré pour un exemple de communication réelle et un exemple de communication simulé :

Communication réelle :

18. Blagnac-20/02/01-CDQ->CDT- ILS-R2

CDT : allô

CDQ : oui tu as le le loc 15L qui est indisponible

CDT : loc 15L indisponible

CDQ : ouais donc il est HS quoi hein

(...)

La première ligne de codage fait état du numéro de la communication dans le fichier (n°18), suivie de l'identification de l'organisme (approche de Blagnac) et de la datation (20/02/01). Les données suivantes correspondent au flux de la communication (CDQ vers CDT), puis à l'objet dysfonctionnant ou à défaut à l'objet de l'appel (ILS) et enfin, au rang de la communication dans l'histoire de l'événement (R2).

Communication simulée :

8.58.58 : MO -> CDS/ EPO (pn2(o))

MO : Allô ?

¹⁵⁴ Nous appelons « histoire » l'ensemble des communications qui réfèrent à un même objet dysfonctionnant. S. Golopentja (1988 : 71) parle « d'histoire conversationnelle » pour définir l'ensemble des conversations se déroulant entre plusieurs personnes sur un même objet thématique.

CDS : Allô oui ?

MO : Oui tu dois avoir quelques problèmes d'act-auto avec Shanwick la liaison est tombée on va voir avec eux et avec France-Télécom ce qu'on peut faire

Cds : Ok ben donc act ok

(...)

Dans cet exemple, l'horodatage (8.58.58) correspond à l'heure à laquelle la communication a été initialisée. Elle est suivie de l'identification de l'appelant /appelé. La donnée suivante réfère à l'utilisation de l'écran partagé opérationnel (EPO) suivie de l'identification de la position de contrôle où a été initialisé l'appel. Dans les cas contraires, nous aurons (TID). La datation ainsi que le type de scénario joué (le 1 ou le 2) sont donnés dans l'intitulé du fichier et n'apparaissent donc pas dans la première ligne de codage.

Ce codage nous permet d'effectuer un retour rapide au corpus. Concernant les données simulées, nous avons également formalisé un fichier sous format Excel nous permettant de sélectionner les critères jugés pertinents lors de nos recherches.

3.4.2.3 Vérifications et validation des données transcrites

Une fois les communications transcrites, nous avons eu recours à des experts¹⁵⁵ afin de valider la totalité des échanges transcrits. La vérification des données retranscrites ainsi que la validation des résultats de l'étude sont des étapes non seulement nécessaires mais obligatoires dès lors que l'on travaille sur des données issues de situations réelles de travail. Nous avons également disposé de leurs connaissances et de leur expérience pour identifier mais aussi comprendre certains termes ou certains échanges, qui ne permettaient pas une transcription facile. Les énoncés des expressions du dysfonctionnement technique utilisent nécessairement tout un jargon qui réfère à des systèmes techniques de façon souvent implicite. Les ellipses ou les métonymies de certains termes contribuent à ces phénomènes d'ambiguïté. Si les connaissances du domaine sont certes utiles, elles ne suffisent pas à la compréhension de certains échanges. Il faut avoir recours aux connaissances de la langue et à son fonctionnement pour mettre au jour et expliquer des phénomènes de ce type.

3.5 Le corpus informatisé

L'exploitation du corpus informatisé concerne la seconde étape de notre méthodologie. Nous avons choisi un outil qui nous assiste dans notre analyse du corpus, et nous permette de rechercher de manière automatique les occurrences recherchées. En effet, bien que le travail de traitement manuel d'un corpus soit indispensable car il est le seul à permettre l'interprétation des données, le recours à

¹⁵⁵ Ces experts, dans leur grande majorité, sont soit d'anciens chefs de salle ou techniciens travaillant à l'heure actuelle au CENA. Nous avons également disposé d'aide, pour les approches de Toulouse-Blagnac et Paris-Orly, de personnes exerçant sur place. Nous leurs adressons au passage, encore une fois, un grand merci.

des outils comme les logiciels d'analyses syntaxiques, de traitements statistiques, de recherches de patrons syntaxiques est inévitable et ce pour au moins deux raisons. La première est qu'ils offrent un gain de temps non négligeable dans la mesure où les réponses aux requêtes sont quasiment instantanées. La seconde raison tient au fait que ces outils permettent de traiter plusieurs gros corpus en parallèle ce qui est quasiment impossible de façon manuelle.

Les résultats de l'étude sont issus, pour partie, d'un outil informatique : le logiciel Yakwa. C'est un concordancier pour corpus étiquetés¹⁵⁶ développé à l'ERSS par L. Tanguy. Cet outil nous assiste dans la recherche d'occurrences et la mise au point de patrons syntaxiques. Ainsi, à chaque requête, Yakwa affiche toutes les occurrences ainsi que les contextes d'apparition dans le corpus. L'un des avantages d'un outil comme Yakwa est qu'il permet d'utiliser dans les requêtes des caractères « jokers » laissant ainsi la possibilité d'insérer une ou plusieurs autres chaînes de caractères (comme la ponctuation, les particules énonciatives, etc.). L'intérêt de ces jokers réside dans le fait qu'il n'est pas nécessaire de préciser dans la construction du patron syntaxique, la nature des éléments qui se trouvent dans cette position. Ainsi, pour les besoins de l'étude et du fait de la nature orale de notre corpus, l'utilisation des jokers a permis de pallier le phénomène de silence¹⁵⁷. L'utilisation de Yakwa sur un corpus oral comme le nôtre nous a permis de tenir compte de quelques spécificités de l'oral (que nous avons décidé de garder au moment de la constitution du corpus et donc de retranscrire). En revanche, l'utilisation excessive de ces « méta caractères » provoque un effet de bruit, c'est-à-dire qu'ils apportent un certain nombre de réponses non pertinentes à la requête. Nous considérons cependant qu'il est préférable d'avoir du bruit et de faire ensuite des choix afin de ne négliger aucun résultat.

4 LES STRUCTURES CANONIQUES DE L'EXPRESSION DU DYSFONCTIONNEMENT TECHNIQUE : DEFINITIONS ET CARACTERISTIQUES

Notations adoptées

Un certain nombre de notations seront expliquées au fur et à mesure de l'analyse. Les principales notations sont les suivantes :

- Les crochets [...] délimitent la structure canonique générale, les parenthèses (...) marquent le caractère facultatif et non obligatoire de l'élément entre parenthèses.
- Nous identifions par un indice chiffré les syntagmes (nominaux, prépositionnels, etc.) qui dépendent d'un lien sémantique avec l'objet dysfonctionnant, ex SP1.

¹⁵⁶ Par corpus étiquetés, nous entendons un corpus préalablement étiqueté à l'aide de Cordial, un étiqueteur grammatical qui attribue à chaque item sa catégorie grammaticale, son genre, son nombre ainsi que son temps et son mode s'il s'agit d'un verbe par exemple.

¹⁵⁷ Les silences correspondent aux formes qui sont susceptibles de répondre à la requête mais qui, pour des raisons telles que la présence de particules énonciatives, de phrases inachevées, d'hésitations, n'apparaissent pas dans les réponses.

- Nous identifions par un indice lettré les syntagmes qui sont en lien avec le dysfonctionnement comme par exemple SPa pour un Syntagme Prépositionnel dont le contenu informationnel renseigne sur le dysfonctionnement (a).
- SN/SP/Sadj./SV ; signalent respectivement un syntagme : nominal/prépositionnel/adjectival/verbal.
- SX2 : correspond, par défaut, à n'importe quelle valeur (nom, adjectif, participe passé,...) dans un SN complexe de la forme N1SX2.
- Pro.pers. : renvoie à un pronom personnel sujet ou objet.
- Préposition : signifie préposition et loc prép : locution prépositionnelle.
- V-é : correspond à une forme au participe passé.
- Vf : verbe fini.
- Vcop : verbe copule.
- PR : renvoie à la proposition relative.
- P : veut dire phrase.
- NEG/REST : mis pour la négation et la restriction.
- ? : signale une phrase dont l'existence, ou la réalisation n'est pas certaine (douteuse).
- # : signale une phrase grammaticalement non pragmatique.
- * : signale une phrase agrammaticale.
- Les exemples attestés sont matérialisés en style italique.
- Les exemples forgés sont matérialisés en style normal.

4.1 Définition de l'expression du dysfonctionnement technique

L'intérêt que nous portons à l'EDT provient de la nature même du corpus d'étude. Il s'agit de communications opératives qui ont été définies dans le premier chapitre. Ces communications appartiennent au discours technique et ce essentiellement pour deux raisons. La première est qu'il s'agit d'interactions entre deux populations d'opérateurs aux formations et métiers différents : celui du chef de salle et celui des superviseurs techniques¹⁵⁸. La seconde raison découle de la précédente et réside dans la coordination entre deux points de vue différents (connaissances) sur un objet avant tout technique : un élément dysfonctionnant ou un dysfonctionnement. Dans ce contexte, le thème des communications concerne l'énonciation d'un dysfonctionnement ou d'un objet dysfonctionnant altérant l'exploitation du contrôle aérien. Nous définissons l'*Expression du Dysfonctionnement Technique* comme correspondant à un énoncé qui signale dans une communication d'une part de l'objet qui est en panne ou du dysfonctionnement (effet) et d'autre part de la nature du dysfonctionnement. Dans l'énoncé :

¹⁵⁸ Pour plus de détails concernant ces deux populations d'opérateurs, nous renvoyons le lecteur au chapitre II-2.1 ou encore aux annexes I et II.

Oui heu bonjour j'ai mon clavier heu STPV là en salle IFR position assistant heu A ouest qui est bloqué

l'élément dysfonctionnant est *le clavier STPV en salle IFR* et la nature du dysfonctionnement est *d'être bloqué*. Les éléments dysfonctionnants appartiennent à la classe des objets techniques servant pour le service du contrôle aérien et pouvant être à la source de dysfonctionnement. Il peut s'agir aussi bien d'une chaîne technique (l'identification de l'objet dysfonctionnant est alors générique, c'est-à-dire hyperonymique (ex : chaîne radar)) que d'un élément constitutif (méronyme) de cette chaîne technique.

Le dysfonctionnement est, au même titre que l'objet dysfonctionnant, à la source de l'objet de l'appel. Un dysfonctionnement correspond à l'effet d'une panne d'un objet technique. Dans l'exemple :

Le dédoublement d'étiquette est toujours là entre Saint Tropez et Nice

le dysfonctionnement est le *dédoublement d'étiquette*. Il correspond au résultat d'une panne et plus précisément ici d'un mauvais fonctionnement d'une des parties techniques de la chaîne radar.

Enfin, la nature du dysfonctionnement est quant à elle exprimée par le syntagme prédicatif dont la fonction est de prédiquer le symptôme (nature du dysfonctionnement) du référent SN antécédent renvoyant à l'objet dysfonctionnant ou au dysfonctionnement. Elle correspond respectivement aux prédicats *être bloquée* et *être toujours là* dans les énoncés mentionnés ci-dessus. Nous verrons que cette fonction n'est pas toujours aussi clairement identifiée et dans certains énoncés, elle peut être absente.

Le rôle de l'EDT est de prédiquer les symptômes du mauvais fonctionnement d'un outil technique (objet dysfonctionnant) ou encore d'énoncer les effets d'une panne d'un élément technique (dysfonctionnement). A ce stade de notre définition, deux éléments apparaissent comme caractéristiques dans une EDT : l'objet dysfonctionnant ou le dysfonctionnement ET la nature du dysfonctionnement (symptôme).

Un dernier critère entre en compte dans la détermination de l'EDT. Il s'agit de la localisation géographique de l'élément dysfonctionnant *i.e.* de l'objet d'appel. La multiplicité des équipements techniques nécessite en effet que soit précisée la localisation des objets dysfonctionnants et des dysfonctionnements comme le montrent les deux exemples précédents avec le complément locatif : *en salle IFR position assistant heu A ouest/entre Saint Tropez et Nice*. Bien que facultatif, ce constituant reste nécessaire pour une interprétation rapide de l'EDT.

Les exemples précédents correspondent aux structures les plus simples et les plus complètes où sont en présence un argument désignant un élément dysfonctionnant/dysfonctionnement, un prédicat marquant la nature de ce dysfonctionnement et un argument locatif. Nous verrons au cours de l'analyse qu'il n'en est pas toujours ainsi. L'absence d'un de ces trois constituants rend l'identification et l'interprétation de l'EDT plus difficile. Au niveau pragmatique, cette absence implique également des problèmes d'interprétation pour les opérateurs du dialogue. Certains énoncés sont beaucoup plus

complexes et donc plus difficiles à identifier. L'EDT ainsi définie, nous pouvons désormais décrire les trois types de structures que nous avons élaborées pour le sous-corpus référence.

4.2 Les trois structures canoniques de l'EDT

Les structures assertives, présentatives et détachées sont les trois structures canoniques qui réalisent une EDT. Nous les définissons ci-dessous.

4.2.1 Les structures assertives

Nous désignons sous le terme de structures assertives l'ensemble des EDT qui se présentent sous la forme [*Sujet_Prédicat*]. La particularité de cette forme réside dans le fait qu'elle place l'expression de l'objet dysfonctionnant ou le dysfonctionnement en position sujet et la nature du dysfonctionnement en position prédicative. Comme le précise K. Lambrecht (1986), cette structure permet de poser un référent (SN) en tant que *topic* pour la suite du discours. Selon l'auteur (1994), l'assertion correspond à un énoncé qui combine deux ensembles de propositions. Le focus¹⁵⁹ correspond à la partie de l'énoncé où la présupposition et l'assertion diffèrent l'une de l'autre. Autrement dit, dans les énoncés de la forme [*SN SV*], l'entité SN à propos de laquelle on affirme quelque chose est érigée en topique c'est-à-dire est connue des interlocuteurs. Au niveau informationnel, c'est la partie rhématique qui est prépondérante pour l'interlocuteur puisque le thème est connu. Ainsi définies, ces structures correspondent à des énoncés catégoriques de type topique-commentaire, c'est-à-dire qu'un ou plusieurs constituant(s) de l'énoncé a/ont le statut de topique. Le reste de la phrase fournit un commentaire ou des informations pertinentes sur ce topique. En d'autres termes, le reste de la phrase prédique quelque chose sur le topique de l'énoncé.

Deux exemples de structure assertive sont :

- (1) *la fréquence 118.85 est brouillée par une fréquence heu anglaise*
- (2) *l'act-auto Paris-Madrid foire*

Dans ces exemples, nous identifions *la fréquence 118.85* et *l'act-auto Paris-Madrid* comme correspondant aux objets dysfonctionnants faisant l'objet de la discussion entre les opérateurs. La nature du dysfonctionnement est exprimée respectivement par les prédicats *être brouillée* et *foirer*. Nous verrons plus en détails dans le chapitre III partie 2 les diverses réalisations que permet cette structure ainsi que le rôle sémantique particulier que celle-ci entretient au sein des EDT

¹⁵⁹ Dans la lignée de K. Lambrecht (1994), nous entendons la notion de focus et plus précisément le focus d'un énoncé comme la partie de la phrase qui n'est pas présupposée au moment de l'énonciation. C'est cet élément non prédictible de l'énoncé qui apporte une valeur informative. Par opposition, le topique (qui implique une relation d'*Aboutness* chez Lambrecht) correspond à l'information connue des interlocuteurs. L'information verbalisée a déjà été introduite dans le discours antérieur. Elle peut à ce titre et dans certains cas, être considérée comme le sujet de la conversation. Cependant, si K. Lambrecht (1994) souligne qu'il existe une corrélation très forte entre le statut de topique et la fonction de sujet (le sujet est considéré comme topique non marqué), l'auteur montre également que cette corrélation n'est pas automatique. Le sujet peut également se situer en position de focus (Le directeur est Pierre Martin) et d'autres fonctions grammaticales peuvent servir de topique d'énoncé.

4.2.2 Les structures présentatives

Nous désignons sous le terme de structures présentatives les EDT construites selon l'ordre canonique [V X (PR), (SP), (Ø)] où V correspond à un marqueur d'existence¹⁶⁰ du type *il y a, j'ai, on a, c'est*, etc., X désigne un syntagme nominal (SN) ou un pronom personnel post-verbal¹⁶¹ (dénnotant l'entité introduite dans le discours) suivi soit d'une proposition relative (PR), soit d'un syntagme prépositionnel (SP), soit enfin d'une absence de réalisation (Ø). Une première déclinaison de cette structure canonique est la suivante *marqueur existentiel + SN + relative* qu'illustrent les exemples 3 et 4 :

(3) *il y a la PO9 du de du départ qui marche plus*

(4) *oui j'ai l'anti-recouvrement sur le radar organique de la position UP qui ne fonctionne pas*

Une autre réalisation se présente sous la forme [V X (SP)] *marqueur existentiel + SN + (SP)* comme dans les exemples suivants :

(5) *il y a un effet de résonance sur toutes les fréquences*

(6) *[le secteur UZ me signale qu'apparemment]¹⁶² y a des problèmes de portée*

Dans ces structures, nous verrons que la place qu'occupent dans l'énoncé l'objet dysfonctionnant et le dysfonctionnement varie en fonction de la forme canonique. Elle dépend également de la saillance que le locuteur veut donner à l'information majeure, à savoir soit le dysfonctionnement soit l'objet dysfonctionnant. Mais elle dépend aussi de l'information dont dispose le locuteur dans l'identification de la panne. Nous verrons qu'il n'est pas toujours évident pour les opérateurs de savoir et donc d'exprimer la nature de la panne.

Ces structures sont de loin les plus fréquentes de notre corpus. Cette remarque va dans le sens des propos de K. Lambrecht (1986) qui mentionne à juste titre que les constructions présentatives correspondent à l'ordre fondamental du français parlé. Elles permettent de présenter une entité nouvelle¹⁶³ qui deviendra par la suite (au moment de la relative par exemple) le topique du discours :

« the point of using this construction is to call the attention of an addressee to the hitherto unnoticed presence of some person or thing in the speech setting. This construction is called "presentational" because its communicative function is not to predicate a property of a given entity but to introduce a new entity into a discourse ».

¹⁶⁰ Ces marqueurs d'existences ont pour fonction, comme le précise A.-C. Berthoud (1996 : 65 et 70), d'installer ou de rapporter une ou plusieurs entités (ou événements) dans le discours.

¹⁶¹ Bien que seulement ces deux catégories grammaticales soient représentées dans ce corpus d'étude, K. Lambrecht (2002 : 178) précise que cette entité peut également apparaître « as a postverbal quantifier, or it may be omitted in which case partitive must appear in preverbal position ».

¹⁶² L'énoncé entre crochets correspond ici à un énoncé qui permet d'introduire l'objet de l'appel c'est-à-dire dans notre cas, l'expression du dysfonctionnement technique. Il ne fait donc pas partie de la forme canonique mais est parfois nécessaire pour la compréhension de la suite de l'énoncé.

¹⁶³ Notons que dans l'énoncé 3 par exemple, l'entité est nouvelle dans le discours mais correspond à une entité appartenant au savoir partagé. La distinction est prépondérante.

Pour reprendre les propos de A.-C. Berthoud (1996 : 69), cette structure permet de faire surgir une entité (SN) pour en dire quelque chose (relative) par la suite. En d'autres termes, les présentatives permettent la présentation d'un élément particulier en donnant de l'importance à une information sémantique. L. Danon-Boileau, A. Meunier et M.-A. Morel (Morel *et al*, 1992 : 33) vont également dans ce sens et s'entendent pour interpréter :

« les constructions à présentatif existentiel comportant une relative (...) et les pseudo-clivées (...) comme des constructions permettant d'introduire avant le rhème un segment qui opère un cadrage pour l'énoncé rhématique qui le suit ».

Nous verrons que les EDT présentatives permettent aux opérateurs d'introduire l'objet dysfonctionnant ou le dysfonctionnement comme élément saillant et de le rendre valide pour la prédication qui suit. Nous montrerons également que cette structure permet, selon K. Lambrecht (1988), (cité dans Berthoud, 1996 : 70) « d'introduire non plus un référent en tant que tel mais l'introduit en tant que partie d'une information inattendue ou surprenante ». En ce sens, les EDT présentatives correspondent bien à des énoncés thétiques¹⁶⁴ où toute l'information est perçue comme nouvelle et prépondérante pour l'interlocuteur.

4.2.3 Les structures détachées

Les structures détachées qui nous intéressent ici se présentent sous la forme [(SP/SN)+ *Phrase*]. Nombreux sont les auteurs qui s'intéressent à ce type d'expressions (Charolles, Combettes, Cadiot et Fradin, Lambrecht, Péry-Woodley, pour ne citer que ces auteurs) sans pour autant s'entendre d'un point de vue terminologique. Les différents niveaux d'analyses (phrase ou texte) et les diverses approches adoptées (syntaxique, sémantique, pragmatique) concourent à fournir de nombreuses définitions. Par exemple, lorsque K. Lambrecht (2001 : 1058) parle de « *unlinked-TOP construction* » c'est-à-dire un « *topique non lié* », B. Fradin (1990) parle quant à lui de « *constructions détachées sans rappel* ». De même, dans la continuité des travaux fondateurs de M. Charolles, M.-P. Péry-Woodley (2000 : 60) reprend le terme d'« *Introduceurs d'univers de Discours* » et plus particulièrement des « *expressions introductrices de cadres* » pour référer, dans son étude, aux syntagmes détachés périphériques en tête de phrase. C'est également à ces derniers que nous nous intéressons : au détachement à gauche. Ils sont particuliers car ils ne correspondent qu'à une partie seulement de l'EDT qui se réalise sous la forme d'un syntagme prépositionnel ou d'un syntagme nominal. Ces derniers sont détachés du reste de la phrase qui correspond à une structure assertive ou à une structure présentative comme définie ci-dessus. De manière plus précise, nous regroupons sous le terme de structures détachées les syntagmes qui sont soit topicalisés (ex.7 suivant) soit disloqués à gauche (ex.8

¹⁶⁴ Nous reviendrons plus en détails dans l'analyse sur la notion d'énoncés « thétiques ». Nous proposons cependant la définition de F. Cornish (à paraître) à laquelle nous adhérons : « a *thetic utterance* is the use of a clause which presupposes no particular prior context, and in which no constituent is singled out for special treatment in pragmatic terms – the entire clause being in focus ».

suivant)¹⁶⁵. Ainsi, contrairement à la plupart des études qui s'intéressent à un type de construction en particulier, notre intérêt porte aussi bien sur les expressions détachées qui font l'objet d'une reprise anaphorique (disloquée) dans la prédication subséquente, que sur celles ne faisant pas l'objet d'une reprise dans la proposition (topicalisée). Notre approche des constructions détachées se situe volontairement à un niveau plus général que celles des auteurs cités ci-dessus. Pour ne présenter qu'un exemple, notre étude ne porte pas, contrairement à P. Cadiot et B. Fradin (1990 : 208), sur la nature de l'élément de reprise (*i.e.* clitique, forme pleine, etc.), mais uniquement sur le fait qu'il y ait reprise ou non anaphorique du SN en position détachée. La présence de cette reprise (ou non reprise) recouvre une fonction bien spécifique et joue un rôle au niveau pragmatique et cognitif.

Nous illustrons ces deux cas par les exemples suivants où le syntagme détaché est souligné :

(7) sur la position PS2 on a un problème de boule roulante sur la position radar

(8) la radio₁ ouais elle₁ a un problème la radio là

L'analyse du corpus montrera que dans le premier cas (ex.7), le syntagme prépositionnel a comme fonction de poser le cadre de ce dont on va parler dans la suite de la phrase au travers de la structure assertive ou présentative. Notre approche s'insère dans ce cas dans la lignée des travaux de M. Charolles ou de M.-P. Péry-Woodley sur le rôle des *introduceurs de cadres*. Dans le second cas, le syntagme détaché à gauche (ex.8), aura pour fonction de donner au SN la valeur de thème (topique dans la terminologie de K. Lambrecht (2001) (élément saillant) puisqu'il est repris de manière anaphorique (pronom) dans la suite de l'énoncé¹⁶⁶. L'explication du symptôme, c'est-à-dire la nature du dysfonctionnement, apparaît dans la suite de l'énoncé au travers d'une structure présentative ou assertive. Nous verrons que dans certains cas, le syntagme détaché fournit une fonction sémantique particulière propre au contexte communicationnel du corpus (dans le cas d'un suivi de problème).

Les constructions détachées sont généralement introduites par des marqueurs spécialisés (Berthoud, 1996 :89) du type *à propos de, au sujet de, concernant, pour, sur*, etc. qui ont « pour fonction spécifique d'introduire, à l'instar des déictiques, un élément accessible dans l'espace discursif, c'est-à-dire un topic disponible pour une prédication ». Contrairement à K. Lambrecht (1986), des auteurs comme P. Cadiot (1988 : 10) ou encore C. Muller (1999 : 189) considèrent les structures détachées comme les plus courantes surtout à l'oral. Nos résultats penchent dans le sens de K. Lambrecht. En somme, la fonction assignée à ces constructions est (Cadiot, 1988 : 16) « d'effectuer la mise en discours des jugements catégoriques effectués dans les prédications principales ». Dans le même ordre d'idée, nous insisterons sur le rôle cognitif joué par ces constructions détachées en fournissant un

¹⁶⁵ Notre intérêt portant sur le lien entre les structures syntaxiques et les structures informationnelles dans l'EDT, nous parlerons très peu des expressions détachées à droite dans la mesure où, comme nous le verrons, elles apparaissent dans la continuité logique et linéaire de l'énoncé, soit « signale[nt] la continuation d'une relation déjà établie » (Péry-Woodley, 2000 : 64) et ne recouvrent donc pas ou à moindre échelle dans ce corpus d'étude, contrairement aux détachées à gauche, un rôle pragmatique particulier. Nous reviendrons plus longuement sur ce point théorique au chapitre III §4.

¹⁶⁶ Nous matérialisons la reprise anaphorique *i.e.* le pronom de rappel en position de sujet syntaxique par l'indice chiffré « 1 ».

cadre discursif à l'énoncé qui suit ou en favorisant un maintien thématique. Dans les deux cas, elles permettent aux opérateurs du dialogue de connaître immédiatement l'objet de l'appel.

4.3 Spécificités et fonctionnement général d'une EDT

Nous décrivons dans cette dernière partie les traits de fonctionnement linguistiques généraux des EDT dans le sous-corpus référence qui, nous le rappelons, sert de base dans notre analyse. Certaines notions ou phénomènes syntaxiques et lexico-sémantiques tels que :

- la définition des prédicats du dysfonctionnement,
- le temps des verbes,
- la hiérarchie des SP,
- la mise en place de la notion de saillance,
- la référence de *ça* et *c'* dans les EDT étudiées.

vont être examinés et décrits afin de nous centrer plus particulièrement dans le chapitre suivant sur ce qui fait la spécificité de chacune des trois structures canoniques. Nous commençons par la définition des verbes et des prédicats de dysfonctionnement.

4.3.1 Les verbes et prédicats de dysfonctionnement

P. Le Goffic (1993 : 180) écrit que « le verbe se caractérise, dans le lexique de la langue, par son entourage lexico-syntaxique et par son sens, celui-ci étant susceptible de varier selon l'environnement »¹⁶⁷. Le verbe doit souvent être appréhendé dans son contexte proche (droit et gauche). Mais si cette condition est nécessaire, elle n'est pas suffisante. La situation dans laquelle l'énoncé est proféré est tout aussi importante voire déterminante et les travaux de M. Bakhtine sont certainement les premiers à avoir habilité cette perception : tout énoncé s'interprète et recouvre un sens précis en fonction d'une situation définie. Comme le stipule les auteurs (1930 : 304) c'est :

« la différence des situations qui détermine la différence des sens d'une seule et même expression verbale ».

Dans la situation du contrôle aérien, nous allons voir que certains termes ont une signification propre. De même, en fonction des EDT, ce n'est pas le verbe seul mais l'entourage de ce dernier qui porte la valeur sémantique du dysfonctionnement, on parlera alors de prédicat. Cependant, pour certains cas, il semble que les verbes et/ou les prédicats ne dénotent le dysfonctionnement que dans ce corpus d'étude et qu'en partant de l'idée de ce à quoi correspond *a priori* une EDT. C'est l'ensemble de ces points que nous développons dans ce paragraphe.

Dans un premier temps, nous dirons que le constituant verbal est certainement le constituant le plus important dans la mesure où il est souvent le seul à permettre de distinguer l'EDT d'autres types

¹⁶⁷ Ces propos de l'auteur nous semblent justifier le choix du titre de ce paragraphe.

d'énoncés comme ceux annonçant par exemple le rétablissement d'une situation, les énoncés de demandes d'informations supplémentaires¹⁶⁸, etc. Pour ne citer qu'un exemple, nous prendrons le cas du prédicat *être en panne* qui permet d'identifier l'énoncé suivant :

(9) *Montpellier est en panne*

comme correspondant à une EDT. En revanche, le verbe *marcher* dans l'énoncé :

(10) *Oui salut je t'appelle pour te dire que ta position là elle marche hein maintenant*

n'est pas identifié comme un verbe de dysfonctionnement mais est associé à la catégorie des verbes concernant le rétablissement d'une situation normale. De ces deux exemples, nous admettons que dans ce corpus et pour ce domaine d'activité certains verbes et prédicats sont par excellence des verbes à valeur intrinsèque de dysfonctionnement. D'autres, au contraire, exigent la présence de marqueurs linguistiques tels que certains adverbes, certaines marques de la négation, pour exprimer le dysfonctionnement. D'autres enfin, nécessitent une bonne connaissance du corpus et/ou le recours aux experts du domaine pour identifier le sens de dysfonctionnement.

Partant de ce constat, la taxinomie adoptée repose sur la distinction de trois types de prédicats que nous regroupons dans une classe sémantique appelée : verbes et prédicats de dysfonctionnement. Cette classe sémantique se divise en deux catégories distinctes :

- la première exprimant de manière intrinsèque le dysfonctionnement,
- la seconde n'exprimant pas de manière intrinsèque le dysfonctionnement (cette catégorie regroupe les prédicats nécessitant, pour renvoyer au dysfonctionnement, la présence de marqueurs linguistiques ou bien une bonne connaissance du domaine).

Nous reprenons ci-dessous chacune d'entre elles de manière assez succincte. La description des EDT dans l'analyse qui suit s'attardera en revanche sur les spécificités sémantiques de ces prédicats pour chacune des constructions.

4.3.1.1 Les prédicats exprimant intrinsèquement le dysfonctionnement

Cette catégorie se divise elle-même en deux groupes :

a) Les premiers dénotent sémantiquement le dysfonctionnement. Il s'agit de prédicats comme *avoir un problème* ; *être brouillée* ; *être hachée* ; *être cassé/HS* ; etc. qui se présentent sous la forme [*être* +SP] comme par exemple *être en panne* ou encore [*être*+V-é+SP] qu'illustre le prédicat *être tombé en panne*. S'ajoutent à *être*, des tournures plus modalisées comme [*avoir l'air*+V-é] et son équivalent sémantique [*sembler*+V-é] qui donnent une description du symptôme plus subjective que les autres formes prédictives : la prédication est d'un point de vue sémantique moins précise.

Nous verrons au cours de l'analyse que si le prédicat [*être en panne*] compte parmi les prédicats les plus représentatifs du corpus d'étude, et caractérise aussi bien les entités dysfonctionnantes des

¹⁶⁸ Pour plus de détails concernant les divers types d'énoncés qui structurent les communications entre le chef de salle et le superviseur, nous renvoyons au chapitre II.§2.2.

constructions assertives que celles des présentatives, le prédicat [*avoir un problème*] est tout aussi récurrent mais privilégié exclusivement dans les tournures présentatives. Au niveau sémantique, il apparaît comme le prédicat canonique par excellence de l'EDT. Cette explication vient de leur nature définitoire large (arrêt de fonctionnement) qui s'apparie à n'importe quels types d'objets dysfonctionnants.

Une contrainte aspectuelle s'impose cependant pour le prédicat [*être en panne*]. Quel que soit le type de structure, l'objet dysfonctionnant doit représenter une entité technique concrète. Pour citer un exemple, ce prédicat peut apparaître avec quasiment tous les référents des entités SN-dysfonctionnantes, mise à part l'entité SN *fréquence* dont la nature abstraite fait que nous ne relevons aucune attestation¹⁶⁹. Cette contrainte aspectuelle (entité concrète vs abstraite) explique de la même façon que les SN représentant un dysfonctionnement (renvoyant donc à une notion abstraite) ne puissent pas co-occurrencer avec ce prédicat. Le dysfonctionnement correspondant à l'effet (résultat) d'une panne d'un système technique, il renvoie de fait à une notion abstraite. L'exemple forgé suivant atteste de cette inacceptabilité sémantique et pragmatique :

- ?# C'est le dédoublement d'étiquette qui est en panne

S'apparentent à cette catégorie exprimant intrinsèquement le dysfonctionnement, des verbes et prédicats comme *merder* ; *foirer* ; *être emmerdant* ; *en avoir plein la gueule*, etc. Ces derniers sont caractéristiques d'une part de la nature orale des énoncés du corpus et d'autre part, du fait qu'il s'agisse d'une situation de production en temps réel liée au contexte d'urgence de certains événements techniques. Les prédicats *être en rideau* ou encore *être imbuvable* dénotent bien la notion de dysfonctionnement et sont, au même titre que *merder* par exemple, caractéristiques de l'usage oral des données.

b) Le second groupe de verbes et prédicats appartenant à cette catégorie n'expriment le dysfonctionnement qu'en présence d'un élément du cotexte immédiat qui peut correspondre à un indice de restriction et/ou de négation (antonymie). Sans cette marque de négation, le prédicat fournit la valeur sémantique opposée, à savoir celle d'une situation normale. Des verbes comme *marcher*, *repartir*, *fonctionner* ne prennent la signification de dysfonctionnement qu'en présence de la négation ou de la restriction comme dans l'exemple¹⁷⁰ :

(11) *on a que les 50 les 100 les 150*

Au vu des exemples cités, nous pouvons dire que cette première catégorie regroupe des prédicats qui restent identifiables de manière intuitive. Rappelons toutefois que cette valeur intrinsèque du dysfonctionnement s'avère être pertinente dans le domaine étudié *i.e.* celui de la Navigation Aérienne. Dans le domaine de la gastronomie par exemple, le participe passé (à valeur d'adjectif) « brouillée » dans *j'aime pas les œufs brouillés* ne recouvre pas le sens de dysfonctionnement. Cette première

¹⁶⁹ L'item *fréquence* apparaît préférentiellement avec le prédicat *être HS*.

¹⁷⁰ Dans cet énoncé, l'emploi de la restriction sous-entend la situation nominale qui présente plusieurs marqueurs et signale par conséquent qu'il en manque.

catégorie a l'avantage de permettre à l'analyste la recherche automatique de ce type de verbes et ainsi l'identification des EDT correspondantes.

4.3.1.2 Les prédicats n'exprimant pas intrinsèquement le dysfonctionnement

La seconde catégorie rassemble des verbes et des prédicats qui n'expriment pas intrinsèquement l'idée de dysfonctionnement. Les compétences de locuteur ne suffisent pas pour les repérer. Prenons un exemple :

(12) *y a un avion qui reçoit une bande FM*

La valeur sémantique du verbe *recevoir* ne permet pas naturellement de le catégoriser comme un verbe appartenant à la première catégorie, c'est-à-dire, comme exprimant un dysfonctionnement. C'est plus spécifiquement dans la situation d'énonciation qu'il faut chercher les raisons qui motivent l'interprétation de cet énoncé comme correspondant à une EDT. Dans ce contexte de communications et pour ce domaine d'activité, un avion ne doit pas recevoir « une bande FM ». Aussi, ce n'est pas le verbe lui-même qui dénote l'idée de non fonctionnement ou l'idée de gêne, mais son environnement cotextuel *i.e.* le prédicat entier « recevoir une bande FM » corrélé au contexte d'énonciation, à savoir la navigation aérienne. Cet énoncé met en avant le fait que la typologie des verbes de dysfonctionnement doit également tenir compte du contexte extralinguistique, c'est-à-dire du domaine spécialisé en question. Dans le même ordre d'idée, le prédicat *avoir de la tonalité* s'interprète, dans ce corpus d'étude et pour la chaîne radio, comme un signe de dysfonctionnement c'est-à-dire comme un bruit qui vient parasiter une fréquence. Notons que hors contexte de communications spécialisées, ce même prédicat énoncé par une personne lambda signifierait au contraire que le téléphone marche.

Seul le recours au contexte (et donc de manière extrinsèque) permet de « prêter » à ces prédicats la valeur de dysfonctionnement. S'ajoutent à cette catégorie certains verbes aspectuels comme *recommencer* ou *continuer* qui recouvrent en usage et dans ce corpus la valeur de dysfonctionnement. Nous remarquons que l'emploi de ces verbes s'accompagne bien souvent d'adverbes de temps comme *toujours* ou *encore*. Ces adverbes participent pleinement à la définition du dysfonctionnement en renforçant l'idée de permanence de la situation anormale. L'identification de verbes ou prédicats de ce type nécessite *a fortiori* non seulement un recours à un travail sur corpus - qui fournit des exemples réels que notre compétence seule n'aurait pas permise - mais aussi à un travail de repérage manuel permettant d'identifier le lexique plus spécialisé en lien avec les connaissances du domaine. Car dans le langage courant, ces prédicats s'utilisent avec une signification différente comme pour le cas de *tomber* dans :

Elle (l'imprimante) vient de tomber

Dans ce contexte de communication, le verbe *tomber* comporte¹⁷¹ trois valeurs sémantiques bien particulières à ce domaine d'activité. La première, correspondant à l'ellipse du SP *en panne*, renvoie au fait qu'un équipement ou une fonction est effectivement en panne mais l'origine du dysfonctionnement est toujours inconnue pour le locuteur. La seconde valeur est relative à l'utilisation de ce verbe qui est toujours associé à une information visuelle sur la supervision. Ce constat sous-entend un locuteur unique à savoir le superviseur technique. La troisième valeur sémantique implique enfin une contrainte temporelle forte à savoir que la venue de ladite panne doit appartenir à un passé proche. Le locuteur n'énoncera par exemple jamais :

- * Elle est tombée hier matin

ou alors cela implique que l'origine soit toujours inconnue pour le locuteur. Enfin, parce que tout simplement ils n'existent pas dans le langage courant, certains prédicats comme par exemple *être garblés* nécessitent des connaissances spécifiques du domaine pour être identifiés. Nous voyons clairement que le prédicat joue un rôle prépondérant dans l'identification de l'EDT. La fonction du verbe ou du prédicat dans l'EDT est de donner la nature du dysfonctionnement technique. Nous verrons dans le chapitre suivant quelles sont plus particulièrement les formes syntaxiques sous lesquelles apparaît la nature du dysfonctionnement en fonction des structures canoniques de l'EDT.

Plus largement, nous retenons que :

- plusieurs types de verbes et de prédicats servent à exprimer la nature du dysfonctionnement. Aux prédicats exprimant intrinsèquement le dysfonctionnement s'ajoutent ceux qui fournissent cette notion à l'aide de marques linguistiques telles que la négation, la restriction ou certains adverbes. D'autres enfin ne prennent la valeur sémantique du dysfonctionnement qu'en usage c'est-à-dire en tenant compte du contexte d'énonciation. L'origine de cette diversité provient également du fait qu'il s'agit d'une situation de dialogue ;
- les compétences de la langue ne suffisent pas pour repérer et identifier les verbes et prédicats du dysfonctionnement. Le recours au corpus (exemples attestés) d'une part et le travail manuel d'autre part sont alors indispensables pour la mise au jour des verbes et des prédicats exprimant le dysfonctionnement. Les connaissances du domaine se surajoutent au travail sur corpus.

4.3.2 Le temps des verbes dans les EDT

Quel que soit le type de constructions syntaxiques, le temps utilisé pour la verbalisation d'un dysfonctionnement technique est exclusivement le présent. I. Léglise (2002¹⁷²) fournit à la suite de son étude des dialogues de la Patrouille Maritime, une explication quant à cette contrainte temporelle.

¹⁷¹ Précisons qu'il s'agit du verbe *tomber* dans son usage « seul » c'est-à-dire sans SP ou autres syntagmes qui suivent.

¹⁷² Communication (septembre 2002) : « Quelques caractéristiques d'échanges militaires : les dialogues de la patrouille maritime, entre langage opératif et oral ordinaire ».

D'après l'auteur, une des caractéristiques de ces communications est « l'emploi d'un paradigme temporel réduit et l'omniprésence du présent [...] [comme] caractéristique de tout discours en situation ». Le temps présent est ici à corréluer avec la situation extralinguistique. En effet, les locuteurs énoncent en temps réel le dysfonctionnement auquel ils ont affaire : le présent représente l'action actuelle au moment de l'énonciation, il est un indice constitutif de ces EDT¹⁷³. Nous dirons avec G. Kleiber (1988 : 98), qu'il permet de « présenter l'événement à l'aspect imperfectif, c'est-à-dire comme en train de se dérouler ». Les temps du passé sont en revanche réservés pour partie aux expressions du retour d'information et s'appliquent à des énoncés non traités¹⁷⁴ comme l'exemple suivant :

(13) *Oui je t'appelle parce que y avait un problème avec Dijon hein mais c'est rétabli là*

L'emploi exclusif du présent s'applique parfaitement aux constructions assertives. L'examen des constructions présentatives révèle néanmoins quelques relatives prédicatives au passé composé dont on peut souligner son sens résultatif. Les énoncés ci-dessous en sont des exemples :

(14) *Y a l'image qui a disparu*

(15) *On a la touche U qui est coincée*

Dans ces cas, N. Furukawa (2000 : 105) parle d'une « contrainte de simultanéité temporelle » entre le prédicat de la principale et le prédicat de la relative comme peut le montrer l'inacceptabilité de l'exemple suivant :

(16) **Il y a l'imprimante de l'UK qui va être en panne*

En somme, cette contrainte temporelle trouve son explication dans le contexte d'énonciation où sont produits les dialogues. Les locuteurs ont recours au temps présent ou au passé composé pour verbaliser en *temps réel* le problème technique qui vient de surgir.

4.3.3 Cas atypique ?

Le travail sur corpus a ceci d'intéressant qu'il permet de mettre au jour des variantes inattendues. L'énoncé suivant en est une illustration :

(17) *Il y a heu comme un tic tic qui gêne*

Nous avons vu au paragraphe 4.2.2 que la forme syntaxique de l'entité post-verbale pouvait être un SN ou un pronom personnel. Or l'énoncé précédent ne répond pas à cette description. Toute la réflexion repose alors sur le statut syntaxique de *comme un tic tic*. Nous proposons de considérer ce syntagme comme un syntagme nominal que l'on peut paraphraser par « une sorte de tic tic ». Dans cette

¹⁷³ Et tout au moins pour ce sous-corpus référence puisque nous verrons dans l'analyse que ce facteur temporel dépend en fait du type d'organismes de contrôle et plus précisément de leurs modes de fonctionnement : si certains centres fonctionnent en H24 (ex. Centre d'approche Paris-Orly), d'autres au contraire ne travaillent pas les nuits (ex. Centre d'approche Toulouse-Blagnac).

¹⁷⁴ Nous avons volontairement choisi de ne pas traiter les retours d'information dans la mesure où ils ont nécessairement fait l'objet au préalable d'une EDT. D'autre part, leur contenu sémantique concerne des explications techniques sur un dysfonctionnement qui a eu lieu et donc moins sur ce qui est notre propos ici c'est-à-dire la verbalisation du dysfonctionnement technique.

perspective, *comme* est alors perçu comme un prédéterminant¹⁷⁵. L'exclusivité de cet énoncé accentue l'idée que ce dernier doit être considéré, au niveau syntaxique, comme un fonctionnement énonciatif particulier de modalisation. Il permet de mettre un bémol sur le fait que, comme l'ont montré certains auteurs (dont Léard ci-dessous), seule la catégorie grammaticale SN puisse co-occurrencer avec le présentatif *il y a*¹⁷⁶. Bien que considéré comme une variante d'un syntagme nominal, il est nécessaire de ne pas tirer de conclusions trop hâtives sur le type de catégorie grammaticale se manifestant à droite des présentatifs. Cet exemple attesté remet ainsi en cause les considérations de J.-M. Léard (*Ibid.* : 35) pour qui *il y a* n'accepte que « des substantifs dénotant des entités de premier ordre (Lyons, 1980), c'est-à-dire des objets physiques ou des personnes ». Cependant, le fait qu'il s'agisse d'un hapax « un peu à part » nous pousse quand même à isoler cet exemple du reste de l'analyse. Enfin, nous dirons qu'un travail sur corpus nous oblige à tenir compte d'énoncés qui ne « cadrent » pas avec une analyse ou une théorie pré-établie.

4.3.4 Notion de hiérarchie dans l'apparition des unités d'information

L'examen de ce corpus d'étude nous permet de souligner un trait constant pour l'analyse des EDT. Celui-ci concerne la place occupée par les unités sémantiques des SP sur l'axe linéaire de la chaîne parlée. Au vu de l'énoncé suivant :

On a un problème sur l'imprimante à la de l'ordinateur à la tour

le constituant *sur l'imprimante à la de l'ordinateur à la tour* est représentatif du degré de précision sémantique. Il met en avant un principe de progression des unités informationnelles des différents SP¹⁷⁷. A l'inverse de l'écrit, l'oral ne fournit pas les informations de manière aléatoire mais respecte un ordre hiérarchique d'apparition. Dans l'énoncé précédent, le locuteur énonce dans un premier temps l'objet dysfonctionnant (*sur l'imprimante*). Ensuite, il renseigne son allocutaire sur l'identification de celle-ci au travers du complément du nom *de l'ordinateur* et termine sur son lieu d'implantation (*à la tour*).

Sur la base de l'énoncé précédent, nous pouvons retenir que les locuteurs dans leurs énonciations des dysfonctionnements techniques vont des unités les plus précises aux plus générales, mettant ainsi l'accent dès le départ sur l'objet dysfonctionnant ou l'élément technique en cause et ensuite le localisent dans l'espace géographique. Cependant, un problème pour l'interprétation que nous proposons est posé par les énoncés suivants :

J'ai un problème en V4 sur un moniteur agelec là

Oui heu disons que heu sur la FIR heu au décollage heu sur Toulouse on a des avions qui corrént très très tard ou pas du tout

¹⁷⁵ Nous remercions F. Cornish et K. Lambrecht pour leurs contributions éclairées sur cet énoncé.

¹⁷⁶ Le pronom personnel ne s'apparentant pas aux constructions en *il y a* mais aux constructions introduites par le présentatif *c'est*.

¹⁷⁷ Voir entre autres les travaux de S.-C. Dik (1997).

Les deux SP de lieu entretiennent, contrairement à l'énoncé précédent, un lien holonymique. L'information sémantique va du plus général au plus précis : en effet, SN3 (*moniteur agelec*) est un méronyme de SN2 (*V4*).

Aussi, nous retenons que les unités d'information apparaissent selon un critère hiérarchique allant du générique au spécifique ou du spécifique au générique.

Nous verrons plus loin dans l'analyse des constructions présentatives qu'en fonction de sa position syntaxique dans l'EDT, le SP détermine soit le SN post-verbal et en l'occurrence l'objet dysfonctionnant ou le dysfonctionnement, soit la nature du dysfonctionnement. Cette distinction est prépondérante dans ce type de communications opératives.

Dans le même ordre d'idée, le recours à l'apposition adjectivale comme *le principal*, *le gros* dans les énoncés suivants :

*Sur le radar **le gros** on n'a pas tous les marqueurs*

*Le radar heu de la T_{WEST} **le principal** là y a des coupures (...)*

est relativement fréquent. Ces *juxtapositions* d'informations contribuent à caractériser la valeur référentielle unique de l'objet dénommé. La particularité de ces dialogues téléphoniques réside dans les nombreuses traces de la visée communicative : le locuteur ordonne son propos du moins informatif au plus informatif. Il est d'ailleurs reconnu traditionnellement que la position la plus informative se situe la plus à droite.

Cette place à l'initiale des SP de lieu confirme la volonté d'énoncer les entités sémantiques relatives à l'aspect locatif avant les données concernant la nature du dysfonctionnement. Ajoutons que ces dernières ne sont interprétables qu'en présence des indications locatives. Le locuteur aurait pu par exemple produire l'énoncé suivant sans que cela ne change le sens global (énoncé construit) :

- on a des avions qui corrént très très tard ou pas du tout sur heu la FIR heu au décollage
heu sur Toulouse

L'ordre [indications locatives + nature du dysfonctionnement] rend compte selon nous d'une des particularités des communications non visuelles et, plus spécifiquement dans ce corpus, du besoin d'exprimer les références spatiales avant l'objet même de l'appel, en l'occurrence la nature du dysfonctionnement. Dans la continuité de ces propos, il semble important de rappeler qu'aucun énoncé détaché à droite (dislocation droite) n'est attesté dans le corpus d'étude lors d'une EDT¹⁷⁸. Autrement dit, un énoncé du type (énoncé construit sur le modèle de l'énoncé attesté mentionné entre crochets) :

- [ouais heu le radar de Mont-Ventoux là il est cassé] il est cassé le radar de Mont-Ventoux

¹⁷⁸ Une observation attentive du corpus révèle de manière intéressante que les détachements à droite sont en revanche fortement utilisés lors des retours de situations nominales comme par exemple : *oui heu c'est bon là elle est rendue heu ta position*.

n'est jamais réalisé. Or, si la plupart des travaux relatifs aux constructions détachées ont montré que les dislocations à droite¹⁷⁹ sont présentes à l'oral dans la communication dite ordinaire¹⁸⁰, les communications finalisées semblent mettre en œuvre des procédés syntaxiques différents. Dans ce même ordre d'idées, les résultats de J.-Y. Antoine et J. Goulian (2001 : 426) tendent à montrer que :

« l'antéposition est largement plus fréquente que la postposition. (...) l'antéposition est moins contrainte et semble plus adaptée à la mise en relief du thème de l'énoncé, d'où son usage plus fréquent »¹⁸¹.

Aussi, si cette approche en corpus appliquée au domaine professionnel décrit, comme nous le verrons, conformément aux références théoriques citées tout au long de ce parcours, une configuration relativement stable des structures syntaxiques des EDT à l'oral, elle s'en démarque sur le fait que, contrairement à nos intuitions, certaines constructions sont absentes (détachées à droite) ou encore présentent certaines distorsions par rapport aux propriétés traditionnellement reconnues. En cela, nous rejoignons P. Falzon (1986 : 55) lorsqu'il mentionne que :

« il existe donc une tendance à privilégier, en fonction des situations, certaines formes d'expressions [...]. De même que certains mots choisis pour désigner certains objets dans le cadre d'un contexte spécifique, des procédés syntaxiques deviennent conventionnels dans certaines situations. »

Selon nous, il est en effet possible d'envisager que certains types de présentation de l'information soient privilégiés dans certaines communications de travail. Il ne s'agit que d'une hypothèse mais qui mériterait une attention particulière : l'examen de cette question demanderait cependant un corpus beaucoup plus conséquent que le nôtre et une application élargie à des domaines de travail différents.

4.4 Définir la référence en corpus

Nous abordons dans l'analyse qui suit la problématique de la référence sous un angle nouveau. Son assignation peut se faire de manière déictique : le référent est à chercher dans la situation extralinguistique, au moment de l'énonciation ; ou bien de manière anaphorique lorsque le référent appartient à la situation linguistique (co-texte), c'est-à-dire qu'il renvoie directement à un élément du texte. Dans ce sous-corpus, la désignation ne peut reposer sur aucun critère déictique puisque les locuteurs ne se voient pas (communications téléphoniques). La valeur référentielle s'aborde de manière anaphorique¹⁸². Cependant et comme l'argumentent entre autres G. Kleiber (1992) ou F. Cornish (1999) il est bien souvent difficile de déterminer de manière absolue un sens unique (déictique

¹⁷⁹ Dans ce corpus d'étude, le détachement à droite est en revanche privilégié lors de l'expression du rétablissement mais ne sert pas pour l'expression du dysfonctionnement technique. Pour une analyse des constructions détachées à droite, nous renvoyons à un article récent de K. Lambrecht (à paraître).

¹⁸⁰ Je remercie L. Filliettaz pour ses remarques et commentaires sur ces phénomènes de dislocation.

¹⁸¹ L'antéposition et la postposition correspondent respectivement chez ces auteurs au détachement à gauche et au détachement à droite.

¹⁸² Nous verrons cependant dans le dernier chapitre de l'analyse que les EDT du sous-corpus évaluation-simulé font intervenir des éléments déictiques.

ou anaphorique) à une expression référentielle¹⁸³. Et quand bien même on s'accorde sur une valeur plutôt qu'une autre, dans ce corpus, la notion de référence est souvent difficile à circonscrire. L'anaphore n'est pas uniquement une relation binaire qui s'envisage en tenant compte de son environnement textuel, et les représentations cognitives participent activement à la définition de la référence. F. Cornish (1990, 1996, 1998 et 2001b entre autres) envisage dans ses travaux la résolution de l'anaphore du point de vue du discours selon un processus ternaire entre un « déclencheur d'antécédent » (*antecedent-trigger*), une représentation mentale et un anaphorique :

« antecedent-trigger, a mental discourse representation, and the anaphor. Under this approach, there is an interaction between the domains of text and of discourse, while under the traditional conception, the relationship is entirely established within the medium of the text » (Cornish, à paraître (c)).

L'anaphore est donc à considérer différemment selon que l'on prend appui sur du texte écrit ou sur du discours.

Nous nous intéressons ici à la notion de reprise anaphorique qui met *a priori* en relation deux expressions linguistiques au sein du discours (Zribi-Hertz, 1992 : 603)¹⁸⁴. La référence s'établit alors dans l'espace textuel. Pour G. Kleiber (1992 : 614), « c'est l'environnement textuel antécédent ou postérieur qui livre le référent ». Mais à l'oral en général et dans l'EDT en particulier, elle ne suffit pas. Lorsqu'un événement technique nécessite plusieurs communications pour être résolu, les locuteurs doivent faire appel à tout un ensemble de connaissances antérieures. La référence se résout dans ce cas en faisant intervenir ce que G. Kleiber (1990) nomme la « représentation mentale » autrement dit le « modèle de discours » chez F. Cornish (1990, entre autres).

4.4.1 Ça et c' : quelle référence en corpus

Certaines des EDT du sous-corpus référence présentent des énoncés où le SN-sujet correspondant à l'objet du dysfonctionnement ou au dysfonctionnement est implicite. Il se réalise sous la forme d'un pronom démonstratif anaphorique : *ça* et *c'*. L'identification de la valeur référentielle de ces pronoms est un préalable obligatoire pour comprendre le fonctionnement des EDT. Les résultats fournis contribuent à répondre à la question : à quel référent particulier renvoie cette expression ? Autrement dit, nous déterminons des indices propres au corpus étudié, permettant de résoudre la valeur référentielle accordée à ces deux démonstratifs.

La valeur référentielle des désignateurs anaphoriques *ça* et *c'* est liée à la notion de thème discursif. La présence d'un pronom de rappel en position de sujet syntaxique dans l'EDT implique que ces énoncés concernent tous un suivi de problème : les opérateurs du dialogue connaissent déjà l'événement technique car ils en ont parlé antérieurement. La valeur référentielle du pronom est donc connue des

¹⁸³ Ce constat s'applique essentiellement aux articles définis, adjectifs et pronoms démonstratifs, adjectif possessif et pronom personnel de la troisième personne.

¹⁸⁴ Pour une analyse syntaxique de *ça* en français parlé, voir aussi C. Jeanjean, (1983).

interlocuteurs, il n'apparaît pas comme nouveau (propriété du déictique) dans le discours. De cette propriété anaphorique découle leur rôle de démonstratifs non autonomes¹⁸⁵. Notre objectif est de montrer que la relation entre anaphorisant et anaphorisé dans les EDT à l'oral ne dépend pas exclusivement de l'environnement co-textuel et donc linguistique. Leurs interprétations relèvent d'un mécanisme de discours. Ces démonstratifs sont vides de sens, ils renvoient à quelque chose de non catégorisé et n'acquièrent leur référence qu'en usage. Le danger repose, dans ce type de communications opératives, sur d'éventuelles ambiguïtés liées au fait que l'interlocuteur n'associe pas, au moment de l'énonciation, la bonne valeur référentielle au démonstratif. En déterminant le référent ou le contexte événementiel sur lequel va porter la nature du dysfonctionnement exprimée dans la suite de l'énoncé, la valeur référentielle de ces deux démonstratifs est de fait prépondérante.

Face à la problématique des expressions référentielles et à la vaste notion qu'est l'anaphore, nous nous référons d'une part à G. Kleiber (cf.4.4.1.1) pour ses travaux concernant la notion d'anaphore et deixis et d'autre part à A.-C. Berthoud (cf.4.4.1.2) pour sa contribution à la notion d'anaphore dans le cadre de son étude sur les procédés de thématisation¹⁸⁶. Nous présentons ensuite (4.4.2) les enseignements que nous retirons des travaux de ces auteurs pour l'analyse des EDT (4.4.3).

4.4.1.1 La référence selon G. Kleiber

G. Kleiber (1992) propose deux types d'approches pour résoudre le problème des expressions référentielles que pose l'anaphore.

La première privilégie une résolution « en terme de localisation » (en référence à la théorie de la localisation de Hawkins). Le référent se situe dans « l'espace textuel » (Kleiber, 1992a : 615). Cette approche est spécifiquement conçue en termes de localisation dans la mesure où l'anaphore se définit en tenant compte de « l'élément de localisation textuel » par rapport à l'élément de localisation « non-textuel » pour la deixis. Mais dans certaines situations, les expressions peuvent être à la fois anaphoriques et déictiques (Kleiber, 1992 : 617).

La seconde est une approche « mémorielle » qui envisage une résolution de l'anaphore plus large. Elle implique une vision « cognitive¹⁸⁷ » pour renvoyer aux travaux de F. Cornish (1990 ; à paraître). Dans cette optique, le référent est lié « aux présuppositions du locuteur sur la récupérabilité par

¹⁸⁵ Nous reprenons ici l'expression « non autonomes » de J. Moeschler (2002) pour désigner ces expressions référentielles dont la signification lexicale ne suffit pas à déterminer leur référent. Elles sont privées d'autonomie référentielle contrairement aux expressions autonomes (noms propres, etc.) dont l'occurrence suffit à elle seule à déterminer la référence.

¹⁸⁶ Etant donné le peu d'exemples à analyser (17 énoncés dans notre corpus) nous ne souhaitons pas entrer dans une analyse exhaustive de l'anaphore. Cette remarque justifie que nous prenions appui seulement sur ces deux auteurs. Nous aurions pu également nous référer aux travaux de M. Charolles (1993, 1996 par exemple), concernant l'analyse des pronoms anaphoriques d'où découle sa notion de « symptôme de continuité » qui garantit « aux destinataires que le discours traite encore des mêmes objets quand bien même ceux-ci ne présentent plus parfois aucun des traits stéréotypiques qui permettraient de les identifier, hors-contexte, comme étant tel ou tel » (1996 : 91).

¹⁸⁷ Dans cette optique, le texte laisse la place aux critères fonctionnels de « saillance référentielle ».

l'interlocuteur du référent visé » c'est-à-dire sur l'accessibilité¹⁸⁸ du référent. C'est ce qui permet de distinguer l'anaphore de la deixis (*ibid.* : 618). L'auteur fonde cette distinction sur la dichotomie ancien/nouveau. Dans le premier cas (anaphore), le référent « est présumé déjà être saillant » alors que dans le second cas (deixis) le référent apparaît comme « nouveau ». Dans cette perspective, G. Kleiber considère l'anaphore comme « un processus qui indique une référence à un référent déjà connu par l'interlocuteur » alors que la deixis « consiste à l'introduction dans la mémoire immédiate d'un référent nouveau, non encore manifeste ». L'accent ne porte plus sur les notions de texte/situation immédiate. La résolution anaphorique s'appuie d'une part sur les notions de « continuité avec un référent déjà placé dans le focus » (*Ibid.* : 617) *i.e.* qui a été déjà mentionné en tant que thème discursif pour ce qui est de l'anaphore¹⁸⁹ et d'autre part sur la capacité « d'attirer l'attention de l'interlocuteur sur un nouvel objet de référence » pour ce qui est des expressions déictiques. Dans cette approche mémorielle, la différence entre texte et situation reste présente. Mais en renvoyant à une mention antérieure, l'anaphore privilégie le critère de saillance par rapport à celui de place entendue dans le sens de localisation (« lieu de résidence dans le site d'énonciation immédiate » vs « site contextuel »). Il y a en effet pour G. Kleiber « continuité avec un référent déjà saillant ». Cette notion de saillance est pour l'auteur à mettre en relation avec la notion « d'accessibilité » où le référent est connu et partagé¹⁹⁰ des interlocuteurs. L'accessibilité se révèle être un facteur important « qu'on ne peut ignorer dans une description des mécanismes référentiels (Kleiber, 1992a) ». En termes d'apport, cette approche mémorielle permet « des analyses unitaires » (*Ibid.* : 620) alors que l'approche en termes de localisation n'opère qu'en termes de coréférence.

4.4.1.2 La référence selon A.-C. Berthoud

Dans le même ordre d'idée, A.-C. Berthoud (1996) traite des problèmes d'anaphore et de deixis au travers des procédures de dislocation des *SN* à valeur de topique, soit les structures thème/propos¹⁹¹. Dans son étude de *ça* en tant que procédé thématique (*ibid.* : 187), A.-C. Berthoud essaie de voir à quel moment le démonstratif *ça* sert à référer à un topique préalablement développé (anaphore) et à quel moment au contraire il permet « d'amorcer » un nouveau topique (déictique).

A partir d'exemples généraux sur la thématisation et l'indéfini, A.-C. Berthoud (1994 : 164) indique que :

¹⁸⁸ La notion « d'accessibilité » renvoie pour G. Kleiber (1992 : 16) au lien qui existe entre un anaphorique et la valeur référentielle du *SN*. Ce lien doit être pertinent, logique et « plausible » pour l'interlocuteur. Il s'agit de la « présomption de pertinence ».

¹⁸⁹ La définition de l'anaphore dans l'approche mémorielle renvoie à la thèse de la « continuité thématique » développé et défendu par Kleiber (1992b).

¹⁹⁰ Le concept d'accessibilité permet par ailleurs de justifier l'emploi des cataphores où le référent n'est pas déjà saillant.

¹⁹¹ Ces structures correspondent à des énoncés qui se caractérisent par l'indépendance du *SN* par rapport au prédicat.

« pour qu'un processus de thématization par dislocation du *SN* soit possible, il est nécessaire que ce *SN* comporte la propriété d'être soit défini et compact, dans le cas de la reprise sous forme de pronom personnel (*Paul, il repartira demain*), soit homogène, générique et massif, dans le cas de la reprise sous forme de démonstratif ».

Au travers de l'exemple suivant :

Un enfant, ça vous décroche des rêves

l'auteur explique que la particularité du démonstratif *ça* est de reprendre le *SN* disloqué *un enfant*, en tant qu'être particulier et de le généraliser à la classe en tant qu'être générique. Comme le précise A. Culioli (1985 cité par Berthoud (1996 : 113), le démonstratif prend ici un sens de globalité : et c'est une particularité du français parlé de pouvoir « transformer en thème un anaphorique de reprise globale avec *ça* ou *ce* de type déictique »¹⁹².

Concernant cette association de la thématization à la deixis, A.-C. Berthoud fournit entre autres les exemples suivants :

a) *l'enfant, il dort*

b) *Un enfant, ça dort*

et constate que sous (a), pour avoir le statut de topique, le référent du *SN* détaché présuppose une prédication ou des circonstances d'évaluation¹⁹³, ce qui est donné par le défini. En (b), la forme détachée apparaît sans circonstance d'évaluation. Dans ce cas le démonstratif est identifié comme un « marqueur de reprise » de *un SN*. Il crée en lui-même une « circonstance d'évaluation ». Selon l'auteur, la différence entre les deux énoncés vient du moment d'intervention de la circonstance d'évaluation : elle est antérieure à la reprise anaphorique pour le premier alors qu'elle est simultanée dans le second énoncé.

4.4.1.3 Quelques limites

Les EDT étudiées nous conduisent à exprimer quelques limites à ces deux approches.

Nous avons vu que dans l'approche de G. Kleiber, l'anaphore se résout dans une unité (au sens de mot ou expression) du contexte linguistique immédiat (approche en terme de localisation) ou bien dans les connaissances partagées¹⁹⁴ qui envisagent le référent comme déjà connu et donc présent dans la mémoire discursive (approche mémorielle). Dans les deux cas, l'anaphore se limite à chercher dans le contexte linguistique ou cognitif « le bon antécédent ou du moins le segment linguistique qui livrera le bon référent » (Kleiber, 1992a : 615). Or, il s'avère qu'une partie des expressions anaphoriques issues de notre corpus ne trouvent pas leur référence dans un *SN* absolu. L'interlocuteur n'accède pas à la référence au travers d'un unique segment linguistique mais par un ensemble de prédications antérieures structurant l'événement technique. Le temps écoulé entre les diverses communications

¹⁹² Phénomène sémantique qui s'applique pour un exemple du type : *De l'argent, c'est toujours utile*.

¹⁹³ Ce qui correspond chez G. Kleiber à la « présupposition de circonstances d'évaluation ».

¹⁹⁴ Dans le sens des « connaissances partagées » définies par G. Kleiber (1983 : 89)

rend plus ou moins facile la récupération des données emmagasinées. De fait, lorsque G. Kleiber (1983 : 100) mentionne que le contenu sémantique du démonstratif « invite l'interlocuteur à apparier le SN avec un référent présent dans la situation d'énonciation », les énoncés étudiés révèlent que cette situation d'énonciation *i.e.* un référent présent dans la « mémoire immédiate » (1994 : 25), ne suffit pas pour donner la valeur référentielle. De ce point de vue, c'est la fonction d'antécédent anaphorique qui est ainsi remise en cause.

Les limites que nous émettons quant à l'approche de A.-C. Berthoud concernent la définition proposée du démonstratif *ça*. Du point de vue de l'auteur, *ça* est anaphorique seulement si le SN qu'il reprend est perçu comme « homogène, générique et massif ». Sa particularité tient alors au fait de pouvoir « ramener » de la valeur de particulier à celle de générique. Or, là encore nos exemples ne vérifient pas cette règle. La valeur référentielle accordée au démonstratif ne renvoie pas (voire jamais dans notre corpus) à un SN pris comme élément générique d'un ensemble. Bien au contraire, chacun des usages du démonstratif est considéré comme renvoyant à un élément particulier et unique.

Des constats précédents, nous retenons l'explication suivante. Les analyses de A.-C. Berthoud et surtout celles de G. Kleiber reposent essentiellement sur des exemples forgés. Notre analyse s'appuie au contraire sur des énoncés attestés issus de situations réelles de travail. Il semble difficile, voire impossible, de traiter ces exemples hors de leur contexte linguistique et extralinguistique. La dimension discursive est sur ce point fondamentale : la référence ne peut s'établir sans un retour à l'événement technique dans son intégralité¹⁹⁵. L'anaphore se définit dans ce corpus dans et par le discours oral. Les unités sémantiques sont par voie de conséquence souvent floues et difficiles à délimiter. Dans ce cadre, nous proposons des critères définitoires de la notion d'anaphore en tenant compte du critère d'oralité ainsi que celui d'« histoire » des communications. Les énoncés comprenant *ça/c'* nous conduisent à proposer une définition de l'anaphore qui tienne compte du critère textuel et/ou discursif, soit :

- L'anaphore co-textuelle,
- L'anaphore globale.

4.4.2 Anaphore co-textuelle et anaphore globale : définitions

Si les modifications apportées concernent principalement la définition de l'anaphore dite globale, l'anaphore co-textuelle s'apparente en partie à l'approche de G. Kleiber pour sa définition de l'anaphore en termes de localisation. Le démonstratif est fondamentalement envisagé dans les EDT de ce sous-corpus¹⁹⁶ comme ayant une fonction anaphorique. Il renvoie à des réalités linguistiques

¹⁹⁵ Pour mémoire, un événement technique peut concerner plusieurs communications. Nous renvoyons au chapitre II §3.2 concernant les notions d'« histoire » et de « rang » des communications.

¹⁹⁶ Nous verrons que certaines EDT issues du sous-corpus évaluation-simulé ont au contraire une fonction déictique.

préalablement développées dans un discours plus ou moins proche. Soit les deux définitions suivantes :

L'anaphore co-textuelle : une anaphore sera co-textuelle lorsque la valeur référentielle du démonstratif se situe dans le co-texte. Nous dirons qu'il s'agit du co-texte immédiat si le référent se situe dans la même communication que le pronom démonstratif anaphorique. Il s'agira en revanche du co-texte non immédiat si le référent est à chercher dans une communication plus antérieure appartenant au même événement technique. Dans cette perspective, l'anaphore co-textuelle correspond toujours à une entité nominale endophorique dans la mesure où elle renvoie à un élément dont il a été question dans le co-texte antérieur (anaphore) ou à un élément dont il va être question dans le co-texte ultérieur (cataphore).

L'anaphore globale : l'anaphore sera au contraire considérée comme globale lorsque la valeur référentielle du démonstratif ne renvoie pas directement à une forme nominale unique mais renvoie à l'événement technique dans sa globalité. Elle nécessite une vision foncièrement cognitive qui appelle à « resurgir » plusieurs prédications antérieures concernant le suivi de problème de l'événement technique en question. La répartition des communications dans le temps implique par ailleurs comme contrainte que les données ne sont pas toujours saillantes (la saillance est entendue ici dans l'optique de A.-C. Berthoud (1996) comme référant à un topique préalablement développé et donc activé). L'ensemble de ces prédications forme un tout nécessaire à l'interprétation référentielle du démonstratif et plus largement, nécessaire à l'interprétation correcte de l'EDT¹⁹⁷.

La notion de globalité ainsi définie suppose de considérer dans son ensemble, non plus un unique SN mais plusieurs segments de discours (SN, prédicats, etc.) appartenant à un même événement technique. Les déplacements effectués en centres de contrôle nous permettent également d'ajouter que dans certaines situations, la référence prend en compte un ensemble de données échangées lors des déplacements des opérateurs.

4.4.3 Quelle référence donner à *ça/c'* dans les énoncés exprimant un dysfonctionnement technique ?

Cette partie va mettre en œuvre les deux définitions précédentes à dessein d'expliquer la valeur référentielle des pronoms démonstratifs anaphoriques *ça* et *c'* dans les EDT. Il s'agit de voir si ces démonstratifs renvoient à une unité (mot ou expression) du co-texte linguistique ou si au contraire, ils renvoient à un ensemble de prédications antérieures structurant l'événement technique dans sa globalité. Au total, 17 énoncés introduits par *ça* ou *c'* ont été analysés. Chacune des valeurs anaphoriques accordées à ces démonstratifs ont fait l'objet d'une validation auprès d'experts du

¹⁹⁷ G. Kleiber (1986) propose pour l'article défini cette fois une vision similaire : l'article défini ne reprend pas uniquement l'occurrence du SN mais reprend également toute(s) la ou les proposition(s) antérieure(s) comprenant cette occurrence. Il s'agit donc bien selon l'auteur d'un connecteur anaphorique.

domaine. Pour les énoncés qui relèvent d'une anaphore co-textuelle, nous précisons entre crochets s'il s'agit du co-texte immédiat ou non immédiat.

a) *pour la ligne de Montpellier ça aboutit pas chez lui les appels aboutissent pas chez lui*

Dans cet exemple, le démonstratif déictique *ça* est cataphorique car il renvoie au référent du SN qui suit : « les appels », [co-texte immédiat].

b) *[on reçoit bien les AVIONS mais lorsqu'on émet] c'est complètement haché*

Le démonstratif *c'*, dans cet exemple est anaphorique du SN antérieur « platine UX » où les contrôleurs ont des problèmes pour émettre, [co-texte immédiat].

c) *[vous avez des interruptions d'images ?] heu oui ça saute sans arrêt*

La valeur référentielle du démonstratif renvoie ici au dysfonctionnement énoncé précédemment dans la même communication, à savoir « interruption d'image ». *Ça* a pour référent anaphorique le référent « image », [co-texte immédiat].

d) *pour le problème là il y est depuis cet après-midi ça a apparû ça a disparu*

Les deux *ça* sont considérés comme « désignateurs linguistiques ¹⁹⁸ » dans la mesure où ils renvoient tous deux au référent « sifflement », exprimant le dysfonctionnement, énoncé dans la même communication, [co-texte immédiat].

e) *[Londres sud la ligne XX ils entendent pas] ça répond pas quoi*

Le démonstratif renvoie ici au référent d'un numéro de téléphone, la ligne « XX » correspondant à un organisme qu'« un gars d'Air France » essaie d'appeler et personne ne répond, [co-texte immédiat].

f) *on a aussi des problèmes c'est l'ACT-AUTO avec Palma*

Dans cet exemple, le démonstratif *c'* est anaphorique du SN « des problèmes » énoncé antérieurement, [co-texte immédiat].

Nous soulignons au passage la particularité de l'oral qui rend acceptable, contrairement à l'écrit, la tournure clivée « c'est l'act-auto », alors que le sujet anaphorisé (problèmes) est au pluriel. Dans les structures de ce type (clivées, pseudo-clivées, présentatifs), il est fréquent de ne pas voir l'accord en nombre entre le sujet (détaché ou dans ce cas, anaphorisé) et le verbe.

g) *c'est en panne depuis une dizaine d'heures*

Le démonstratif *c'* renvoie ici au référent de l'objet dysfonctionnant énoncé dans la communication précédente. Il s'agit de l'« ACT-AUTO » énoncé dans l'exemple f) ci-dessus, [co-texte non-immédiat].

h) *Pour 124.0 ça continue*

La valeur référentielle de *ça* reprend ici le dysfonctionnement énoncé dans une communication antérieure, à savoir le référent du SN correspondant au dysfonctionnement « bruit de fond infernal », [co-texte non-immédiat].

¹⁹⁸ Nous empruntons le terme « désignateur linguistique » à Apothéloz, (1995 : 227).

i) *[on a un problème sur sur les fréquences avec les accusés de réception/oui mais de quels secteurs ?] ben de tous les secteurs avec heu des accusés de réception de pilotes qui sont très très brefs ça ne passe pas.*

Le désignateur *ça* renvoie ici au réfrent du SN antécédent correspondant aux *accusés de réception* de pilotes *brefs* (qui correspond à la voix qui ne passe pas), [cotexte immédiat].

j) *c'est un problème de pilotage chez eux*

L'expression référentielle *c'* renvoie dans cet exemple à deux communications où sont signalés des problèmes avec la « ligne de téléphone de Montpellier », « ils répondent pas ». Dans la seconde communication concernant ce même événement, il est précisé que « Montpellier est en panne », que « les appels n'aboutissent pas ». Le démonstratif ne renvoie pas ici au réfrent d'un SN particulier mais à l'ensemble des *prédications* mentionnées antérieurement concernant le suivi de l'événement technique, [anaphore globale].

k) *c'est un problème de gestion de touches*

Cet énoncé intervient deux tours de paroles après l'énoncé j). Il s'agit d'un suivi de problème. Le démonstratif englobe dans cet énoncé la valeur référentielle de l'ensemble des *prédications* de j) et inclut l'énoncé supplémentaire « être un problème de pilotage », [anaphore globale].

l) *à propos de la fréquence de tout à l'heure ça recommence*

Le démonstratif *ça* renvoie à « un problème à l'émission sur 124.0 » et au fait que « dès qu'ils émettent, y a un bruit de fond infernal ». *Ça* renvoie aux communications antérieures concernant l'événement technique dans sa globalité, [anaphore globale].

m) *au sujet de 132.10 apparemment c'est un problème local ici*

Là encore, le démonstratif *c'* renvoie à l'événement dans sa globalité. Le dysfonctionnement technique en question s'étend sur 9 communications au total et cet énoncé arrive lors de la dernière communication (R9). La valeur référentielle de *c'* est à associer aux segments de discours « gros problèmes de fréquences », ainsi qu'à « y a eu des alarmes et des coupures », [anaphore globale].

n) *[Pour la 108_ALPHA on la visualise mais on voit pas les zones inférieures/ je l'ai annulée et puis je l'ai réactivée bon heu en faisant F+U] c'est un problème d'aiguillage*

Le démonstratif regroupe ici deux communications du même événement technique (dont celle-ci) concernant « les manipulations à effectuer pour visualiser les zones inférieures », c'est-à-dire que les touches habituelles qui servent à donner les zones n'envoient pas (« n'aiguillent pas ») sur les bonnes zones à l'écran, [anaphore globale].

o) *c'est des problèmes STR*

La valeur référentielle du démonstratif *c'* s'identifie en cumulant deux EDT dans des communications précédentes. Le démonstratif reprend d'une part le réfrent de l'objet dysfonctionnant « Bretagne » (qui est hors service) exprimé dans la première EDT et, par la suite, celui du dysfonctionnement qui est d'avoir « plus rien sur les scopes », [anaphore globale].

p) *c'est une mauvaise réception de notre part*

Dans cet exemple, *c'* désigne à la fois, dans la communication précédente, un « problème de portée 130.95 », et le fait que « du côté de Bastia, ils nous reçoivent très mal », [anaphore globale].

q) c'est un problème BDS-STPV

La référence du démonstratif *c'* est ici en lien avec un problème de « réimpression de strip » c'est-à-dire que les strips sortent « sans balise » et « sans route ». Le démonstratif renvoie à l'événement technique décrit dans sa globalité et par conséquent reprend l'ensemble des prédications antérieures, [anaphore globale].

4.4.4 Conclusion

L'analyse des démonstratifs à valeur anaphorique *ça* et *c'* nous a permis d'envisager la problématique de l'anaphore sous un angle nouveau : une analyse prenant en compte la situation de discours – des dialogues de travail – et un point de vue co-textuel et cognitif. La valeur référentielle accordée à ces deux formes est anaphorique et reprend :

- soit un SN pris dans le co-texte immédiat ou dans une communication antérieure : il s'agit de l'anaphore co-textuelle,
- soit un contexte linguistique bien plus large quand le référent correspond à un ensemble de propos antérieurs (formes nominales et/ou prédications) concernant l'événement technique en question : il s'agit alors de l'anaphore globale.

Si l'anaphore co-textuelle n'apporte pas fondamentalement de variation définitoire par rapport à l'anaphore en termes de localisation, nous contribuons en revanche à élargir la notion de l'anaphore de type « mémorielle ». L'anaphore globale ne se conçoit pas dans ce corpus d'étude comme permettant de ramener du particulier à du générique *i.e.* à la classe ; il n'y a pas progression hyperonymique. L'anaphore globale doit tenir compte, pour permettre d'accéder à la référence, de tout un ensemble de constituants linguistiques répartis dans le temps et sur plusieurs communications. Elle ne repose pas sur un objet du discours isolable et identifiable en tant que tel mais renvoie à tout un ensemble de propos antérieurs.

De façon plus générale et malgré le peu d'exemples analysés, cette analyse propose une définition de l'anaphore en discours. La référence dans les discours de travail doit s'appréhender de manière large. Les risques d'ambiguïté sont fréquents. La pluralité des événements techniques à traiter dans un même laps de temps contribue à « oublier » certaines informations considérées pour le locuteur comme « accessibles ». Il est donc primordial de souligner comme le fait B. Combettes (1992 : 11) la nécessité de « tenir compte à la fois de l'importance du contexte linguistique ainsi que des connaissances déjà mémorisées ». Dans le même ordre d'idées, D. Apothéloz (1995 : 227) envisage une :

« conception représentationnelle et constructiviste de la référence ; ceci conduit à concevoir les référents comme objets-de-discours, modélisables sous la forme d'un ensemble - par définition évolutif - d'informations incluses dans le savoir partagé par les interlocuteurs ».

La valeur référentielle du démonstratif anaphorique peut alors être associée à des représentations mentales que les opérateurs ont de l'événement technique X en question.

Enfin, cette analyse met en avant l'intérêt des études de corpus attestés. Il s'agit d'énoncés produits en discours, à la différence des exemples construits qui ne font pas intervenir le contexte d'énonciation et où une analyse introspective peut s'avérer suffisante. Les productions langagières ne peuvent pas être analysées sans tenir compte de leurs situations extralinguistiques au sens large (domaine concerné, genre du corpus, opérateurs (novices ou experts), charge de travail, relèves, impact de l'événement technique, connaissances partagées, etc.) et sans l'assistance d'experts du domaine.

Au-delà de la présentation du projet de thèse et de celle du corpus d'étude dans son intégralité (constitution, transcription, nature des données), ce chapitre II fournit les principaux éléments participant à la définition de ce que nous avons appelé l'EDT. Le fonctionnement général de l'EDT y est décrit (temps verbal, description des prédicats du dysfonctionnements, etc.) ainsi que les trois types de structures que nous avons élaborées en premier lieu pour le sous-corpus référence. Ce chapitre est donc dans son ensemble un prérequis nécessaire pour aborder le chapitre suivant : l'analyse des EDT.

Ainsi que nous l'avons précisé dans le premier chapitre, le sous-corpus référence sert de fondement dans cette étude. La particularité de ces énoncés nécessitait une étude à part qui nous permet dorénavant d'aborder le cœur du sujet, à savoir la description syntaxique, sémantique et pragmatique des EDT du corpus d'étude. Le chapitre suivant répond à cet objectif. Il se scinde en 5 sections. La première fonde notre conception de la notion de saillance qui sera largement utilisée tout au long de cette analyse. Les trois sections suivantes concernent la description des structures de l'EDT assertives (2), présentatives (3) et détachées (4). Enfin, la section (5) dresse un bilan des résultats fournis qui vont servir de point de référence pour les deux autres sous-corpus.

**TROISIEME CHAPITRE : ANALYSE DES DIFFERENTES STRUCTURES CANONIQUES DE L'EDT
DANS LE SOUS-CORPUS REFERENCE**

L'objet de ce chapitre est de répondre à l'un de nos postulats de départ, à savoir s'il existe des régularités de fonctionnement langagier dans les structures permettant d'exprimer un dysfonctionnement technique. Dans ce contexte de communications opératives, les locuteurs du dialogue doivent entrer le plus rapidement et le plus précisément possible dans le vif du sujet qui n'est autre, du moins dans le cadre de notre étude, que l'expression du dysfonctionnement technique. Nous allons montrer que les locuteurs usent de procédés syntaxiques (régularités linguistiques) différents pour rendre « saillants » au niveau pragmatique, un ou plusieurs constituant(s) sémantique(s) particulier(s). Autrement dit, l'EDT est déterminée du point de vue syntaxique et sémantique, mais aussi du point de vue de ses implications (analyse pragmatique). Après avoir expliqué comment nous envisageons la notion de saillance, nous nous attachons à la description lexico-syntaxique sémantique et pragmatique des énoncés de l'EDT du sous-corpus référence. Les résultats de cette analyse sont un préalable à l'analyse des deux autres sous-corpus. Ils nous permettront de voir dans la dernière partie si les régularités linguistiques mises au jour sur le sous-corpus référence s'appliquent sur les deux autres sous-corpus. D'autre part, l'analyse comparative des trois sous-corpus permettra de mettre en évidence les facteurs linguistiques ou extralinguistiques qui interviennent dans le fonctionnement langagier des expressions du dysfonctionnement technique. La méthodologie adoptée repose donc sur une description linguistique et une analyse de corpus. L'analyse des énoncés issus de ce sous-corpus référence a isolé trois types de structures canoniques permettant l'EDT (chap. II §4.2.1, §4.2.2, §4.2.3). Il s'agit des structures assertives, présentatives et détachées. Ce chapitre sera consacré à l'examen des propriétés de chacune de ces trois structures.

1 MISE EN PLACE DE LA NOTION DE SAILLANCE

Le point commun des trois constructions assertives, présentatives et détachées est certainement celui de vouloir mettre en avant dans l'EDT une entité linguistique qui se distingue non seulement d'un point de vue sémantique et pragmatique (discursif) mais aussi d'un point de vue syntaxique. Ces trois niveaux d'analyse interagissent dans l'EDT pour fournir la mise en saillance de certaines informations au détriment d'autres. Traditionnellement, le linguiste a recours à des termes comme par exemple le thème¹⁹⁹ (contrastant avec le rhème), le topique (opposé au focus), etc., pour matérialiser le fait qu'il y a mise en saillance d'une information, le plus souvent connue. Or, ces termes comme *topique*, *thème*, *rhème* et *focus* donnent lieu à des définitions différentes (quand la définition de l'un ne recouvre pas la définition de l'autre) suivant que l'analyste les aborde dans une perspective phrastique (Lambrecht, 1994 ; Nølke, 1994, par exemple) ou au contraire dans une perspective discursive voire cognitive et, de fait, plus globale (Berthoud, 1996, Grobet, 2002 pour des travaux récents). Ainsi, A.-C. Berthoud

¹⁹⁹ Voir pour cette notion de thème, S. Prévost (1998).

(1996 : 3) précise très justement que les notions de *thème* et *topic* apparaissent souvent comme la traduction l'un de l'autre (le *topic* américain apparaissant comme le thème européen) soit comme étant opposé lorsque le *topic* américain est pris au sens pragmatique et opposé à *thème*. Dans le même ordre d'idée, H. Nølke cité par A. Theissen (2001 : 27) va jusqu'à mentionner qu'« il y a autant de conceptions des notions de thème, rhème, foyer, etc., qu'il y a de linguistes qui se sont occupés de structures thématiques et informationnelles de l'énoncé ». Si ces notions sont inévitables dans l'analyse du discours et des interactions, elles ne font pas l'unanimité tant dans leurs définitions que dans la façon de les appréhender. De nature floue, ces concepts sont difficiles à appréhender voire à désambiguïser. Dans ce cadre, S. Prévost (2003) propose de donner les définitions les plus usuelles de ces concepts. Ainsi, le terme *topique* est envisagé pour P. Cadiot, (1988), K. Lambrecht (1994), S.-C. Dik (1997) ou encore A.-C. Berthoud (1996 :2) comme ce dont on parle et renvoie au terme « aboutness » ou encore « à-propos »²⁰⁰. M.A.K Halliday (1985) aborde quant à lui la notion de *thème* avec l'idée de point de départ psychologique et/ou positionnel. Dans une tout autre optique Chafe (1976), et S.-C. Dik envisagent ces concepts au travers de la notion de cadre qui doit s'entendre comme renvoyant au domaine qui limite l'applicabilité de l'énoncé qui suit : le *topique* chez Chafe ou le *thème* chez Dik. S. Prévost considère enfin le *topique* et/ou *thème* dans une perspective cognitive où la notion s'applique aux référents ou à l'information en terme d'éléments « connu »²⁰¹. De ce point de vue, K. Lambrecht (1994) s'inspire principalement de la classification de E.-F. Prince (1981) pour qualifier le statut cognitif :

- des référents d'une part, comme étant « non-identifiables » (c'est-à-dire entièrement nouveaux/ancrés) ou au contraire comme « identifiables » (réfèrent qui se distingue par la suite en actif/accessible/inactif),
- de l'information d'autre part, celle-ci étant envisagée en tant que concept relationnel qui ne peut s'appliquer à des éléments isolés, et K. Lambrecht distingue alors la présupposition de l'assertion (ce qui est informatif, l'information nouvelle).

Là encore, la terminologie varie. La présence d'un *topique* dans un énoncé implique trois niveaux différents d'activation psychologique. Il sera considéré comme :

²⁰⁰ A.-C. Berthoud (1996 : 7) considère le *topic* comme ce sur quoi on dit quelque chose, c'est-à-dire « ce à propos de quoi parle l'énoncé » et préfère le terme d'« objet de discours », plus neutre au niveau sémantique et pragmatique, à celui de *topic*. De même, selon l'auteur, ce dernier n'entretient plus de lien avec l'information nouvelle ou ancienne ou saillante puisque « un *topic* ne peut pas être ancien et l'information ancienne ne peut pas avoir valeur de *topic*. Par ailleurs, le *topic* peut alternativement jouer le rôle de fond permettant de faire progresser le discours, celui de centre d'attention ou celui d'organisateur de la mémoire discursive ». Ainsi, l'auteur parle de *topic* d'énoncés et de *topic* discursif qu'elle définit en terme « de marquages linguistiques, saisis eux-mêmes comme traces de l'objet du discours ».

²⁰¹ Pour plus de détails concernant l'opposition « connu/nouveau » des référents dans le discours, nous renvoyons à B. Combettes (1992). Pour une perspective plus large des différents courants traitant de l'organisation informationnelle, nous renvoyons à A. Grobet, (2000) qui présente par ailleurs son approche combinant l'analyse de l'organisation informationnelle de l'énoncé et du discours.

- inactif : si le locuteur n'a pas présent à l'esprit le référent,
- semi-actif : si le référent a été activé récemment dans le discours antérieur mais est différent du topique précédent,
- actif : si le référent est focalisé, présent dans le discours immédiat.

En ce qui concerne la notion de *focus*, S. Prévost (*ibid.*) montre également que celle-ci renvoie à trois concepts différents suivant qu'on aborde la notion par son statut :

- cognitif : un élément sera en focus s'il est le plus actif,
- informatif : élément dont la mise en relation avec le reste de l'énoncé est créatrice d'information,
- prosodique²⁰² : proéminence prosodique.

Ce rapide survol montre combien la définition de ces trois notions est fortement polysémique. Les définitions diffèrent en fonction des approches (cognitive, informatives, etc.) et conformément aux propos de S. Prévost, elles tendent à laisser place à « certains paradoxes apparents » : le topique informatif (ce dont on parle) coïncide souvent avec le focus cognitif. Alors que le focus informatif ne correspond que rarement au focus cognitif.

Notre intérêt pour ces notions provient du fait que les locuteurs des dialogues étudiés favorisent un type de structure syntaxique plutôt qu'un autre pour informer de manière rapide leur interlocuteur que quelque chose ne marche pas (unités linguistiques représentant l'objet dysfonctionnant/le dysfonctionnement ; la nature du dysfonctionnement ; la localisation géographique). Selon l'effet attendu et suivant le type d'information dont dispose le locuteur au moment de l'appel (information déjà donnée ou nouvelle), la place occupée par ces unités linguistiques dans les différentes structures diffère. Du point de vue de l'interlocuteur, l'intérêt porté à certaines informations se distingue également en fonction du fait que l'événement technique est connu (car il perdure) ou nouveau. Certaines structures syntaxiques auront, en fonction des situations (contexte d'urgence, charge de travail, etc.), un impact cognitif plus important que d'autres. Sur ce dernier point, c'est au sujet interprétant (l'interlocuteur) et plus uniquement au locuteur ou à la nature connue ou nouvelle de l'information transmise que nous nous intéressons.

Pour l'ensemble des raisons précédemment citées, nous proposons une conception de la notion de saillance²⁰³ qui tienne compte de l'interaction des marques syntaxiques, sémantiques, discursives et cognitives. Nous montrerons que le choix de mise en saillance d'une information n'est pas uniquement lié au seul statut informationnel de l'entité (connue/identifiée/nouvelle,

²⁰² Contrairement aux approches de K. Lambrecht, B. Fradin, S. Prévost, M.-A. Morel (1992) pour ne citer que ces auteurs, nous ne traitons pas l'EDT aux travers des critères prosodiques.

²⁰³ Voir également N. Le Querler (1998 : 114) qui préfère le terme « saillance » à « emphase » ou encore « mise en relief » qui sont utilisés selon l'auteur « à la fois pour désigner un procédé de thématisation (par la dislocation par exemple) et un procédé de rhématisation (par le clivage par exemple) ; d'autre part, ces deux termes placent le commentaire linguistique du côté du locuteur ».

etc.) mais dépend de l'effet que le locuteur souhaite créer sur son allocataire : insister sur une information connue mais ancienne (la réactiver) ou bien sur une information complètement nouvelle. Les structures syntaxiques et sémantiques reflètent cet effet de mise en saillance alors que les notions de topique, focus ou thème renvoient à des notions sémantico-pragmatiques et n'intègrent pas l'aspect formel (syntaxique).

Nous privilégions ainsi la notion de saillance qui caractérise selon nous aussi bien un point de vue syntaxique (place occupée dans une structure par un constituant par rapport aux autres) qu'un point de vue sémantique (types de dysfonctionnements, nature du dysfonctionnement) ou encore pragmatique et informationnel (en terme d'information nouvelle, ancienne). Plus concrètement, les constituants saillants correspondront aux entités sémantiques qui, dans l'EDT et en fonction des structures syntaxiques, sont les plus pertinentes²⁰⁴. L'EDT a ceci de particulier qu'elle doit être analysée en discours (niveau pragmatique), c'est-à-dire dans son contexte énonciatif. Le locuteur laisse des traces linguistiques (niveau syntaxique) de son objet de discours. Notre approche rejoint ainsi celle de A.-C. Berthoud (1996 : 17) qui inscrit sa problématique dans une « approche intégrée de la pragmatique » et considère que « l'organisation syntaxique est [...] sous contrainte discursive, elle ne préexiste pas à son insertion dans le discours ». Pour l'auteur, le locuteur dispose en effet de divers moyens pour introduire ou réintroduire dans le discours une information. Autrement dit, le locuteur dispose dans son discours de structures marquées, au sens syntaxique du terme, pour rendre saillante dans l'EDT une information jouant le rôle d'entité nouvelle aussi bien que connue. Tout dépend de ce qu'il a besoin de dire à son allocataire. Certaines structures (présentatives) sont utilisées pour rendre saillant un élément technique ou un événement technique pour la première fois. D'autres structures en revanche (détachées) permettent de reprendre un événement technique connu par les interlocuteurs. D'autres enfin (assertives), considérées comme des structures plus neutres, ne produisent aucun effet particulier de mise en saillance de l'information.

Nous allons procéder dans les paragraphes suivants à la description des trois structures canoniques de l'EDT en soulignant les éléments linguistiques que chacune de ces structures rend saillants.

Parce que **la totalité des informations traitées sont confidentielles** (données audio, documents techniques, etc.), il nous est impossible de fournir les dialogues téléphoniques d'où sont extraites les EDT.

²⁰⁴ Notre conception de la notion de saillance s'apparente à celle de « focalité » de S.-C. Dik (1997) qu'il définit dans son approche des fonctions pragmatiques comme renvoyant aux éléments d'information les plus importants.

2 LA STRUCTURE CANONIQUE ASSERTIVE : [SUJET – PREDICAT]

2.1 Présentation et délimitation

Un premier ensemble de formes renvoyant à une relation entre l'*objet du dysfonctionnement* et/ou *dysfonctionnement* et la *nature du dysfonctionnement* peut-être rassemblé autour de la structure canonique [Sujet_Prédicat]. Comme le confirment de nombreux auteurs (Lambrecht, 1994 ; Berthoud, 1996 ; Blanche-Benveniste, 1990, par exemple) ce type de constructions n'est pas privilégié à l'oral : l'oral privilégiant des tournures centrées sur « l'ancrage » du dire (Berthoud, *Ibid.* : 46) au travers de marqueurs métalinguistiques par exemple. Nos résultats vont dans ce sens et montrent que les énoncés assertifs n'apparaissent jamais ou n'apparaissent que très rarement en début de dialogue. Ils interviennent à la suite d'une EDT plus générale du type « *on a un problème de X* » (voir §.3) ou encore à la suite d'un segment linguistique détaché à partir duquel l'assertive s'interprète (voir §.4). Ce constat implique que les structures assertives entretiennent le plus souvent un lien associatif avec une EDT plus générale. Au niveau informationnel, ceci a pour conséquence que les référents des SN lexicalisés en position grammaticale de sujet sont érigés en topique²⁰⁵ puisque les locuteurs du dialogue en ont déjà pris connaissance antérieurement. Le thème étant connu, le rôle de cette structure est de mettre l'accent sur la prédication, autrement dit, sur la nature du dysfonctionnement. Pour reprendre les propos de K. Lambrecht (1994 : 20), nous dirons que dans cette construction :

« the domain of the “new information” extends over the predicate to the exclusion of the subject will be referred to as “predicate-focus sentence” ».

Nous verrons plus loin que suivant le type de syntagme verbal, ce dernier, bien qu'ayant le rôle de focus²⁰⁶, n'apporte pas nécessairement d'information pertinente à l'interlocuteur.

2.2 Description syntaxique et type d'information

Dans ce sous-corpus référence, une première réalisation de la structure [Sujet_Prédicat] correspond à la forme [SN SV] comme par exemple :

(18) *La Châtre ne marche pas bien*

²⁰⁵ Nous utilisons le terme *topique* dans la perspective de celle de K. Lambrecht (1994), repris par A. Grobet, (2002). Le topique se définit comme correspondant à une information (sous des catégories de constituants telles que SN, SP, Sadj, prédicat) identifiable de manière plus ou moins immédiate pour les interlocuteurs (suivant qu'il est semi-actif/actif dans la mémoire discursive), et « constitue, pour chaque unité discursive minimale, l'information la plus immédiatement pertinente liée par une relation d'à propos avec l'information activée par cette unité » A. Grobet, (2003).

²⁰⁶ Nous employons le terme *focus* suivant l'approche de K. Lambrecht (1994) qui le définit comme l'élément informatif par lequel le propos diffère de la présupposition pragmatique. Le focus est « the semantic component of a pragmatically structured proposition whereby the assertion differs from the presupposition ». L'assertion résulte de la mise en relation du topique et du focus.

La position grammaticale de sujet est occupée par un SN lexicalisé qui représente l'objet dysfonctionnant (*la Châtre*) ou le dysfonctionnement. Ces derniers peuvent également être associés par métonymie à un SN-sujet humain comme dans :

(19) *Les pilotes reçoivent mal*

où l'EDT s'interprète comme le fait qu'il y a une fréquence qui marche mal (les pilotes ne pouvant constituer l'objet dysfonctionnant). La nature du dysfonctionnement est quant à elle exprimée au travers du syntagme verbal. Les structures de ce type correspondent à des énoncés catégoriques, c'est-à-dire, à ce que K. Lambrecht (1987, 1994 : 20) identifie sous l'expression *topic-comment articulation*. Au niveau informationnel, le focus (l'information nouvelle) porte sur le prédicat. Le sujet syntaxique, en l'occurrence l'objet dysfonctionnant ou le dysfonctionnement correspond au topique puisque le thème est connu des interlocuteurs.

Plus rarement, la structure assertive se réalise au travers de la forme [Pro.pers.+SV] illustré par les énoncés suivants :

(20) *On reçoit haché*

(21) *On n'arrive pas à régler le contraste*

(22) *Elle imprime violemment mal*

Contrairement à la construction [SN-SV] précédente, la position grammaticale de sujet est occupée dans la plupart des cas par un pronom personnel sujet qui représente un sujet humain, en l'occurrence le contrôleur. Mais nous identifions également des pronoms personnels anaphoriques dont la valeur référentielle correspond en revanche uniquement à un objet dysfonctionnant. Il peut enfin s'agir d'un pronom démonstratif dont l'étude précédente (chapitre II §4.4) a montré qu'il pouvait reprendre le référent d'une forme nominale dans le cotexte immédiat ou bien un ensemble de prédications du contexte discursif antérieur. La distinction principale avec la structure précédente est essentiellement d'ordre cognitive puisque l'interlocuteur ne peut interpréter l'EDT qu'en ayant en mémoire la valeur référentielle des pronoms.

La structure canonique assertive représente 52 énoncés au total. Souvent identifiée dans la littérature linguistique comme étant la structure ordinaire non marquée (De Fornel, 1988 : 120 ; Cadiot, 1988 : 10 ; Lambrecht, 2000, pour ne citer que ces auteurs), elle représente la forme canonique ou logique par excellence (Lambrecht, 2000 : 18). C'est souvent à cette structure sujet-prédicat (autrement appelée phrase liée) que l'on fait référence pour comparer ou attester l'acceptabilité d'une autre structure, comme par exemple les structures avec des relatives. De manière générale (exceptée la forme introduite par le pronom personnel sujet) la structure canonique [SN SV] marque la relation entre « ce dont on parle » exprimé par le SN-sujet grammatical et « ce qu'on en dit » formulé par le prédicat. Comme le souligne A. Grobet (2002 : 181) ce type de structure « est généralement considérée comme une structure neutre du point de vue de la structure informationnelle [...] car le sujet grammatical correspond à un

topique non-marqué »²⁰⁷. C. Muller (1999) cité par A. Grobet (2002 : 181) souligne dans ce cadre que le rôle de topique non-marqué se justifie « par la structuration syntaxique binaire qui oppose le sujet d'une part, et le verbe et ses compléments d'autre part ». A. Grobet (*Ibid.* : 183) va cependant plus loin en ajoutant que l'interprétation de la structure informationnelle d'une « proposition assertive canonique » ne peut se faire sans la prise en compte du contexte discursif préalable. Elle montre ainsi que, pour une même structure syntaxique de surface articulant un sujet et un prédicat, peuvent correspondre plusieurs topiques constitués par la proposition ouverte précédente. Le topique ne correspond pas toujours au sujet grammatical. Nous rejoignons donc les propos de l'auteur pour souligner l'importance du contexte antérieur dans l'interprétation de l'information des EDT étudiées. En somme et en reprenant les termes de K. Lambrecht (1994 : 30),

« this syntactic pattern typically serves to code propositions with a topic-comment relation between the subject and the predicate, it may also be used for the expression of propositions involving no such relation ».

Les énoncés suivants illustrent respectivement les deux réalisations attestées de la structure canonique assertive issu du sous-corpus référence :

(23) *le radar de Biarritz est HS*²⁰⁸

(24) *on est apparemment planté au digit*

Un de nos objectifs, nous le rappelons, est de faire émerger les régularités syntaxiques et sémantiques qui permettront par la suite une recherche systématique et semi-automatique de ces EDT sur les deux autres sous-corpus. Dans cette perspective, chacun des deux constituants de la structure assertive ainsi définie doit permettre le repérage d'une EDT. Or, l'énoncé suivant contredit ces propos :

(25) *Oui alors la ligne de Montpellier est Ok*

En effet, bien que cet énoncé corresponde à la structure syntaxique [*Sujet-Prédicat*], il concerne un retour à la situation normale, en l'occurrence le rétablissement d'une ligne téléphonique, et non une EDT. Ainsi, à dessein d'identifier les structures syntaxiques qui permettent d'obtenir uniquement des EDT, nous allons à présent rendre compte des diverses formes que peuvent prendre les différents constituants de cette structure lexico-syntaxique, à savoir le SN-sujet (§2.3) et le syntagme verbal (§2.4).

²⁰⁷ Ce qui constitue une des différences entre les structures assertives étudiées dans cette partie et les structures plus complexes que nous verrons plus loin (les présentatives ou les détachées).

²⁰⁸ Nous précisons que certains de ces énoncés assertifs sont introduits par des marques linguistiques qui servent à « embrayer » sur l'acte de discours (Berthoud, 1996 : 45). Nous renvoyons pour plus de détails aux travaux de E. Schegloff (1980) sur les préliminaires conversationnels. Pour exemple, s'agissant de communications téléphoniques, ces embrayeurs sont du type « je t'appelle pour te dire que le radar de Biarritz est HS » ou encore « je te téléphone parce que XXX » et permettent d'introduire l'objet de l'appel. Convaincue que ces marques préliminaires n'ont pas d'autres conséquences sur la suite du discours que de participer « de l'aisance discursive et du contrôle de l'interaction » (Berthoud, 1996 : 33), nous ne les intégrons pas dans l'analyse.

2.3 L'élément SN-sujet dans la structure assertive

La littérature (voir entre autres Lambrecht, 1994 ; Berthoud, 1996 ; Blanche-Benveniste, 1990 ; Grobet, 2002) a montré à plusieurs reprises que la position sujet dans les structures assertives est rarement occupée par des syntagmes lexicalisés. Or, les résultats de cette étude semblent contredire cette thèse classique : les formes pronominales semblent plus rares que les formes lexicalisées. Nous proposons ci-dessous une justification de ce phénomène.

Dans la structure assertive, les éléments qui peuvent prendre la valeur de sujet sont l'objet dysfonctionnant, le dysfonctionnement ou le sujet humain. Cependant, seul le référent du SN dans la construction [SN SV] renvoie, de manière plus ou moins directe comme nous allons le voir plus loin, à un objet dysfonctionnant ou à un dysfonctionnement. L'objet dysfonctionnant correspond à un équipement technique (ex.23) alors que le dysfonctionnement est le symptôme de la panne technique (ex.20). Dans ces deux cas, le SN a un contenu lexical plein. Il peut également correspondre, comme nous l'avons vu dans la partie précédente (2), aux pronoms démonstratifs anaphoriques *ça* ou *c'*. Le sujet humain est quant à lui représenté par un pronom personnel sujet dans la construction [Pro.pers. SV] : il est soit au singulier *je* (ex.28), soit à la forme indéfini *on*, soit enfin au pluriel *nous*. Nous verrons plus en détail dans la suite de l'analyse la distinction entre ces formes. Nous illustrons ces propos par les exemples suivants :

(26) *L'image sautille sans arrêt*

(27) *L'anti-recouvrement marche pas bien*

(28) *Je suis planté sur mes deux terminaux PREVI*

A dessein d'identifier les objets dysfonctionnants et/ou dysfonctionnement pouvant apparaître en position sujet dans les structures assertives, nous allons présenter la description des diverses formes que peuvent prendre les SN-sujets dans la construction [SN SV]²⁰⁹. Deux types de SN-sujet sont identifiés : les SN simples et les SN complexes. Nous montrerons que la distinction de forme n'est pas aléatoire. Elle induit une distinction au niveau sémantique.

2.3.1 Les SN-simples de la forme [dét. N]

53% des syntagmes nominaux dans cette position apparaissent sous la forme [(dét.déf./adj.possessif/démonstratif)+N1] où N1 représente l'objet dysfonctionnant (ex.29) ou le symptôme résultant (ex.30) comme l'illustrent les deux énoncés suivants :

(29) *La carte est coupée en haut et en bas*

²⁰⁹ Pour des analyses détaillées sur les constituants SN et dans une perspective de Traitement Automatique de la Langue (TAL) nous renvoyons à des auteurs comme G. Grefenstette (1994), pour ses travaux sur la distribution des unités à l'intérieur des syntagmes nominaux (Nom-Adj ; Nom-Nom ; Nom-verbe). Ou encore aux travaux de D. Bourigault (1994 et suivants) ou B. Habert et A. Nazarenko (1996) dont l'idée est d'analyser des « candidat-termes » relevés par des logiciels-extracteurs et de les réduire à des patrons du type « NprépN », et « Nadj ».

(30) *Mon impression ne marche pas*

Nous précisons cependant que dans les 52 énoncés relevés, seuls deux SN sont déterminés par un adjectif possessif (ex.30) ou un adjectif démonstratif (*ce*)²¹⁰. Le déterminant défini est, dans 96% des cas dans cette structure, l'élément de détermination privilégié. Il renvoie à l'idée d'unicité de l'objet dysfonctionnant : sur la position de contrôle Y, il n'y a qu'un seul N1 dysfonctionnant parmi tous les N_y présents dans la salle de contrôle. Ainsi, dans l'énoncé suivant :

(31) *La fréquence est fermée chez moi*

le référent du SN *le N (la fréquence)* ne doit pas être pris comme le représentant d'un N générique mais bien au contraire comme un N1 particulier. Le référent du SN désigne dans cet énoncé et plus généralement dans ces structures assertives un objet du discours unique. Le locuteur fait référence à *une* fréquence spécifique parmi l'ensemble des fréquences dont il dispose. Le contexte d'énonciation joue ici un rôle prépondérant dans la détermination du sens des référents des SN dans les EDT. En effet, la détermination référentielle du SN *le N (la fréquence)* ne peut se faire qu'en rapport avec les énonciations précédentes dans lesquelles le SN antécédent complet a été précisé²¹¹, soit l'énoncé suivant :

(32) *Où en est notre truc là sur la fréquence 124.10 ?*

Le référent du SN *le N* dans l'exemple 31 est anaphorique et réfère au référent du SN défini antérieur *la fréquence 124.10* du syntagme prépositionnel dans l'énoncé 32. Sans cet énoncé préalable, le SN *la fréquence* (ex.31) est ambigu et imprécis pour l'interlocuteur. Il ne lui permet pas de localiser physiquement l'objet dysfonctionnant ou le dysfonctionnement. Nous rappelons qu'une des particularités de ces communications réside dans le fait qu'il s'agit de communications téléphoniques. Par conséquent, les opérateurs du dialogue ne partagent pas de référence extralinguistique dans la mesure où ils ne se voient pas²¹². Ainsi, dans ce contexte, de dialogues téléphoniques, l'énoncé forgé suivant :

(33) *L'imprimante est en panne*

a peu de chance d'apparaître au début d'un dialogue. L'imprécision référentielle de ce SN est due à l'absence d'indication locative qui nécessitera une demande d'explications supplémentaires de la part de l'interlocuteur afin que ce dernier puisse identifier et localiser le

²¹⁰ Dans l'énoncé suivant : *Ce numéro X n'arrive pas sur le bon poste.*

²¹¹ Nous reprenons ici les termes de G. Kleiber (1999 : 85) qui oppose les « descriptions définies réduites » comme le +N aux « descriptions définies complètes de type *le N de SN* » qui correspond à la relation référentielle entre le référent de l'antécédent et celui de l'expression anaphorique de l'anaphore associative ». Nous utiliserons cependant dans la suite de notre analyse le terme de « SN complexes » (cf. paragraphe suivant : SN complexes) pour renvoyer aux SN dont la structure syntaxique fait apparaître une expansion de type N1prépN2, N1+adj., N1N2, etc., c'est-à-dire une forme « complexe ».

²¹² Nous verrons en revanche que ce type d'énoncés est bien plus courant dans le sous-corpus évaluation-simulé où les opérateurs communiquent au travers d'un écran commun partagé.

lieu où est situé l'objet dysfonctionnant en question²¹³. Le référent du SN est en revanche identifiable si la valeur référentielle du SN *le N* renvoie au référent d'un SN énoncé dans le contexte antérieur proche²¹⁴. Dans ce cas, les deux SN co-présents dans la chaîne discursive entretiennent entre eux une relation anaphorique. C'est cette deuxième interprétation qui justifie que tous les SN-sujets construits selon la forme [dét.déf.+N] sont anaphoriques avec un SN antérieur. Les raisons tiennent, comme le précise G. Kleiber (1992, 1994) au fait que la particularité du défini, contrairement à l'indéfini, est de renvoyer à une entité connue. Nous ajouterons que l'article défini renvoie le plus souvent, dans ce corpus, non seulement à une entité connue mais aussi à une entité déjà énoncée. Le constituant [dét.déf.+N], apparaît lorsqu'il s'agit d'un suivi de problème et/ou d'une explication symptomatique comme pour l'exemple suivant :

(34) *Les défusions recommencent*

Le SN défini *les défusions* n'entraîne ici aucune ambiguïté référentielle dans la mesure où il renvoie au référent d'un SN-complexe énoncé antérieurement à savoir : *un problème de radar*. Ce SN-complexe correspond à l'objet de l'appel de la première communication concernant cet événement technique. Le SN-simple correspond quant à lui à l'effet, c'est-à-dire au dysfonctionnement qu'engendre *un problème de radar*. La place de l'énoncé 34 dans le discours (anaphore associative) est subséquente à l'énoncé *problème de radar*. En somme, l'acceptabilité de tels énoncés ne peut se faire que par un procédé d'anaphore associative (Kleiber, 1999 : 71) qui lie un référent [le + N] à un référent antécédent complexe (cf. paragraphe suivant) dont la fonction est de localiser, d'identifier ou de spécifier le dysfonctionnement. Dans ce contexte de communications téléphoniques (donc non visuelles) l'acceptabilité d'un énoncé comme :

(35) *les touches correspondent pas*

n'est possible que parce que le SN *les touches* renvoie par un procédé d'anaphore associative à un SN-complexe énoncé antérieurement qui localise l'objet dysfonctionnant auquel réfère le SN simple *le N*. De même, l'interprétation du pronom personnel sujet *elle* dans l'énoncé suivant :

(36) [*sur le scope radariste à G3, y a une touche qui ne s'enclenche pas*] elle
s'allume mais elle s'enclenche mal

est anaphorique. La valeur référentielle du pronom *elle* n'est possible qu'au travers de l'énoncé entre crochets précédemment énoncé par le locuteur qui explicite la relation anaphorique entre les deux référents. Dans le même ordre d'idée, une raison qui justifie que l'énoncé 35 ne pose pas de problème d'interprétation pour l'interlocuteur, provient du fait que le SN *les touches* a

²¹³ Nous reviendrons tout au long de cette étude sur la prépondérance des syntagmes locatifs, spécifiques (SP, expansions, appositions) qui permettent dans les EDT d'identifier et de distinguer les SN dysfonctionnants parmi l'ensemble des SNx possibles.

²¹⁴ Le savoir partagé ne suffit pas, en effet, pour savoir de quelle imprimante il s'agit.

été identifié par l'allocutaire comme étant en relation de partie à tout avec le SN-complexe antécédent *le clavier du LEANOR* dans le syntagme prépositionnel suivant :

(37) *y a un problème sur le clavier du LEANOR*

Les deux SN (simple et complexe) entretiennent une relation d'anaphore associative et plus précisément méronymique²¹⁵. Pour reprendre l'expression de G. Kleiber (*Ibid.*), nous dirons que cette relation permet le « pontage » entre les deux expressions référentielles. Sans cette relation référentielle entre le référent de l'antécédent (SN complexe) et celui de l'anaphore associative (SN simple), l'interlocuteur ne peut savoir de quelles touches il s'agit. Dans la majorité des cas en effet, les SN lexicalisés référant à un objet dysfonctionnant ou un élément constitutif d'un élément technique sont liés par une relation méronymique qui contribue à faire progresser l'énoncé de symptôme. Ce type de lien sémantique anaphorique justifie la fonction du référent SN comme topique, c'est-à-dire comme une entité connue des interlocuteurs au moment de l'énonciation. La détermination définie marque dans ces cas une relation d'association avec un référent antérieur.

L'emploi de la détermination n'est toutefois pas obligatoire. Il s'agit dans ce cas d'exemples où N1 représente un nom de lieu géographique, c'est-à-dire un nom propre. Dans ce contexte, N1 est métonymique. Dans l'exemple :

(38) *Montpellier est en panne*

ce n'est évidemment pas la ville ou la région de Montpellier qui est en panne mais le radar de Montpellier. Le référent de N1 représente le nom du lieu où est implanté le radar. Ce type de métonymie est très courant dans ce corpus et plus généralement dans les corpus extraits de milieux professionnels. Si les métonymies ne posent pas de problème de compréhension entre les experts, elles nécessitent cependant de la part de l'analyste un recours aux connaissances du domaine²¹⁶.

En somme, l'analyse des SN-simples en position sujet dans les assertives nous permet de soutenir l'idée que l'interprétation référentielle des SN n'est possible que par un procédé anaphorique qui renvoie au référent entier énoncé antérieurement. Dans la plupart des cas, il ne s'agit pas d'anaphores fidèles²¹⁷ mais d'anaphores infidèles et plus précisément d'anaphores associatives où les deux SN co-occurents sont en relation de partie à tout (*touche/clavier*) ou de cause à effet (*problème radar/défusion*). Il est de ce fait important pour les opérateurs du

²¹⁵ L'utilisation du terme « méronymie » correspond dans notre analyse à la définition « au sens large » de la notion. Nous renvoyons pour plus de détails concernant les différentes relations de « parties à tout » nommées encore méronomie à l'article de M. Aurnague, L. Vieu et A. Borillo (1997 : 89).

²¹⁶ Notons que cette interprétation s'applique également aux experts. La différence avec l'analyste tient au fait que les experts, contrairement à l'analyste, n'en ont pas conscience.

²¹⁷ Pour une définition de l'anaphore fidèle vs infidèle, nous renvoyons à D. Maingueneau, (1999 : 147-149).

dialogue de bien garder présent en tête le contenu de l'événement technique. Ces résultats justifient le fait que la relation d'anaphore ne peut pas être envisagée, dans ce corpus tout au moins, sans une relation topicale antérieure. Le SN en position de sujet syntaxique dans ces structures correspond à un topique puisque la valeur référentielle du SN est connue.

2.3.2 La forme du SN est un pronom

A côté des SN lexicaux, nous relevons 16% d'énoncés du type :

(39) *Elle [la télé] est très pâle*

(40) *Ça [l'image] saute sans arrêt*

(41) *On est apparemment planté au digit*

où le SN-sujet correspond soit à un pronom personnel soit à un pronom démonstratif²¹⁸. Dans les exemples 39 et 40, il s'agit de pronoms anaphoriques représentant un élément technique. Le pronom anaphorisé a alors pour antécédent un SN présent dans une EDT précédente ou tout au moins dans le contexte discursif antérieur. A titre d'exemple, l'énoncé 39 intervient à la suite de l'énoncé présentatif ci-dessous :

(42) *J'ai un problème avec la télé la la télé 2.205*

L'analyse des énoncés présentant un pronom personnel anaphorique ou un pronom démonstratif en position sujet montre que le rôle du pronom est d'introduire un énoncé symptomatique. Le locuteur identifie la chaîne technique perturbée (*avoir un problème prép.X*) et explicite ensuite le symptôme, c'est-à-dire par exemple les effets produits sur la position de contrôle. Le pronom démonstratif est utilisé pour reprendre indifféremment soit un objet dysfonctionnant, soit un dysfonctionnement. Selon nous, il s'agit là d'une des raisons qui explique le peu d'exemples attestés intégrant une forme pronominale en position sujet. La pluralité des événements techniques et la situation d'urgence dans laquelle sont produites ces EDT conduisent les locuteurs à exprimer de manière claire ce qui dysfonctionne, c'est-à-dire l'élément technique en cause. Et ce, bien qu'il ait été mentionné dans le contexte linguistique proche. C'est par ailleurs un moyen de pallier toute ambiguïté.

En revanche, et contrairement à ce que l'on pouvait attendre, nous ne relevons aucun exemple où le pronom personnel anaphorique renvoie au dysfonctionnement. Pour reprendre l'exemple 34 ci-dessus, nous ne relevons aucune occurrence du type :

(43) *Elles recommencent*

Le SN-sujet peut enfin correspondre à un pronom personnel qui recouvre la valeur de sujet humain. Ce dernier ne représente que 16% du sous-corpus référence. Il s'agit d'énoncés du type :

²¹⁸ Nous renvoyons à la partie I de ce chapitre pour un complément d'information concernant les pronoms démonstratifs en position de sujet dans cette structure.

(44) *On voit presque rien*

(45) *Je n'arrive pas à les joindre*

La structure syntaxique [Pro.pers SV] diffère de la précédente en ce que le sujet de la prédication ne concerne plus l'objet dysfonctionnant ou le dysfonctionnement mais le sujet humain, c'est-à-dire le contrôleur aérien. Il ne s'agit plus d'un énoncé symptomatique concernant un élément technique gênant les services du contrôle mais d'une action que le contrôleur (*je/on* ou *nous*) ne peut plus réaliser. L'élément important de cette structure syntaxique porte sur l'action qu'essaie de réaliser l'agent de la prédication.

Pour résumer, l'examen des SN-sujets simples du type [Dét.déf.+N] dans les structures assertives montre essentiellement trois points.

- [Dét.déf.+N] correspond à 91%²¹⁹ à un objet dysfonctionnant du type *fréquence*, *carte*, *strips*, *avions*, etc. Leur particularité est qu'ils sont des méronymes d'un SN antérieur. Lorsqu'il s'agit d'un objet dysfonctionnant, le référent du SN correspond à une partie d'un référent SN-complexe antérieur. Dans le cas d'un dysfonctionnement, il correspond à l'effet produit par la panne d'un objet dysfonctionnant. Pour ce dernier résultat, il semble que la structure assertive ne privilégie pas les SN représentant le dysfonctionnement en position sujet, ou alors il s'agit de l'énonciation d'un dysfonctionnement qui perdure (ex.34).
- Le SN-sujet semble privilégier les SN lexicalement pleins (53%). Ce résultat est à corréler avec le précédent puisque nous avons vu que le référent du SN [dét.+N] représente l'élément technique qui dysfonctionne.
- Les référents des SN-simples ne sont interprétables par les opérateurs qu'en contexte communicationnel. Le référent du SN entretient un lien étroit anaphorique (anaphore ou anaphore associative) avec un SN-complexe énoncé antérieurement. Ce dernier est nécessaire pour identifier et localiser plus largement l'événement technique en question et ainsi permettre à l'interlocuteur de savoir à quelle position ou objet dysfonctionnant le SN-simple réfère. La relation qui établit le lien entre les deux référents est une relation de partie-tout (pour ce qui est des objets dysfonctionnants) révélée au travers de l'anaphore associative ; elle devient une relation de cause à effet pour énoncer le dysfonctionnement.

En somme, les SN-simples dans les EDT assertives entretiennent le plus souvent un lien anaphorique avec un SN antérieur de type *problème de X* où X désigne le plus souvent un holonyme du SN-simple. Le lien entre les deux SN est nécessaire pour que l'interlocuteur puisse identifier l'EDT. Nous identifions cette dernière relation sémantique (méronyme/holonyme)

²¹⁹ Les 9% restant correspondent à un dysfonctionnement.

comme étant spécifique du fonctionnement des SN-simples dans la structure assertive. Nous allons à présent nous intéresser au constituant SN-complexe.

2.3.3 Les SN-complexes

L'examen du constituant SN-sujet dans la structure assertive fait apparaître des termes complexes (31%) comme [dét.déf.N1 N2], [dét.déf.N1 prép (Dét.déf.) N2], [dét.déf.N1 adj.], [dét.déf.N1 prép N2N3] comme l'indiquent respectivement les exemples suivants :

- (46) *La fréquence 126.7 est hachée en réception*
- (47) *Le téléphone avec Palma ne marche pas*
- (48) *Les messages courts ne sont pas bien restitués*
- (49) *Les néons du secteur TB sont cassés*

Ces SN-complexes se composent d'une tête, N1, et d'une expansion que nous désignons par SX2. Celle-ci peut se réaliser de la manière suivante : N2, Prép N2, Adj., Prép N2N3. Dans cette structure syntaxique, N1 correspond à la base du syntagme nominal. Il correspond toujours à un nom commun. En revanche, nous attribuons plusieurs valeurs au référent de SX2.

- Il peut s'agir d'un acronyme ou d'un sigle correspondant au nom d'une des positions ou secteur de contrôle, comme par exemple *S2* dans *la position S2*.
- Il peut correspondre respectivement à un adjectif numéral ou à un adjectif qualificatif comme *126.7*, *courts*.
- Il peut également correspondre à un nom propre de lieu, par exemple *Palma*.
- Il peut enfin être un nom commun, comme par exemple *étiquette* ou encore *radar* dans *la position radar*.

En procédant à l'examen du syntagme nominal, nous observons des rôles sémantiques différents entre les constituants. Nous allons montrer que l'expansion de N1 joue un rôle prépondérant dans la détermination du sens global de l'entité SN globale. Nous ne perdons pas de vue que le SN renseigne dans cette structure sur l'élément qui dysfonctionne. C'est la raison pour laquelle il doit donc être identifié le plus précisément possible. Plusieurs fonctions de l'expansion peuvent être repérées.

2.3.3.1 Dét.N1 SX2²²⁰

Les énoncés faisant apparaître un SN-sujet complexe de type N1SX2 (SN souligné) correspondent à des énoncés comme :

- (50) *La ligne ROISSY-MERU semble cassée*
- (51) *Les messages courts ne sont pas bien restitués*

²²⁰ Nous désignons par SX2 l'ensemble des valeurs (adj. ou N) que peut prendre X dans les SN-sujets de type *dét N1 SX2*.

Les deux constituants N1 et SN2/adj.2 sont juxtaposés. Sur le principe des énoncés ci-dessus, le nom commun N1 correspond à un objet dysfonctionnant (ex.50) ou à un élément constitutif ou à un dysfonctionnement (ex.51). Nous ne relevons aucun exemple où N1 correspond à un dysfonctionnement. Le constituant SX2 se situe en position épithète²²¹ (autrement appelée « construction liée » par Combettes, 1998 :24) et correspond à un nom commun/nom propre ou un adjectif. Nous reconnaissons deux fonctions différentes à cet épithète, lesquelles jouent un rôle déterminant au niveau sémantique.

- La première s'identifie au travers de l'exemple 50 ci-dessus. SX2 (*ROISSY-MERU*) correspond à un adjectif épithète qui apporte une information sémantique supplémentaire à N1, en l'occurrence l'identification de l'objet dysfonctionnant. Pour reprendre les termes de M. Noailly (1990 : 134), nous dirons que :

« le nom commun initial N1 livre la classe dans laquelle se range N2. On a donc le nom de la classe, puis le nom d'une unité particulière dans cette classe ».

Parmi l'ensemble des lignes (téléphoniques) utilisées par les opérateurs, c'est SX2 qui est dysfonctionnant.

Dans l'énoncé suivant :

(52) *La fréquence 126.7 est hachée en réception*

SX2 (*126.7*) est un adjectif numéral en relation épithète avec le N1 qu'il détermine. La fréquence numérique a ici pour rôle sémantique d'identifier quelle fréquence dysfonctionne. En d'autres termes, Sadj.2 a pour rôle de préciser, parmi tous les N1, celui qui est concerné par la prédication qui suit, c'est-à-dire celui qui dysfonctionne. Dans tous les cas, le rôle de SX2 est de particulariser le N1 parmi tous les Nx susceptibles d'apparaître au même moment comme éléments dysfonctionnants.

- la seconde correspond à la fonction d'identification mais qui s'exprime plus en terme de localisation dans l'espace géographique. L'information sémantique qu'il contient ne concerne plus la désignation de l'objet dysfonctionnant comme dans les exemples précédents mais le positionnement de l'objet dysfonctionnant dans la salle de contrôle. Dans l'exemple ci-dessous :

(53) *L'imprimante TB heu fonctionne pas bien*

TB est un nom commun toponymique qui correspond au lieu où est implanté N1 dans la salle de contrôle. Le SN [*la N1N2*] correspond à la forme élidée du SN complet *l'imprimante de la position (ou secteur) TB*. Si cette forme complète n'apparaît jamais dans le sous-corpus référence, nous relevons en revanche des variantes comme :

(54) *L'imprimante de la TB est en panne*

²²¹ Nous renvoyons, pour la fonction épithète, aux travaux de M. Riegel *et al.* (1994) ou encore à M. Noailly (1990). Selon M. Riegel *et al.* (1994 : 180) « de tous les modifieurs, c'est l'adjectif en position épithète qui apparaît le plus étroitement uni au nom ».

qui justifie que N2 a bien une fonction locative malgré l'élision de l'item *position*. Nous reviendrons plus loin sur ce type de syntagmes nominaux complexes.

Les exemples ci-dessus permettent de conclure que l'expansion de N1 c'est-à-dire [N2+adj.2] dans la structure [dét+N1SX2] apporte une information sémantique à N1 de type identification comme le montre encore l'exemple suivant :

(55) *La platine 241 est en panne*

ou bien de type identification locative comme dans l'exemple :

(56) *L'imprimante S2 est tombée en rade*

L'examen syntaxique de ces syntagmes nominaux met en évidence un lien sémantique différent entre les divers constituants qui co-occurrent. Nous reprenons les exemples 55 et 56 ci-dessus. Bien que la forme de ces deux SN-complexes soit identique [Déf.déf.+N1SX2], le lien sémantique entre N1 et X2 est différent ou dirons-nous, plus fort dans l'exemple 56 que dans 55. L'exemple suivant vient confirmer ces propos :

(57) *la 241 d'accord*

où SX2 peut apparaître seul (SN-simple), sans que l'élision de N1 (*platine*) ne change le sens de l'énoncé ou n'apporte de problème d'ambiguïté référentielle. Dans cet énoncé, l'usage de l'adjectif numéral sans le N1 ne peut pas renvoyer à autre chose qu'au N1, c'est-à-dire à la platine téléphonique. La référence est ici possible car, malgré l'absence du terme complexe dans le voisinage cotextuel immédiat, celui-ci est identifiable dans le « modèle de discours » (Cornish, 1990 : 82) des interlocuteurs. Lorsque SX2 a pour fonction d'identifier N1, le constituant SX2 est alors autonome et peut être repris seul, c'est-à-dire sans la tête du syntagme N1. Ce dernier reste sous-entendu et il n'y a pas d'ambiguïté possible. Or, il en est tout autrement de l'exemple 56 où l'élision de N1 peut générer des problèmes d'ambiguïté si ce dernier n'est pas explicitement énoncé. A la différence de l'adjectif numéral dans l'exemple 55, X2 dans l'exemple 56 peut qualifier d'autres N1 que l'objet dysfonctionnant imprimante. Sa fonction locative le rend par conséquent non-autonome. Il existe donc un lien sémantique fort entre N1 et SX2 lorsque ce dernier a pour fonction de localiser N1. Les deux constituants sont alors indispensables dans la détermination du sens global de l'entité SN.

Nous venons de voir que la structure du syntagme nominal complexe peut être composée d'un nom commun N1 juxtaposé à un autre constituant (adj., N. ou adj.num). Lorsque SX2 fournit à N1 une information locative, nous pouvons dire que l'expansion a alors pour rôle sémantique de désambiguïser l'objet dysfonctionnant N1. En revanche, lorsque SN2 a comme fonction d'identifier N1, la présence de N1 n'est pas obligatoire pour l'interprétation référentielle du SN global.

Nous analysons à présent les SN-complexes de la forme [dét.N1 prép SX2].

2.3.3.2 Les SN bi-nominaux du type : [N1 prép. SX2]

Notre objectif est moins de proposer une étude exhaustive de la structure syntaxique et sémantique des syntagmes bi-nominaux complexes de type [SN prép SN] (Bartning, 1987 : 1996 ; Cadiot, 1989, 1993 ; Englebert, 1992 ; Kupferman, 1996, pour ne citer qu'eux ²²²) que de montrer que, dans notre corpus, l'expansion [prép. SX2] joue un rôle déterminant dans l'interprétation du SN entier par les opérateurs.

Les SN bi-nominaux de la forme [Dét.N1 prép SX2] font toujours apparaître un nom commun (N1) comme tête du SN-complexe. La caractéristique de ces SN réside dans le fait que SX2 n'est plus juxtaposé à N1 mais se réalise au travers d'un syntagme prépositionnel. La base du syntagme nominal complexe est toujours un nom commun (N1). L'expansion de N1 est par contre constituée de la préposition *de*, *de+le* ou *avec*, suivie de SX2 qui peut être un nom commun, un acronyme ou enfin un nom propre soit [Dét.déf.N1+*de/du/avec* (dét.déf.) SX2], où l'expansion est matérialisée en gras. La forme la plus représentative des SN-complexes dans ce corpus correspond aux syntagmes bi-nominaux que I. Bartning (1993, 1993b, 1995 et 1996) a longuement étudiés sous la séquence [SN *de* SN]. Nous allons montrer que la préposition est considérée comme « une instruction spécifique de mise en relation » (Bartning, 1993 et Cadiot, 1989).

Du point de vue sémantique, nous remarquons deux fonctions à l'expansion de N1 :

- une fonction de type locatif, et
- une fonction de type fonctionnel

Nous reprenons ci-dessous chacune de ces deux fonctions.

2.3.3.2.1 L'expansion locative

L'expansion locative a pour fonction de compléter N1 en ajoutant une information sémantique de type localisation dans l'espace (ici la salle de contrôle). Nous reprenons l'énoncé 54 sous 58 :

(58) *L'imprimante de la TB est en panne*

où le constituant *de la TB* localise le secteur (ou la position) où est implanté N1. Il s'agit dans la taxinomie de I. Bartning (1996 : 34) d'une « relation locative (où) N2 localise spatialement N1 ». Comme nous l'avons vu avec l'exemple 58 plus haut, la préposition *de* et le déterminant sont facultatifs. La fréquence de ce type de SN où co-occurrent un élément de type objet dysfonctionnant et un élément de localisation spatiale font qu'en usage, les locuteurs éliminent fréquemment la préposition et le déterminant. L'élision ne change pas la valeur référentielle du SN global. L'élision du seul article défini est également possible comme l'atteste l'énoncé 59 ci-dessous :

²²² Leurs études respectives concernent essentiellement la syntaxe interne et externe des groupes nominaux complexe en « de » du type NdeN.

(59) *l'imprimante de S2 est en panne*

où la valeur de localisation s'analyse au travers de la forme *de SX2*. Ainsi, le SN-complexe de la forme *N1deSN2* où *SN2* a pour fonction de localiser *N1*, peut se réaliser de plusieurs manières avec ou sans la préposition. L'élision de la préposition n'est toutefois pas toujours possible. Un énoncé comme :

(60) *les néons du secteur TB sont cassés*

ne semble pas permettre une telle opération comme nous l'envisagions intuitivement. C'est tout au moins ce qui ressort de l'analyse du sous-corpus référence puisque nous n'avons pas trouvé d'attestation du type de l'énoncé 61 avec l'élision du déterminant :

(61) ? les néons secteur TB sont cassés

ou avec l'élision du nom « secteur » en reprenant l'énoncé 56²²³ :

(62) ? les néons du TB sont cassés

De manière générale, dans ce type de syntagme nominal, le complément locatif en *de* ou *de+le* apporte à *N1* une information sémantique de type localisation géographique (ou spatiale)²²⁴. Si pour I. Bartning (1987, 1996) le rapport locatif entre *N1* et *N2* est reconnu comme une spécificité du constituant, cela semble moins évident pour M. Noailly (1990 : 117) pour qui :

« l'unité de ces cas n'est pas tant dans la RELATION entre *N1* et *N2* que dans le seul sémantisme de *N2* : parce que *N2* désigne un lieu, on assimile le rapport de *N2* à *N1* à un complément circonstanciel de ce type, mais on s'interroge peu sur une éventuelle spécificité syntaxique ».

La particularité de ce complément de localisation est qu'il n'est pas déplaçable, contrairement à ce que nous verrons pour d'autres compléments de lieu impliquant d'autres prépositions (en *avec* ou *sur* par exemple).

La relation qui unit *N1* à *SN2* est donc une relation locative, comme le montre encore l'exemple 63 :

(63) *Le radar de la T.WEST a des coupures intermittentes*

Il peut également s'agir d'une localisation toponymique comme dans les énoncés suivants :

(64) *La ligne de Milan inférieure est coincée*

(65) *Le téléphone avec heu Palma ne marche pas*

Dans ce type d'énoncés, *SN2* correspond toujours à un nom propre de lieu. Contrairement aux énoncés précédents, la préposition *avec* implique une relation différente entre *N1* et *SN2*. Il ne s'agit plus uniquement d'une relation de localisation entre un objet dysfonctionnant (*N1*) et son lieu physique d'implantation dans la salle de contrôle (prép.*SN2*) mais d'une relation

²²³ Nous renvoyons ici aux travaux de M.-P. Jacques (2001, 2002) sur le fonctionnement des termes complexes dans les textes spécialisés écrits et, en particulier, sur son étude de l'abrègement du terme par effacement de sa tête, soit au phénomène discursif de l'ellipse.

²²⁴ Comme nous l'avons vu lors de la définition de l'EDT, cette information (localisation) est prépondérante pour que l'EDT soit des plus explicites.

d'association entre un objet dysfonctionnant et le lieu géographique impacté, c'est-à-dire l'organisme de contrôle avec qui N1 est relié (prép.SN2). Dans les deux énoncés 64 et 65, le constituant [prép.SN2] est non seulement obligatoire mais implique une relation syntaxique étroite avec le N1-tête du syntagme. Lorsque ce dernier correspond à un objet dysfonctionnant, [prép.SN2] ne peut pas se déplacer. Il semble alors possible de dire, à ce moment de l'analyse, que lorsque N1 et SN2 sont liés dans un SN-complexe par une relation syntaxique d'association, le constituant [prép.SN2] ne peut apparaître qu'entre N1 et le syntagme verbal. Autrement dit, sans qu'il y ait un changement de sens de l'énoncé (ce que provoquerait par exemple les prépositions *sur*, *à* ou *avec*), le constituant [prép.SN2] ne peut pas apparaître en position initiale ou finale :

(66) *De Milan la ligne inférieure est coincée

Bien que l'énoncé 67 ci-dessous soit acceptable :

(67) ? le téléphone ne marche pas avec Palma

nous ne relevons aucune occurrence. Une explication de ce phénomène trouve à notre sens son origine au niveau de la structure informationnelle. En effet, le choix du locuteur est de rendre saillant le contenu global du SN (*la ligne de Milan et le téléphone avec Palma*) plutôt que l'objet dysfonctionnant *ligne* ou *téléphone* uniquement. Cette volonté se traduit au niveau syntaxique par le SN-complexe en position sujet plutôt qu'en position argumentale en fin d'énoncé ou en position frontale.

En revanche, lorsque la tête N1 est un nom propre de lieu (c'est-à-dire représentant un organisme de contrôle), le constituant [prép.SN2] se situe en position finale et plus entre N1 et le syntagme verbal comme le montre l'exemple suivant :

(68) *Lyon n'a plus de ligne avec Chambéry*

Nous verrons que la place qu'occupent les unités informationnelles dans l'EDT n'est pas du tout aléatoire et qu'elle dépend et varie en fonction de la notion de topique²²⁵ et de saillance. Les SN-complexes analysés ici correspondent à ce que I. Bartning (1996 : 33) appelle les « noms non prédicatifs » mais dont le sens lexical contribue à l'interprétation de la relation. L'auteur ajoute plus loin qu'ils sont référentiellement dépendants. L'interprétation du SN-complexe entier ne peut se faire qu'en présence des noms locatifs en position SN2. Nous pouvons dire que la fonction du SP locatif est distinctive dans la mesure où il est le seul constituant qui permet d'identifier le Nx dysfonctionnant. Il est un constituant prépondérant dans l'EDT.

2.3.3.2.2 L'expansion fonctionnelle

²²⁵ Dans la même perspective que la définition donnée par A. Grobet (2002) précédemment, le topique est ici considéré dans son sens pragmatique et selon les termes de K. Lambrecht (1994 : 118) pour qui « the topic of the sentence is the thing which the proposition expressed by the sentence IS ABOUT. The definition of the topic in terms of the relation of "aboutness" between an entity and a proposition has been adopted in one form or another by various contemporary linguists [...] ».

La seconde fonction attribuée à l'expansion prépositionnelle du SN-tête (N1) est celle d'appartenance fonctionnelle. Dans l'exemple suivant :

(69) *Le dédoublement d'étiquettes est toujours là entre Saint-Tropez et Nice*

L'expansion [prép.SN2] a pour fonction de déterminer quels éléments se dédoublent. Le N2 *étiquettes* correspond à l'argument du prédicat *dédoublement*. L'argument [prép.SN2] entretient une relation fonctionnelle avec le N1-tête. Cette relation argumentale implique la présence obligatoire de l'expansion prépositionnelle. Nous allons ainsi dans le sens des propos de I. Bartning (1987) qui soutient, dans ses travaux sur la structure [N1 *de* N2] que les SN qui ont pour tête une nominalisation déverbale (désignant une action ou son résultat), sont « référentiellement indépendants ». L'auteur propose pour soutenir son affirmation une série de tests comme par exemple le fait qu'il est difficile d'effacer le N2 ou encore que le N1 n'est pas pronominalisable par *en*, *son* et par l'interrogation *quel*, contrairement au N2, qui, lui, est référentiel. Ainsi, comme pour la relation locative, l'expansion n'est pas déplaçable. Ceci revient à dire que le SN a un degré de figement plus fort. Contrairement à l'ensemble des énoncés ci-dessus (expansion locative), le SN-complexe dans l'exemple 69 correspond à un dysfonctionnement. Nous constatons qu'il y a une relation fonctionnelle entre N1 et SN2 lorsque N1 est un nom abstrait. En revanche, lorsque N1 correspond à un nom concret (objet dysfonctionnant) nous avons vu que la relation entre N1 et SN2 est soit de localisation soit d'identification. Soulignons que l'énoncé 69 (assertif) est le seul cas dans ce sous-corpus où le SN-complexe correspond à une nominalisation déverbale dont un énoncé canonique est :

(70) les étiquettes se dédoublent entre saint Tropez et Nice

I. Bartning (1996 : 33) parle cette fois de *noms prédicatifs* :

« qui reproduisent les mêmes schémas de structure argumentale que les verbes dont ils sont dérivés. [...] Ce sont des noms d'événements, d'actions, qui présupposent des actants (nominalisations déverbales avec le N2 comme sujet ou objet) ».

Pour résumer, mis à part le cas où N1 est un déverbal, l'expansion des SN-complexes a pour principale fonction d'apporter une information sémantique permettant la spécification et/ou la localisation de N1 parmi tous les Nx de la même catégorie susceptibles d'apparaître à la même position syntaxique. Nous identifions deux types d'expansions :

- l'expansion directe
- l'expansion prépositionnelle

Le rôle de ces expansions est déterminant pour connaître la valeur référentielle et sémantique du SN. Nous attribuons trois rôles distinctifs à l'expansion :

- un rôle de localisation (en lien avec l'identification)
- un rôle d'identification
- un rôle fonctionnel

Bien que ces SN-complexes sont syntaxiquement identiques, ils permettent d'obtenir deux types de renseignements sémantiques : l'objet dysfonctionnant (N1) et la localisation ou l'identification de N1 (SN2). Pour les opérateurs du dialogue, il s'agit d'une structure complète (au moyen du SP), c'est-à-dire la plus explicite pour l'interprétation de l'EDT. Au niveau pragmatique, cette particularité fait qu'une EDT assertive constituée d'un SN-complexe peut apparaître dans des dialogues de rang 1 et en début de communication. Dans ce cas, la structure assertive est généralement introduite par des « préliminaires conversationnels » (Schégloff, 1980) qui permettent aux locuteurs de signaler qu'ils entrent en communication, comme par exemple *je t'appelle pour te dire, allô oui*, etc. On rencontre cependant quelques dialogues où elles apparaissent sans marques phatiques préalables, comme l'illustre l'extrait suivant :

MO: oui allô

CDS : la fréquence 316.9 a un problème apparemment

MO : d'accord

CDS : merci

MO : de quel style ?

CDS : elle est bloquée

(...)

Mais ce type de dialogues reste relativement peu courant. En revanche, les SN-simples, comme nous l'avons vu, nécessitent que la valeur référentielle en question ait été activée dans le discours récent ou tout au moins antérieur. Ce type de SN-complexes correspond bien à la typologie de I. Bartning (1996 : 31) et plus précisément aux SN bi-nominaux de premier niveau d'interprétation : celui de la « micro-structure ». Il s'agit des SN-complexes « prototypiques », c'est-à-dire interprétés par le sens des deux entités nominales.

Nous retenons essentiellement deux points :

- Au niveau syntaxique, suivant la nature de la tête du SN-complexe N1 (objet dysfonctionnant/dysfonctionnement/nom propre de lieu) le lien syntaxique entre N1 et l'expansion est plus ou moins fort (obligatoire/déplaçable). Le degré de cohésion du SN-complexe diffère. Nous avons vu que la préposition *de* est la plus représentative de ces SN-complexes. Elle joue un rôle sémantique et fonctionnel différent en fonction de la nature de N1 (objet dysfonctionnant ou dysfonctionnement).
- Au niveau sémantique, l'expansion prépositionnelle joue un rôle prépondérant dans la détermination du sens global du référent du SN. Elle apporte une information sémantique supplémentaire à l'objet dysfonctionnant N1. Cette information concerne soit une caractéristique de localisation, soit une caractéristique d'identification, soit enfin, une caractéristique fonctionnelle entre le constituant N1 et l'expansion SX2.

Cette relation est déterminante dans la structure sémantique et syntaxique du SN entier²²⁶.

- Plus largement, la fréquence d'usage des SN-simples ou complexes par rapport aux formes pronominales tient à la situation d'énonciation dans lequel sont produites ces EDT. La nature opérative des dialogues conduit les locuteurs à énoncer de manière claire l'entité en position sujet dans cette structure et en l'occurrence l'élément dysfonctionnant. L'énonciation des SN permet également de minimiser les risques d'ambiguïté.

2.3.4 Synthèse :

Nous proposons dans les deux tableaux ci-dessous une synthèse de l'élément SN-sujet dans la structure assertive :

Structure syntaxique	Référent du SN	SN autonome ²²⁷	Interprétation	Exemples
Dét. N	OD/D ²²⁸	non	Anaphore fidèle/associative (méronymie) avec un SN générique antérieur	<i>La carte</i>
Ø Npr.	OD	oui	Procédé métonymique	<i>Bretagne</i>
Pro.pers./Pro.dém.	OD/D/sujet humain	non	Procédé anaphorique	<i>Elle ; ça</i>

Tableau 1 : Propriétés des SN-simples (i.e. : sans expansion) dans les EDT assertives

²²⁶ C'est en effet cette relation qui différencie les SN en « de » où dans un cas, *NI de SN2* doit être considéré comme un tout (rôle fonctionnel : ex 57 par exemple) ; dans l'autre cas, *NI de SN2* peut être dissocié sans qu'il y ait suppression ou changement du sens de l'entité SN (rôle d'identification).

²²⁷ Un SN sera dit « autonome » s'il n'entretient aucun lien de dépendance avec un SN énoncé dans le discours antérieur ou postérieur ; si son identification référentielle ne dépend pas d'informations (locative, etc...) supplémentaires concernant ce SN.

²²⁸ OD= Objet dysfonctionnant ; D= dysfonctionnement

Structure syntaxique	Fonction de l'expansion	Référent du SN-complexe	SN autonome	Exemples
[Dét.N1SN2]	Locative/identificatoire	OD	oui	<i>La position radar/ Les messages courts</i>
[Dét. N1+ du/de/avec+N2]	Locative : (de)	OD	oui	<i>Les néons du secteur TB</i>
	Identificatoire/locative : (de)	OD	oui	<i>L'imprimante de S2</i>
	Locative : (avec/sur)	OD	oui	<i>Le téléphone avec Palma</i>
[Dét.N1+de+SN2]	Fonctionnelle	D	non	<i>Le dédoublement d'étiquettes</i>

Tableau 2 : Propriétés des SN-complexes dans les EDT assertives

2.4 Le prédicat dans la structure assertive

Le syntagme prédicatif semble correspondre à un constituant relativement important dans les structures assertives et ce, pour au moins deux raisons.

La première est qu'il permet de distinguer, comme nous l'avons dit plus haut (chapitre II §.4.3.1), les énoncés exprimant un dysfonctionnement technique de ceux exprimant par exemple le retour à une situation nominale. Il constitue ainsi un critère linguistique prépondérant dans notre recherche des structures de l'EDT.

La seconde raison est qu'il renseigne les opérateurs du dialogue sur la nature du dysfonctionnement. L'acte de prédication est en ce sens un élément important pour les opérateurs car il explicite le non-fonctionnement du SN-sujet. Dans la terminologie de A.-C. Berthoud (1996), la prédication correspond « aux dires » sur un objet soit « ce qu'on en dit ». Ce « ce qu'on en dit » correspond dans cette structure à la verbalisation de la nature du dysfonctionnement. Notre intérêt consiste dans un premier temps à voir quels sont les types de verbes et prédicats qui permettent d'exprimer la nature du dysfonctionnement. Dans un second temps, nous verrons s'il est possible de dresser certaines préférences d'usage quant à l'emploi des syntagmes prédicatifs avec certains types de SN.

L'analyse des structures assertives de ce sous-corpus nous permet d'isoler trois types de constructions prédicatives :

- la construction attributive
- la construction en *avoir*
- la construction avec verbe lexical

Nous examinons ci-dessous chacune de ces structures verbales.

2.4.1 La construction attributive

La structure attributive est à 58% la construction prédicative la plus fréquente des assertives. Cette structure correspond à des réalisations formelles du type : [*être* + (adv) SP] ; [*être* + (adv) adj] ; [*être* +(adv) adv] ou [(NEG) *être* +(adv) V-é] comme le montrent respectivement les exemples suivants :

(71) *La 121.5 est en émission permanente*

(72) *La ligne directe avec Orléans est très mauvaise*

(73) *Le dédoublement d'étiquette est toujours là entre Saint Tropez et Nice*

(74) *Ben les strips sont décalés*

(75) *Les messages courts ne sont pas bien restitués*

Ces constructions attributives font apparaître un sujet non animé qui correspond à l'objet dysfonctionnant ou au dysfonctionnement. Nous relevons toutefois quelques constructions avec un sujet animé humain ainsi que le montre l'exemple 76 suivant :

(76) *On est planté au digit*

Ces quelques exemples montrent l'extrême variété des éléments linguistiques pouvant apparaître avec la copule *être*. En nous attachant plus particulièrement à la structure [*être* + V-é], nous voyons que la copule *être* se combine avec divers participes passés appartenant à la classe lexicale du dysfonctionnement comme : *cassé, haché, brouillé, bloqué, coincée, décalé*, etc. Le lexique verbal dans cette construction est relativement varié. Sa particularité est qu'il exprime, sémantiquement parlant, la nature du dysfonctionnement, autrement dit, que l'élément en position SN sujet, correspondant au thème du discours, ne fonctionne pas. Dans le cas contraire, comme le montre le prédicat *ne pas être bien restitué* dans l'exemple 75, c'est la négation qui porte l'information sémantique du dysfonctionnement. Celle-ci est obligatoire pour que l'énoncé corresponde à une EDT. Dans ces situations d'urgence, il est souvent plus rapide pour les opérateurs du dialogue de verbaliser l'état non nominal de la situation (par la négation). L'exemple suivant vient confirmer ces propos :

(77) *Les indicatifs sont pas très bien lisibles*

où la situation normale serait que les indicatifs sont lisibles. A côté de ces participes passés, nous identifions des syntagmes prépositionnels [*être* + SP] et des syntagmes adjectivaux [*être* +adj.] qui, employés avec la copule *être* ont également pour fonction sémantique de marquer la nature indisponible du SN-sujet qu'ils déterminent. Il s'agit des énoncés 71 et 72 ci-dessus ou encore de :

(78) *L'imprimante de S2 est en panne*

(79) *UC-CB est hors-service*

Nous constatons dans ces exemples que les participes passés comme *haché*, les syntagmes prépositionnels comme *en panne* et les adjectifs comme *hors-service* (ou *H.S.*) sont des

marqueurs déterminants permettant d'isoler les EDT assertives. Au niveau sémantique, ce lexique dénote l'idée de dysfonctionnement. Aussi, la co-occurrence de ce type de lexique avec le verbe d'état *être* permet de considérer l'ensemble du syntagme verbal [*être* +V-é/Adj] comme renvoyant à un état de dysfonctionnement. Au niveau informationnel, ce type de prédicats permet au locuteur d'énoncer à son allocutaire le(s) symptôme(s) d'un dysfonctionnement ou d'un objet dysfonctionnant préalablement énoncé dans le discours. Ainsi, même si le SN dans cette structure n'a pas été énoncé dans l'EDT ou le discours antérieur sous la même forme (anaphore fidèle/infidèle), il s'avère qu'il est présent dans la mémoire discursive des interlocuteurs²²⁹.

Dans un énoncé comme l'exemple 73 le prédicat attributif ne suffit pas à lui seul à repérer une EDT. C'est le fait que le verbe d'état *être* et l'adverbe déictique *là* co-occurrent avec un SN-sujet exprimant le dysfonctionnement (*dédoublement d'étiquette*) qui indique qu'il s'agit d'une EDT. Au niveau syntaxique, pour être considéré comme une EDT, le prédicat *être là* doit obligatoirement sélectionner un SN-sujet exprimant le dysfonctionnement. Lorsque la position grammaticale de sujet est occupée par un SN renvoyant à l'objet dysfonctionnant, l'énoncé ne s'interprète plus comme une EDT. L'exemple construit suivant :

(80) La fréquence/la platine/le radar...est là

montre en effet qu'il s'agit de l'existence physique du SN-objet dysfonctionnant, de sa localisation et plus du rapport entre un SN et la nature du dysfonctionnement comme dans l'exemple 73. L'adverbe *toujours* vient renforcer, au niveau cognitif, cette interprétation en ajoutant une information sémantique temporelle, c'est-à-dire que le dysfonctionnement (dédoublement d'étiquettes) perdure. Il sous-entend une EDT antérieure, en l'occurrence :

(81) J'ai du dédoublement d'étiquettes entre Saint-Tropez et Nice

Nous verrons plus loin que l'adverbe *encore*, dans ce corpus, apporte le même type d'information sémantique.

Les exemples 72 et 75 montrent, quant à eux, le rôle que jouent au niveau pragmatique les adverbes de qualité comme *très*, *bien* ou encore *mal* dans les locutions verbales d'état. Associés ou non aux particules de la négation (pour *bien*) et au verbe *être*, ils deviennent des marqueurs de l'état de non-fonctionnement. Ces derniers sont extrêmement récurrents dans notre corpus et particularisent le fait qu'il s'agit de communications orales en langage naturel. Leur fonction consiste moins à informer sur la nature du dysfonctionnement qu'à indiquer ou accentuer le degré d'anormalité de la panne, ainsi que le montrent ces deux derniers exemples :

(82) la ligne avec ORLÉANS-BRICY est franchement heu imbuvable

(83) je reçois mal les avions

²²⁹ Nous verrons que l'analyse des EDT présentatives nous permet de dire que les structures assertives entretiennent un lien associatif (souvent méronymique) avec une EDT plus générale.

En somme, les éléments linguistiques permettant d'énoncer les caractéristiques distinctives contribuant à délimiter une EDT attributive d'un prédicat attributif n'exprimant pas une EDT sont de deux types.

Les premiers concernent des marqueurs linguistiques qui expriment sémantiquement, dans ce corpus, le dysfonctionnement, comme les verbes au participe passé, les syntagmes prépositionnels, les adjectifs, les adverbes de qualité et les marques de négation.

Les seconds regroupent des éléments plus « cognitifs » comme les adverbes *encore* et *toujours* dont le rôle est d'indiquer, à l'intérieur d'une locution verbale d'état, l'idée qu'un dysfonctionnement a déjà été énoncé et qu'il perdure. Il en est de même des adverbes qui marquent, au niveau sémantique dans une EDT, le degré de gravité d'un problème, comme par exemple *mal* ou son antonyme *bien* mais employé avec la négation, ou encore *très* qui indique le degré d'intensité, marquant ainsi le superlatif.

Nous retenons également que la construction attributive dans les EDT assertives sert à énoncer les symptômes du dysfonctionnement. Les EDT de ce type apparaissent de ce fait à la suite d'une EDT plus générale. Au niveau informationnel, le SN en position grammaticale de sujet est de ce fait connu des interlocuteurs puisqu'il en a été question antérieurement dans le discours.

2.4.2 La construction en avoir

La construction en *avoir* représente seulement 10% des constructions prédicatives assertives. Cette construction se réalise sous la forme [*avoir* +(adv) SN2]. Nous relevons les énoncés suivants :

(84) *La fréquence 124.0 a encore le sifflement*

(85) *Le radar de la T-West a des coupures intermittentes*

(86) *La fréquence n'a plus de secours*

(87) *Lyon n'a plus de ligne avec Chambéry*

Le syntagme verbal a toujours ici pour rôle de prédiquer la nature du dysfonctionnement de l'entité SN antérieure, en l'occurrence l'objet dysfonctionnant. Au niveau sémantique, ces énoncés correspondent à des explications symptomatiques qui interviennent à la suite d'une EDT plus générale pouvant correspondre par exemple à la forme [*on a un problème* (prép) SN2]. Comme nous l'avons déjà dit, la particularité de cette structure est qu'elle entretient un lien associatif avec une EDT plus générale. Contrairement à la construction attributive, la prédication en *avoir* n'accepte pas de SN sujet exprimant le dysfonctionnement²³⁰. Une des explications possible consiste à dire que le dysfonctionnement correspondant par définition à l'effet d'une panne, c'est-à-dire à un symptôme, la présence d'une prédication concernant la

²³⁰ Tout au moins en ce qui concerne l'analyse des EDT de ce sous-corpus référence.

nature du dysfonctionnement serait de ce fait redondante. En somme, cette structure syntaxique sélectionne uniquement en position grammaticale de sujet, des SN lexicalisés appartenant à la classe des objets dysfonctionnants comme *fréquence*, *radar*, etc. En revanche, le prédicat en *avoir* co-occure avec un syntagme nominal comme *le sifflement* ou avec un syntagme nominal prépositionnel comme par exemple *de secours*. Au niveau sémantique, si la valeur référentielle du syntagme verbal des énoncés 84 et 85 renvoie sémantiquement à l'état de non-fonctionnement, seul le constituant N2, représentant un dysfonctionnement, dénote de manière explicite le symptôme technique. Ce sont *sifflement* et *coupure* qui impliquent l'idée de dysfonctionnement. En revanche, pour les exemples 86 et 87, le constituant N2 dans [*avoir*+SN2/prép SN2] n'implique pas par lui-même l'idée de non fonctionnement. Il correspond à un élément technique ou un élément constitutif d'un l'élément technique. Dans ce cas, la valeur référentielle du dysfonctionnement apparaît avec la négation *ne plus avoir* de SN2. Remarquons que l'adverbe *plus*, très courant dans ce sous-corpus, marque davantage l'idée de comparaison avec la situation normale que l'adverbe *pas*. Les exemples 84 et 85 connotent une idée temporelle sous-entendant qu'à T-1 tout fonctionnait.

2.4.3 La construction avec verbe lexical

Les verbes lexicaux, autrement appelés verbes lexicalement pleins, représentent 32% des constructions prédicatives. L'examen des énoncés assertifs nous permet de relever des verbes comme : *donner*, *gêner*, *dédoubler*, *ne pas marcher*, *ne pas/plus arriver*, *sautiller*, *ne pas correspondre*, *recevoir*²³¹, *sauter*, *foirer*, *merder*, *ne pas fonctionner*, *imprimer mal*, *ne pas voir*, ainsi que l'illustre les exemples ci-dessous :

(88) *Mon impression ne marche pas*

(89) *Les touches correspondent pas*

(90) *On reçoit haché*

(91) *Je n'arrive pas à les joindre*

(92) *L'image sautille sans arrêt*

Ces verbes constituent l'ensemble des formes qui stipulent une relation entre un objet dysfonctionnant/un dysfonctionnement ou le sujet humain et la nature du dysfonctionnement. Soit la réalisation suivante : [SN1/Pro.pers. SVa]. L'examen des syntagmes prédicatifs assertifs constitués d'un verbe lexical rend compte de deux catégories de structures.

- La première est constituée, comme nous l'avons signalé au chapitre II (§4.3.1), de verbes qui lexicalement, dans ce corpus et pour ce domaine, renvoient de manière intrinsèque à l'idée d'un dysfonctionnement. Il s'agit par exemple de verbes comme *sautiller*, *sauter*, *se dédoubler*, qui prédisent le dysfonctionnement du SN-sujet antérieur. En d'autres termes, la valeur

²³¹ Ce verbe exprime dans ce corpus d'étude le dysfonctionnement.

sémantique de ces verbes renseigne directement sur la nature du dysfonctionnement comme en témoigne l'exemple suivant :

(93) *ils [les avions] se dédoublent là*

Le prédicat « se dédoubler » renvoie au fait qu'un *avion*²³² apparaît deux fois au lieu d'une seule. Nous intégrons également à cette catégorie de prédicats les verbes aspectuels comme *recommencer* ou *continuer* qui n'indiquent pas intrinsèquement le dysfonctionnement mais recouvrent cette valeur en usage, ainsi que le montre les énoncés suivants :

(94) *les défusions recommencent*

(95) *le sifflement sur heu 124.0 recommence*

(96) *[sur 124.0] ça [le sifflement] continue*

Ce type de verbes implique l'idée de persistance. De ce fait, ils ne peuvent sélectionner qu'un SN-sujet abstrait (événement, procès) appartenant à la classe des dysfonctionnements, car dans cette position, seuls les effets d'une panne (c'est-à-dire le dysfonctionnement) peuvent accepter un verbe aspectuel impliquant une idée de durée. On imagine mal en effet un énoncé du type :

(97) ? Le radar continu

Ces deux verbes *recommencer* et *continuer* sont des marqueurs linguistiques permettant d'identifier, dans ce corpus, exclusivement des EDT. Afin de compléter l'énumération des verbes dont la valeur sémantique est d'exprimer explicitement un dysfonctionnement, nous mentionnerons les verbes comme *marcher*, *fonctionner*, *arriver* ou *correspondre* qui n'expriment le dysfonctionnement qu'en présence des particules de négation comme *ne pas* ou *plus*. En fait, ce type de verbes antonymiques, sans la négation, sert à informer d'une situation nominale. Des énoncés comme :

(98) *L'anti-recouvrement marche pas bien*

(99) *L'imprimante TB heu fonctionne pas bien*

(100) *Le numéro XXX n'arrive pas sur heu le bon poste*

ne peuvent être considérés comme des EDT que par la présence obligatoire de la négation qui est ici la marque du dysfonctionnement. Les particules de la négation sont, au même titre que les verbes lexicaux dont nous avons parlé ci-dessus, des marques du dysfonctionnement²³³. Nous précisons par ailleurs que les trois prédicats *être en panne*, *ne pas marcher* et *ne pas fonctionner* sont, dans ce type d'EDT, les plus récurrents pour verbaliser la nature du dysfonctionnement. Ils fonctionnent comme une expression générale permettant de qualifier n'importe quel élément technique dysfonctionnant. Au niveau sémantique, ils se différencient des constructions attributives qui, comme nous l'avons vu, font apparaître un lexique plus précis

²³² L'item *avion* correspond en fait à une étiquette apparaissant sur le scope radar du contrôleur qui renseigne sur ses diverses coordonnées. C'est donc l'étiquette qui en réalité se dédouble.

²³³ Nous verrons plus loin (structures présentatives) que la restriction (*ne..que*) est également considérée comme une marque du dysfonctionnement.

qui renseigne sur la nature du symptôme. Nous ajoutons également que les exemples 98 et 99 montrent encore une fois le rôle prépondérant des adverbes dans l'EDT. L'adverbe *bien* apporte ici une information sémantique importante sur le degré de gravité du dysfonctionnement du SN-sujet. Ainsi, l'interprétation de l'exemple 98 n'est pas que *l'anti-recouvrement marche pas* du tout mais qu'il marche *mal*.

- La seconde catégorie de verbes regroupe des verbes lexicaux qui, au niveau sémantique, n'expriment pas de manière explicite la nature du dysfonctionnement. C'est alors le syntagme prédicatif entier qui joue ce rôle. L'idée de dysfonctionnement ne s'interprète que lorsque le verbe lexical et le syntagme nominal ou adverbial sont co-occurents. En ce sens, ce type de prédicats ressemble aux constructions attributives ou en *avoir* cités plus haut. Ces énoncés sont ainsi plus difficilement repérables. Pour les identifier et déduire les situations de dysfonctionnement, il faut recourir aux compétences de la langue mais aussi aux connaissances des situations nominales. L'exemple suivant illustre ce phénomène :

(101) *on voit presque rien*

où la valeur définitoire du verbe lexical *voir* n'implique pas à elle seule l'idée de dysfonctionnement. C'est la co-occurrence du verbe *voir* avec le syntagme adverbial *presque rien* qui renvoie à un dysfonctionnement et plus précisément à l'effet d'un dysfonctionnement²³⁴. Dans l'énoncé 101, l'information sémantique du dysfonctionnement apparaît explicitement avec le syntagme adverbial (*presque rien*). Ainsi, contrairement aux exemples 98 et 99 précédents, où le rôle de l'adverbe était d'apporter une information sémantique supplémentaire sur le degré de gravité du problème, le syntagme adverbial dans l'exemple 101 ou encore dans :

(102) *elle [l'imprimante] imprime violemment mal.*

renvoie à un dysfonctionnement. En spécifiant le verbe *imprimer*, l'interprétation globale de la prédication [Vlexical+Sadv] renvoie à la nature du dysfonctionnement. Nous complétons cette nomenclature par des verbes qui, dans ce corpus, ont le même fonctionnement sémantique que *voir* ou *imprimer*. Il s'agit de certains verbes modaux comme *sembler*, des verbes aspectuels comme *rester* ou encore des verbes support comme *donner*, soit les exemples suivants :

(103) *le radar [...] donne encore un décalage*²³⁵

(104) *la ligne LFTO-MELUN semble cassée*

(105) *la fréquence reste allumée*

²³⁴ Nous verrons dans le dernier chapitre un usage différent du verbe *voir* : il est utilisé dans les EDT du sous-corpus évaluation-simulé pour présenter une situation technique de non fonctionnement apparaissant sur un écran partagé (commun) entre les opérateurs. L'expression [*voir X*] s'apparente dans ces cas au marqueurs présentatif [*il y a*].

²³⁵ Notons par ailleurs que l'adverbe *encore* implique ici le fait qu'il s'agit d'un problème qui perdure. Il est en ce sens un marqueur linguistique qui permet de faire le lien, au niveau cognitif, avec un événement énoncé antérieurement.

A l'instar des énoncés précédents, l'information sémantique du dysfonctionnement porte moins sur le verbe lui-même que sur le prédicat entier [Vlexical+SN] ou [Vlexical+V-é]. L'interprétation que nous tirons de ces trois exemples est que certains prédicats ne recouvrent le sens de dysfonctionnement qu'en usage. Ils sont constitués d'un verbe lexical suivi d'un SN, ou d'un adjectif précédé d'un verbe copule comme nous l'avons vu plus haut. De manière plus générale, nous pouvons dire que la valeur sémantique du dysfonctionnement est représentée par une entité sémantique construite avec un verbe support et son complément apparent, avec l'auxiliaire et le participe passé ou encore l'adjectif et le verbe copule. Le prédicat entier désigne l'entité sémantique de dysfonctionnement, contrairement à certains verbes pleins qui recouvrent cette valeur de manière intrinsèque. Notons par ailleurs que le prédicat dans l'exemple 105 correspond à une structure attributive dans le sens de *être+allumée*.

2.4.4 Le phénomène de co-occurrence

La diversité des réalisations verbales nous conduit à nous intéresser au phénomène de co-occurrence. Nous voudrions vérifier si certains prédicats apparaissent préférentiellement avec certains SN1 plus que certains SNa²³⁶ ou si au contraire, il n'y a pas de préférence d'usage. L'examen des énoncés assertifs montre par exemple que des prédicats comme *être hachée* et *être brouillée* co-occurrent uniquement avec les chaînes radio et téléphone. De même, le verbe *imprimer* co-occure avec l'objet dysfonctionnant *imprimante*. L'interprétation que nous pouvons donner provient de la nature fonctionnelle des équipements techniques : une imprimante a comme fonction d'imprimer, etc. Or, un constat s'impose : la majorité des syntagmes prédicatifs co-occurrent avec des SN appartenant à diverses chaînes techniques. Ce phénomène s'explique, comme nous l'avons déjà vu, par la nature extrêmement générique des syntagmes prédicatifs comme *être en panne*, *être H.S.*, *ne pas/plus marcher*, *ne plus avoir*, ou encore *ne pas/plus fonctionner*. Ce type de prédicat (le plus souvent à partir d'antonymes) appartient à une classe de verbes qui au niveau sémantique, désigne intrinsèquement l'arrêt d'un fonctionnement. En ce sens, cette catégorie de prédicats permet de qualifier n'importe quel SN1 comme dysfonctionnant. Les trois énoncés suivants illustrent ce phénomène :

(106) *il y a la PO9 du de du départ qui marche plus*

(107) *l'anti-recouvrement marche pas bien*

(108) *mon impression ne marche pas*

et montrent d'une part, que le prédicat *ne pas/plus marcher* co-occure avec un objet dysfonctionnant (ex.106) mais aussi avec le résultat d'une action produit par un objet dysfonctionnant (le système radar (ex.107) et l'imprimante (ex.108)). L'usage de ces prédicats

²³⁶ Nous rappelons pour mémoire que l'indice chiffré indique un lien de dépendance avec un objet dysfonctionnant alors que l'indice lettré renvoie à un lien de dépendance avec un dysfonctionnement.

par les opérateurs du dialogue n'implique pas d'interprétation symptomatique comme nous avons pu le voir pour les constructions attributives ou certains verbes lexicaux par exemple. Au niveau sémantique, le prédicat n'apporte aucune information supplémentaire concernant la nature du dysfonctionnement. Dans ce contexte de communication, ces prédicats sont par nature imprécis et génériques et réfèrent uniquement au fait que quelque chose ne fonctionne pas normalement, contrairement à un prédicat comme *être garblé* dans :

(109) *les avions sont garblés*

qui, bien qu'appartenant au lexique spécialisé, renvoie référentiellement au dysfonctionnement. Ces prédicats génériques ont une fonction métalinguistique qui renvoie à l'existence d'une défaillance du référent SN en position grammaticale de sujet mais sans réellement renseigner de manière explicite sur la nature de ce dysfonctionnement. Ils permettent au locuteur de poser dans un premier temps le fait que quelque chose ne marche pas bien. Ensuite, comme nous l'avons vu aux paragraphes 2.4.1 et 2.4.3, le locuteur verbalise préférentiellement le symptôme au travers de constructions attributives ou des verbes lexicaux qui, intrinsèquement dénotent l'idée de panne. Des renseignements supplémentaires sont alors nécessaires pour identifier et interpréter réellement ce qui « ne marche pas »²³⁷.

2.4.5 Synthèse

Si nos connaissances intuitives concernant une EDT nous ont poussée, au départ de l'analyse, à considérer le syntagme verbal dans les assertives comme un élément prépondérant de l'EDT - il renseigne sur la nature du dysfonctionnement - les résultats issus de cette partie montrent que ce n'est pas toujours le cas. Il ne permet pas d'identifier systématiquement une EDT. Nous l'avons montré par exemple au travers des prédicats attributifs comme *être là*, où l'information sémantique du dysfonctionnement n'est exprimée que si le syntagme prédicatif sélectionne des SN-sujets abstraits appartenant à la classe des dysfonctionnements. Dans le cas contraire, il ne s'agit pas d'une EDT. De même, la nature imprécise et générique des prédicats comme par exemple *être HS/en panne* alimente ce constat.

Au niveau sémantique, les prédicats de ce type n'apportent pas de renseignement précis quant au symptôme en cours. Parallèlement, si les verbes lexicalement pleins (ceux appartenant à la classe des verbes exprimant intrinsèquement dans ce corpus d'étude le dysfonctionnement) sont identifiés comme des marques permettant d'identifier une EDT, nous avons montré que d'autres éléments linguistiques participent pleinement à la définition du dysfonctionnement (adverbes, marques de négation, adjectifs). Ces derniers contribuent à donner un jugement de valeur et donc une modalité évaluative. Comme le mentionne J.-M. Léard (1992 : 46) pour le cas des

²³⁷ Nous verrons que les structures présentatives connaissent le même type d'imprécision avec les énoncés génériques du type « j'ai un problème de radar ».

adverbes modaux, nous dirons que ces marques « imposent des attentes fondées sur des connaissances antérieures, [...] ou encore qui suggèrent que la situation n'est plus vraie ».

2.5 Conclusion

Les résultats de l'étude des structures assertives dans ce sous-corpus référence nous permettent de confirmer qu'il s'agit bien d'énoncés catégoriques²³⁸ faisant intervenir un énoncé en deux temps : une entité linguistique (objet dysfonctionnant/élément constitutif d'un élément technique/dysfonctionnement) connue puisqu'il en a déjà été question auparavant de manière directe ou indirecte (anaphore associative) à laquelle s'applique un état ou un événement anormal (nature du dysfonctionnement). Ces EDT semble correspondre à des énoncés de symptôme où le locuteur informe son allocutaire de la nature du dysfonctionnement en cause et ce, le plus précisément possible. La nature précise de ces EDT assertives provient du fait que le référent de l'entité linguistique située en position de sujet syntaxique (dans les cas d'un SN lexical) a été introduite précédemment dans le discours par une EDT plus générale. Le rôle de l'assertive est alors de préciser la nature du dysfonctionnement. Ces assertives entretiennent le plus souvent un lien associatif (voire méronymique) avec une EDT antérieure qui a eu pour rôle de présenter le cadre discursif dans lequel s'insère l'énoncé assertif. De ce constat, nous retenons que les constituants SN-lexicalisés et le syntagme verbal portent tous deux des informations sémantiques prépondérantes pour l'interprétation des EDT de la forme [SN SV].

Au niveau syntaxique, les SN pouvant occuper la position de sujet grammatical appartiennent à la classe [S-inanimé] représenté par les objets dysfonctionnant aussi bien que les dysfonctionnements ou à la classe [S-Humain] (de manière plus ou moins explicite comme nous l'avons vu avec le SN *les avions* mis pour les pilotes²³⁹).

Du point de vue de la structure informationnelle de la construction [SN SV], l'entité à propos de laquelle on affirme quelque chose est érigée en topique, elle est connue des interlocuteurs. Le rôle du syntagme prédicatif est quant à lui de renseigner sur la nature du dysfonctionnement de manière plus ou moins explicite (*être en panne* vs *être hachée*). Ces énoncés correspondent bien à des énoncés catégoriques du type topique-commentaire (Lambrecht, 1994 : 20). En effet, les conditions d'identifiabilité du référent visé sont satisfaites. Au niveau informationnel, c'est sur le syntagme prédicatif que repose l'information pertinente, c'est-à-dire nouvelle pour l'interlocuteur puisque le thème est connu. Correspondant au focus de l'énoncé, il contribue à faire progresser l'interprétation de l'EDT bien que certains types de prédicats comme *être en*

²³⁸ Nous précisons cependant que quelques énoncés recouvrent une lecture thétique (l'événement entier est focalisé). Il s'agit des quelques exemples assertifs intervenant en début de dialogue qui de ce fait n'entretiennent pas de lien anaphorique avec une EDT antérieure.

²³⁹ Rappelons que le SN *les pilotes* renvoie par métonymie à une fréquence bien identifiée c'est-à-dire celle concernée par le problème en question.

panne ou *ne pas marcher* ne révèlent pas d'information supplémentaire et pertinente quant à la nature du dysfonctionnement (cf. prédicat *être garblés/ne pas marcher*).

Nous retenons enfin que les deux réalisations [SN SV] et [Pro.pers. SV] correspondant à la structure canonique [Sujet_Prédicat] n'apparaissent pas ou apparaissent très rarement en début de dialogue. Elles apparaissent à la suite d'une EDT plus générale du type [*on a un problème* (prép.) X]. Il sera donc intéressant de voir si cette particularité de la construction d'entretenir un lien associatif et le plus souvent méronymique avec une EDT antérieure, se vérifie également dans les deux autres sous-corpus. Ceci nous permet de dire avec F. Cornish (à paraître-§2.1) que :

« decontextualised sentences (...) are first, precisely the lack of a context which would enable the assignment of a given information-structural analysis on the basis of that context (...) ».

3 LES STRUCTURES CANONIQUES PRESENTATIVES [V X PR/SP/Ø]

Soit l'énoncé forgé :

(110) # Un radar est en panne

Bien que syntaxiquement et sémantiquement acceptable, cet énoncé semble pragmatiquement inacceptable. A.-C. Berthoud, (1996 : 64) fournit une explication à cette inacceptabilité qui provient, selon elle, du fait que pour qu'un élément soit pertinent, « il ne peut surgir de nulle part sans que soit indiqué un moyen de l'identifier ». Ainsi, la présence des indéfinis comme marques d'installation et de délimitation nécessite la cooccurrence de marqueurs spécialisés tels que *on a*, *j'ai*, *il y a*, etc. dont le rôle d'accompagnement permet un « certain ancrage dans la réalité extralinguistique » (*Ibid.* : 64). L'énoncé devient par exemple :

(111) *Y a un radar qui est en panne*

et est cette fois, à l'oral tout au moins, pragmatiquement acceptable.

Sur le principe de l'analyse des structures assertives précédentes, notre problématique n'est pas de proposer une description en langue du fonctionnement syntaxique, sémantique et pragmatique des constructions présentatives. Notre démarche propose, comme pour les assertives, à partir de 158 exemples attestés, de voir quelles sont les propriétés syntaxiques, sémantiques et pragmatiques des constructions dites « d'encadrement » dans la détermination de l'EDT.

Si la description des structures présentatives s'appuie sur celle de K. Lambrecht (1994, 2002), elle s'en distingue sur deux points essentiels :

- du point de vue syntaxique puisque nous examinons, contrairement à l'auteur qui se limite à l'étude des constructions clivées, les constructions présentatives construites avec et sans relative,

- du point de vue pragmatique puisque nous centrons parallèlement notre attention sur le rôle qu'entretient chacune de ces constructions dans l'événement technique dans lequel elles s'insèrent.

3.1 Présentation et délimitation

Depuis une vingtaine d'années, la plupart des études sur les structures présentatives sont basées sur des exemples forgés ou littéraires. Elles tendent à décrire les divers usages de *il y a* et/ou de *c'est* dans des phrases. Citons comme exemples G. Kleiber (1981), dont l'objectif repose sur l'interprétation spécifique ou générique des énoncés ; M. Gross (1977) ou M. Pierrard (1985) qui s'intéressent à la négation des formes en *c'est...qui* ou *il n'y a que X qui* ; H. Nølke (1983) pour ses études concernant la structure [*c'est* + adverbe] ; K. Lambrecht (1988, 1994, 1997, 2000, 2003 à paraître) qui travaille sur le lien syntaxique, sémantique et informationnel des constructions relatives présentatives ; enfin V. Lagae *et al.* (1998) ou J.-M. Léard (1992) dont les objectifs reposent sur la description de règles de grammaire propres à *il y a/ c'est ...qui* ou encore sur le rôle de l'adverbe dans ces structures (Léard, 1992). Malgré cette diversité d'approches, à notre connaissance, aucune étude linguistique ne s'est encore attachée au fonctionnement syntactico-sémantique et pragmatique de ce type de constructions dans des communications spécialisées (opératives). Aussi, dans la continuité de l'analyse faite pour les structures assertives, notre propos est moins de définir les critères d'opposition entre les types de structures présentatives que le rôle que ces structures entretiennent au niveau syntaxique, sémantique et informationnel dans les EDT à l'oral. Autrement dit, à l'appui d'exemples attestés, nous souhaitons étudier comment se présentent et s'articulent, dans ces structures syntaxiques faisant apparaître un constituant grammatical traditionnellement appelé « présentatif », les unités sémantiques telles que l'objet dysfonctionnant/l'élément constitutif d'un élément technique ou le dysfonctionnement. Soit, comment sont introduits dans le discours ce qui est en panne, la nature du dysfonctionnement et la localisation géographique de ce qui dysfonctionne²⁴⁰.

Nous désignons sous le terme de structures présentatives les structures clivées²⁴¹ qui dépendent du verbe *avoir* ou *être*, c'est-à-dire faisant apparaître un marqueur d'existence²⁴² de type *on*

²⁴⁰ Nous rappelons pour mémoire que l' EDT la plus explicite doit faire apparaître 3 constituants sémantiques :

ce qui dysfonctionne
la nature du dysfonctionnement
la localisation géographique

²⁴¹ Bien que la littérature réserve la notion de structures « clivées » à la désignation des structures bien particulières du type [*c'est* SN *qui*], nous reprenons à notre compte la terminologie de J.-M. Léard (1992 : 30) qui nomme, sous le terme « clivées », les constructions syntaxiques à extraction du type *il y a ...qui/c'est ...qui*. L'auteur explique en effet que le terme *présentatif* est souvent utilisé de manière « englobante » (Chevalier, 1969) pour renvoyer aux tours clivés en [*c'est ...qui*] pour leurs aspects syntaxiques et aux tours existentiels en [*il y a ...qui*] pour leurs aspects sémantiques.

a/j'ai, il y a/y a ou encore *c'est*. Plus précisément, nous étudions les constructions syntaxiques à extraction du type [*il y a/Pro.pers. avoir+SN+PR*] et [*c'est+SN+PR*] auxquelles nous ajoutons les constructions faisant apparaître les expressions *c'est, il y a, on a* suivi d'une entité nominale et de l'ensemble vide. En somme, il s'agit de l'ensemble des énoncés construits selon l'ordre syntaxique canonique [*V X+PR/SP/SN/Ø*] où *V* est un marqueur présentatif, *X* est un syntagme nominal ou prépositionnel (*SN/SP*) ou un pronom personnel accentué suivi soit d'une relative, soit d'un syntagme prépositionnel (*SP*) ou nominal (*SN*) ou même de rien (*Ø*). La notion de marqueur présentatif rejoint ainsi celle de A.-C. Berthoud (1996 : 64) qui utilise le terme de « marqueurs existentiels » pour référer à ces « marqueurs d'introduction du topic servant à poser l'existence d'un référent ». L'auteur précise que cette opération d'identification du référent (localisation) par un marqueur d'existence :

« est indispensable pour que devienne pertinente la prédication faite à propos de ce référent. Dans le discours oral, un énoncé commence rarement par *un, une, des*, car les articles indéfinis en tant que tels signalent une trop grande indétermination » (*Ibid.* : 65).

De même, comme le montre K. Lambrecht (1986) dans son article sur les présentatives clivées en français oral, la particularité de ce type de structures est qu'elles permettent de placer un SN nouveau - ou *focus* - (Lambrecht, 2000 : 52) à droite du verbe et non en position de sujet grammatical (comme les assertives) c'est-à-dire en position de topique²⁴³. Ce procédé syntaxique permet alors de rhématiser le SN post-verbal. Ce dernier correspondra dans la suite du dialogue au thème discursif²⁴⁴ ou pour reprendre les termes de A.-C. Berthoud (1996 : 60) aux « objets de discours ». Dans la continuité de ces auteurs, nous verrons que le SN correspond à un topique disponible pour la suite du discours.

Ces considérations faites, nous présentons ci-dessous les EDT présentatives attestées qui vont faire l'objet de notre analyse. Nous regroupons sous le terme de structures clivées les énoncés du type :

(112) *J'ai un digit qui est en panne*

(113) *Y a une touche qui s'enclenche pas*

(114) *C'est le STPV qui est planté*

(115) *On a le sigphone bloqué*

²⁴² Autrement appelés marqueurs existentiels (Berthoud, 1996) ou embrayeurs (Cadiot, 1988)

²⁴³ K. Lambrecht (1988, 2000) cité par A. Grobet (2002 : 180) formule la différence entre *sujet logique* et *sujet grammatical*. Il s'agit là d'une des différences entre les structures assertives vues précédemment et les structures clivées. En effet, si le sujet grammatical correspond essentiellement, dans les EDT assertives, au sujet logique c'est-à-dire au thème discursif dans la suite du dialogue, il en est tout autrement pour les clivées où les deux notions ne se recouvrent jamais. Ainsi dans l'exemple suivant issu de notre corpus, *Y a un digit qui a une petite faiblesse sur le secteur UK, un digit* correspond au sujet logique mais n'est pas le sujet grammatical.

²⁴⁴ Ou tout au moins à un des thèmes discursifs, puisque plusieurs thèmes peuvent apparaître au sein d'un même dialogue.

c'est-à-dire l'ensemble des énoncés introduits par l'une des expressions suivantes²⁴⁵ *il y a, on a, j'ai* ou *c'est* et suivie d'une relative (ou plus rarement d'une complétive). Il s'agit de ce que K. Lambrecht (2000 : 49) nomme les « relatives prédicatives » dans la mesure où la relative constitue une assertion pragmatique : dans notre corpus, le locuteur informe son interlocuteur que tel objet dénommé par tel SN apparaît comme anormal. Remarquons que le pronom relatif peut ne pas être réalisé²⁴⁶ (ex.115). Bien que ces structures aient longtemps été négligées par les linguistes²⁴⁷ (Léard, 1992 : 25), elles font désormais l'objet d'enjeux théoriques variés.

Notre intérêt portera également sur les structures de la forme :

(116) *on a des problèmes de Data général*

(117) *c'est une mauvaise réception de notre part*

(118) *y a plus de ligne avec Chambéry*

où la subordonnée relative est absente²⁴⁸.

Ces constructions sont donc de la forme [*c'est* +SN/SP+ Ø/PR] ou [*il y a*/ Pro.pers. *avoir* + SN/SP +Ø/PR]. L'examen de cet ensemble de structures (avec ou sans relative) nous éloigne des nombreuses études qui se limitent aux constructions clivées. L'une et l'autre participent étroitement à la définition de l'EDT.

Au delà des formes syntaxiques que peuvent prendre l'objet dysfonctionnant/le dysfonctionnement, la nature du dysfonctionnement et/ou la localisation géographique d'une de ces deux entités, nous regarderons quels sortes de procédés syntaxiques sont utilisés et privilégiés par les locuteurs pour donner quels types d'information. Nous postulons que la présentation de l'information (structures syntaxiques) varie en fonction de l'information sémantique que le locuteur veut rendre saillante.

L'analyse des structures nous permettra parallèlement de préciser la nature des contraintes contextuelles :

- la catégorie sémantique des entités linguistiques post-verbales (objet dysfonctionnant/élément constitutif d'un objet technique ; dysfonctionnement) varie-t-elle en fonction du type de structure (marqueurs existentiels/avec ou sans relative/etc.) ?

²⁴⁵ Nous utilisons volontairement l'item *expression*, sémantiquement neutre, pour ne pas entrer à ce niveau de présentation dans le détail terminologique. Nous verrons en effet que malgré les similitudes de surface, des différences syntaxiques existent dans ces structures.

²⁴⁶ Nous considérons que la structure de surface qui matérialise l'élision du pronom relatif et de la copule *être*, doit s'entendre comme dérivant de la structure syntaxique profonde *On a le sigphone qui est bloqué*.

²⁴⁷ J.-M. Léard (*ibid.*) explique qu'une des raisons pour lesquelles les structures présentatives ont été pendant longtemps peu, voire, pas étudiées vient du fait qu'elles sont issues de la langue orale. Il s'agit en effet de « structures spontanés mais déviantes » par rapport à une structure canonique reconnue par la grammaire. On regroupait ces structures « sous des étiquettes vides comme "gallicismes" ou douteuses comme "présentatifs". Dans les deux cas, leur fonctionnement syntaxique et leur rôle sémantique étaient négligés ».

²⁴⁸ Concernant ce type de présentatives non clivées, nous renvoyons aux travaux de N. Furukawa (1989) sur les exemples du style « il y a une place de libre ».

- le contenu sémantique et informationnel est-il identique pour chacune des structures décrites?

Dans les parties suivantes, nous examinons, dans un premier temps, les diverses formes syntaxiques que peut prendre le constituant linguistique représentant l'objet dysfonctionnant/élément constitutif d'un objet technique ou le dysfonctionnement dans chacune des structures (cf.3.2). Nous regardons la détermination de ce dernier dans chacune des structures (cf.3.3). Dans un second temps, nous entrerons plus dans les détails de chacune des trois structures syntaxiques mise au jour :

- (§3.4) [*il y a*/Pro. pers *avoir* + SN/SP +PR]
- (§3.5) [*il y a* /Pro.pers.+ *avoir*+ SN+ SP/Ø]
- (§3.6) [*c'est* + SN/SP + Ø/PR]

en privilégiant une approche syntaxique, sémantique et pragmatique ainsi que nous l'avons proposée précédemment.

3.2 Le constituant SN dans les structures présentatives

Nous examinons les diverses formes que peut prendre l'entité linguistique post-verbale au sein de ces trois réalisations.

J.-M. Léard (1992 : 35) mentionne que les structures construites avec *il y a* sont, contrairement à *c'est*, « presque exclusivement suivi[es] d'un substantif ». A sa suite, notre propos est de montrer qu'une des particularités des EDT présentatives construites avec les expressions *il y a*, Pro.pers. *avoir*, mais aussi *c'est*, est effectivement d'introduire un syntagme nominal, comme le montrent respectivement les constituants soulignés ci-dessous :

(119) *J'ai du dédoublement d'écho entre Saint Tropez et Nice*

(120) *C'est un digit heu qui est en panne*

(121) *Oui y a des trucs qui vont pas bien là*

Du point de vue sémantique, il s'agit toujours d'un syntagme nominal lexicalisé dont la tête²⁴⁹ (N1) peut être un nom commun désignant un équipement technique (ou un élément constitutif d'un objet technique) utilisé par les contrôleurs aériens (ex.120). Il peut également s'agir d'une entité abstraite représentant des objets de connaissance non matériel, ici, l'effet d'une panne qui correspond à ce que nous désignons par le dysfonctionnement (ex.119). Notons que le référent du SN *des trucs* dans l'énoncé 121 correspond à une entité abstraite dont la valeur référentielle, à ce moment de l'énonciation, correspond à un objet dysfonctionnant ou un élément constitutif

²⁴⁹ Dans le même ordre d'idée, R. Kocourek (1991) définit les termes complexes comme étant constitués d'une tête : *head* et d'un ou plusieurs modificateurs qu'il appelle *modifiers*, *nonheads*. Ce dernier concept correspond à ce que nous désignerons sous le terme d'« expansion ».

d'un élément/système technique²⁵⁰. La particularité de l'oral est d'avoir fréquemment recours, dans le discours, à des entités abstraites et vides de sens comme *truc* ou encore *chose*, *machin*, *merde*, etc., désignant un objet du discours quelconque que les locuteurs de ces dialogues ne peuvent pas ou ne savent pas momentanément dénommer. Selon A.-C. Berthoud (1996 : 94), l'emploi de ce type de lexique permet d'indiquer :

« en quelque sorte une case vide destinée à être remplie, effet de vide créé par la très forte généricité du SN qui sert d'annonce à un topic spécifique. On parlera ici d'une approche du topic par une stratégie de catégorisation, au sens où il y a délimitation du domaine dont on va extraire du particulier ».

Etant donné le genre des communications étudiées (opératives), le recours à ce type d'items est particulièrement étonnant dans la mesure où, comme nous l'avons vu dans la partie théorique, la littérature a largement contribué à montrer qu'une des caractéristiques des communications spécialisées et particulièrement celles de travail réside dans un vocabulaire restreint et opératif ne laissant que peu de place au lexique général. Ce résultat remet ainsi en cause certaines analyses concernant la description des dialogues de travail.

Du point de vue de la forme syntaxique, le SN peut être de forme simple (ex.120). Si la construction [*il y a*/Pro.pers. *avoir*+SN+PR] fait toujours intervenir des SN lexicalisés, la construction [*c'est*+SN+PR] a en revanche comme spécificité de faire également apparaître des pronoms personnels (ex.123) et bien plus rarement des SP (ex.124) :

(122) *C'est la statique qui est coupée*

(123) *Oui là c'est toi qui a des problèmes de radio*

(124) *C'est en panne depuis une dizaine d'heures déjà hein*

Notons que dans l'énoncé 123, la forme accentuée du pronom personnel de deuxième personne renvoie en fait, par un procédé métonymique, à la position de contrôle où il est question des problèmes : ce n'est pas le contrôleur (*toi*) qui a un problème, mais la position de contrôle sur laquelle « toi » travaille. Ainsi, l'énonciation du pronom personnel en position attribut renvoie de manière indirecte à la position physique de contrôle qui a des problèmes.

La forme des SN peut également être complexe²⁵¹ (ex.119). Contrairement aux assertives, les structures présentatives privilégient, avec 62% d'occurrences, les formes complexes²⁵². Ce résultat confirme ainsi ceux de M.-P. Jacques (2003 : 48) pour qui « ce phénomène de la composition est particulièrement fréquent dans le domaine spécialisés », il avoisinerait la « proportion de 80% de termes complexes ».

²⁵⁰ La forme syntaxique (négation) ainsi que la nature sémantique du prédicat de la relative (prédicat d'état) sont des critères permettant de dire que la valeur référentielle du SN *des trucs* ne peut pas correspondre ici à un dysfonctionnement. Mais nous reviendrons plus loin sur ce point.

²⁵¹ Nous renvoyons à M.-C L'Homme (1996 : 25) pour son étude des *unités terminologiques complexes* (SN complexes) de la forme [Nom (prép) Nom].

²⁵² Pour mémoire, nous rappelons que les assertives comportaient seulement 31% de SN complexes.

Les réalisations formelles ainsi que la catégorie sémantique de ces SN diffèrent également des SN présents dans les assertives. Prenons les exemples suivants :

- (125) *J'ai l'impression décalée à TC*
 (126) *On a le digit planté*
 (127) *On a le buzzer de la platine gauche qui ne fonctionne pas*
 (128) *C'est Saint Sauge qui est tombé*
 (129) *J'ai un petit problème au digit de la NT*
 (130) *J'ai des problèmes téléphoniques avec Bruxelles*
 (131) *Y a un problème sur le clavier du Léonor*

Les SN-complexes se réalisent sous la forme : [N1(adj.)+(prép)+SX2]²⁵³. Si la tête du syntagme nominal correspond toujours à un nom commun, SX2 peut par contre être un nom commun (ex.129), un nom propre de lieu (ex.128), un participe passé ayant une fonction d'épithète (ex.125) ou, enfin, un adjectif qualificatif (ex.130). Au niveau des réalisations syntaxiques, deux types d'expansion sont repérées :

- l'expansion directe
- l'expansion prépositionnelle.

3.2.1 L'expansion directe dans : [N1SX2]

L'expansion directe²⁵⁴ correspond à la forme [SX2] dans un SN du type [N1SX2] comme dans les exemples 125, 126 et 130 ci-dessus ou encore dans :

- (132) *J'ai l'imprimante M3 qui est en panne*

Elle se définit par l'absence de préposition entre les entités linguistiques N1 et SX2. La fonction de SX2 est d'identifier et de distinguer le N1 qui dysfonctionne parmi tous les N1 susceptibles de dysfonctionner. Au niveau sémantique, le constituant SN2 est un constituant considéré dans l'EDT comme prépondérant²⁵⁵. Il joue deux rôles différents suivant la nature de N1 :

- Le premier s'identifie dans les SN-complexes régis par le nom commun *problème* ; forme identifiée comme caractéristique de ces constructions présentatives puisqu'elle n'apparaît

²⁵³ Nous rappelons que le « X » dans SX2 désigne n'importe quelle valeur : nom, adjectif, etc.

²⁵⁴ Pour une étude approfondie sur ce type d'expansion directe [N1N2], nous renvoyons à M. Noailly (1990 : 11) qui définit le « substantif épithète » comme deux substantifs qui « se suivent directement sans préposition ni pause ». L'auteur identifie quatre types de relations entre les substantifs N1 et N2 :

- une relation de qualification,
- une relation de coordination,
- une relation de complémentation et,
- une relation d'identification.

Nous précisons d'ores et déjà que dans notre étude, la relation de coordination n'est pas représentée.

²⁵⁵ Comme nous l'avons dit dans la définition de l'EDT, l'information locative est un élément déterminant dans le degré de précision de l'EDT. Pour cette raison essentiellement, il devrait être un constituant obligatoire dans l'EDT.

jamais dans les assertives. Lorsque le SN est de la forme [*problème*+prép/Ø+SN2] comme dans les énoncés ci-dessous :

(133) *on a des problèmes radar*

(134) *c'est des problèmes STR*

L'expansion a uniquement comme rôle sémantique d'informer sur l'origine de *N1* : il s'agit respectivement d'un problème d'origine *radar* et *STR*. Si l'apposition [*problème* SN2] est très fréquente dans notre corpus, nous trouvons aussi la forme syntaxique complète [*problème de* SN2] où la préposition *de* recouvre toujours, dans cette structure et dans ce sous-corpus, cette même fonction sémantique d'origine comme dans :

(135) *y a des problèmes de radar*

Dans les exemples étudiés, l'usage ou non de la préposition *de* ne change pas le sens du SN global [N1SX2]. Nous reviendrons plus loin sur les constructions faisant intervenir cet item *problème*.

- Le second rôle s'identifie dans les SN de la forme [N1V-é2], comme dans *impression décalée* ou *digit planté*. Le N1 peut correspondre de manière indifférente à un dysfonctionnement (ex.125) ou à un objet dysfonctionnant (ex.126). Le participe passé en position attribut de l'objet est, dans ces exemples, utilisé comme un adjectif. Le rôle sémantique de l'expansion est cette fois de donner la nature du dysfonctionnement du N1 qu'il détermine. La valeur sémantique attribuée au SN global correspond à un syntagme prédicatif dont les locuteurs ont éliminé le pronom relatif sujet et la copule *être* (*on a l'impression qui est décalée*). Une explication du recours à ce type de procédé d'effacement est formulée par M.-C L'Homme (1996 : 38) qui explique que l'élision est rendue possible lorsque les termes entrent en usage et qu'ils deviennent connus. Sur ce principe, nous pouvons valider le fait que l'expression *impression décalée* est une expression d'usage dans ce corpus.

3.2.2 L'expansion prépositionnelle dans : [N1prépSX2]

3.2.2.1 Description syntaxique et sémantique

L'expansion prépositionnelle correspond à la forme [prép. SX2] dans un SN de la forme [N1prépSX2] ainsi que l'illustrent les énoncés suivants :

(136) *On a la ligne avec Roissy SUSUN qui est cassée*

(137) *J'ai une imprimante à Nice qui écrit n'importe quoi sur les strips*

(138) *On a un retour dans le casque*

Ce syntagme prépositionnel a comme fonction sémantique d'apporter une information supplémentaire de type localisation d'espace, d'origine ou de fonction à la tête du syntagme N1 qu'il détermine. Au vu des exemples relevés, les SN complexes font apparaître uniquement des prépositions simples. Mis à part pour la préposition *avec*, il s'agit de ce que A. Borillo (1993 :

29 sqq) regroupe dans la sous-catégorie des « prépositions de localisation interne », par opposition aux « prépositions de localisation externe ». Les premières servent, selon l'auteur, à marquer « une relation d'inclusion dans l'espace » alors que les secondes expriment des « relations non-inclusives entre objets ou entre espaces plus ou moins bien délimités ». Les prépositions apparaissant dans ce sous-corpus²⁵⁶ sont essentiellement les prépositions simples de localisation interne. Ainsi, aux prépositions *de* et sa forme contracté *du* (ex.127) et *avec* (ex.136) mises au jour dans les assertives, s'ajoutent trois autres prépositions : *à* et sa forme contractée *au* (ex.129 et 137), *sur* (ex.131) et *dans* (ex.138). La forme syntaxique des SN-complexes en position post-verbale est donc de la forme : [N1+ *de/à/avec/sur/dans*+ SN2].

- L'interprétation sémantique des prépositions *de*, *à*, *sur* et *dans* est essentiellement mais pas exclusivement d'ordre locative, la préposition *avec* indique elle, une relation. Elles servent à introduire un syntagme qui renseigne sur la partie d'espace géographique d'où le N1 est issu, à savoir l'objet dysfonctionnant (ex.127, 129, 131 et 137), ou le dysfonctionnement (ex.138). La préposition *avec* sous-entend toujours une relation d'association entre N1 et SN2 (*avec* SN2) (ex.136) où SN2 renvoie à un lieu. Une glose de ce dernier énoncé pouvant être : *on a la ligne de Roissy SUSUN qui est cassée* où la fonction de la préposition *de* (complément de nom) confirme clairement la relation d'appartenance entre N1 et SN2.

Nous voyons combien le constituant locatif est prépondérant dans l'interprétation de l'EDT : l'élément dysfonctionnant N1 n'est référentiel que lorsqu'il est mis en rapport avec son lieu d'implantation ou d'origine. Comme le souligne A. Borillo (1992 : 246)²⁵⁷, la localisation spatiale joue un rôle de sélection dans l'interprétation référentielle :

« la cible est localisée au contact ou à l'intérieur du site, les deux objets partageant en totalité ou en partie une même portion d'espace (...) on peut parler de localisation interne ».

Dans ce sous-corpus au moins, les prépositions étudiées à valeur locative permettent de localiser le N1-cible dans le N2-site. Pour l'exemple 138, le retour se localise dans le casque.

- En revanche, la préposition *de* contrairement aux autres prépositions, a dans ce corpus une fonction supplémentaire. A la fonction de complément du nom permettant la localisation spatiale comme dans l'exemple suivant :

(139) *J'ai l'imprimante de Nice qui écrit n'importe quoi sur les strips*

s'ajoute aussi celle de détermination d'origine de N1 comme dans :

(140) *On a un problème de téléphone*

Comme le montre M.-C. L'Homme (1996 : 43), le rapport qui existe entre le N1-tête (régissant) et l'expansion (modificateur) peut être un rapport d'origine : « l'origine du régissant est définie

²⁵⁶ Nous verrons dans le dernier chapitre de l'analyse (IV-§3) que le contexte des simulations implique d'autres prépositions dont certaines prépositions complexes, absentes dans les sous-corpus réels.

²⁵⁷ La terminologie de *cible-site* est quant à elle empruntée pour le français à C. Vandeloise (1986a).

par le modificateur ». Mais cette fonction impose une contrainte sur le type de N1 puisqu'il doit correspondre ou bien à un dysfonctionnement, ou bien à l'item *problème*. Les exemples suivants illustrent respectivement ces propos :

(141) *On a un décalage de touche*

(142) *On a un problème d'act-auto*

Le complément modifieur en [*de* N2] (*de touche*, *de téléphone* et *d'act-auto*) indique l'origine, la cause du N1 qu'il détermine, à savoir *décalage* et *problème*. Une glose de l'énoncé 141 est par exemple *on a un décalage dont l'origine vient des touches*. En revanche, lorsque N1 est un objet dysfonctionnant (ou un élément technique), le SP [*de* SN2] recouvre, comme nous l'avons vu plus haut, la fonction de localisation.

Nous voudrions pour finir attirer l'attention sur les deux énoncés ci-dessous (énoncés repris)²⁵⁸ :

139) *J'ai l'imprimante de Nice qui écrit n'importe quoi sur les strips*

137) *J'ai une imprimante à Nice qui écrit n'importe quoi sur les strips*

Les deux SN-complexes présentent une forme syntaxique différente mais renvoient à un contenu sémantique identique²⁵⁹. Les SP [*de* SN2] et [*à* SN2] indique tous deux l'implantation géographique du N1 dysfonctionnant à savoir *imprimante*. L'alternance des prépositions *à* et *de* (constaté par ailleurs à plusieurs reprises) nous permet de dire qu'il s'agit de deux prépositions permettant d'introduire dans ces EDT une entité spatiale. Ce procédé d'alternance s'avère spécifique, dans ce sous-corpus, à ces deux prépositions. Il semble alors possible de revenir sur les propos de L. Kupferman (1996 : 4) pour qui « *de* est une préposition passe-partout, qui peut servir de substitut aux autres prépositions ». Dans l'EDT en particulier, la préposition *de* ne se substitue pas à n'importe quelle autre préposition. De même, elle n'apparaîtrait pas avec l'indéfini :

137') ? *J'ai une imprimante de Nice qui écrit n'importe quoi sur les strips*

Ceci nous permet de retenir qu'il semble y avoir un lien entre le choix de la préposition-tête d'expansion et le choix de la détermination (le défini ou l'indéfini).

²⁵⁸ Les énoncés 137 et 139 apparaissent dans la même communication. Le locuteur initialise la communication par l'énoncé 137. A la suite d'un changement d'interlocuteur (pas le bon spécialiste au départ de la communication), le locuteur énonce de nouveau son objet d'appel au nouvel interlocuteur au travers de l'énoncé 139.

²⁵⁹ Notons que la structure informationnelle est aussi intéressante dans les deux énoncés. Au moment de l'énonciation, le SN *l'imprimante de Nice* (ex.139) bien qu'à la forme définie n'a jamais été énoncé en tant qu'élément dysfonctionnant mais la présence de la détermination définie marque le fait que cet objet, contrairement au SN à l'indéfini dans l'autre cas, est un élément du contexte partagé ou donc connu des interlocuteurs. Ces deux énoncés sont intéressants aux niveaux syntaxique et informationnel car ils montrent qu'en « jouant » sur le phénomène de la détermination d'un SN, on change la vision de l'objet. En effet, la détermination indéfinie (*une*) du SN dans l'énoncé 137 rend compte du caractère « nouveau » de l'objet présenté. Il s'agit d'UNE *imprimante* parmi l'ensemble des imprimantes qui se trouve dans le même lieu. En revanche, le SN défini dans l'énoncé 139, bien qu'étant également en position de focus, recouvre un caractère unique dans cette communication : *l'imprimante de Nice* renvoie à une représentation commune et partagée des interlocuteurs de ce dialogue. Il s'agit d'un référent unique dans l'univers du discours des interlocuteurs.

3.2.2.2 Rôle pragmatique de l'expansion prépositionnelle

Si ces cinq prépositions ont un rôle majeur du point de vue syntaxique et sémantique, elles sont tout aussi importantes au niveau pragmatique. Dans ce contexte de communications téléphoniques où les opérateurs ne sont donc pas en présence, la pluralité des systèmes techniques nécessite que ces derniers soient clairement identifiés dans les verbalisations du dysfonctionnement technique et ce, le plus précisément possible.

J.-C Boulanger (1989) cité par M.-C. L'Homme (1996 : 27) précise que les prépositions qu'il nomme « les joncteurs syntaxiques » « jouent un rôle fondamental en tant que courroie de transmission lors de l'établissement du sens du syntagme [terme complexe] ». En introduisant majoritairement la localisation, elles identifient par la même occasion le N1 dysfonctionnant. Cette information est d'autant plus importante qu'elle permet de différencier deux événements techniques traitant d'un même objet dans une même période temporelle²⁶⁰. L'exemple 126 repris ci-dessous :

126) On a la ligne avec Roissy SUSUN qui est cassée

a ceci de particulier que la préposition *avec*, tout en indiquant la fonction locative, marque aussi explicitement l'identification de N1 (*ligne*) au travers de SN2 (*Roissy SUSUN*). L'expansion prépositionnelle de *N1* est nécessaire sinon « obligatoire »²⁶¹ pour que l'EDT soit des plus explicites. L'élosion de l'expansion [prép.SN2] bien que restant acceptable au niveau pragmatique, rend dans ce contexte de communications opératives, l'EDT ambiguë et imprécise pour l'interlocuteur²⁶² comme le montre l'énoncé construit suivant repris de l'énoncé 127 :

(143) on a le buzzer qui ne fonctionne pas

Nous retenons que l'expansion prépositionnelle de N1 se définit pragmatiquement comme ayant une fonction distinctive. Elle constitue une information fondamentale pour l'interprétation de l'EDT. Aussi, lorsque M.-P. Jacques (2003 : 48) fournit comme explications à la forte proportion de termes complexes celle d'offrir « hors discours », par l'intermédiaire d'expansions successives d'une forme simple, « une certaine transparence », nous poursuivons l'explication et retenons qu'en discours cette fois et dans ces EDT, le terme complexe a pour propension de délivrer la valeur d'unicité du référent.

²⁶⁰ Par exemple, deux imprimantes qui dysfonctionnent dans un même laps de temps seront différenciées par le fait qu'il s'agit de *l'imprimante de Nice* d'une part et de *l'imprimante de l'UP* d'autre part.

²⁶¹ Nous indiquons « obligatoire » entre guillemets dans la mesure où ces dialogues et, de fait, l'EDT ne mettent pas en œuvre un langage contrôlé. Cependant, dans notre étude, et nous le reprendrons en conclusion, tout pousse à croire que l'information locative devrait être un élément obligatoire de l'EDT.

²⁶² L'énoncé sera en revanche considéré comme non ambiguë si dans le contexte linguistique proche (c'est-à-dire dans la même communication), les interlocuteurs ont précisé de quelle ligne il s'agissait. Mais dans cet énoncé et comme dans la majorité des cas, il est issu d'une communication de rang 1, donc sans contexte préalable.

En résumé, la forme du SN post-verbal varie par rapport à celle identifiée dans les assertives. La présence de SN régis par le nom commun *problème* est une spécificité de ces constructions présentatives. Dans la majorité des cas, l'expansion prépositionnelle de la forme [à/de/avec/dans/sur+SN2] sert à identifier le site d'implantation (fonction locative) du N1-objet dysfonctionnant/dysfonctionnement, rôle auquel s'ajoutent les fonctions d'origine et celle fonctionnelle de la préposition *de*. L'expansion du SN est d'autant plus prépondérante dans l'EDT qu'elle constitue un trait distinctif au niveau pragmatique. Il découle de ces diverses fonctions que le SN post-verbal correspond à une seule unité de sens référentielle : le SN-complexe ne recouvre sa valeur interprétative et distinctive qu'en adjoignant au sens de N1 celui du constituant [prép. SN2]. Autrement dit, le SN-complexe est constitué de deux parties : la première représentée par N1 désigne l'objet technique ou le dysfonctionnement technique mais il ne revêt sa valeur référentielle définitive que par l'ajout de la seconde entité, SN2²⁶³. Ces résultats confirment notre conviction de départ selon laquelle la désignation du SN post-verbal, c'est-à-dire l'entité représentant l'objet dysfonctionnant ou le dysfonctionnement doit être la plus explicite possible pour l'interprétation de ces EDT. En l'absence de l'information de type locative ou identification, l'EDT est incomplète et nécessite alors de plus amples explications. Nous reprendrons plus en détails, dans les parties suivantes, le rôle pragmatique de l'expansion en particulier et de l'entité post-verbale en général, dans chacune des structures présentatives.

3.3 La détermination du SN

3.3.1 Dans les structures présentatives sans relative

Les structures présentatives sans relative comportent seulement 6 % de SN définis (soit 4 énoncés sur 68) ainsi que le montrent les exemples ci-dessous :

(144) [y a un problème à l'émission sur 124.0 apparemment y a un sifflement heu]

Il y a toujours le sifflement sur 124.0

(145) [on a pas la carte entière] On a que les cartes dynamiques là

Dans ces exemples et ainsi que le montre N. Furukawa (1989 : 12), le SN défini est « à la fois référentiellement et thématiquement bien établi ». L'auteur poursuit (*Ibid.*) et explique en s'appuyant sur l'exemple « y a ma place de libre » que le marqueur *il y a* n'a pas une fonction existentielle mais une fonction présentative de ce qui suit. Nous y reviendrons dans les parties suivantes. La faible apparition de SN définis est donc normale : nous verrons que la

²⁶³ Ces propos rejoignent ceux de E. Spang-Hanssen (1993 : 16) qui mentionne que pour l'entité *SNdeSN*, « le deuxième SN est un ajout ou une prédication nouvelle [...] Avec *de*, le complément marque une présupposition référentielle, c'est-à-dire que le premier nom désigne un objet existant mais dont le référent n'a pas été identifié ».

construction favorise l'apparition de SN nouveaux et privilégie ainsi la détermination indéfinie comme le prouvent les exemples suivants :

(146) *On a qu'un marqueur*

(147) *Y a du dédoublement d'étiquette dans la région d'Avalon*

Deux situations d'énonciation expliquent l'emploi de la détermination définie dans ces EDT.

- La première est liée au fait qu'il s'agit d'un événement technique connu et partagé des interlocuteurs. Dans l'énoncé 144, le référent du SN *un sifflement* correspond au dysfonctionnement énoncé antérieurement (signalé entre crochets). Pour reprendre les termes de G. Kleiber (1983 : 88) l'article défini se voit attribuer un sens réel « déterminé », il réfère « à des individus déjà identifiés ou déjà connus »²⁶⁴. L'adverbe de temps *toujours* conforte cette interprétation en soulignant l'idée de prolongement du dysfonctionnement *sifflement* comme le suggère aussi J.-M. Léard (1992 : 66)²⁶⁵ pour qui *toujours* véhicule « une valeur aspectuelle de continuité ». Sa présence présuppose que *le sifflement* a été signalé au moins une fois dans le discours antérieur et qu'il continue au moment de l'énonciation. Dans le même ordre d'idée, l'adverbe *encore* ou les verbes aspectuels comme *continuer* et *recommencer*, exprimant par définition l'idée que quelque chose perdure dans le temps, impliquent également la détermination définie du SN.

- La seconde situation favorisant la détermination définie est liée au contexte de travail et se matérialise au travers de la restriction (ex.145). La présence de telles marques présuppose qu'il existe d'autres cartes que celles dont dispose l'opérateur mais qu'elles n'apparaissent pas au moment de l'énonciation. L'adverbe de restriction [(ne)...que] permet d'exprimer une exception (ce qui marche/ou ce qu'il y a) tout en sous-entendant ce qui ne marche pas ou ce qui manque. Toutefois, dans 94% des occurrences, la détermination indéfinie reste la forme privilégiée dans cette construction présentative sans relative. Elle est à corrélérer à la forte fréquence d'apparition de l'item *problème* comme le matérialisent les deux énoncés suivants :

(148) *On a des problèmes de Data Général*

(149) *Y a un problème sur la platine à G1*

De nature définitoire vague, l'item *problème* marque le fait que le locuteur n'a pas exactement identifié le dysfonctionnement auquel il a à faire. Dans l'extrait suivant :

CDS : [...] *et le contrôleur de G1 m'a dit qu'en plus heu il y a un problème sur la platine de G1*

MO : *il y aurait un problème sur G1*

²⁶⁴ Bien que dans la suite de son analyse, G. Kleiber précise que cette thèse référentielle de la « familiarité » ou de la « notoriété » doit être remise en cause, nous la reprenons à notre compte pour l'explication des énoncés étudiés.

²⁶⁵ Pour des explications plus fines sur le rôle joué par les adverbes dans les présentatives, nous renvoyons à J.-M. Léard (1992 : 61) qui étudie par exemple la polysémie de certains adverbes comme *ne...que*, *même*, *pourtant*, *encore*, *toujours*, etc., dans ce type de constructions.

CDS : ok

MO : ok on va voir ça

Le premier énoncé (du CDS) illustre le fait que le locuteur ne dispose pas suffisamment d'éléments pour déterminer la nature du *problème*. Dans cette construction, la co-occurrence d'un déterminant défini et de l'item *problème* est de ce fait impossible sans causer un heurt pragmatique comme le montre l'énoncé construit :

- # ? * il y a le problème sur la platine de G1

L'explication de la fréquence de la forme [dét.indéf.+*problème*+prép./Ø+SN2] s'explique alors en termes d'objectif du locuteur. Dans l'extrait suivant, l'objectif du locuteur est de renseigner dans un premier temps et de manière générale son allocutaire sur la nature/origine desdits *problèmes* :

CDS : on a un problème avec la ligne de PALMA pour une pour une c'est-à-dire que quand PALMA appelle il n'y a personne sur la ligne

MO : oui PALMA il n'y a rien

[...]

La nature du dysfonctionnement (*il n'y a personne sur la ligne*) est énoncée dans la seconde EDT. Le rôle du SN-complexe *problème avec la ligne de PALMA* est de fournir l'objet de discours pour lequel l'EDT de symptômes (nature du dysfonctionnement) va s'avérer pertinente. Ce type d'énoncés jouant un rôle « introducteur » aux énoncés subséquents est relativement courant dans ces communications opératives.

La corrélation du nom commun *problème* avec l'article indéfini accentue le degré d'indétermination du SN entier de la forme [un/des+*problème*+prépN2]. Seule l'expansion prépositionnelle constitue un apport informationnel pour l'allocutaire. L'exemple 147 va dans le sens d'une interprétation indéfinie du SN entier dans la mesure où l'article indéfini (partitif) *du* détermine un nom massif représentant un dysfonctionnement non identifié des interlocuteurs au moment de l'énonciation. Au niveau informationnel, le SN global est identifié comme un élément nouveau dans l'EDT. Ce constat est en accord avec celui de L. Danon-Boileau et M.-A. Morel (1991) pour qui :

« l'indéfini (l'article "un" en l'occurrence ou le pronom indéfini) devient indicateur de rhématicité, soulignant la "nouveau" de l'élément introduit. Il prend la forme d'un déterminant "simple" ou d'un pronom ».

3.3.2 Dans les structures présentatives avec relative

Les constructions présentatives avec relative révèlent, contrairement aux constructions précédentes, 43% de SN post-verbaux déterminés par un article indéfini comme par exemple :

(150) *Y a un combiné téléphonique qui est très faible à Marseille secteur Marseille*

(151) J'ai un digit qui est en panne

(152) J'ai une platine téléphonique qui m'a l'air bloquée

Dans ces énoncés et comme le définit K. Lambrecht (1994 et 2000 : 58) :

« la construction en *avoir* existentielle s'emploie pour introduire dans un monde textuel *interne* une entité nouvelle *non identifiable*, c'est-à-dire dont il n'existe pas encore de modèle dans la mémoire de l'interlocuteur au moment d'énonciation. Le statut non identifiable de l'entité est reflété dans la forme *indéfinie* du SN qui le dénote ».

L'entité SN est verbalisée pour la première fois par le locuteur, elle n'est donc pas connue de l'interlocuteur. La forme indéfinie du SN *un combiné téléphonique* est la trace de l'opération langagière qui consiste à poser pour la première fois l'existence de quelque chose (Culioli, 1985 cité par Berthoud 1996 : 62) où celle d'apporter un référent à l'existence.

Or, à côté de ces SN indéfinis, 57%, soit plus de la moitié des SN, sont précédés d'un article défini. En voici quelques exemples :

(153) Oui heu on a l'impression décalée à TC

(154) J'ai l'imprimante la Hewell-Packard qui n'a plus d'encre

(155) Y a le 20" organique qui est heu HS

(156) Y a l'imprimante heu PVA qui est un peu malade

auxquels s'ajoutent les SN dont l'article défini est éliminé :

(157) on a Bretagne HS là

Le SN correspond toujours dans ce cas à un nom propre de lieu. L'unicité de ce dernier fait que l'énonciation du SN (en l'occurrence *Bretagne*) suffit à donner sa valeur référentielle²⁶⁶. Ajoutons à cette explication une précision relative à notre corpus d'étude (et certainement propre à toutes les communications spécialisées) : celle que les interlocuteurs partagent un univers de connaissances. En effet, ce corpus spécialisé a permis d'identifier des SN dont la valeur référentielle est fortement liée au domaine d'expérience ou aux connaissances du domaine et moins spécifiquement à des connaissances du fonctionnement de la langue en général. Le SN *Bretagne* en fournit une illustration. Sa valeur référentielle ne renvoie pas à la région Bretagne mais réfère par métonymie à une antenne extérieure située dans la région Bretagne. Ces connaissances partagées sont d'autant plus nécessaires qu'elles permettent d'identifier un énoncé comme appartenant ou non à une EDT.

La présence de tels énoncés nous amènent à reprendre les propos de K. Lambrecht (2000 : 59-60) lorsqu'il précise, à la suite de la définition précédente, que :

« la fonction d'un déterminant défini est de marquer le référent du syntagme comme identifiable pour l'interlocuteur, l'occurrence d'un tel déterminant (défini) à l'intérieur de la construction cause un heurt pragmatique, créant un effet de bizarrerie ».

²⁶⁶ Nous rejoignons ainsi D. Kaplan (1969) cité par G. Kleiber (1983 : 92) qui fournit une explication pragmatique à ce phénomène en expliquant qu'il s'agit de « SN dont le référent est fixé par des raisons linguistiques, de telle sorte qu'ils dénotent nécessairement leurs dénnotations ».

En faisant apparaître un SN précédé d'un article défini, les exemples 153 à 156 apparaissent pourtant tous dès l'initialisation de la communication²⁶⁷. Ils correspondent à première vue à des contre-exemples de cette contrainte. Ce qui justifie l'emploi du défini c'est la présence du complément locatif comme [prép.adj.] (ex.153 : *à TC*) dont la fonction est, comme nous l'avons vu au paragraphe précédent, de localiser et donc d'identifier N1. Le référent de l'entité N1 (*impression*) est perçu comme une référence unique puisqu'il s'agit de celle de la position de contrôle *TC* et non celle d'une autre position²⁶⁸. Cette notion d'unicité vient corroborer le constat de F. Cornish (2003a : 11) au sujet des syntagmes nominaux singuliers :

« Unlike demonstrative NPs, definite NPs in the singular presuppose the uniqueness, within a given shared set of referents (...) of the intended referent ».

Le défini entretient donc un lien sémantique cataphorique avec le SP de lieu subséquent. C'est au travers de ce dernier et uniquement en sa présence que la valeur référentielle du SN global renvoie à l'objet du discours unique : *impression* de la position *TC*.

En apportant cette vision d'unicité du SN, l'expansion [prép./Ø+SN2] est une marque syntaxique qui correspond à la définition d'« unicité existentielle » de G. Kleiber (1983 : 98). L'auteur propose quatre cas d'explication de cette unicité, dont l'une d'entre elles justifie l'unicité par rapport à :

« un ensemble restreint d'objets "partagés" qui peuvent être constitué par la situation d'énonciation immédiate (...), ensemble dans lequel le référent est compris comme étant le seul "tel-et-tel" ».

Au moment de l'énonciation, si la tête du syntagme N1 correspond à une entité identifiable de l'interlocuteur (elle appartient aux connaissances partagées), c'est l'expansion de N1 qui est porteuse de l'information nouvelle. Lors de l'énonciation d'une EDT, l'interlocuteur sait qu'il va y avoir mention d'un objet dysfonctionnant ou d'un dysfonctionnement. L'information pertinente concerne alors la spécification géographique ou l'identification du N1. L'ajout de l'expansion est le moyen d'éviter toute ambiguïté avec d'autres N1. La présence de l'apposition nominale²⁶⁹ SN2, comme *la Hewell-Packard* dans l'énoncé 154, identifie la valeur référentielle

²⁶⁷ Ces énoncés apparaissent à la suite de marques phatiques bien souvent nécessaires dans ce type de communications téléphoniques. Nous n'entrerons pas dans des explications plus poussées qui seraient bien éloignées de nos préoccupations mais nous en fournissons un exemple. Pour exemple, l'énoncé 153 intervient à la suite de ces prises de paroles :

MO : oui j'écoute

CDS : oui je t'appelle là parce que oui heu on a l'impression décalée à TC

MO : d'accord on vient

(...)

²⁶⁸ Précisons au passage que l'objet dysfonctionnant est sous-entendu puisque en exprimant le dysfonctionnement (*impression décalée*) le locuteur fait référence au dysfonctionnement de l'imprimante.

²⁶⁹ Le concept d'« apposition » est étudié par de nombreux auteurs mais dans des constructions différentes comme en témoignent entre autres les études de Combettes (1998) sur les constructions détachées, de C. Blanche-Benveniste (2000) sur les appositions à désignations multiples à l'oral, de M. Riegel *et al.* (1994) sur les modificateurs en positions détachées, pour ne citer que ces auteurs. Chacun de

du N1 qu'elle détermine, à savoir *imprimante*. Ce procédé énonciatif renvoie également à ce que C. Blanche-Benveniste (2000 : 61 sqq) regroupe sous la dénomination : *désignation multiple*, c'est-à-dire :

« les cas où deux syntagmes nominaux sont en concurrence dans un même fonctionnement syntaxique. Chacun des deux pourraient fonctionner seul (...) ».

Cependant, si comme le mentionne l'auteur, les deux SN sont effectivement autonomes et référentiels, ils ne renvoient pas au même degré de précision. Et dans ces communications opératives, seul le constituant SN2 renseigne l'interlocuteur sur la valeur référentielle et donc l'identification du SN global dans l'EDT.

En somme, nous retenons que l'emploi de la détermination définie est possible dans les constructions présentatives de la forme [Pro.pers.*sujet+avoir+SN*] et [*il y a+SN*] et ce, bien qu'au niveau informationnel, le référent du SN soit présenté comme une entité nouvelle²⁷⁰. La détermination définie est rendue possible dans deux cas :

- lorsque l'expansion du SN a une fonction locative (implantation géographique) ou,
- lorsque l'expansion du SN a une fonction d'identification (distingue N1)

Dans tous les cas, l'expansion de N1 procure l'adjonction d'une unité informationnelle supplémentaire qui permet l'interprétation sémantique du référent de l'entité SN-complexe comme unique. Si N1 concourt à la désignation, il ne l'est pleinement dans l'EDT qu'en présence de l'unité informationnelle SN2.

Pour finir, la construction présentative de la forme [*c'est+SN+relatif*] diffère des constructions précédentes puisqu'elle peut faire apparaître un SN qui correspond à un objet dysfonctionnant (*ligne 1.02*) :

(158) *C'est la ligne 1.02 qui est inexploitable*

mais il peut également s'agir d'un sujet humain (pronom personnel sujet comme *nous*, *toi*) comme dans :

(159) *oui ben c'est toi qui a des problèmes là hein de radio*

La détermination du SN est par contre toujours de forme définie comme l'illustrent les énoncés suivants :

(160) *ben c'est le STPV qui est planté*

(161) *c'est la statique [carte] qui est coupée*

ces auteurs adopte une dénomination particulière pour essayer de délimiter les propriétés syntaxiques, sémantiques voire pragmatiques de l'apposition. Nous employons le terme « apposition nominale » pour référer aux exemples issus de notre corpus d'étude faisant apparaître de manière juxtaposée deux SN avec déterminants.

²⁷⁰ Nous verrons plus loin que ce type d'EDT recouvre une interprétation thétique dans la mesure où toute la proposition est en focus (« présentative événementielle » dans la terminologie de K. Lambrecht, (2000 : 62)).

Ils renvoient tout deux à un référent unique du contexte extralinguistique partagé par les locuteurs. Notons qu'aucun SN correspondant à un dysfonctionnement n'est relevé sous cette construction.

Le tableau suivant propose une synthèse des propriétés du SN post-verbal dans les structures présentatives.

	[Il y a/ProPers avoir+SN+PR]	[C'est +SN+qui]	[Il y a/Pro.pers. avoir+SN+(SP)]
Formes syntaxiques	- SN simple = N - SN complexe = [N1SN2] ;[N1de/du/sur/avec/à/au/dansSN2]	-SN lexical simple = N -SN lexical complexe = [N1SN2], [N1deSN2] - Pronom personnel accentué	- SN lexical simple = N -SN lexical complexe = [N1SN2] ;[N1de/du/sur/avec/à/au/dansSN2] -[Dét.+problème+Ø/prép+SN2] = lien associatif (locatif/origine) avec N1
Détermination et valeur informationnelle	- SN déf. = SN nouveau+unicité -SN Indéf. = SN nouveau	-SN déf. / SN indéf. = SN nouveau	-SN déf. / SN indéf. = SN nouveau
Rôle sémantique	OD, D ²⁷¹	OD	OD, D
Fonction discursive	Identifie N1 = N, N1(adj.2)(N2) Localise N1 = [N1de/du/sur/avec/à/au/dansSN2] Donne origine de N1 = N1N2 ; N1deN2 Donne nature du dysfonctionnement de N1 = N1V-é2		

Tableau 3 : Propriétés du SN post-verbal dans les structures présentatives

Nous venons d'étudier le fonctionnement syntaxique et sémantique des entités SN post-verbales dans les EDT présentatives. Elles fournissent le référent correspondant à l'objet dysfonctionnant ou au dysfonctionnement. Cette description est un préalable nécessaire pour comprendre à présent le fonctionnement des trois réalisations présentatives dans leur ensemble, à savoir :

[il y a/Pro.pers. avoir + SN +PR]

[il y a/Pro.pers. avoir + SN +SP/Ø]

[c'est + SN/SP + Ø/PR]

²⁷¹ OD = Objet du dysfonctionnement; D= dysfonctionnement

3.4 La construction présentative : [*il y a*/Pro.pers avoir + SN/SP +PR]

Les exemples attestés pour cette construction sont du type :

(162) *Il y a un combiné où on reçoit plus rien*

(163) *On a une touche bloquée sur la sélection des couches radar*

(164) *On a le petit scope 16 pouces qui scintille sur les échelles 1 et 2*

(165) *Y a des correspondants qu'on peut pas avoir sur pratiquement toutes les platines*

Cette construction représente 47 énoncés dans ce sous-corpus, elle est une des deux constructions privilégiées du corpus d'étude²⁷². Comme le souligne C. Blanche-Benveniste (1995 : 28) en comparant les récits oraux et écrits, l'oral « n'étant pas astreint à des contraintes de longueur, peut accumuler les constructions verbales, sans les intégrer en un grand ensemble et sans les hiérarchiser ». Ainsi, le locuteur va énoncer plus facilement :

y a un digit qui est en panne

que :

un digit est en panne

L'oral ayant plus souvent recours aux verbes (*Ibid* : 25). Ajoutons que cela provient également du fait qu'il est très peu naturel d'introduire un nouveau référent dans une position sujet, position normalement réservée à l'expression des référents topicaux. Selon K. Lambrecht (1994 : 177), ce type de construction

« est définie comme une structure phrastique dont la fonction discursive n'est pas d'informer l'interlocuteur d'une propriété attribuée à une entité ou situation donnée (la fonction prédicative) mais d'introduire une entité ou situation nouvelle dans un monde de discours, normalement dans le but de la rendre cognitivement accessible en vue d'une prédication ultérieure ».

De ces critères définitoires, K. Lambrecht (2000 : 51) soutient l'idée que les constructions relatives présentatives ont la propriété d'être à la fois présentatives et prédicatives. Les EDT présentatives de la forme [*il y a*/Pro.pers.+SN/SP+PR] respectent ces deux propriétés. Elles permettent de présenter une entité nouvelle (qui n'a jamais fait l'objet d'un énoncé antérieur mais qui est un référent identifiable) et prédisent une caractéristique également nouvelle sur cette entité *i.e.* la nature du dysfonctionnement. Dans le même ordre d'idées, J.-M. Léard, (1992 : 53) fournit une explication en terme de saillance :

« le clivage d'un énoncé purement rhématique se fait au moyen de *il y a ...qui* par extraction du sujet, il arrive aussi que l'objet soit clivé, ce qui entraîne l'usage de *il y a ...que* ».

²⁷² La seconde correspond à la structure la plus fréquente (68 occurrences) et est de la forme [*il y a*/Pro.pers avoir + SN +Ø] *i.e.* sans relative.

Dans cette optique, ces EDT s'appréhendent comme la réalisation de deux parties ayant chacune un contenu sémantique distinct :

- la proposition principale pose l'existence du SN (objet dysfonctionnant/élément constitutif d'un élément technique ou dysfonctionnement) et,
- la prédication seconde attribuée au SN antécédent une propriété (état temporaire ou événement) également nouvelle qui renseigne sur la nature du dysfonctionnement.

L'ensemble est combiné dans « une unité phrastique complexe » (Lambrecht, 2000 : 51) que nous définissons sous le terme de « EDT » présentative. Les structures présentatives avec relative s'apparentent ainsi à la notion de prédication seconde, qui se définit comme :

« celle qui est réalisée par un type de séquence qui est syntaxiquement intégré à la phrase, mais dans lequel l'élément nominal concerné ne constitue pas sémantiquement une tête par rapport à l'élément non nominal impliqué » P. Cadiot (2000 : 4).

Nous allons à présent étudier le rôle que jouent dans l'EDT ces deux parties (proposition principale vs prédication seconde) aux niveaux syntaxique, sémantique et pragmatique.

3.4.1 La proposition principale

La proposition principale correspond à la « première partie » de la structure syntaxique de l'EDT présentative avec relative. Elle apparaît sous la forme [*il y a/avoir*+SN]. Dans ces structures, le rôle sémantique joué par les marqueurs présentatifs [*il y a*] ou [*Pro.pers.avoir*] est, ainsi que l'a montré K. Lambrecht (2000 : 50), de présenter en tant que « thème » une entité dans le discours (lequel fera l'objet du thème discursif dans la suite du dialogue). Cependant, nous ne perdons pas de vue qu'une EDT doit avant tout exposer de manière claire et rapide l'objet de l'appel, c'est-à-dire l'objet dysfonctionnant ou le dysfonctionnement en cause, éventuellement sa localisation géographique et/ou la nature du dysfonctionnement. Dans cette perspective, le constituant post-verbal introduit par les marqueurs présentatifs s'envisage comme un « constituant saillant »²⁷³. Il permet d'informer l'interlocuteur de l'élément qui est dysfonctionnant tel que *digit* dans :

(166) *Il y a un digit qui a une petite faiblesse sur le secteur UK*

ou bien du dysfonctionnement comme *déconnexion STPV* :

(167) *y a une déconnexion STPV qui vient de se produire*

et dont on va prédiquer par la suite la nature de la panne. La saillance du référent du SN est d'ordre syntaxique et sémantique puisqu'il permet de distinguer une EDT présentative d'une autre, comme l'illustrent les deux EDT suivantes :

(168) *a) Y a la liaison avec Carcassonne qui est HS*

²⁷³ Sans trop entrer ici dans les détails, nous verrons plus loin que cette saillance s'explique aussi au niveau informationnel par le fait qu'il s'agit d'une phrase thétiq, c'est à dire que l'ensemble du contenu propositionnel est en focus.

b) Y a la position PN2 qui est HS

Du point de vue pragmatique, le constituant SN intervient également de façon saillante dans le contenu propositionnel exprimé : il fournit à l'interlocuteur de manière « isolé » (Blanche-Benveniste, 1983) la valeur référentielle de l'objet dysfonctionnant ou du dysfonctionnement. Pour illustrer ces propos nous reprenons l'énoncé 166 ci-dessous :

(166) *Il y a un digit qui a une petite faiblesse sur le secteur UK*

qui montre que la structure syntaxique [*il y a ...qui*] encadre le SN *un digit* et procure ainsi un effet de mise en saillance ou d'isolement.

Il en est tout autrement avec l'énoncé canonique ci-dessous (énoncé construit) :

Le digit de l'UK a une petite faiblesse

où, bien que le contenu sémantique soit identique, la structure syntaxique neutre ne procure aucun effet de saillance. L'introducteur présentatif *il y a* permet bien d'introduire et de rendre saillant l'élément extralinguistique *le digit de l'UK*. Ce procédé de mise en saillance rejoint la notion de « verbe de dispositif » élaborée par C. Blanche-Benveniste (1983 : 105) pour qualifier les verbes comme *c'est* ou encore *il y a*. L'auteur mentionne, comme J.-M. Léard précédemment cité, qu'une des particularités du français parlé est de permettre, au travers des procédés de clivage, de mettre l'accent sur une entité : « le verbe de dispositif permet de saisir une construction verbale dans laquelle on a isolé un terme ». L'effet d'isolement produit par ce procédé syntaxique est particulièrement important dans ces EDT. Il justifie certainement la forte fréquence des constructions présentatives dans ce corpus d'étude.

3.4.1.1 Rôle syntaxique et sémantique des « introducteurs » présentatifs

Sur le plan syntaxique, la proposition principale se compose d'un élément *pro* initial correspondant aux pronoms personnels sujets *je*, *on* et plus rarement *nous* dans la construction [Pro.pers.avoir+SN/SP+PR] auxquels nous ajoutons le *il* non-référentiel dans [*il y a* +SN+PR]. Notons cependant, comme le souligne K. Lambrecht (2000 : 50), que la forme complète *il y a* est très rare à l'oral. L'absence répétée du pronom vide *il* entraîne la forme [*y a*] et confirme son rôle d'élément explétif.

Le verbe de la principale est toujours un verbe existentiel et plus particulièrement le verbe *avoir*²⁷⁴. Une justification de l'emploi du verbe *avoir*-exистentiel réside dans le fait que, comme l'ont remarqué de nombreux auteurs, (Rothenberg, 1979 : 358 ; Lambrecht, 1984 ; Berthoud,

²⁷⁴ K. Lambrecht (2000 : 50) précise que le verbe *être* correspond également à un emploi existentiel, ce dernier restant très rare en français moderne. Nous ne trouvons aucune occurrence de ce verbe dans cette construction, qui est réservé très probablement à un emploi plus soutenu de la langue. Pour plus de détails sur les verbes existentiels dans d'autres langues, nous renvoyons par exemple à K. Lambrecht et M. Polinsky (1997).

1996), le prédicat de la principale ne peut pas être à la forme négative comme le montre l'exemple construit suivant :

(169) *il n'y a pas une imprimante qui est HS

c'est-à-dire qu'on ne peut pas nier l'existence de l'entité introduite (Berthoud, 1996). Le rôle pragmatique attribué à cette proposition principale est, comme nous l'avons vu plus haut, d'introduire dans la mémoire discursive de l'interlocuteur l'élément technique qui pose problème pour l'exploitation du contrôle aérien. Il représente une tête à laquelle se rattache la relative qui suit. Mais les deux constructions introduites par l'élément *pro* initial - pronoms personnels référentiels/pronoms non référentiels - se distinguent par le fait qu'elles n'entretiennent pas le même lien sémantique avec le verbe *avoir* et le SN post-verbal. La préférence d'usage (67%, soit 42 énoncés sur 62) de l'expression [Pro.pers.+avoir+SN] découle de ce lien sémantique. Les exemples suivants servent d'appui à notre explication :

(170) *On a la touche U qui est coincée*

(171) *On a le buzzer de la platine gauche qui ne fonctionne pas*

(172) *J'ai un digit qui marche pas*

(173) *Y a une touche qui s'enclenche pas*

(174) *Y a des étoiles qui sortent quoi*

Ils confirment les propos de V. Lagae *et al.* (1998 : 317-318) pour qui, une des propriétés des relatives prédicatives en *avoir*, est que le référent du « SN doit contenir une référence au sujet du verbe *avoir* »²⁷⁵. Les auteurs identifient six contraintes imposant le choix du SN antécédent, dont l'une est spécifique du fonctionnement des EDT²⁷⁶. Le lien entre le pronom sujet et le SN peut se faire de manière explicite « au moyen d'une localisation spatiale associée au sujet » comme le montre le SP de lieu *de la platine gauche* dans l'exemple 171. Le complément locatif apporte une référence spatiale qui associe, dans ce contexte d'énonciation, le sujet de la principale (qui réfère au locuteur) au référent du SN *le buzzer de la platine gauche*. L'énonciation de ce complément du nom locatif implique que le locuteur travaille sur cette platine gauche où N1 *ne fonctionne pas*. Les exemples 170 et 173 fonctionnent de façon analogue : le référent *une touche* (ex.170) étant une partie d'un outil de travail du locuteur. Ces indicateurs de localisation spatiale ou d'identification associés au verbe *avoir* sous-entendent un lien de possession plus fort entre le sujet du verbe *avoir* et le référent du SN. Le verbe *avoir*

²⁷⁵ Notons qu'il est certainement préférable de dire que c'est le référent du sujet du verbe et non le « sujet du verbe » (fonction) qui réalise l'action de référer.

²⁷⁶ V. Lagae *et al.* (1998) relèvent six contraintes impliquant que le SN entretient un lien avec le verbe *avoir*. Cette référence peut se faire (1) au moyen d'un nom indiquant une partie du corps (*j'ai les jambes qui..*), ou (2) un lien de parenté. Sont également acceptés (3) les noms faisant apparaître un déterminant possessif qui renvoie au sujet ; (4) il peut être fait référence au référent du sujet de la relative essentiellement au moyen d'un pronom coréférent (ex. *nous, les, me..*) ; au moyen (5) d'une localisation spatiale associée au sujet (par l'intermédiaire des déictiques ou de certains verbes de mouvement (venir)) ; enfin, (6) la référence peut se faire de manière implicite.

dans la structure [Pro.pers.sujet+avoir+SN] recouvre son sens premier de possession : il implique un rapport de dépendance fort entre le référent du sujet de la principale et celui du SN-élément dysfonctionnant. Nous confirmons avec V. Lagae *et al.* (*Ibid.* : 323) que l'usage de l'expression [Pro.pers.sujet+avoir] nécessite que « le sujet doit être affecté d'une façon ou d'une autre par ce qui est rapporté dans la relative prédicative ». Nous ajoutons que c'est le contexte d'énonciation et, plus précisément, la situation de travail, qui le plus souvent donne implicitement le lien de dépendance référentiel entre le référent du sujet syntaxique et celui du SN en position objet. La présence du pronom personnel sujet montre dans tous les cas que le locuteur s'intègre dans la verbalisation du dysfonctionnement technique.

Il en va tout autrement du fonctionnement de l'introducteur [*il y a*], qui, bien que relativement fréquent à l'oral, ne représente que 33% des énoncés du corpus. Une première explication réside dans le fait que les énoncés du type 173 et 174 ne présentent aucune référence spatiale autre que l'adverbe locatif *y*. La tournure impersonnelle de la construction marquée par le pronom non référentiel *il* accentue la désémantisation²⁷⁷ du verbe *avoir* qui, dans cette construction, n'indique plus explicitement une relation de possession entre le référent du pronom sujet (et donc le locuteur) et le référent du SN antécédent. Le lien avec le locuteur est absent de la construction, ce qui sous-entend que le locuteur n'est plus directement impliqué dans l'EDT²⁷⁸. De manière très atténuée, seul l'adverbe locatif *y* contribue à donner un point de référence au contexte d'énonciation. La locution *il y a* pose l'existence d'une entité mais sans entretenir de lien sémantique avec le verbe *avoir*. En ce sens, C. Blanche-Benveniste (1983) précise que cette locution marque la relation entre le référent du SN antécédent et le prédicat. Autrement dit et en reprenant l'exemple 174, *il y a* permet de faire la relation entre *des étoiles* et *sortent*. L'auteur ajoute que dans ce contexte, « le verbe *il y a* semble asserter la relation établie dans le domaine du deuxième verbe »²⁷⁹ (*Ibid.* : 97). L'énoncé est, selon l'auteur, découpé en deux morceaux (deux assertions) et *il y a* sert à lier ces deux unités informatives. Dans la continuité des propos de C. Blanche-Benveniste, les EDT introduites par *il y a* ont essentiellement pour rôle de rendre saillant comme « un tout » le contenu propositionnel sans laisser de « place » au locuteur, c'est-à-dire à l'opérateur qui a un problème technique. L'accent porte moins sur la relation de possession entre le référent de l'élément *pro* et le référent du SN antécédent (marquée par la

²⁷⁷ C. Blanche-Benveniste, (1983 : 75) mentionne à ce titre que l'auxiliaire *avoir* lorsqu'il n'est pas un « verbe constructeur » est « dépourvu de sa valeur lexicale habituelle ».

²⁷⁸ Dans le même ordre d'idée, nous renvoyons aux travaux de J. Boutet (1986 : 19) où l'auteur expose deux emplois du pronom *on*. La distinction de l'auteur repose sur des critères sémantiques : un premier usage renvoie au fait que le sujet de l'énonciation est intégré comme individu spécifié au *on*. Un second emploi correspond en revanche aux cas où le locuteur est exclu de l'énonciation du *on*. Bien que n'ayant pas approfondi cette perspective, nous mentionnons le fait que cette distinction sémantique s'avère particulièrement pertinente pour les EDT présentatives étudiées.

²⁷⁹ Nous voudrions apporter deux précisions. D'une part, il nous semble préférable d'entendre la locution *il y a* en tant que marqueur existentiel plutôt que comme l'auteur en tant que *verbe*. D'autre part, ce n'est pas le matériel langagier qui asserte (*il y a* n'asserte rien) mais bien une fonction réalisée par le locuteur.

forme [Pro.pers. *avoir*+SN] que sur un procès événementiel (ex.174 : *des étoiles sortent*) ou sur un état (ex.173 : *une touche s'enclenche pas*). Le verbe *avoir* est à prendre dans un sens faible et abstrait dans [*il y a*] et dans un sens plein de possession dans les tournures impliquant un pronom personnel humain (Noailly, 1990).

Au delà de ce lien sémantique, ces introducteurs ont un rôle identique : ils permettent aux locuteurs d'introduire l'entité dysfonctionnante à laquelle ils ont affaire au moment de l'énonciation. Ce qui nous amène à conclure avec K. Lambrecht (2000 : 58) que la fonction de la principale « n'est pas simplement d'affirmer que l'entité présentée "existe" mais d'établir sa présence dans un monde de discours donné afin de la rendre accessible à la prédication ».

En somme, nous retenons essentiellement deux points :

- Le premier est que les deux marqueurs présentatifs étudiés se distinguent en ce que le locuteur est pragmatiquement impliqué dans les EDT de la forme [Pro.pers. *avoir*+SN/SP+PR]. Il est en revanche absent dans les EDT du type [*il y a*+SN/SP+PR].
- Le second est que ces deux introducteurs ont en commun leur rôle de marqueur existentiel : ils introduisent et présentent tous les deux, dans ce sous-corpus, un élément dysfonctionnant dans la salle de contrôle.

3.4.1.2 Statut informationnel du SN post-verbal

Le SN en focus

Ainsi que l'ont montré de nombreux auteurs, la construction présentative [*il y a*/Pro.pers. *avoir*+SN/SP+PR] favorise la présentation des référents des SN en position de focus : ce statut se justifie le plus souvent par la position syntaxique post-verbale et la détermination indéfinie du SN comme dans l'énoncé suivant :

(175) *Oui j'ai une platine téléphonique qui m'a l'air bloquée*

Il intervient dès le début d'une communication de rang 1. Comme l'indique K. Lambrecht, cette entité, et plus précisément lorsqu'elle est activée par le pronom relatif, entretient au niveau informationnel, « une relation de *focus* avec le prédicat principal et une relation de *topique* avec le prédicat subordonné » (2000 : 52). Le locuteur introduit pour la première fois un élément technique (*une platine téléphonique* : focus) et explique au travers de la relative la nature du dysfonctionnement de cet élément (*qui* : topique). Si traditionnellement, on associe les présentatifs à l'indéfini pour marquer au niveau informatif un élément nouveau, dans ce sous-corpus, 57% d'entre eux sont corrélés au défini comme dans :

(176) *Oui heu y a l'imprimante M3 qui marche pas bien là*

(177) *heu oui allô y a la platine de G1 qui déconne*

Bien que le référent du SN n'ait jamais été énoncé auparavant et ne soit donc pas connu de l'allocutaire, au moment de l'énonciation, en tant qu'entité dysfonctionnante, l'emploi du défini se justifie dans ce type d'EDT par la présence du SN2 qui spécifie le N1²⁸⁰. Une autre explication donnée par K. Lambrecht (*Ibid.*), réside dans le fait que les structures présentatives du type [*il y a...qui*] ne s'emploient pas uniquement à dessein d'introduire un référent mais permettent aussi de rapporter un événement dans son ensemble, à savoir le fait que *la platine de G1 déconne* pour reprendre l'énoncé 177. Il s'agit de ce que l'auteur identifie sous le terme de « présentatives événementielles » (*Ibid.* : 62). Leur particularité est de pouvoir faire intervenir un SN défini qui renvoie à une entité « identifiable » par l'interlocuteur, c'est-à-dire qu'elle est présente dans la mémoire de l'interlocuteur au moment de l'énonciation. En d'autres termes :

« l'utilisation conjuguée du marqueur *il y a* et d'un SN défini permet de dissocier deux sous-fonctions inhérentes à ce genre d'énoncés : les SN définis peuvent être caractérisés à la fois comme situationnellement ou cognitivement accessibles et comme non encore utilisés discursivement » (Lambrecht, 1986 cité par Berthoud, 1996 : 70).

Une contrainte s'applique en outre sur l'emploi du défini. Selon l'auteur, l'entité désignée par le SN « doit être *inactive*, c'est-à-dire qu'elle ne peut pas avoir été activée dans le discours récent ». Si pour l'auteur, seules les constructions événementielles autorisent la détermination définie, certaines des EDT de ce sous-corpus montrent que cette contrainte ne se limite pas uniquement au type événementiel. En témoigne l'énoncé suivant :

(178) *Oui alors on a le STPV planté*

qui désigne un état de non-fonctionnement (prédicat d'état : (*qui est*) *planté*) du SN antécédent. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une situation événementielle (présence du prédicat désignant un état de choses), le défini rend compte de la valeur d'unicité du référent *STPV*. Cette valeur d'unicité rend le référent SN accessible et interprétable immédiatement par l'allocutaire. De fait, nous étendons les contraintes des présentatives événementielles de K. Lambrecht à tous types de SN susceptibles d'apparaître en position post-verbale dans les présentatives.

Dans tous les cas, le SN post-verbal est au moment de l'énonciation un référent nouveau. Il deviendra l'objet de discours dans la suite de la communication. A ce propos, F. Cornish établit que la « construction existentielle présentatrice classique » est :

« un signal fort que le référent introduit par ce biais va constituer le topique global du discours à venir, qu'il est donc destiné à persister fortement tout au long de ce dernier » (1998 : 24).

Ce constat se vérifie en effet, comme le montre l'extrait suivant :

²⁸⁰ Pour reprendre le cas de l'énoncé 176, il y a une seule imprimante sur la position de contrôle mais plusieurs imprimantes dans la salle de contrôle.

(179) CDS : oui j'ai heu c'est le FMP là j'ai ***l'imprimante*** la HEWELL-PACKARD
qui heu n'a plus d'encre donc je pense qu' y a la cartouche à changer mais je
sais pas quel est le modèle par contre hein
MO : oui
CDS : c'est une petite heu ...
MO : c'est une petite imprimante ?
CDS : heu c'est la QUIET-JET
MO : oui oui ok ben on va voir ça
(...)

Le SN matérialisé en gras dans l'énoncé est effectivement une entité nouvellement introduite dans le discours. Elle constitue, à partir du pronom relatif *qui*, le « topique global » de la communication. Au delà de ce point, il nous semble intéressant de souligner l'alternance de la détermination définie vs indéfinie. Le référent est introduit dans la conversation sous la forme définie (*l'imprimante*), ce qui est rendu possible par la présence de l'apposition nominale. Mais par la suite, ce même référent est repris (du moins partiellement) par le CDS sous la forme indéfinie (*une petite*) qui correspond ensuite à la reprise interrogative du locuteur MO. Cette alternance matérialise dans ces communications la difficulté d'accéder parfois à l'identification des référents désignés²⁸¹ : les locuteurs ne partagent pas les mêmes connaissances sur les éléments techniques et ne peuvent pas non plus s'appuyer sur des désignations visuelles (puisque'il s'agit de communications téléphoniques). Ce n'est que lors de la dernière occurrence, *la QUIET-JET*, que le référent *l'imprimante* énoncé au départ de la communication est réellement identifié par l'allocutaire.

Nous retenons en somme que c'est moins le statut existentiel ou événementiel des présentatives qui détermine le degré de potentialité de la détermination définie du SN post-verbal. Selon nous, c'est la fonction présentative qui naturellement autorise cette double détermination. Dans les deux cas, le statut du SN est nouveau. Mais il peut aussi avoir le statut d'entité connue, comme nous allons le voir ci-dessous.

Le SN topical

Dans l'extrait suivant :

CDS : oui bonjour on a ***un problème de platine téléphone à l'AR***
MO : oui
(180) CDS : on a ***la platine*** qui tombe dans le meuble

²⁸¹ Ainsi que nous l'avons dit dans la partie théorique et au chapitre II §3.3, ce constat rend sous-jacent la problématique de l'appropriation du lexique de spécialités : les CDS et MO travaillent dans un domaine commun, celui de la Navigation aérienne, mais ont des spécialités (fonctions) différentes qui appellent de fait un lexique spécifique à chacun.

MO : *qui tombe dans le meuble ?*

CDS : *oui, elle est mal emboîtée*

le locuteur (CDS) verbalise une première EDT dans laquelle il introduit pour la première fois l'objet de l'appel²⁸², à savoir *un problème de platine téléphone*. Dans l'EDT suivante 180, le SN post-verbal n'est plus focal mais est topical. Il correspond en effet à une reprise partielle du SN *un problème de platine téléphone* à l'AR énoncé antérieurement. A ce moment de l'énonciation, le SN *la platine* est pleinement référentiel pour les interlocuteurs, ce qui justifie l'élision de *téléphone* et du complément locatif *de l'AR*. Contrairement aux énoncés vus précédemment (cf.§3.4.1.2.1), le déterminant défini recouvre sa fonction première qui est de marquer le référent du SN comme identifiable pour l'interlocuteur. L'extrait suivant témoigne encore de ce statut d'entité connue :

CDS : *oui dis-moi est-ce que tu pourrais me checker²⁸³ la ligne 1.02*

MO : *hein 1.02 ?*

CDS : *oui heu y a la ligne 1.02 qui est inexploitable d'après le contrôleur*

MO : *oui c'est-à-dire il les a mais il les entend pas hein ?*

CDS : *voilà heu c'est ça enfin je sais pas elle est inexploitable alors je sais pas dans quel sens c'est*

MO : *ah bon !*

(...)

L'entité post-verbale *la ligne 1.02* dans l'EDT en gras est un référent connu puisque elle est reprise de l'énoncé interrogatif antérieur. Toutefois, cet extrait illustre la complexité qui réside entre le fait qu'une entité est connue mais qu'à l'évidence, elle n'est pas encore identifiable pour l'interlocuteur comme en témoigne le *hein* interrogatif du locuteur MO. Ce problème d'identifiabilité des référents sous-tend encore une fois la problématique des formations et connaissances différentes dans ce type de communications de travail.

A ce point de l'analyse, nous pouvons soutenir que les deux marqueurs d'existence [*il y a*] et [Pro.pers.+avoir] permettent d'introduire dans l'EDT une entité perçue par l'allocutaire comme un référent connu aussi bien que nouveau. Aussi, convient-il de rappeler la distinction capitale entre deux niveaux de représentation. Celui du statut des référents concernés dans l'esprit des interlocuteurs à tel ou tel point du déroulement du discours (*représentation mentale du discours* dans l'approche de Cornish), et leur statut informationnel (topique ou bien focus) qui, cette fois,

²⁸² Nous ne faisons aucune distinction de sens entre « objet de l'appel » et « objet de discours ». L'utilisation indifférente de ces deux termes renvoyant à la notion de « ce dont on parle », le premier sous-entend contrairement au second l'idée de communication téléphonique.

²⁸³ L'item *checker* est un dérivé francisé du verbe anglais *to check*. Utilisé essentiellement dans le milieu aéronautique, l'oralité liée à la francisation du terme a conduit à faire du terme *checker* un usage courant dans ce domaine comme celui de check-list.

s'envisage du point de vue de l'organisation de l'information et est purement relationnel (énoncé théétique).

3.4.2 La prédication seconde

Selon C. Blanche-Benveniste (1993 : 104), les verbes de dispositifs (*il y a, on a, etc.*) permettent de faire contraster le terme privilégié de la construction avec un autre élément. Cet autre élément correspond, dans l'EDT, à la nature du dysfonctionnement. Nous l'étudions à présent.

3.4.2.1 Description syntaxique du prédicat de la relative

La prédication seconde correspond à la « deuxième partie » de l'EDT présentative avec relative. Elle se construit suivant l'ordre syntaxique canonique [pronom relatif+SV] comme l'illustrent les trois exemples suivants :

(181) *On a le Sigphone²⁸⁴ qui est bloqué*

(182) *Y a des correspondants qu'on peut pas avoir sur pratiquement toutes les platines*

(183) *Y a un combiné où on reçoit plus rien*

Cette prédication seconde introduit la nature du dysfonctionnement au travers du pronom relatif *qui* (92%) et bien plus rarement par *que* et *où*. Les pronoms relatifs *que* et *où* apparaissent uniquement dans ce sous-corpus avec le présentatif *il y a*. Du point de vue sémantique, ces relatives en *qui, que* et *où* introduisent la nature du dysfonctionnement de l'entité SN antécédente, c'est-à-dire de l'objet dysfonctionnant ou du dysfonctionnement. Elles entretiennent toujours dans ce sous-corpus le même lien syntaxique avec leur antécédent et, plus largement, avec la proposition principale puisqu'elles relativisent le constituant dans la proposition qu'elles introduisent. Notons cependant que ce type d'énoncés en *que* (en anglais) est étudié par McCawley (1982 cité par Lambrecht (2002 : 183)). L'auteur explique qu'il s'agit bien de structures prédictives dans la mesure où il y a une assertion pragmatique (ex. 182 : le locuteur informe son allocataire du fait que de tels correspondants existent). Selon l'auteur, ces énoncés sont des sortes de structures clivées :

« in my analysis of this problem in K. Lambrecht (1988b), I have proposed that the semantic and pragmatic anomaly of sentences [...] is explained if they are treated as particular instances of CLEFT constructions » (*Ibid.* : 185).

Le recours à ce type de constructions comme dans l'énoncé 182, s'explique²⁸⁵ par la volonté d'éviter le SN *certaines correspondants*, comme dans l'exemple construit suivant qui rend l'énoncé plus ou moins ambigu :

²⁸⁴ Le Sigphone est le nom donné par le constructeur à la chaîne de téléphone de sécurité.

²⁸⁵ Je remercie K.Lambrecht pour ses explications concernant ce type d'exemples.

(184) *On* peut pas avoir certains correspondants sur pratiquement toutes les platines ou encore pour éviter un SN indéfini en position détachée à gauche comme dans :

(185) Certains correspondants on peut pas les avoir sur pratiquement toutes les platines

Ces trois subordonnées jouent cependant le même rôle pragmatique au sein de l'EDT présentative : elles adjoignent au SN antécédent qu'elles déterminent l'unité sémantique renseignant sur la nature du dysfonctionnement. Elles correspondent aux structures existentielles définies par K. Lambrecht (1984, 2000) *i.e.* des structures qui posent l'existence d'une entité SN et prédique quelque chose sur cette entité. La relative se trouve donc dans une relation de dépendance par rapport au prédicat de la principale. Cette relation de dépendance est envisagée par N. Furukawa (2000 : 97), de deux manières différentes suivant que le pronom relatif est *qui* ou *que*. L'auteur propose de définir sous le concept de « relation progressive » ou encore de relation orientée de gauche à droite, les types de construction avec le relatif *qui* où l'antécédent se rapporte à la relative. L'énoncé entier constitué de l'entité antécédente et de la relative forme selon l'auteur un contenu propositionnel (*Ibib.* : 98). La relation sera au contraire orientée de droite à gauche et dite « régressive » dans les constructions utilisant le pronom relatif *que* puisque, selon l'auteur, c'est la relative qui se rapporte à l'antécédent (relation matérialisée par la flèche dans : on ne peut pas avoir -> *des correspondants*). Or, selon nous, et tout au moins dans les énoncés du sous-corpus, le rôle de ces deux relatifs est identique : c'est bien la relative qui se rapporte au pronom relatif. Il n'y a pas de relation hiérarchique différente entre les deux constructions et nous affirmons dans tous les cas que la relative est dans les EDT clairement prédicative (Lambrecht, 2000 : 50) : elle prédique « quelque chose » sur l'entité antécédente. Autrement dit, le SN référant à l'objet dysfonctionnant ou au dysfonctionnement constitue une tête syntaxique et sémantique à laquelle se rattache la relative introduite par *qui*, *que* ou *où*.

Le prédicat de la relative a pour particularité d'être spécifiant (Kleiber, 1987 : 34 ; Léard, 1992 : 53) dans la mesure où il renseigne (spécifie) sur le non-fonctionnement de l'entité antécédente. Il ne peut pas attribuer une propriété définitoire ou permanente (Furukawa, 1996, cité par Lagae et Rouget, 1998) au référent du SN antécédent. C'est pourquoi, nous parlerons de propriété temporaire²⁸⁶ puisque dans ce corpus d'étude, il est question d'une entité SN_x qui peut être à un certain moment donné « Temps_x » dysfonctionnante. Un énoncé faisant apparaître un prédicat renseignant sur une propriété permanente semblerait impossible dans ce corpus, comme l'atteste l'énoncé construit suivant :

(186) **On* a le sigphone qui est bon
et du moins, impossible dans le cadre d'une EDT.

²⁸⁶ L. Kupferman (2000 : 67) parle d'« état précaire » (opposé à « état stable ») pour qualifier les prédicats décrivant des tranches spatio-temporelles, des phases de ces entités antécédentes.

3.4.2.2 Nature sémantique du prédicat de la relative

Les types de verbes et de prédicats qui décrivent la nature du dysfonctionnement correspondent à ce que nous avons appelé au chapitre II. §.4.3.1, les verbes de dysfonctionnement. Nous traitons plus particulièrement dans cette partie les spécificités sémantiques sur lesquelles reposent les prédicats dans cette relative.

Dans les énoncés suivants :

(187) *Oui alors on a Bretagne qui est en panne là*

(188) *Y a une fréquence qui reste toujours allumée*

(189) *On a une partie de la FIR où y a plus rien dessus*

les prédicats illustrent la première catégorie de prédicats qui expriment de manière directe, c'est-à-dire intrinsèquement, la notion de panne. Nous regroupons dans cette catégorie les prédicats de la forme [être+adj.] comme *être planté/HS*, mais aussi les prédicats de la forme [être/avoir+V-é] comme par exemple *être brouillée/coupé/cassé*. Ces formes représentent 28% des prédicats dans ces présentatives, parmi lesquelles 39% sont de la forme [être en panne]²⁸⁷. La présence de l'adverbe de temps *toujours* renforce l'idée de permanence de la situation anormale. L'usage fréquent de cet adverbe de temps comme celui de *encore* dénote de manière systématique dans notre corpus d'étude la signification de réitération, de continuité de la situation anormale énoncée. Ces deux adverbes correspondent à des marques lexicales qui assurent la présence d'une EDT.

L'idée de non fonctionnement s'exprime aussi au travers des marques de la négation [(ne)...pas/plus]. Par analogie à la situation dite « normale », les locuteurs ont couramment recours (dans 33% des énoncés présentatifs) à des marques de négation du type :

[qui+(ne)+marcher/fonctionner/s'annuler/avoir...+pas/plus] comme dans l'exemple suivant :

(190) *j'ai l'imprimante qui n'a plus d'encre*

Ou encore au travers de la structure :

[que/où+Pro.pers../dém.+recevoir/pouvoir/avoir...+pas/plus] comme dans :

(191) *y a deux fréquences où on reçoit plus rien*

Du point de vue syntaxique, les marques de négation portent sur le constituant verbal de la subordonnée. Mais elles peuvent également porter sur le constituant présentatif comme dans :

(192) *y a pas le menu déroulant qui s'affiche*

Enfin, c'est sur les indices de restriction que repose la spécificité de cette construction. La forme [(ne)...que] n'est en effet présente que dans les tournures présentatives du type :

(193) *On a qu'un seul émetteur à Redon qui fonctionne sur les deux*

²⁸⁷ Notons que l'exemple 187 matérialise la possibilité d'une variante du verbe *être* avec le prédicat *rester allumé*. Il peut s'agir aussi de *être tombé en panne*.

La présence dans la principale de l'élément de restriction *que* impose que le verbe de la relative ne porte pas la valeur sémantique de dysfonctionnement²⁸⁸. Il est par conséquent toujours à la forme affirmative. A l'instar des marques de la négation, la restriction concerne un seul constituant prédicatif. Lorsque V1 (Verbe de la principale) est à la forme négative ou restrictive, V2 (verbe de la prédication seconde) est à la forme affirmative et inversement. Il s'agit de ce que H. Nølle (1992), dans une perspective pragmatique de la négation, appelle la « négation descriptive ». Selon l'auteur (*Ibid.* :49), la négation descriptive « sert tout simplement à décrire un état du monde. Elle n'implique aucune idée de l'existence d'une présomption contraire ». Le locuteur utilise la négation au moment de l'énonciation à des fins descriptives « là où il n'y a pas de façon plus usuelle ou adéquate de décrire la même propriété » (*ibid.* :61, 64).

L'analyse de ces EDT nous permet cependant de retenir que c'est plus la situation d'urgence dans laquelle ces énonciations ont lieu que le choix des dénominations lexicales qui explique le recours aux marques de la négation. Le locuteur met en œuvre des prédicats de forme négative pour décrire plus aisément l'état de non fonctionnement. En s'appuyant par exemple sur le fait que tout objet technique doit normalement fonctionner, le locuteur énonce plus naturellement une EDT du type :

(194) *SNx ne fonctionne pas, ou bien : Y a SNx qui (ne) fonctionne pas*

De l'examen de ces prédicats découle le constat d'une certaine diversité quant à leur nature sémantique.

3.4.2.3 Deux types de prédications MAIS un seul contenu informationnel et sémantique

Dans la continuité des travaux de K. Lambrecht (1994, 2000 : 55), nous allons voir que la proposition exprimée par la subordonnée « n'est pas *présupposée* mais *affirmée* pragmatiquement, c'est-à-dire que son contenu est traité comme une information nouvelle pour l'interlocuteur ».

Selon certains auteurs, le prédicat de la relative est soumis à certaines contraintes mais la nature de celles-ci reste variable. Par exemple, pour C. Blanche-Benveniste (1983 : 96), le prédicat doit être évaluatif alors que J.-M. Léard (1992 : 88) fait la distinction entre les présentatives existentielles (*il y a* existentiel), où le prédicat signale une habitude ou une propriété, et les présentatives clivées (*il y a* clivant) où le prédicat est événementiel, ce qui exclut ainsi les prédicats d'état. De manière similaire, M. Riegel (1988 : 83) indique que le prédicat doit concerner un procès dynamique ou être à caractère transitoire. Enfin, dans le cadre de la

²⁸⁸ Bien que l'ensemble des exemples attestés respecte cette règle, nous soulignons le fait qu'avec la restriction, la forme négative de V2 est acceptable (*On a qu'un seul émetteur à Redon qui ne fonctionne pas sur les deux*) alors qu'elle ne l'est plus (ou difficilement) lorsque V1 et V2 sont à la forme négative (*?y a pas un combiné où on reçoit plus rien*).

Grammaire Constructionnelle, K. Lambrecht (2000 : 58) s'intéresse à la propriété informationnelle du prédicat de la relative qui doit, selon l'auteur, exprimer une information nouvelle sur l'entité précédente :

« the propositions expressed in presentational sentences are THETIC. The basic communicative function of such sentences is not to predicate a property of an argument but to introduce a referent into a discourse, often (but not always) with the purpose of making it available for predication in subsequent discourse » (Lambrecht, 1994 : 177)

Cette contrainte caractérise par ailleurs, selon l'auteur, les présentatives événementielles. C'est cette dernière propriété que nous retenons pour isoler deux types de prédications. Prenons les deux EDT suivantes :

(195) *Y a une platine téléphonique qui semble bloquée*

(196) *J'ai l'imprimante à TC qui écrit n'importe quoi sur les strips*

Conformément aux propos de K. Lambrecht ci-dessus, il s'agit de deux énoncés thétiques (« sentence-focus structures » (Lambrecht, 1994 : 223 ; 2000)) puisque l'ensemble de l'énoncé est perçu comme nouveau. Ce qui revient à dire dans les termes de F. Cornish (à paraître-§2.1), que l'énoncé entier est « presented as 'all-new' information to the addressee ».

Une justification de ce statut informationnel tient au fait qu'ils initialisent tout les deux un dialogue de rang 1 : l'événement technique n'a jamais fait l'objet d'une communication antérieure. La prédication apporte une information nouvelle sur le constituant SN antécédent (*la platine téléphonique/l'imprimante*) lui-même nouveau. La spécificité de ce type d'énoncés présentant un focus phrastique est que l'assertion et le focus sont co-extensifs, c'est-à-dire qu'il n'y a pas de coupure. Dans ces EDT présentatives, c'est la présentation de la situation globale qui prévaut sur la relation *d'à propos* entre le sujet et le prédicat comme dans les énoncés de type topique-commentaire (structures assertives). Ainsi, l'interprétation de ces phrases « introductrices de référents de discours » (F. Cornish (1998 : 24)) s'envisage par les locuteurs comme une seule *unité globale de sens*²⁸⁹ présentée comme nouvelle pour l'allocutaire. Au niveau sémantique, le contenu propositionnel de la relative renvoie à deux catégories distinctes de prédicats :

- les prédicats d'état temporaire d'une part, (Lambrecht, 2002 : 188)
- les prédicats événementiels d'autre part.

L'énoncé 195 présente un prédicat d'état *semble bloquée* dont la propriété est temporaire. Nous regroupons dans cette catégorie d'état temporaire les verbes comme *être en panne, être/sembler décalé, être H.S., ne pas fonctionner, ne pas marcher, ne plus avoir, ne pas pouvoir avoir, avoir l'air*, etc., c'est-à-dire qui assignent une propriété statique de non fonctionnement.

En revanche, le prédicat de la relative dans l'énoncé 196 appartient à la seconde catégorie de prédicats comme *(ne pas) recevoir, écrire n'importe quoi, faire des siennes (dans : y a*

²⁸⁹ Nous empruntons l'expression à J. Peeters (1999 : 53).

l'imprimante qui fait des siennes), *sortir (dans : y a des étoiles qui sortent)*, etc., qui dénote un procès événementiel résultant de la panne (élément dysfonctionnant) ou du mauvais fonctionnement (dysfonctionnement) de l'entité SN antérieure.

Bien qu'impliquant un procès différent (temporaire/événementiel), nous voudrions insister sur le fait que le contenu sémantique de ces deux types de prédicats reste identique : il fournit des informations relatives à la nature du dysfonctionnement de l'objet dysfonctionnant ou du dysfonctionnement introduit précédemment. Ce constat nous amène à soutenir, contrairement à K. Lambrecht (1994, 2000 : 62) qui distingue les énoncés existentiels des événementiels²⁹⁰ sur le critère du statut informationnel de l'entité post-verbale, que le statut cognitif et la nature du procès désigné ne sont pas des critères discriminants pour la distinction des EDT précédentes. Nous avons vu que les constructions existentielles, à l'instar des événementielles, peuvent faire apparaître des SN définis perçus comme entité nouvelle. Notre point de vue est donc différent. Dans les deux cas, ces structures présentatives ont en commun le fait d'informer l'interlocuteur d'une situation nouvelle²⁹¹. Par ces procédés syntaxiques, le locuteur rend saillant dans le premier cas le fait que « la platine téléphonique semble bloquée » et dans le second cas, le fait que « l'imprimante à TC écrit n'importe quoi sur les strips ». De nature existentielle ou événementielle, c'est la proposition entière qui fait office d'information nouvelle et qui au moment de l'énonciation est pertinente pour l'interlocuteur. Pour résumer, ce type de constructions renvoie à un seul contenu informationnel que l'on peut paraphraser par « X ne marche pas ». En ce sens, là où K. Lambrecht (2002 : 186) distingue les CRP en *avoir* existentielles des CRP en *avoir* événementielles, nous retenons que les deux types de prédications servent à introduire dans le discours **une situation nouvelle de non fonctionnement**. Ainsi, le rôle de ces EDT concerne moins la présentation de deux contenus sémantiques différents (CRP existentielles) que la présentation d'une seule unité informationnelle *i.e.* la situation de non-fonctionnement d'une entité à un temps donné.

Cette analyse des EDT construites de la forme [(NEG/REST) *il y a*/Pro.pers. *avoir*+SN +(SP)+PR] met en avant le fait que pour l'allocutaire, un seul contenu informationnel est véhiculé au travers de cette structure clivée : une situation nouvelle qui rend saillante de façon corrélatrice une entité dysfonctionnante (proposition principale) et la nature du

²⁹⁰ Pour l'auteur (2002 : 187), dans les Constructions Relatives Présentatives (CRP) en *avoir* événementielle « the entity is assumed to be identifiable, *i.e.* already represented in the long-term memory of the hearer at utterance time. As a corollary, the construction is used with definite NPs ».

²⁹¹ K. Lambrecht (2000 : 64) utilise en revanche la notion de « situation nouvelle » pour caractériser uniquement les CRP événementielles : « par "situation nouvelle" j'entends une situation qui ne comporte pas de lien anaphorique avec le discours précédent, et qui de ce fait revêt un caractère inattendu et souvent surprenant ». L'auteur ajoute plus loin que « la structure bi-propositionnelle marque l'entité comme *nouvelle dans le discours*, donc *non topicale*, en marquant le SN comme ayant une relation de focus avec la proposition ».

dysfonctionnement (prédication seconde). Dans cette optique, ces EDT correspondent à des structures présentatives procédurales.

3.4.3 Place du SP locatif dans la construction [*il y a*/Pro.pers.*avoir*+SN/SP +PR]

Comme nous l'avons dit pour les constructions assertives, l'information locative est prépondérante dans les EDT. En renseignant sur la localisation géographique de l'élément dysfonctionnant, elle fixe de la même manière un critère distinctif entre les référents possibles (comme par exemple deux imprimantes qui dysfonctionneraient au même moment).

En fonction de la place occupée par les SP dans ces constructions présentatives, l'information locative (SP) présente des contraintes d'ordre syntaxique. Ces contraintes sont d'autant plus importantes que suivant sa position dans la structure, le SP détermine la localisation géographique de l'objet dysfonctionnant/dysfonctionnement présentée dans la principale comme à la TH dans :

(197) *On a la platine 241 à la TH qui reste allumée*

Mais il peut également localiser la nature du dysfonctionnement représentée par le syntagme verbal de la relative comme à *Marseille secteur Marseille 362* dans :

(198) *Y a un combiné téléphonique qui est très faible à Marseille secteur Marseille 362*

Lorsque le SP locatif se situe entre le SN post-verbal et la relative [*il y a*/Pro.pers.*avoir*+SN+SP+PR], il complète le sens du SN antécédent en informant sur son implantation géographique. Dans l'énoncé 197, il spécifie le fait qu'il s'agit de la *platine* de la TH et pas d'une autre position. En revanche, lorsque le SP se situe en fin d'énoncé [*il y a*/Pro.pers.*avoir*+SN+PR+SP], sa valeur référentielle renseigne sur la localisation de la nature du dysfonctionnement. Pour reprendre l'exemple 198, ce n'est pas le référent *combiné téléphonique* qui se situe à *Marseille, secteur Marseille 362* mais le fait que le procès désigné par le syntagme prédicatif *être très faible* se situe au niveau de *Marseille*.

Plusieurs SP (soulignés) peuvent apparaître dans l'EDT :

(199) *On a le buzzer de la platine gauche sur le retrait en salle 1 qui fonctionne pas*

(200) *J'ai l'anti-recouvrement sur le radar organique de la position UP qui ne fonctionne pas*

Dans ce cas, comme nous l'avons vu au chapitre II. § 4.3.4, l'ordre d'apparition des SP n'est pas aléatoire mais respecte une progression hiérarchique des unités de sens. La suppression d'un des trois constituants nécessite en règle générale une demande de renseignements supplémentaires de la part de l'allocutaire.

Enfin, la place du SP dans l'EDT opère une position de saillance que le locuteur veut donner à une information particulière. Sa position, avant la relative, manifeste explicitement que le

locuteur veut fournir l'identification complète de l'élément dysfonctionnant avant d'expliquer la nature du dysfonctionnement. Cette place syntaxique recouvre donc un rôle privilégié sur le plan sémantique et pragmatique. L'identification correcte de l'entité SN dysfonctionnante prime sur la nature du dysfonctionnement. Le SP locatif requiert à cette position un rôle saillant au niveau sémantique, rôle qu'il aurait perdu - ou qui aurait été amoindri - si le locuteur avait dit par exemple :

(201) J'ai l'anti-recouvrement qui ne fonctionne pas sur le radar organique de la position UP

En somme, la place des SP varie en fonction de ce sur quoi le locuteur désire mettre l'accent. Les constructions syntaxiques présentatives (et l'ordre des éléments porteur de sens en général) participent activement à la mise en saillance d'un contenu sémantique unifié (*i.e.* entité dysfonctionnante + nature du dysfonctionnement + indications locatives) et nouveau pour l'allocutaire.

Nous allons voir que les constructions présentatives sans relative contribuent tout autant au phénomène de mise en saillance, et ce, bien que soit élidée une partie de l'information.

3.5 La construction présentative : [*il y a*/Pro.pers.+ avoir+ SN+ SP/Ø]

La structure [*il y a*/Pro.pers.+avoir+SN+SP/Ø] regroupe au total 68 énoncés présentatifs du type :

(202) *On a un problème de scope radar sur la position Sud-DS*

(203) *Y a un petit problème de fréquence sur la platine 205*

(204) *J'ai un problème d'aiguillage*

(205) *On a une perte d'image radar au niveau des cartes dans le bas de l'écran*

(206) *Il n'y a plus de secours sur la 136.0.75 avec Dieppe*

La particularité de ces énoncés réside dans l'absence de la relative²⁹², ce qui confère au SN un rôle prépondérant tant au niveau sémantique qu'au niveau pragmatique. C'est sur lui que repose l'information du dysfonctionnement. Selon la forme du SN dans la construction, l'information sémantique du dysfonctionnement diffère. Trois réalisations syntaxiques différentes sont identifiées pour renvoyer à l'information du dysfonctionnement.

La première est représentée au travers des énoncés 202 à 204 et se matérialise par des SN dont la tête du syntagme est régi par le nom commun *problème*. Cette forme est identifiée comme une construction privilégiée puisqu'elle représente 66% des occurrences dans cette structure.

²⁹² Nous précisons que ces constructions ont peu souvent attiré l'attention des auteurs dans la littérature, contrairement aux énoncés clivés.

Si la présence de ce dernier implique intrinsèquement l'idée de panne (cf.§.3.2), c'est l'expansion [prép./Ø SN2] qui permet à l'interlocuteur de connaître de manière générale le type de panne auquel il va avoir à faire. Dès l'initialisation de la communication, le locuteur exprime l'objet de l'appel comme en témoigne l'EDT soulignée dans l'extrait ci-dessous :

CDS : *bonjour dis- moi*²⁹³ j'ai un problème de visu là sur la 108 ALPHA

MO : *oui*

CDS : *heu active jusqu'à illimité, donc intéressant les secteurs inférieurs et supérieurs*

MO : *oui*

(...)

L'absence de la relative élide de fait l'expression de la nature du dysfonctionnement.

La seconde structure réalisant l'information du dysfonctionnement correspond aux SN-simples ou complexes du type [N1+(prép./Ø+SN2)] comme dans l'exemple 205 ci-dessus ou encore dans :

(207) *Il y a un effet de résonance sur toutes les fréquences de Lyon*

La contrainte sémantique de ces SN est qu'ils doivent obligatoirement correspondre à une entité abstraite, c'est-à-dire à un dysfonctionnement (à l'effet d'une panne d'un objet technique). La valeur référentielle de ces SN impliquant intrinsèquement l'idée de panne, l'énonciation des entités *perte d'image radar* ou encore *effet de résonance* suffit pour comprendre qu'on est en présence d'une EDT. La marginalité de certains énoncés souligne, en outre, la nécessité du travail sur corpus. Un énoncé comme :

(208) *Oui heu y a un truc bizarre sur mon 21 pouces*

rend compte d'une part, des usages d'un lexique flou utilisé à l'oral et, d'autre part, de la difficulté qu'ont parfois les locuteurs pour verbaliser le problème technique auquel ils ont affaire. Difficulté liée au fait qu'il n'est pas toujours évident pour l'opérateur de connaître les causes et/ou les symptômes d'une anomalie technique. L'opérateur a alors recours à un vocabulaire plus familier et vide de sens. Ces constatations vont à l'encontre des traditionnelles descriptions linguistiques sur les caractéristiques des langages opératifs dont nous avons parlé dans la partie théorique. La présence de telles unités lexicales vides de sens comme *truc bizarre* nécessite toujours par la suite des explications de la part de locuteur qui initialise l'appel.

²⁹³ Nous rappelons que les EDT étudiées sont issues de communications téléphoniques. Dans ce contexte oral, et comme l'ont montré les nombreux travaux de E. Schegloff (1980, entre autres) sur *les séquences d'ouvertures et de clôtures des conversations*, un locuteur se servira de marques pour « embrayer » sur l'acte de discours. Ainsi, dans notre extrait, la séquence *bonjour dis moi* correspond à ce que E. Schegloff (1980 : 30) nomme les « préliminaires phatiques ». La séquence *dis-moi* correspond quant à elle à une des sous-catégories qu'il appelle *les marqueurs d'ancrage sur l'acte de dire*. Bien qu'en nombre conséquent dans notre corpus, nous n'avons pas mentionné dans les énoncés étudiés ces marques préliminaires phatiques considérant qu'elles ne jouent aucun rôle, autre que celui d'introduire le fait d'une prise de parole, dans l'interprétation de l'EDT.

Enfin, la troisième et dernière structure contribuant à définir l'information du dysfonctionnement dans ces présentatives sans relative correspond aux marques de négation et de restriction existentielle, comme l'illustrent les deux énoncés suivants :

(209) *On n'a toujours pas de ligne avec Londres sud là*

(210) *On n'a pas les petits marqueurs on a que les 50 les 100 les 150*

C'est la négation existentielle « *ne pas/plus avoir de SN* » qui porte les marques du dysfonctionnement. D'un point de vue sémantique, notons que l'adverbe de négation *plus*, contrairement à *pas*, renvoie explicitement à la cessation d'un état ou à l'absence de quelque chose qu'il y avait auparavant. Dans le même ordre d'idée, la restriction *que* présuppose qu'il manque quelque chose et que cette situation n'est pas normale.

La présence de ces marques impose une contrainte sémantique sur la catégorie du SN. Il doit appartenir à la catégorie des objets techniques et non des dysfonctionnements²⁹⁴.

L'ensemble des critères syntaxiques et sémantiques précédents nous permettent de décliner la construction [*il y a/Pro.pers.+avoir+SN+(SP)/(Ø)*] en deux sous structures suivant que la forme du SN post-verbal correspond à :

- [*problème+ prép./Ø+SN2*] ou

- [*N1+prép./Ø+SN2*]

Nous examinons ci-dessous le rôle sémantique et informationnel de ces deux formes au sein de la construction présentative sans relative.

3.5.1 Rôle pragmatique des SN du type [*problème+prép./Ø+SN2*] dans la construction

Comme nous l'avons vu plus haut, la structure syntaxique des SN-complexes régit par le nom commun *problème* fait apparaître plusieurs types d'expansions prépositionnelles.

Les plus usuelles sont de la forme [*problème de/Ø SN*] comme dans :

(211) *J'ai un problème d'act-auto avec Bruxelles*

(212) *Y a des problèmes radar*

qui impliquent, comme le remarque M. Noailly (1990 : 131) dans son étude des substantifs épithètes, que l'item *problème* « semble devoir être suivi d'un complément d'origine ».

Il peut également s'agir d'un rapport locatif entre *N1* et *SN2* avec [*problème sur/à SN2*] ou d'une relation dans [*problème avec SN2*] comme le montrent les énoncés suivants :

(213) *Y a des problèmes sur le 21 pouces à l'AR*

(214) *J'ai un petit problème au digit de la NT*

(215) *on a un problème avec la ligne de Palma*

²⁹⁴Pour renvoyer à une EDT, la négation existentielle ne peut pas co-occurrencer avec la catégorie des SN correspondant à un dysfonctionnement car elle impliquerait un énoncé contraire comme par exemple :
- il n'y a pas de problème d'aiguillage/de défusions.

La relation d'association entre N1 et SN2 remplie par ces prépositions permet de localiser et d'identifier l'objet dysfonctionnant en question.

Enfin, plus rarement, l'expansion prépositionnelle peut être de la forme [*problème pour* Vinf.²⁹⁵ SN2] comme dans :

(216) *j'ai un problème pour faire une réimpression d'un strip*

Son rôle est de marquer l'action finale à réaliser. Contrairement aux prépositions précédentes, la préposition *pour* ne sert pas à identifier l'origine ou la localisation du SN2-objet dysfonctionnant mais introduit dans l'EDT l'impossibilité du procès désigné, en l'occurrence celle de *faire une réimpression de strip*.

La fréquence d'apparition de la forme [*problème*+prép+SN2] (66% par rapport à la forme [N1+(prép./Ø)+(SN2)]) nous pousse à considérer la construction [*marqueurs présentatifs*+dét+*problème*+SN2] comme la structure canonique la plus représentative de l'EDT. L'expression [*avoir*+dét+*problème*+(prép)SN2] semble correspondre à une **construction à caractère relativement figé**.

D'un point de vue pragmatique, les SN de cette forme ont pour rôle de renseigner de manière générale sur le type de panne en question. Le locuteur introduit l'objet de l'appel de manière globale. Cette interprétation motive notre choix de catégoriser ces EDT **d'EDT introductrices** dans le sens où elles « amènent », pour la première fois dans le discours, un événement technique. L'ensemble de l'EDT de la forme [*il y a*/Pro.pers.*avoir* + SN] est rhématique. En s'intéressant, du point de vue de la phrase, à la linéarisation des constituants, C. Fuchs (1987 : 119) confirme effectivement que la position la plus à droite est généralement interprétée comme un indice de surface de rhématisation. Du point de vue informationnel et dans la terminologie de K. Lambrecht, il s'agit d'un « sentence focus ». Ce statut justifie que ce type d'EDT puisse apparaître en début de dialogue. Et dans la suite de la communication, ces EDT introductrices vont jouer « le rôle de fond permettant de faire progresser le discours, celui de centre d'attention ou celui d'organisateur de la mémoire discursive » (Berthoud, 1996 : 7). Dans l'optique proposé par A.-C. Berthoud (1996), le topique est envisagé en termes de support à la prédication, en termes *d'à propos*. L'auteur privilégie en ce sens le topique et ses « effets sur le discours » plutôt que ses implications en termes informatifs ou psychologiques (Lambrecht).

Dans cette même perspective, les présentatives intégrant les SN de la forme [Dét+*problème*+prép./Ø+SN2] jouent un rôle essentiel au niveau pragmatique car elles assument le lien cognitif entre les diverses EDT énoncées pour un même événement technique. C'est à partir de cette construction que le discours va progresser. L'étude de F. Daneš (1974 : 114) sur les progressions thématiques va d'ailleurs dans ce sens en montrant que le thème (ici le topique) est un élément prépondérant dans la construction du texte. A partir d'analyses de textes

²⁹⁵ inf.= infinitif.

écrits en plusieurs langues, l'auteur dégage trois types de progressions thématiques. L'une d'entre elles consiste à dire que la progression s'effectue au travers de « thèmes dérivés » d'un « hyperthème » (*Ibid.* : 119)²⁹⁶. Les constructions présentatives étudiées dans cette partie jouent ce rôle d'hyperthème. Les thèmes dérivés correspondent aux symptômes du dysfonctionnement et sont précisés ultérieurement, comme nous pouvons le voir dans l'extrait suivant où le locuteur L1 énonce dans un premier temps l'hyperthème, soit le thème discursif (en gras). L1 précise plus loin dans la communication l'élément dysfonctionnant et la nature du dysfonctionnement (EDT assertive soulignée) :

(217) L1 : *ouais salut y a un problème sur le heu le clavier du LEANOR*

L2 : *le clavier du LEANOR ?*

L1 : *oui*

L2 : *attends hein je te passe la DI*

L3 : *allô oui ?*

L1 : *oui, y_a un problème sur le clavier du LEANOR*

L3 : *oui*

(218) L1 : *heu les touches correspondent pas*

L3 : *ah bon*

(...)

Sur ce principe, les EDT présentatives sans relative sont des **EDT générales introductrices** dont la fonction principale est de présenter le « type de problème ». Elles entretiennent un lien de générique à spécifique et, le plus souvent, un lien holonymique (comme par exemple *clavier du LEANOR/touches*) avec d'autres EDT de type assertif (ex.218) ou présentatif avec relative comme par exemple :

(219) *Y a une touche qui s'enclenche pas*

dont la fonction consiste, cette fois, à renseigner et à préciser les effets symptomatiques.

3.5.2 Rôle pragmatique des SN du type [N1+prép./Ø+(SN2)] dans la construction

Les SN de la forme [N1+prép./Ø+(SN2)] présentent, contrairement à la construction précédente, des référents qui appartiennent à la catégorie des éléments techniques (ex.220-223) aussi bien que celle des dysfonctionnements (ex.224). En témoignent les énoncés suivants :

(220) *Y a plus de ligne avec Chambéry*

(221) *On n'a pas les marqueurs*

(222) *On a que les 50 les 100 les 150*

²⁹⁶ Les deux autres types de progression thématique envisagés par l'auteur sont la progression linéaire simple (rhème->thème ensuite) et la progression selon un thème constant (c'est-à-dire qui ne change jamais et qui fait plus particulièrement intervenir les procédés d'anaphores).

(223) *Y a plus de position passée*

(224) *Y a du dédoublément d'étiquette entre Saint Tropez et Nice*

Deux éléments linguistiques permettent de dire que ces énoncés correspondent à une EDT.

Le premier est d'ordre syntaxique et se matérialise par la co-occurrence des marques de négation existentielle ou de restriction avec une entité SN représentant obligatoirement un élément technique. Le second est d'ordre sémantique et impose, en l'absence des marques précédentes, que la valeur référentielle du SN post-verbal appartienne à la catégorie des dysfonctionnements.

3.5.2.1 Négation, restriction ou type de SN

La négation existentielle (*ne...pas/plus avoir*) et la restriction (*que*) indiquent dans ces EDT l'absence totale (négation) ou en partie (restriction) du référent SN subséquent. Si la co-occurrence des marques de négation avec un SN représentant un élément technique renvoie systématiquement à une EDT, cette conséquence est bien moins évidente avec la restriction. L'interprétation d'un énoncé comme 222 nécessite de connaître la situation d'énonciation préalable (événement technique). Parce qu'il s'agit d'un corpus de communications entre des locuteurs qui s'expliquent un problème technique, il nous est possible d'en déduire que cet énoncé répond à une EDT. Mais hors contexte, ce même énoncé ne permet pas cette interprétation.

La contrainte qu'implique la présence de la négation ou de la restriction sur le SN concerne, on l'a vu, la catégorie sémantique du SN post-verbal qui doit correspondre à un objet technique (*ligne*) ou bien à un élément constitutif d'un élément technique (*marqueurs, les 50, position passée* qui sont des éléments constitutifs de l'image radar). L'indication du dysfonctionnement repose sur la présence d'une au moins de ces deux marques. En l'absence des marques de négation et/ou de restriction, l'énoncé est à la forme affirmative et recouvre l'interprétation d'une situation normale.

Sans ces deux marques, la catégorie sémantique du SN lexical post-verbal doit alors correspondre à un dysfonctionnement comme *dédoublément d'étiquette* où l'information du dysfonctionnement est intrinsèque au SN. Cette valeur sémantique justifie l'absence de la structure négative (qui renverrait à une expression de résolution de problème) comme l'atteste l'énoncé suivant :

(225) *Y a des coupures sur 132.10*

Au niveau sémantique, les dénominations de la forme [N1+prép./Ø+SN2] sont pour l'allocutaire plus informatives que les précédentes²⁹⁷ (cf. § 3.5.1) en ce sens qu'elles renseignent précisément

²⁹⁷ Nous rappelons que les présentatives construites avec un SN post-verbal de la forme [*problème*+(prép./Ø)+SN2] permettent au locuteur de verbaliser l'EDT de manière générale.

sur le symptôme en cause, c'est-à-dire sur l'élément qui manque ou qui dysfonctionne, voire sur le dysfonctionnement. Cette contrainte sémantique a des répercussions sur la place occupée par ce type de structure dans le dialogue. Elles apparaissent à la suite d'une EDT plus générale ou à la suite d'un constituant²⁹⁸ ayant pour rôle de poser le thème discursif ou le cadre de discours²⁹⁹ dans lequel l'EDT qui suit va s'insérer. Ces diverses constatations nous conduisent à définir ces EDT comme des **EDT explicatives**.

Ces résultats semblent ainsi remettre en cause les propos de K. Lambrecht (2004 : à paraître) pour qui le présentatif *y a* suggère une discontinuité dans le discours, contrairement au présentatif *c'est*. Si ce trait se vérifie pour les constructions présentatives clivées étudiées par l'auteur, les présentatives sans relative ne vérifient pas cette contrainte. En effet, les énoncés précédents confirment une continuité du discours antérieur dans la mesure où l'interlocuteur ne peut interpréter ces EDT qu'en ayant présent dans sa mémoire l'événement technique auquel se rapporte l'EDT sans relative. Sur ce principe, elles entretiennent un lien anaphorique associatif avec un référent du discours antérieur. L'extrait suivant matérialise ces propos :

MO : oui

CDS : oui le radar heu de la T WEST le principal là

***y a des coupures intermittentes** et heu ça fait déjà heu attends ne bouges pas on renvoie (...)*

MO : bon ben j'envoie quelqu'un

L'EDT présentative matérialisée en gras dans l'extrait est introduite préalablement dans le dialogue par le constituant détaché antérieur souligné. Ce dernier a pour objet de donner immédiatement l'objet de l'appel, c'est-à-dire l'objet technique auquel renvoie le dysfonctionnement qui suit *des coupures intermittentes*.

Pour résumer, la particularité de la construction présentative [*il y a* /Pro.pers.+ avoir+SN+SP/Ø] provient de l'absence de la relative. Celle-ci confère aux SN post-verbaux un rôle sémantique différent des constructions présentatives avec relative.

L'information du dysfonctionnement repose, en l'absence de la relative, sur des marques formelles ou sémantiques inhérentes au SN. Cette construction se décline en deux sous-structures suivant que la forme du SN post-verbal correspond à :

1. [*problème*+prép./Ø+(SN2)]

2. [N1+prép./Ø+(SN2)]

Dans le cas de (1), c'est-à-dire lorsque l'EDT apparaît sous la forme [marqueur existentiel+dét+*problème*+(prép./Ø+SN2)], l'information du dysfonctionnement repose sur la

²⁹⁸ Ce constituant correspond aux cas des structures détachées que nous allons traiter dans la prochaine partie.

²⁹⁹ Nous fournissons plus loin (§ 4) une explication de ces deux notions.

présence du nom commun *problème*. L'EDT assimilée comme EDT introductrice sert à introduire l'objet de l'appel de manière globale. La fréquence d'apparition de cette structure nous a conduit à considérer l'expression [*avoir dét. problème*] comme une forme figée. Il serait cependant intéressant d'examiner l'expression [*avoir dét. problème*] sur d'autres corpus de domaines spécialisés afin de vérifier le degré de figement de cette expression ainsi que son implication dans d'autres structures (relation d'anaphore associative et souvent relation holonymie/méronymie).

Dans le cas de (2), c'est-à-dire lorsque l'EDT apparaît sous la forme [marqueurs existentiels+dét+N1+prép./Ø+(SN2)], l'information du dysfonctionnement repose sur les marques de négation et/ou de restriction lorsque le SN post-verbal correspond à un élément (constitutif) dysfonctionnant. En l'absence de ces marques, le SN post-verbal doit appartenir à la catégorie des dysfonctionnements. Ces EDT entretiennent un lien anaphorique (associatif) avec des EDT antérieures, ce qui leur confère le rôle d'EDT explicatives.

3.5.2.2 L'élision du N1 dans [N1+prép./Ø+SN2]

Nous voudrions pour terminer, attirer l'attention sur un phénomène linguistique relativement important dans les discours spécialisés : celui de l'effacement d'une partie d'un SN complexe³⁰⁰. Pour reprendre un des exemples précédents (l'extrait ci-dessous), les SN *les 50 les 100 les 150* présentent l'effacement de la tête du syntagme *marqueurs* comme l'atteste l'extrait de la communication suivante :

CDS : *sur le radar là le le gros on n'a pas les marqueurs*

MO : *ah y a pas de marqueur pour heu*

CDS : *on n'a que les 50 les 100 les 150*

(...)

L'accessibilité du référent *marqueur* dans le co-texte immédiat n'engendre aucune ambiguïté pour l'interprétation de l'EDT présentative restrictive. L'ellipse du N1-tête *marqueurs* ne change ni le sens ni l'interprétation du SN-élide comme le souligne M.-P. Jacques (2001 : 96, 2003) :

« l'ellipse est un moyen de ne pas réaliser la totalité d'une expression linguistique sans perte sur le plan de la signification ni de la référence : ce qui est effacé n'est pas pour autant absent du discours et doit-être accessible lors de l'interprétation ».

³⁰⁰ Voir également P. Falzon (1986 : 168) pour des exemples similaires relatifs aux communications contrôleurs/pilotes. L'auteur fournit des illustrations de ce qu'il appelle l'« ellipse du mot-commande » où le locuteur élide dans sa reformulation, une partie de l'information donnée au préalable. P. Falzon précise que ce type d'ellipses est, dans ces communications, la cause d'erreur la plus fréquente puisqu'elles représentent 32% des erreurs de compréhension.

Il ressort que l'ellipse est un phénomène discursif (Cornish, 1990, 2003b) qui, comme nous l'avons déjà vu, se réalise de manière récurrente dans notre corpus. Ce fonctionnement syntaxique semble être en effet une caractéristique des discours spécialisés comme le montrent les travaux de M.-P. Jacques (2001 : 93, 2003) qui examine l'effacement des constituants (*tête* ou *expansion*) des syntagmes terminologiques dans les textes spécialisés. Si les études de l'auteur concernent exclusivement le fonctionnement des termes complexes dans des discours spécialisés écrits, il nous semble possible de généraliser à l'oral, à l'appui des EDT, le constat selon lequel les termes complexes étant soumis à la contrainte de l'économie discursive entraînent des modifications de la forme des termes (Jacques, 2002 : 107). En effet,

« (...) le terme n'est pas une unité dont la forme et le sens sont inaltérables. Son emploi dans le discours le modifie, tant sur le plan formel que sémantique. Les besoins de l'économie discursive amènent le locuteur à produire, par ellipse, des termes réduits » (*Ibid.* : 116).

Un point majeur et spécifique à ces communications est cependant à ajouter. Le contexte énonciatif fait que les communications appartenant à un même événement technique peuvent s'échelonner sur une échelle de temps assez longue. La corrélation du facteur temps et de la nature orale des communications³⁰¹ nous conduit à constater qu'elle entraîne des difficultés quant au suivi mémoriel de l'information. Elle peut parfois même entraîner l'oubli de la part des interlocuteurs d'une partie de l'information évoquée et créer un phénomène d'ambiguïté sémantique. Ainsi que le montre l'extrait suivant³⁰² :

CDS : oui

MO : oui c'est pour te dire tu peux te resservir de PALMA parce que les espagnols ont rétabli

*CDS : **ok donc donc l'ACT-AUTO tu veux dire ou le téléphone***

MO : heu l'ACT-AUTO hein l'ACT-AUTO oui oui oui

L'énoncé du CDS (matérialisé en gras ci-dessus) montre que l'élision de N1 *ACT-AUTO* dans l'énoncé précédent du MO (souligné) a amené de l'ambiguïté référentielle pour l'allocutaire. Parce que le SN toponymique, *PALMA*, peut renvoyer à deux chaînes techniques distinctes - *l'ACT-AUTO de Palma* aussi bien que le *téléphone de Palma* - la présence seule de l'item *PALMA* occasionne une incertitude référentielle, une ambiguïté due à la polysémie de N1. Ce type d'effacement syntaxique s'éloigne des « ellipses conventionnelles » misent au jour dans l'étude de J. Mell (1992 : 130) où il identifie un certain nombre d'ellipses conventionnelles :

« puisqu'elles sont incarnées dans les consignes de la phraséologie et fréquentes dans notre corpus ; elles ne font pas obstacles à l'interprétation de la force illocutoire ou du contenu propositionnel des actes à condition que l'identité du locuteur (pilote ou

³⁰¹ L'oral s'opposant à l'écrit en ce qu'il ne permet pas de « récupérer » aisément le bon antécédent ou du moins le référent du SN non élidé.

³⁰² Nous mentionnons cet exemple bien qu'il ne s'agisse pas d'une EDT.

contrôleur) soit connue. Elles sont donc inhérentes à la grammaire du langage opératif, pour reprendre les termes de Falzon ».

L'exemple traité ci-dessus nous permet de revenir sur les propos de l'auteur et ce, bien que les communications de notre corpus n'illustrent pas un type particulier de phraséologie (utilisation du langage naturel). Le recours fréquent à l'effacement n'est pas, selon nous, lié comme le mentionne J. Mell à un aspect conventionnel (consignes) mais plutôt à un effet d'habitude professionnelle, à l'aspect routinier de certaines tournures ou dénominations langagières. Ces deux points de vue, conventionnel et routinier, sont bien distincts dans la mesure où le premier nécessite un apprentissage alors que le second est issu de l'usage. Pour ce dernier cas, aucune règle ne préexiste à ce phénomène d'effacement. C'est donc en usage que les locuteurs usent de ce type de mécanismes syntaxiques. Le risque, nous venons de le voir, est que dans certaines situations, l'effacement syntaxique conduit à l'ambiguïté malgré l'effet de la « culture commune » (Robertson, 1984 cité par Mell, *Ibid* : 129) partagée par ces locuteurs du dialogue. Les deux exemples fournis ne sont qu'une illustration parmi tant d'autres de ces mécanismes de réduction en corpus spécialisés. Leur particularité est qu'ils intègrent, contrairement aux productions écrites, la dimension orale et temporelle. Il est alors plus difficile de garder en mémoire un ensemble d'entités linguistiques appartenant à un suivi d'événements techniques car, là où l'écrit rend possible des retours en arrière, l'oral ne le permet pas. Ainsi que le conclut M.-P. Jacques (2002 : 117), il serait donc intéressant de poursuivre l'étude de ce fonctionnement discursif sur des productions orales.

Le tableau suivant propose une synthèse des indices sémantiques et syntaxiques porteurs de l'information du dysfonctionnement dans les deux constructions étudiées jusqu'à présent.

Structures syntaxiques	Marqueurs de l'information du dysfonctionnement	Exemples	Structure informationnelle	Rôle sémantique de la construction
[il y a / on a +SN+PR] (47 EDT)	- adverbess de durée/itération	<i>encore/toujours</i>	- SN nouveau ou connu	- EDT générale, introductive
	- Verbes de dysfonctionnement	<i>être en panne/casser</i>		
	Négation prédicative	<i>qui ne fonctionne pas</i>		
[il y a / on a +SN+(SP/Ø)] (68 EDT)	Négation existentielle	<i>(ne) pas/plus avoir</i>	- SN nouveau (énoncés thétiques)	- EDT explicative entretenant un lien avec EDT plus générale - EDT générale lorsque le SN post-verbal est de la forme [problème+prép./ØSN]
	Restriction	<i>Avoir que</i>		
	SN=Dysfonctionnement	<i>Défusions</i>		
	SN régi par nom commun problème	<i>Problème radar</i>		

Tableau 4 : Marques syntaxiques et sémantiques de l'information du dysfonctionnement technique et structure informationnelle dans les EDT présentatives [il y a/Pro.pers avoir + SN/SP +PR]

La partie suivante va s'intéresser à la dernière réalisation de la structure canonique présentative [V X (PR), (SP), (Ø)] à savoir la construction [c'est + SN/SP/Sadj.+Ø/PR].

3.6 La construction présentative : [c'est + SN/SP/Sadj.+Ø/PR]

La troisième et dernière réalisation que nous identifions sous la structure canonique présentative [V X (PR), (SP), (Ø)] se présente sous la forme syntaxique [c'est + SN/SP/Sadj.+Ø/PR]. Elle représente un total de 43 EDT et correspond à des énoncés du type :

(226) [les appels aboutissent pas sur les bonnes positions] *ah oui, mais alors ça, c'est un problème de pilotage chez eux*

(227) [on a un problème d'ACT-AUTO avec BRUXELLES] *c'est en panne depuis une dizaine d'heures déjà hein*

(228) *oui là c'est toi qui as des problèmes là de radio*

(229) *c'est l'émetteur de Dijon qui est en panne*

(230) [*ah heu dis on est apparemment planté au digit*] *heu non c'est le STPV qui est planté*

Ces énoncés partagent comme trait syntaxique le fait qu'ils sont introduits par le marqueur syntaxique³⁰³ *c'est* mais se différencient, sur le principe de la structure en *il y a*, par la présence (ex. 228 - 230) ou l'absence (ex. 226 - 227) de la relative.

K. Lambrecht (2004 : 23 à paraître) donne dans la présentation de son article la définition suivante des constructions clivées :

« une construction clivée (...) est une structure phrastique complexe composée d'une proposition principale à verbe copule et d'une proposition subordonnée de type relatif dont l'argument relativisé est coindexé avec le complément de la copule. Bi-phrastique sur le plan de la syntaxe, la clivée exprime une proposition logiquement simple, dans laquelle l'argument qui correspond au complément de la copule joue le rôle informationnel de focus. Cette proposition simple peut s'exprimer dans une structure monophrastique sans changement dans les conditions de vérité ».

En écho à cette définition, les deux premiers énoncés correspondent à une structure présentative dans la mesure où ils contribuent à présenter un contenu sémantique relatif à l'information du dysfonctionnement. L'absence de la relative nous pousse cependant à distinguer, comme pour *il y a*, la construction présentatrice [*c'est*+SN/SP/SAdj+Ø] de la construction [*c'est*+SN+PR]. Cette distinction s'appuie sur la structure de surface comme le propose également C. Molinier (1996) dans ses travaux. Toutefois, notre classification diffère de celle de l'auteur (*Ibid.* : 76) sur deux points au moins. Tout d'abord, C. Molinier dissocie les exemples en *c'est* qui sont constitués d'un segment unique ou de deux segments séparés par une pause³⁰⁴, de ceux constitués de deux segments constitutifs (avec une complétive). Ensuite, les EDT de notre corpus construites de la forme en [*c'est*...Qu-] font apparaître presque exclusivement le pronom relatif *qui*, ce qui nous éloigne des exemples étudiés par l'auteur (*Ibid.* : 85) qui font quant à eux apparaître essentiellement des complétives du type : *c'est une montre que Paul a offert à marie pour son anniversaire*.

Nous allons à présent reprendre chacune de ces deux structures et examiner en quoi elles se distinguent des EDT présentatives précédentes. Nous verrons plus particulièrement que si certains énoncés s'accordent sur le plan syntaxique aux clivées de la forme [*c'est*+SN+PR], ils s'en distinguent sur le plan sémantique.

³⁰³ Nous utilisons volontairement le terme « marqueur syntaxique » pour désigner *c'est* dans la mesure où pour certains auteurs, il ne correspond pas dans tous les cas à un marqueur présentatif.

³⁰⁴ L'auteur y intègre les énoncés en *c'est* corrélés à une forme en *Qu-* comme par exemple dans *c'est Luc qui est venu*.

3.6.1 La construction présentative [*c'est* + SN/SP/SAdj. + Ø]

Le peu d'exemples attestés de cette construction dans le sous-corpus (28 énoncés)³⁰⁵ nous permet de dire qu'elle n'est pas privilégiée pour l'EDT contrairement à la construction bi-partite en [*c'est*...PR].

Sur le plan syntaxique, l'absence de la relative dans les énoncés 226 et 227 conduit à considérer ces énoncés comme des constructions à présentatifs prédicatifs (Morel, 1992 : 508) c'est-à-dire comme des énoncés « constitués d'un seul segment commençant par *c'est* » C. Molinier (1996 : 76).

3.6.1.1 Description syntaxique et sémantique de la construction

Rôle de l'introducteur « *c'est* »

Au vu des énoncés suivants :

(231) [*Je te rappelle au sujet de la 132 UNITE là heu*] *c'est pas un problème de d'exploitation hein c'est juste un problème de supervision*

(232) [*donc oui on a plus rien sur les scopes là hein*] *oui c'est des c'est des problèmes STR*

(233) [*c'est pas nous qui avons une mauvaise émission*] *c'est une mauvaise réception de notre part*

(234) [*pour la ligne de MONTPELLIER, ça, ça aboutit pas/ MONTPELLIER est en panne/les contrôleurs se plaignent*] *c'est un problème de gestion de touches*

le présentatif prédicatif *c'est* permet au locuteur d'énoncer un constat général d'une ou de l'ensemble des EDT antérieures concernant le même événement technique. Pour exemple, l'énoncé 231 intervient à la suite de plusieurs énonciations (communications différentes) où le locuteur a exposé qu'il y a *un problème sur la 132 UNITE* et que cette situation nécessite de faire des manipulations sur cette fréquence. La structure en [*c'est* SN] permet au locuteur de présenter un *diagnostic* de la situation de dysfonctionnement présentée antérieurement. L'information saillante repose dans cette structure sur le constituant [*être* SN]. Il procure l'information pertinente (nouvelle) puisque la valeur référentielle du pronom *c'* est connue (information topicale).

Sur ce point, nous confirmons avec M.-A. Morel (*Ibid* : 508)³⁰⁶ que le présentatif *c'est* « sert à poser la spécification d'une donnée [...] ». Cette donnée correspond dans le contexte de

³⁰⁵ Nous rappelons pour mémoire que la constructions [*il y a*/Propers. *avoir*+SN+(SP)(Ø)] représentent en revanche 71% (68 énoncés) des constructions présentatives sans relative.

³⁰⁶ L'auteur analyse l'emploi de six des présentatifs français dont *il y a*, *c'est*, *j'ai*, *nous avons*, *vous avez*, *on a* dans des dialogues finalisés entre une opératrice et un client faisant une demande de renseignements (corpus Air France).

l'énoncé 231 à *un problème sur la 132 UNITE* où le locuteur spécifie qu'il s'agit d'un *problème de supervision* (de la fréquence).

Autrement dit, le pronom *c'* ne sert pas dans ce type d'énoncé à présenter l'élément technique en cause, mais en fournit le diagnostic en reprenant de manière anaphorique l'ensemble des propos antérieurs. Ces énoncés sont, sur ce principe, fortement liés au discours antérieur³⁰⁷. Leur interprétation nécessite au plan cognitif l'activation de nombreuses expressions référentielles antérieures et tout au moins l'activation de l'événement technique de départ concerné par l'expression.

Du point de vue syntaxique, C. Molinier (1996 : 77-78) distingue le *c'* (ou *ce*) anaphorique³⁰⁸ du *c'est* correspondant à des phrases à sujet vide où il doit être « perçu comme référant à une donnée extralinguistique. Cette donnée est soit un individu ou une chose, soit une situation, un état de choses difficiles à cerner précisément ».

Cette difficulté à « cerner » les choses s'avère d'autant plus vraie qu'à l'oral en général, et dans ces communications de travail en particulier, une masse d'informations transite entre les locuteurs qui gèrent en parallèle plusieurs événements techniques. Les énoncés 232 à 234 fonctionnent à l'instar de l'énoncé 231 : l'apport informationnel porte sur la prédication [*être SN*]. L'ensemble des EDT formulées dans les communications antérieures est nécessaire pour permettre la formulation du diagnostic.

Rôle de l'entité attributive

Les syntagmes nominaux à droite de *c'est* (position attributive) apparaissent le plus souvent sous la forme [dét.+*problème*+Ø/*de*+SN2] (17 occurrences) ou alors sous la forme [dét.+N1+prép.+SN2] (11 occurrences) comme le montrent les exemples ci-dessous :

(235) [*On a aussi des problèmes*] *c'est l'ACT-AUTO avec Palma*

(236) *C'est les touches sur le clavier Léonor*³⁰⁹

La valeur référentielle de N1 réfère aussi bien à un objet dysfonctionnant (ex.235) (ou à un élément constitutif d'un élément technique ex.236) qu'à un dysfonctionnement (ex. 233).

En ce qui concerne la détermination du SN, elle correspond toujours à la forme définie lorsque le référent du SN correspond à un objet dysfonctionnant ou un élément constitutif d'un élément technique (ex.235-236). Elle est en revanche à la forme indéfinie lorsque la valeur référentielle du SN renvoie à un dysfonctionnement (ex. 233) ou lorsque le SN est régi par l'item *problème* (ex. 231, 232).

³⁰⁷ Nous renvoyons pour plus d'explications au chapitre II §.4.4 concernant la référence du *c'* dans l'EDT.

³⁰⁸ Pour des exemples concernant cette fois le rôle du *c'* anaphorique dans les énoncés définitoires, nous renvoyons à J. Rebeyrolle, (2000 : 148).

³⁰⁹ Nous soulignons qu'à l'oral, contrairement à l'écrit, le présentatif prédicatif *c'est* apparaît le plus souvent au singulier bien que le SN qu'il spécifie soit au pluriel comme dans : *c'est les touches/ c'est les avions*.

Du point de vue sémantique, le rôle des SN complexes dans cette construction varie en fonction de leurs formes. Les SN constitués d'une expansion de la forme [*sur/de/avec*/Ø+SN2] ont une fonction locative. Le SN complexe ainsi formé renseigne l'interlocuteur sur :

- l'origine ou la provenance topologique de N1 (*avec*),
- l'origine ou la situation géographique/spatiale (dans la salle de contrôle) de l'élément technique N1 (préposition *de*, Ø et *sur*)

En revanche, les référents des SN de la forme [dét.+*problème*+Ø/*de*+SN2] comme l'illustre l'énoncé suivant :

(237) [*j'ai un problème de Visu là*] *c'est un problème d'aiguillage*

recouvrent dans cette structure une fonction évaluative. Cette fonction est accentuée par le fait qu'ils sont régis par le nom commun *problème*. Ce dernier attribue au SN global la valeur sémantique générale du dysfonctionnement. L'expansion en [Ø/*de*+SN2] agit en tant que complément du nom de l'entité N1 en la complétant sur la nature, le type de N1-*problème*. La présence de l'item *problème* impose une contrainte sur la catégorie sémantique du référent dans l'expansion. En effet, l'examen des énoncés montre que l'item *problème* co-occure avec des éléments techniques génériques, c'est-à-dire les chaînes techniques (*STR*, *ACT-AUTO*, etc.) ou des actions (le fait d'aiguiller), mais jamais avec des éléments spécifiques entendus comme des éléments constitutifs d'un objet technique (*carte*, *écran*, etc.). Contrairement à nos attentes, nous ne relevons aucune occurrence du type :

- *c'est un problème de carte statique*

La nature évaluative de l'EDT ainsi construite contribue également à fournir le diagnostic des EDT symptomatiques précédentes. A titre d'exemple, l'énoncé 232 que l'on rappelle pour mémoire :

- (232) *oui c'est des c'est des problèmes STR*

intervient à la suite des trois EDT suivantes, indiquées ci-dessous selon leur ordre d'apparition dans l'histoire³¹⁰ :

(238) - *On a Bretagne hors-service là hein*

(239) - *Donc oui on a plus rien sur les scopes*

(240) - *Ouais ben y a des interruptions d'images*

L'évaluation porte sur le fait que cet ensemble d'interprétations de symptômes (238-240) provient de *problèmes* de type *STR*. Sur le modèle des présentatives en *il y a/on a*, nous retenons que les SN de la forme [dét.+N1+ prép.+SN2] sont, dans cette construction, plus informatifs que les SN du type [dét.+*problème*+ Ø/*de*+SN2].

³¹⁰ La notion d'« histoire » désigne le fait que plusieurs communications sont constitutives d'un même événement technique. L'événement traité compte 4 communications (rang 4) dans lesquelles se ventilent ces EDT.

Les énoncés précédents montrent que la position post-verbale peut être occupée par une forme nominale. Mais il peut également s'agir d'un syntagme prépositionnel comme l'illustrent les deux énoncés suivants :

(241) [*y a un bruit de fond infernal*] et eux [les avions] *c'est pas c'est en permanence tu vois.*

(242) *C'est sur le secteur visiblement heu ils* [les appels] *arrivent pas*

Notons que ces deux énoncés ainsi que l'énoncé 227 précédent sont les seuls en *c'est* construits avec un SP post-verbal. Il nous est donc difficile d'apporter des généralisations concernant la fonction du SP dans cette structure.

Enfin, cette position post-verbale peut être occupée par un participe passé à valeur d'adjectif comme dans :

(243) *La carte est là mais c'est coupé en haut et en bas*

Il s'agit d'une spécificité de cette construction. Son rôle sémantique est de renseigner sur la nature du dysfonctionnement de l'entité de discours énoncée auparavant.

3.6.1.2 Statut informationnel et rôle pragmatique

Nous avons vu que la valeur référentielle du pronom *ce* dans la construction [*c'est* SN/SP/SAdj.Ø] est anaphorique. En reprenant l'exemple 243 :

(243) *La carte est là mais c'est coupé en haut et en bas*

ce lien anaphorique implique, qu'au niveau pragmatique, la valeur référentielle du pronom *ce* est le topique « au sujet duquel le syntagme prédicatif » *est coupé en haut et en bas* « exprime une information pertinente pour l'interlocuteur » (Lambrecht, 1999). Cette information sémantique véhiculée par la proposition prédicative est intéressante pour l'allocutaire dans la mesure où elle informe de la progression informative du suivi de problème de l'événement technique. L'information technique connue (*Knowledge presupposition* chez Lambrecht, 1994 : 52-53, 2003) des interlocuteurs au moment de l'énonciation concerne le fait que *la carte est là*. De cette manière, l'interprétation des énoncés introduits par *c'est* sont impliqués au niveau syntaxique (lien anaphorique) mais aussi au niveau sémantique avec le discours antérieur (connaissances des EDT antérieures).

Le statut informationnel du prédicat introduit par le pronom *c'* joue le rôle de focus comme le matérialise l'énoncé suivant :

(244) [*Au sujet de I32.10*] *c'est un problème local ici*³¹¹

L'apport informationnel concerne le fait que la panne en lien avec la fréquence (*I32.10*) *est un problème local ici*. La détermination indéfinie du SN post-verbal accentue le caractère nouveau

³¹¹ Cette EDT est issue d'une histoire de rang 10. L'événement technique concerne la *fréquence de Dijon I32.10* où les contrôleurs ne reçoivent pas les avions aux alentours de Dijon.

du contenu propositionnel exprimé. Mais la détermination définie ne rend toutefois pas caduque l'application du statut informationnel nouveau, comme peuvent le montrer les énoncés 235 et 236 présentant un référent unique dans ce contexte extralinguistique.

Nous rejoignons ainsi la notion d'assertion pragmatique³¹² de K. Lambrecht (2004 : 28, à paraître) qui correspond, pour un énoncé clivé de la forme [*c'est...qui*], à « la mise en relation de la présupposition exprimée dans la relative et du focus exprimé par le SN ». La distinction avec l'auteur porte sur le fait que l'expression focale [*être* SN/SP/SA] est à corrélérer dans cette structure avec les EDT « présupposées » antérieures puisque la relative n'est pas réalisée. Autrement dit, la particularité de ces énoncés est de tenir pour information topicale l'histoire de l'événement technique incluant l'ensemble des EDT antérieures. L'absence de la relative implique un support topical différent de nature plus implicite et surtout plus cognitif.

Du point de vue pragmatique, l'interprétation de ces énoncés implique qu'au moment de leur énonciation, l'interlocuteur ait présent dans sa mémoire l'histoire de l'événement technique et fasse le lien avec l'information nouvelle. La corrélation entre les deux types de données (anciennes et connues vs nouvelles) lui permet d'avoir une vue d'ensemble de l'état technique de non disponibilité et de prévoir ainsi des solutions de repli³¹³.

Notons pour finir que le statut informationnel nouveau peut porter sur une partie seulement du constituant. Dans l'énoncé (repris) suivant :

(235) *alors apparemment heu c'est les touches sur le clavier LEANOR*

le SP *sur le clavier du Léonor* est connu au moment de l'énonciation parce qu'il a été énoncé (et donc repris) dans une EDT d'une communication antérieure dont voici un extrait :

CDS : oui bonjour

MO : bonjour

CDS : y a un problème sur le heu le clavier du LEANOR

MO : ah bon

CDS : oui c'est original mais

MO : oui un petit peu oui

MO : oui oui on va monter voir ça

³¹² K. Lambrecht (2003 à paraître) propose la définition suivante de l'assertion pragmatique : « la proposition exprimée par une phrase que le locuteur suppose que l'interlocuteur sait ou croit ou est prêt à tenir pour vraie à la suite de l'énonciation (l'information nouvelle) ». Laquelle doit se distinguer de la notion de focus qui correspond selon l'auteur à la « composante d'une proposition pragmatiquement structurée par laquelle l'assertion diffère de la présupposition. La composante focale est par définition une portion imprévisible de la proposition ».

³¹³ Sans entrer dans des détails qui ne feraient pas avancer l'analyse, nous voudrions juste préciser au lecteur que dans ce contexte communicationnel, ce type d'EDT évaluatives permet aux interlocuteurs de mesurer si l'état technique exprimé nécessite par exemple : du temps supplémentaire pour l'intervention ; dépend ou non du centre de contrôle ; implique plusieurs systèmes techniques etc. Cette évaluation est donc prépondérante car elle permet d'envisager des solutions intermédiaires comme par exemple, en reprenant l'énoncé 244, de pouvoir basculer sur une autre fréquence.

Ce procédé syntaxique permet au locuteur de présenter l'élément dysfonctionnant nouveau (*les touches*), tout en maintenant le lien cognitif avec l'objet technique en cause connu, en l'occurrence *le clavier LEANOR*.

Le fonctionnement de la structure en [*c'est*+SN/SP/SA_{Adj.}+Ø] se différencie de la structure en [*il y a* /Pro.pers.+avoir+SN+SP/Ø] en ce que cette structure établit un lien avec le discours antérieur, généralement un lien sémantique de partie à tout (*les touches* étant une partie du *clavier LEANOR*).

Ce constat réitère deux points majeurs de cette analyse. Le premier est que les EDT entretiennent entre elles un lien associatif : lien qui n'était pas identifiable intuitivement. Le second est que la description syntaxique, sémantique et pragmatique ne peut se faire sans tenir compte du contexte linguistique large d'où les énoncés étudiés sont extraits. Les EDT (comme tout énoncé) ne sont pas produites de manière isolée mais entrent au contraire en relation dans un contexte d'énonciation donné, incluant à la fois le co-texte linguistique (rapport qu'entretiennent les unités linguistiques entre elles dans un énoncé) et le contexte extralinguistique (type d'événement technique, opérateurs, etc.). Elles sont produites *en situation*.

Nous retenons du parcours descriptif des structures de la forme [*c'est* SN/SP/SA Ø] qu'elles sont des **EDT évaluatives**. Le locuteur utilise cette construction pour le suivi de l'information technique et énonce ainsi à son interlocuteur un diagnostic évaluatif en lien avec l'ensemble des EDT précédentes. Cette fonction évaluative justifie le fait que les EDT de ce type ne se trouvent pas dans des dialogues de rang 1 dont le rôle est d'exposer, pour la première fois, le dysfonctionnement technique. Ces constatations vont dans le sens des propos de R.-L. Wagner cité par M.-A. Morel (1992 : 513) pour qui *c'est* permet d'introduire un « constat sur la situation, il a souvent le rôle clôturant ». Selon l'auteur, la construction en *c'est* privilégie « les propriétés distinctives de l'objet ou de la situation de discours ». Si au niveau syntaxique, la construction en *c'est* sans relative ressemble à son pendant en *il y a* en faisant apparaître principalement des SN post-verbaux régis par le N1 *problème*, elle en diffère du point de vue de l'interprétation sémantique du SN global qui n'est plus d'ordre locatif (origine locative du référent N1) mais évaluatif.

3.6.2 La construction présentative [*c'est* + SN + PR/complétive]

Les constructions clivées en [*c'est...qui*], contrairement aux précédentes, font l'objet de nombreuses études dont celles de K. Lambrecht, 1994, 1999, 2004 (à paraître) ; P. Cadiot, 1992 ; A.-C. Berthoud, 1992 ; C. Molinier, 1996 ; M.-A Morel, 1992 ; C. Blanche-Benveniste, 1983, 1997 ; M.-N. Roubaud, 1998 ; A. Grobet, 2002 ; S. Katz, 1997 (cité par Grobet) pour ne citer que ces exemples. Classiquement reconnues comme fréquentes à l'oral (Lambrecht 1999

cité par Grobet 2002 : 210³¹⁴ ; Berthoud, 1992 : 528), elles sont aussi considérées comme des constructions à extraction privilégiées du français parlé.

Il est alors intéressant de mentionner que cette construction représente seulement 15 EDT dans ce sous-corpus. L'examen suivant contribue à fournir des explications au fait qu'elles ne soient pas des constructions privilégiées pour exprimer le dysfonctionnement technique.

3.6.2.1 Description syntaxique et sémantique de la construction

Quelques caractéristiques

Construite en deux parties dont la première est introduite par le marqueur présentatif *c'est* et la seconde par un pronom relatif, la clivée en *c'est* ressemble de ce point de vue à son pendant existentiel en *il y a*. Pour C. Molinier (1996 : 78) un énoncé en *c'est* :

« se réduit à un prédicat, et [...], tout comme *Il y a* ou *Voici*, *C'est* joue le rôle d'actualisateur de prédicat ».

Comme le montrent les études mentionnées précédemment, cette construction se différencie pourtant de la clivée en *il y a* tant sur le plan syntaxique que sémantique ou pragmatique³¹⁵.

Les EDT illustrant cette structure sont par exemple :

- (245) [*Mo : pour quelques plans il (ACT-AUTO) fonctionne pas*] *Cds : oui oui oui non et puis surtout bon c'est pas normal qu'il sorte des étoiles*
- (246) [*oui y a un problème à l'émission sur 124.0 y a un bruit de fond infernal*](*autre communication*) *c'est comme s'il y avait en permanence un truc qui fait TIC TIC TIC TIC*
- (247) [*Cds : On nous signale de la musique sur 127.07*] *Cds : oui ce sont les pilotes qui reçoivent de la musique*
- (248) [*Cds : du côté de Bastia, ils nous reçoivent très très mal*](*communication suivante*) *Cds : c'est pas nous qui avons une mauvaise émission c'est une mauvaise réception de notre part*
- (249) [*Cds : il y a un digit qui a une petite faiblesse là*] *c'est une ligne de de point qui est effacée*

et correspondent *a priori* à ce que K. Lambrecht (2004 : 24, à paraître) regroupe sous le terme de « clivées à relative finale »³¹⁶.

³¹⁴ Plus précisément, K. Lambrecht renvoie aux structures clivées introduites par *il y a*, *voilà*, *c'est* etc.

³¹⁵ A. Grobet (2002 : 210) spécifie que les clivées en *c'est* se distinguent aussi sur le plan prosodique en ce qu'elles « impliquent un accent (spécifique) sur le constituant mis en évidence ». Bien que disposant des bandes sonores, nous n'avons pas, par manque de compétences, étudié ces énoncés sur le plan prosodique.

³¹⁶ K. Lambrecht (2002) distingue trois sous-catégories de constructions clivées. Les « clivées à relative finale » qui sont l'objet d'étude de cette partie, les pseudo-clivées désignées sous le nom de « clivées à

Du point de vue de la structure générale, C. Blanche-Benveniste *et al.* (1984 : 144 et C. Blanche-Benveniste 1983 : 103, 1990 : 62) ont recours au terme de « dispositif d'extraction »³¹⁷ pour qualifier les constructions clivées en *c'est* qui permettent d'extraire un paradigme en bloc placé entre « c'est » et « qui/que ». Selon les auteurs, l'élément extrait est accentué et forme le centre d'un groupe intonatif. Ce dernier sert (1983 : 102) « à asserter une relation de la deuxième construction verbale ». Dans le même ordre d'idée, A.-C. Berthoud (1992 : 528) ajoute que ce procédé d'extraction permet « d'allier ordre logique et ordre affectif des unités dans la phrase ». Autrement dit, l'élément thématisé se place en tête de phrase (« ordre affectif ») tout en maintenant « l'ordre logique SVO ».

D'un point de vue plus spécifique, P.-C. Collins (1991 : 482 cité par Grobet, 2002 : 213) considère que cette structure assure « une fonction identifiante » car la première partie est présentée comme « l'élément satisfaisant la définition introduite par *que* ». Partant de la structure clivée en français de la forme « c'est A que/qui B », proposée par A. Grobet (*Ibid.* : 212), l'auteur s'appuie sur les propos de C. Molinier (1996 : 85)³¹⁸ pour dire que le segment <A> correspond à un syntagme nominal (sujet, objet ou prépositionnel) mais élargit la catégorie en précisant que cette première partie *i.e.* le segment <A>, peut également faire apparaître des pronoms, des adverbes de lieu et de temps, des adjectifs, des infinitifs, etc.

Ces contraintes syntaxiques ainsi définies, nous pouvons dire que l'ensemble des énoncés 245 à 249 répondent à ces propriétés. Or, bien que leur structure de surface s'apparente à celles des clivées, le marqueur *c'est* dans les énoncés 245 et 246 ne correspond pas selon certains auteurs à un présentatif (Grobet *ibid.* : 213 ; Le Querler, 1999 : 267 ; Lambrecht, 2004 : à paraître) puisque le pronom *c'* est anaphorique³¹⁹.

Cette conception se vérifie chez K. Lambrecht, (2004 : 26 à paraître) qui fournit pour preuve des exemples de structures à subordonnées relatives qui pourraient se confondre avec des clivées mais qui n'en sont pas parce que « la nature anaphorique du pronom sujet *ce* reprend,

relative initiale » et enfin les pseudo-clivées inversées, soit les « clivées à focus initial » (ces dernières n'existant pas en français). Nous attirons l'attention sur le fait que, aussi bizarre que cela puisse paraître, nous ne relevons aucune EDT appartenant à la catégorie des constructions pseudo-clivées. Seules 12 pseudo-clivées du type : « *ce que je vais faire là c'est un raz des mémoires* » sont identifiées mais correspondent à des énoncés explicatifs et non des EDT. Si M.-N. Roubaud (2000) cité par K. Lambrecht (2004 à paraître) montre que « les prédicats verbaux et adjectivaux de loin les plus fréquents dans les pseudo-clivées sont de type "évaluatifs" », nous pouvons dire que dans ce corpus, les prédicats verbaux les plus usuels servent à énoncer des explications techniques et non un dysfonctionnement technique. En somme, les constructions pseudo-clivées ne sont pas utilisées dans ce corpus spécialisé pour énoncer une EDT.

³¹⁷ Par opposition au « dispositif direct » qui matérialise l'ordre canonique SVO.

³¹⁸ C. Molinier (1996 : 85) définit, quant à lui, ces constructions clivées comme « "*c'est* <A> *Qu* " où le segment <A> représente toujours un segment majeur (SN sujet, objet ou adverbial) d'une phrase canonique dont le segment représente la partie restante ». Elles se différencient ainsi des « constructions liées » (*ibid.* : 80) de la forme « *C'est* <A> *que* » avec sujet et <A> prédicat.

³¹⁹ Notons cependant que M.-A. Morel (1992 : 514) considère comme un présentatif le marqueur *c'est* lorsque celui-ci est anaphorique. Il découle donc du présentatif au sens fort. L'auteur conclut de ce fait que le présentatif *c'est* a le rôle de déictique et d'anaphorique.

[de manière plus ou moins vague] le contenu propositionnel » de l'énoncé précédent³²⁰. De fait, selon l'auteur, la séquence bi-phrastique ne peut se réduire à un seul contenu propositionnel. Dans les énoncés 245 et 246, la valeur référentielle du pronom sujet *ce* reprend respectivement une partie de l'énoncé discursif précédent, à savoir *il fonctionne pas* et *un bruit de fond infernal*. Un autre test appliqué par K. Lambrecht (*ibid.*) consiste à transposer le contenu propositionnel de la structure en [*c'est...qui/que*] en un énoncé mono-phrastique. L'agrammaticalité et l'inacceptabilité des énoncés 245' et 246' ci-dessous :

(245') * ? Pas normal sorte des étoiles

et

(246') * ? Il y avait en permanence un truc fait TIC TIC TIC

confortent, sur ce point, le fait que ces énoncés n'appartiennent pas à la catégorie des clivées ; contrairement par exemple à l'énoncé clivé sous 247 qui peut être obtenu à partir de l'énoncé mono-phrastique suivant :

(247') les pilotes reçoivent de la musique

Enfin, la possibilité de détacher à gauche un pronom tonique est encore un autre test qui permet d'exclure ce type d'énoncés comme appartenant à la catégorie des clivées. Pour exemple, l'acceptabilité pragmatique et sémantique des énoncés en [*c'est...PR/complétive*] précédé du pronom tonique *ça*, confirme que la valeur de *ce* est anaphorique dans :

(245'') [*ça*] c'est pas normal qu'il sorte des étoiles

(246'') [*ça*] c'est comme s'il y avait en permanence un truc qui fait TIC TIC TIC
TIC

Si ces trois tests consistent à marginaliser ce type d'énoncés, et par voie de conséquence ceux étudiés au chapitre II §4.4, comme n'appartenant pas à la catégorie des clivées, nous postulons à l'instar de M.-A. Morel (1992) que le marqueur *c'est* est bien dans ces EDT un présentatif. Qu'il ait ou non une valeur anaphorique qui le lie au discours précédent, son rôle consiste dans ces EDT à présenter un état ou une situation de problème. Pour reprendre les deux énoncés précédents, il permet d'introduire le fait que « sortent des étoiles n'est pas normal » et qu' « il y a comme en permanence un truc qui fait TIC TIC TIC TIC ».

En somme, nous considérons que l'ensemble des EDT de la forme [*c'est*+SN+PR/complétive] partage comme trait commun celui d'entretenir un lien anaphorique avec le discours antérieur³²¹. La distinction entre ces diverses EDT ne repose que sur la nature de ce lien qui peut

³²⁰ A. Grobet (2002 :213) donne également des exemples de structures impliquant un *ce* anaphorique ainsi que des exemples de structures à « construction liée » étudiées par C. Molinier (1996) qui se différencient des clivées.

³²¹ Nous verrons d'ailleurs plus loin que K. Lambrecht (2002) suggère que le contenu propositionnel de la relative en *c'est* « maintient une valeur anaphorique » avec le discours antérieur. De fait, les deux interprétations possibles du *c'est* (anaphorique ou non) ne sont pas si éloignées.

être direct (lorsque *c'* est anaphorique) ou indirect (lorsqu'il s'agit du contenu propositionnel). Les EDT qui vont suivre nous permettent de revenir sur ce dernier point.

Il nous semble de ce fait pertinent de considérer le marqueur *c'est*, dans cette construction, comme un présentatif. De toute évidence, l'application des trois tests sur les énoncés 247 à 249 ci-dessus nous permet de dire qu'il s'agit bien là de constructions clivées : la valeur du pronom *ce* n'est pas anaphorique mais sert avec la copule *être* de présentatif. Ce présentatif permet de distinguer un objet de discours d'autres objets de discours susceptibles d'apparaître au même moment et à la même place dans l'énoncé. Dans cette même perspective, A.-C. Berthoud (1992 : 530) reprend les analyses de C. Rouget et L. Salze (1985 : 865) qui distinguent quatre types syntaxiques de la structure en [*c'est...qui/que*] :

- l'extraction
- la relativisation nominale
- la greffe
- le groupe verbo-nominal

Les EDT étudiées correspondent à l'opération d'extraction, c'est-à-dire celle de mise en relief. Cette dernière vise à particulariser, à extraire d'une classe un objet particulier, *i.e.* une entité pour la désigner, l'exposer. Dans ces énoncés, le locuteur a en effet recours à ce procédé syntaxique pour rendre syntaxiquement saillantes les entités *pilotes*, *nous* et *ligne de points* qui, sémantiquement, correspondent aux entités dysfonctionnantes ou aux opérateurs (lorsque le SN est un sujet humain) ayant un problème technique (rôle de patient).

Particularités des entités du dysfonctionnement dans la construction

La forme des entités linguistiques à droite du présentatif *c'est* correspondent à des SN-simples :

(250) *C'est la statique qui est coupée*

ou complexes :

(251) *c'est l'émetteur de Dijon qui est en panne*

représentant un élément constitutif d'un objet technique (ex.250), un objet dysfonctionnant (ex.251) ou un sujet humain³²² (ex.247). Contrairement aux cas des présentatives introduites par [*il y a/Pro.pers..avoir*], l'entité post-verbale ne correspond jamais à un dysfonctionnement.

Mais la particularité de cette construction est de pouvoir faire apparaître des pronoms personnels (ex.248), sous la forme accentuée (*moi*) comme dans l'énoncé suivant :

(252) *Ouais là c'est moi qui a des problèmes de radio*

La présence du pronom personnel est rendue possible, selon G. Kleiber (1994) cité par A. Grobet (2002 : 216), par le fait qu'elle permet le renvoi à un élément saillant tout en

³²² Nous avons déjà montré au travers d'énoncés similaires que le SN *les pilotes*, par exemple, renvoie par métonymie à une fréquence qui reçoit de la musique.

autorisant l'activation d'une information de nature déictique. Il découle de cette valeur déictique une signification différente des autres constituants (SN inanimé ou animé) d'ordre locative. La mise en saillance de l'opérateur concerné par le dysfonctionnement en question rend sous-jacente leur localisation spatiale. L'information pertinente au moment de l'énonciation concerne le fait que c'est le locuteur *moi* qui a ces problèmes et exclue de fait les autres positions de contrôle. Ce procédé syntaxique d'extraction rend saillant l'élément technique ou les opérateurs qui étaient auparavant indéterminés dans les EDT antérieures. L'exemple suivant illustre parfaitement ce constat :

(253) [*apparemment on les (les appels) reçoit au pupitre chef de salle*] *C'est à ton niveau que le problème se passe*

Le SP *à ton niveau* renvoie sémantiquement à la localisation de l'événement technique en cours. Par procédé méronymique, ce SP fournit l'identification de la position de contrôle (et des personnes) pour laquelle il y a des problèmes de réception d'appels.

La nature du dysfonctionnement apparaît quant à elle au travers de la relative. Celle-ci se réalise le plus souvent sous la forme [*qui*+ Vcop+SN/SP/SA] comme par exemple :

- *qui a des problèmes*
- *qui est en panne*
- *qui est planté*

ou sous la forme [*qui*+ Vf+Sadv] comme l'illustrent les deux prédicats suivants :

- *qui reçoivent plus*
- *qui fonctionne pas*

La distinction entre ces deux types de prédicats [Vcop+SN/SP/SA] et [Vf+Sadv] est aussi bien d'ordre sémantique que formelle. Si les premiers recouvrent intrinsèquement dans ce sous-corpus la valeur de dysfonctionnement, les seconds ne l'expriment en revanche qu'au travers des marques de négation (*plus* ou *pas*). Celles-ci sont obligatoires.

Plus rarement, la relative se réalise sous la forme [*que*+P] comme dans l'énoncé 253 ci-dessus. Mis à part les quelques énoncés cités dans cette étude, les EDT de la forme [*c'est...PR*] se construisent avec le pronom relatif sujet *qui*³²³. La récurrence de ce relatif résulte de la fonction sémantique de la relative qui est de rappeler la nature du dysfonctionnement de l'entité antérieure qu'il détermine.

Les usages de ce procédé d'encadrement syntaxique en [*c'est...qui*] permettent au locuteur d'extraire et donc de rendre saillante une partie seulement de l'EDT : l'objet dysfonctionnant (de manière directe ou par méronymie) ou les opérateurs concernés par le problème technique. Ce procédé syntaxique procure au constituant post-verbal une force supplémentaire tant du

³²³ Selon A. Grobet (2002 :212) d'après Katz, 1997, si la majorité des clivées étudiées dans la littérature implique les pronoms relatifs *qui* ou *que*, d'autres relatifs tels que *dont* ou *auquel* sont possibles mais plus rares en français parlé.

point de vue sémantique (identification concrète de l'élément technique) que du point de vue informationnel. C'est à ce dernier point de vue que nous allons désormais nous attacher.

3.6.2.2 La structure [c'est+SN+PR/complétive] d'un point de vue pragmatique et informationnel

La faculté de cette construction est, *a priori*, de pouvoir faire contraster une (ou plusieurs) information(s) connue(s) (pronom/relative) avec une information nouvelle (SN post-verbal). Mais cette propriété ne se vérifie pas dans tous les cas.

Le SN post-verbal (ou une partie) est en position de focus

Un énoncé comme :

(254) [*on a des problème de téléphone avec Palma*] *c'est l'ACT-AUTO avec Palma qui n'a pas l'air de fonctionner.*

matérialise bien le fait que les locuteurs doivent avoir présente dans leur mémoire, au moment de l'énonciation, l'existence d'un problème téléphonique avec Palma. L'énonciation au préalable de l'EDT entre crochets pose en tant que topique dans l'EDT clivée postérieure l'argument *problèmes de téléphone avec Palma*. La prédication *n'a pas l'air de fonctionner* est identifiée dans ce contexte communicationnel comme connue : son contenu propositionnel n'apporte aucune information supplémentaire par rapport à la prédication de l'EDT antérieure *avoir un problème de téléphone*.

L'apport informationnel porte en revanche sur l'argument *ACT-AUTO*. Il s'agit d'un focus argumental ou, pour reprendre les termes de K. Lambrecht (1994 : 223), d'un « argument-focus structure ».

Quelques précisions sont toutefois à apporter. En prenant appui sur l'énoncé suivant (déjà cité) :

(251) [*on a un problème sur 132.1 la fréquence de l'AR / on a perdu DIJON là pour le moment*] *ben heu c'est l'émetteur de Dijon qui est en panne*

nous constatons que le référent de l'argument post-verbal est bien nouveau. Mais plus précisément, seule une partie est nouvelle. L'information locative réalisée par le complément du nom [*de Dijon*] est connue des locuteurs puisqu'elle est donnée dans le contexte linguistique antérieur (*avoir perdu Dijon*). De ce point de vue, l'information nouvelle porte uniquement sur le SN *émetteur*. L'information saillante pour l'interlocuteur est l'objet dysfonctionnant *émetteur* et exclut l'autre entité potentielle « récepteur ». Mais précisons que, bien que l'information *Dijon* soit connue à ce point du discours, l'ensemble *l'émetteur de Dijon* est traité (en termes de rôle dans l'énoncé, dans la structure informationnelle) comme information que le locuteur présente comme nouvelle pour son allocataire. C'est cette entité-là qui est en panne, et c'est pour

cela que ce locuteur choisit une clivée pour le présenter³²⁴. Soulignons que la reprise du constituant locatif n'est pas une information redondante dans ce type de discours opératifs car sa répétition est un moyen de pallier toute ambiguïté potentielle. A ce moment de l'énonciation, c'est l'*émetteur de Dijon* et pas un autre qui est dysfonctionnant³²⁵.

Cette caractéristique d'exclusion, propre aux clivées en [*c'est+qui*], rejoint ce que K. Lambrecht (2004 : 35, à paraître) identifie dans sa typologie comme « clivées spécificationnelles exhaustives » c'est-à-dire que :

« le focus spécifie la valeur de la variable de façon exhaustive, désignant l'ensemble des signifiés susceptibles d'être substitués à la variable (souvent, mais pas nécessairement, pour contraster cette valeur unique avec d'autres valeurs potentielles) ».

Ainsi, comme l'illustre l'énoncé suivant :

(255) [*Londres sud radar la ligne ZZ ils ont l'air de ne pas nous entendre*] c'est le radariste qui entend rien

le locuteur tient pour information connue le contenu propositionnel véhiculé par la prédication, c'est-à-dire le fait que certaines personnes (pronom clitique *ils*) n'entendent pas sur la ligne de téléphone ZZ. L'apport informationnel repose sur la dénomination de ces personnes, à savoir *le radariste*³²⁶. Considérant qu'une position de contrôle dispose de deux contrôleurs au minimum (ils peuvent néanmoins être trois) appelés contrôleur radariste et contrôleur organique³²⁷, la structure grammaticale permet d'extraire le bon signifié : c'est le radariste et non l'organique qui *entend rien*. A. Grobet (2002 : 214) corrobore ces propos en affirmant que cette structure clivée en *c'est* permet un « effet contrastif ».

Jusqu'à présent, l'emploi des EDT de la forme [*c'est +qui*] est à associer aux cas de suivis de problème. Dans ce cadre, l'information pertinente dans la construction porte sur l'argument post-verbal dysfonctionnant ou comme nous l'avons vu, sur une partie seulement de l'argument. L'information véhiculée par le référent du pronom *c'* et de la relative sont présentées comme données (Grobet 2002 : 212) ou présupposées - *Knowledge presupposition* - pour reprendre les termes de K. Lambrecht (2003, 1994)³²⁸. Il s'ensuit que le référent de l'entité post-verbale est envisagé en tant que focus alors que la relative est, elle, topicale. Ces propriétés sont validées

³²⁴ Signalons qu'il est nécessaire de bien faire la distinction entre le rôle relatif du topique par rapport au focus et le statut cognitif des référents des constituants concernés dans l'esprit des interlocuteurs au moment de l'énonciation.

³²⁵ La nature polysémique de l'entité *Dijon* nécessite toujours d'être désambiguïcée. En effet, son emploi sans autre indication peut renvoyer au référent « antenne radar de Dijon » aussi bien qu'au référent « émetteur de Dijon » (*i.e.* radio). C'est le contexte discursif antérieur qui a pour rôle de désambiguïser en précisant qu'il s'agit d'un problème de type radio (*fréquence 132.1 + perdre Dijon*) et exclut ainsi tout autres antécédents pouvant être potentiellement attestés.

³²⁶ Le fait qu'il n'y ait qu'un seul contrôleur dont la fonction est radariste justifie l'emploi de la détermination définie du SN dans cette position.

³²⁷ Nous renvoyons pour plus de détails à l'annexe II.

³²⁸ Cette notion de *presupposition* de la partie non clivée se retrouve aussi chez J.-M. Léard (1992 : 95).

chez J.-M. Léard (1992 : 34) pour qui « *c'est* pose en tête de phrase une donnée rhématique, mais dont l'existence est assurée, le reste étant thématique et présupposé ».

Cependant, et au vu de certaines EDT, l'ensemble du contenu propositionnel de la construction en [*c'est+ qui*] peut être nouveau.

La construction entière est en focus

Soit l'énoncé suivant :

(256) [*Y a un digit qui a une petite faiblesse là*] *c'est une ligne de de points qui est effacée*

Il diffère des précédents en ce que le statut informationnel du référent du SN post-verbal, aussi bien que le contenu propositionnel de la relative, ne sont pas donnés par le contexte linguistique et/ou extralinguistique antérieur. Bien qu'il s'agisse d'un énoncé appartenant à un suivi de problème (l'EDT entre crochets a été énoncée dans la première communication de l'événement), le contenu propositionnel de l'énoncé en [*c'est...qui*] est nouveau. Il présente une situation nouvelle qui peut se gloser au travers de la structure mono-phrastique suivante :

(256') une ligne de points est effacée

L'entité SN présente un élément informationnel nouveau auquel la relative fournit un supplément d'information en renseignant sur la nature du dysfonctionnement « *avoir une petite faiblesse* ». Les deux énoncés repris suivants présentent un fonctionnement similaire :

(247) [*Cds : On nous signale de la musique sur 127.07*] *Cds : oui ce sont les pilotes qui reçoivent de la musique*

(248) [*Cds : du côté de Bastia, ils nous reçoivent très très mal*](communication suivante) *Cds : c'est pas nous qui avons une mauvaise émission c'est une mauvaise réception de notre part*

Contrairement aux énoncés vus précédemment, l'ensemble de la proposition est nouveau. L'absence de présupposition annule de fait « l'articulation binaire en focus et présupposition. Focus et assertion coïncident donc dans cette catégorie »³²⁹ (K. Lambrecht, 2004 : 41, à paraître).

Pour conclure, la clivée en *c'est* ressemble de ce point de vue à son pendant en *il y a* où toute la proposition de l'EDT est en focus (*focus sur proposition*, chez Lambrecht (2000 : 63)). Elle en diffère cependant sur un point énoncé dans K. Lambrecht (2004 : 42 à paraître). L'auteur pose comme hypothèse que la distinction entre la structure en *il y a* événementielle et *c'est* événementielle réside dans le fait que la première suggère une « discontinuité discursive »

³²⁹ Dans le même ordre d'idées, F. Cornish parle de co-extension entre le focus et l'assertion.

contrairement à la seconde³³⁰. Les énoncés étudiés dans cette dernière partie valident ce postulat dans la mesure où les EDT clivés en *c'est* s'inscrivent dans un suivi de problème : elles entretiennent toujours un lien cognitif plus ou moins direct avec le discours antérieur :

- lien direct lorsque le pronom *c'* est anaphorique
- lien indirect lorsque *c'est* la proposition entière qui s'interprète en lien avec l'événement technique dont elle est issue

Autrement dit et pour reprendre les propos de K. Lambrecht (*Ibid.*), cette structure en [*c'est...qui*] « maintient une valeur anaphorique » qui implique :

« un lien de cohérence entre l'événement codé par la clivée et la situation dans laquelle intervient cet événement. Si le marqueur locatif *y* crée un point de référence nouveau par rapport auquel l'événement est situé dans le discours, le marqueur anaphorique *ce* indique un point de référence connu qui lie l'événement au discours antérieur ».

Nous ajoutons cependant que seule une analyse d'énoncés attestés peut faire émerger le fonctionnement décrit dans le dernier paragraphe. C'est au travers d'une analyse en discours et au regard de l'événement technique dans son intégralité que s'isole ce lien anaphorique indirect. Les résultats présentés confirment que ces EDT en [*c'est ...qui*] sont des EDT de suivi de problème. Elles contribuent dans ces communications opératives à faire progresser le suivi de l'événement technique.

Le tableau suivant synthétise les principaux résultats concernant la construction [*c'est*+SN/SP/SA+Ø/PR] :

³³⁰ J.-M. Léard (1992 : 95) stipule dans cette même optique que l'on peut voir dans *c'est* « un mouvement de fermeture » là où *il y a* procure en revanche un « mouvement d'ouverture ».

Structures syntaxiques	L'entité post-verbale	Marqueurs de l'information du dysfonctionnement	Rôle Sémantique de la construction	Structure informationnelle
[c'est... PR/complétive] (15 EDT)	- SN lexical simple ou complexe/pronom personnel (accentué) - OD ³³¹ mais jamais D	- relative - SN de la forme [problème prép SN2]	- suivi de problème - EDT de diagnostic, évaluative	- focus sur SN (ou une partie) ou sur proposition
[c'est +SN/SP/SA+Ø] (28 EDT)	- SN lexical complexe du type : [N1/problème+prép SN2] - OD/D	- [être SN/SP/SA]	- lien associatif avec EDT antérieures (anaphore)	- focus sur prédicat [être SN]

Tableau 5 : Caractéristiques de la construction [c'est + SN/SP/SA +Ø/PR]

4 LES CONSTRUCTIONS DETACHEES [SN/SP+PHRASE]

La troisième et dernière structure syntaxique qui va nous intéresser se présente sous la forme [SP/SN+ Phrase] où les SP et SN correspondent à ce que nous désignons sous le terme de structures « détachées »³³². Le reste de l'énoncé - soit la « Phrase » - correspond à une structure assertive ou présentative (voir §2 et §3 précédents). L'énoncé suivant représente un des 36 énoncés étudiés³³³ :

(257) *je t'appelle pour te dire que **sur 127.3** y a plus de secours.*

Seuls les syntagmes prépositionnels et les syntagmes nominaux détachés à gauche (« en position frontale » pour reprendre les termes de Combettes, 1998 :5) du reste de la proposition vont faire

³³¹ OD= objet dysfonctionnant/D= dysfonctionnement

³³² J.-J. Franckel et D. Paillard (1999 : 278) parlent d'« antéposition » pour qualifier les syntagmes prépositionnels en position initiale. Selon eux, il existe des contraintes fortes sur l'antéposition d'un SP qui « ne peuvent se ramener de façon simple à la distinction classique entre d'une part Sprép participant à la rection verbale, correspondant à la mise en jeu d'un argument (Spép argumental) où l'antéposition est bloquée [...] et d'autre part Sprép "ajout" (ou "circonstant"), réputé plus mobile ». Nous reparlons à la fin de ce paragraphe de cette importante distinction.

³³³ La particularité orale de ces communications fait que les SP et SN sont souvent introduits par des marqueurs préliminaires au sens de Schégloff (1980) du type *je t'appelle, c'est pour te dire*, etc., dont la fonction essentiellement phatique permet au locuteur de signaler à son allocutaire qu'il veut parler et introduire son objet d'appel.

l'objet d'une analyse³³⁴. Ce constituant périphérique (Combettes, 1999 :243) se spécifie selon A. Grobet (2002 : 224) par le fait qu'il « [...] n'est pas lié au noyau propositionnel par des liens de type rectionnel³³⁵ ».

Ce type de construction est considéré par de nombreux auteurs dont C. Blanche-Benveniste *et al.* (1999) en particulier, comme caractéristique du langage spontané³³⁶ et de l'oral d'une part et comme « lieu d'emphase » d'autre part (1999 :24). S'il est souvent reconnu que les constructions détachées « induisent une interprétation thématique » (Cadiot et Fradin, 1990 : 199), nous verrons que ce critère ne se vérifie pas tout le temps dans l'EDT. Les derniers travaux de M. Charolles (à paraître) ou S. Prévost (à paraître) soulignent ce constat.

Au delà de leurs particularités syntaxiques et sémantiques dans ce sous-corpus, traditionnellement distinguées dans les notions de dislocation et topicalisation, nous montrons que ces expressions introductrices (SP/SN) ont une influence sémantico-cognitive sur l'interprétation des EDT subséquentes³³⁷ (assertives, présentatives) qu'elles introduisent. Qu'il s'agisse d'un circonstant de phrase ou bien d'un complément topicalisé, la place du constituant en tête d'énoncé est un choix stratégique qui requiert deux fonctions particulières dans ce type de communications d'urgence où seul l'oral permet de faire passer une information (le visuel et le gestuel étant absents dans les communications téléphoniques). Ces deux fonctions lui procurent un rôle saillant³³⁸ tant du point de vue de sa place (initiale) que du point de vue pragmatique et cognitif (effets). Dans les deux cas, nous considérons ces introducteurs comme déterminants pour interpréter l'EDT en tête de laquelle ils apparaissent.

En somme, la syntaxe, la sémantique et la pragmatique sont, encore une fois, intimement liées dans l'EDT. Leurs imbrications justifient notre choix du terme plus neutre (et plus englobant) de

³³⁴ Dans le corpus d'étude, seuls les constituants SN et SP apparaissent de manière antéposée dans une EDT alors que nous aurions pu relever des constituants appartenant à d'autres catégories comme les syntagmes pronominaux, prépositionnels ou non, des infinitifs ou des subordonnées (Le Querler 1998 : 119).

Aucun détachement à droite au sens fort du terme n'a été relevé dans le corpus, alors que de nombreux auteurs ont également montré qu'il était assez courant en français parlé, nous y reviendrons plus loin. Les SP apparaissant à droite sont traités comme l'ordre naturel linéaire propre aux EDT assertives et présentatives. Dans l'énoncé « j'ai un problème sur la platine téléphonique 242 », le SP « sur la platine téléphonique 242 » n'est pas considéré comme un détachement à droite parce qu'il fait partie de l'ordre logique des unités d'information de l'EDT. Nous avons montré depuis le départ que les circonstants locatifs sont des éléments constitutifs d'une EDT. Pour que cette dernière soit des plus explicites, elle doit renseigner sur l'Objet dysfonctionnant/dysfonctionnement, la nature du dysfonctionnement ET le lieu/implantation de ces derniers. L'ordre syntaxique logique et canonique des ces trois unités informationnelles étant l'ordre linéaire SVO-syntagme locatif.

³³⁵ Cependant, nos exemples ne recensent que des SP ou des SN, A. Grobet (2002 : 224) mentionne que le constituant extra-posé peut également être un syntagme verbal.

³³⁶ Nous renvoyons également à M. Blasco-Dulbecco *et al.* (1999) sur l'étude des dislocations et de la forme *il y a* à l'oral.

³³⁷ M. Charolles, (1997 : 5), parle de « vocation d'intégrer les propositions apparaissant ensuite ».

³³⁸ La notion de saillance renvoie à notre conception définie au chapitre III §1, c'est-à-dire à l'effet de ce procédé syntaxique au niveau pragmatique.

« détachée » par opposition aux autres dénominations³³⁹ qui privilégient souvent l'axe syntaxique (reprise anaphorique, intra/extra-propositionnel, suppression possible du constituant) ou pragmatique (thématisation). Notre approche des détachées se limite ici aux deux critères syntaxiques traditionnels :

- constituant initial (et donc exclusivement à gauche) et,
- reprise ou non anaphorique dans la suite de l'EDT,

lesquels ont un rôle déterminant au niveau pragmatique et cognitif :

- rôle thématique,
- rôle cadratif.

Autrement dit, la démarche que nous poursuivons prend en compte les deux points de vue suivants :

- Du point de vue syntaxique et phrastique, il y a mise en position initiale d'un argument normalement post-verbal. La plupart des auteurs mentionnés précédemment (voir en particulier Lambrecht, Combettes) ne s'intéressent souvent qu'au phénomène du détachement avec reprise du point de vue de la structure informationnelle ; nous étudions également le détachement sans reprise anaphorique.
- Du point de vue discursif, les constituants détachés sont envisagés en tant qu'éléments indépendants qui ne font pas partie de la complétude syntaxique et sémantique de la phrase (voir par exemple Charolles, Thompson). Dans cette perspective, il s'agit de la mise en saillance d'un élément linguistique permettant de canaliser les connaissances des interlocuteurs.

Si cette distinction procède de travaux et domaines différents, la frontière entre les deux reste fragile. Il est souvent difficile de « trancher » clairement entre les constituants qui donnent lieu ou non à la mise en topic d'un élément (Voir Charolles, à paraître ou Péry-Woodley, 2000).

4.1 Présentation et délimitation

Ce type de constructions syntaxiques est largement étudié dans la littérature comme en témoignent entre autres les études de A. Berrendonner et M.-J. Beguelin 1997 ; J. Deulofeu, 1979 ; P. Cadiot, 1988 ; M. De Fornel, 1988 ; B. Fradin, 1988, 1990 ; P. Cadiot et B. Fradin, 1990 ; P. Le Goffic, 1993 ; A.-C. Berthoud et L. Mondada, 1996 ; M. Charolles, 1997 ; N. Le Querler, 1998 ; Combettes, 1999 ; S. Prévost, 2001, 2003 ; K. Lambrecht, 2001 ; A. Grobet, 2002 – pour le cas du français essentiellement – et, entre autres, P. Fries, 1983 ; M.A.K. Halliday, 1985 et S.A. Thompson, 1985 – pour le cas de l'anglais. Les diverses approches de ces auteurs

³³⁹ Nous y revenons ci-dessous.

contribuent là encore à créer un certain flou terminologique : un ensemble hétérogène de termes reflétant tant la richesse en définition qu'en malentendus³⁴⁰.

Traditionnellement, on parle de dislocation, antéposition, constructions segmentées, constructions détachées, constructions liées/non liées, constituants cadres, détachement, extraction, topicalisation³⁴¹, mise en relief, saillance, ou plus spécifiquement de topique repris, associé, intégré vs non intégré ou encore marqueurs d'action conjointe, et la liste n'est pas exhaustive³⁴², pour référer tantôt à un mécanisme syntaxique particulier (impliquant ou non un terme recteur), tantôt à une opération linguistique rendant compte de la structure informationnelle, quand les deux niveaux ne se recouvrent pas (pour la topicalisation par exemple). D'autres enfin s'y intéressent du point de vue discursif et s'attachent aux indices de fins de portée de ces constituants (Ho-Dac, Le Draoulec et Péry-Woodley, 2002 ; Péry-Woodley, 2000). Dans cette optique, les expressions détachées marquent la borne initiale d'un segment pouvant dépasser le cadre de la phrase, ce qui, là encore, s'éloigne de notre problématique.

Pour mentionner quelques exemples, nous dirons que là où P. Cadiot (1991 : 97) propose que :

« la notion de dislocation implique que le constituant en position disloquée ait son origine dans la phrase elle-même et, sauf cas assez marginaux, dans une place argumentale impliquée dans le schéma lexical du verbe de la principale. Au contraire, les détachements thématiques en général comportent une pause et relèvent d'un mécanisme de discours »,

K. Lambrecht (2001) parle, dans son approche sémantico-pragmatique, de structure topicalisée (« topicalized ») pour renvoyer aux constituants ayant un lien avec la principale (rôle intra-propositionnel). Enfin, A. Grobet (2002 : 224) définit d'un point de vue syntaxique sous le terme de « structure segmentée à gauche », les constituants caractérisés par leur extra-position et « qui ne sont pas liés au noyau propositionnel par des liens de type rectionnel ». Ces trois points de vue suffisent pour illustrer la variation terminologique du concept : les deux couples d'items *dislocation* et *topicalisée* d'une part et *détachement thématique* et *segmentée à gauche* d'autre part renvoient chacun respectivement à des propriétés communes.

Face à cette terminologie disparate qui reflète des choix différents tant aux niveaux méthodologiques que théoriques, notre choix, quant à l'appellation de structure détachée, se justifie par le fait qu'elle rend compte d'une implication aussi bien au niveau syntaxique que pragmatique et cognitif. De notre point de vue, le détachement à gauche s'envisage comme une

³⁴⁰ Voir entre autres M. Galmiche, 1992.

³⁴¹ L'item *topicalisation* envisagé chez K. Lambrecht renvoie ici au *topic* (tête) pour référer à la dislocation gauche, par opposition à *tail* (queue) (dans la conception de Dik) pour la dislocation droite.

³⁴² Le concept de *topique repris* est utilisé par S.C. Dik (1997, vol.1) dans le cadre de la Grammaire Fonctionnelle Néerlandaise (GFN) ; le concept de *associé* est utilisé par C. Blanche-Benveniste (1989 :12, 1990) ; celui de *intégré/non intégré* renvoie à l'approche de M. Charolles et enfin, les *marqueurs d'action conjointe* par A.-C. Berthoud et L. Mondada (1996).

notion hyperonymique à laquelle se rattachent divers hyponymes (dislocation, topicalisation ou encore apposition pour ce qui est essentiellement des syntagmes nominaux) considérés comme des cas particuliers de détachement, suivant qu'il y ait ou non un élément de rappel. Notre approche est conditionnée par la syntaxe (antéposition d'un constituant linguistique) mais également et surtout par des facteurs dépendants du locuteur (effets pragmatiques et cognitifs). Dans cette perspective, notre approche des structures détachées se situe volontairement à un niveau plus général que les descriptions ci-dessus. Nous nous situons dans une perspective plus restrictive qui se limite à l'EDT subséquente. Ainsi, si comme le souligne B. Combettes (1998 : 10) cité par M. Blasco-Dulbecco et S. Cadeo (2001 : 127-128) :

« ni au plan théorique, ni au plan psychologique, on ne peut s'appuyer sur cette étiquette de "détachement" pour conclure trop rapidement qu'il y a transformation, dislocation, d'une construction première. Il convient de considérer ce terme comme un terme commode, pratique, pour rendre compte d'un certain type de construction, caractérisé par un fonctionnement particulier [...] ».

Ce « fonctionnement particulier » auquel réfère l'auteur correspond uniquement aux cas du déplacement d'un argument post-verbal en position initiale. Or pour les cadres, ce fonctionnement ne peut pas être qualifié de particulier puisque le constituant est indépendant.

L'analyse des détachées dans ce corpus d'étude va donc traiter de la distinction avec et sans reprise anaphorique dans la suite de l'EDT mais se focalisera surtout sur l'implication que cela entraîne du point de vue pragmatique. Nous prendrons pour cela essentiellement appui sur les études de M. Charolles (1997, 2002a) en ce qui concerne les détachées sans reprise anaphorique et sur celles de P. Cadiot (1988), M. De Fornel (1988) et K. Lambrecht (2001) pour les détachées avec reprise anaphorique.

- Nous montrerons dans un cas, que les « détachements [...] » ont pour fonction d'effectuer la mise en discours des jugements catégoriques effectués dans les prédications principales, ce qui au plan interprétatif correspond à la fixation dans l'énonciation du domaine de validation » (Cadiot, 1988 : 16). L'auteur propose ainsi de voir dans ces dispositifs d'extractions des « "thèmes" de discours ».
- Dans l'autre cas, certaines constructions détachées à gauche ont pour rôle de « canaliser les connaissances d'arrière plan du lecteur³⁴³ afin de lui faciliter la tâche d'interprétation ». Il s'agit de constituants permettant d'introduire des « cadres de discours » (Charolles, 1997).

L'examen des constructions détachées du corpus s'appuie essentiellement sur les fonctionnements sémantiques et pragmatiques que recouvrent ces structures détachées dans l'interprétation de l'EDT.

³⁴³ Dans notre cas il s'agit de l'interlocuteur.

Concrètement, les structures détachées (matérialisées en gras ci-dessous) qui mettent en œuvre la distinction précédente correspondent à ³⁴⁴ :

(258) *Alors à **propos de la 130.95** elle n'est plus utilisable*

(259) *Je t'appelle **au sujet de la 132 unité** on a maintenant un problème de supervision de la fréquence*

Elles sont constituées d'une reprise anaphorique dans la suite de l'énoncé pour le premier cas (258), et d'une absence de reprise anaphorique dans le second cas (259)³⁴⁵. Cette distinction syntaxique, communément identifiée, implique deux fonctions différentes au niveau pragmatique. Dans un cas (ex.258), la reprise anaphorique permet au locuteur de rendre saillant dès l'initialisation de la communication *ce sur quoi* il va parler dans l'EDT subséquente : soit l'objet technique (ou élément constitutif), soit le dysfonctionnement. Le détachement recouvre la fonction de **thème discursif**³⁴⁶. Dans l'autre cas (ex.259), le détachement permet au locuteur de souligner *ce à propos de quoi* il va parler dans l'EDT. Autrement dit, le locuteur fournit le contexte extralinguistique de l'événement technique dans lequel ce dont il va parler s'insère. Le détachement est envisagé comme ayant une fonction de **cadre de discours**.

Suivant le type d'énoncés, le détachement à gauche n'est pas à considérer uniquement comme une réalisation du thème (conception traditionnelle), mais permet la mise en place d'une information nouvelle. Ce qui revient à contredire les propos de M-A.-K. Halliday (1967) cité par S.-A. Thompson (1985 : 59) qui considère que le « theme is typically realized by the initial element (word, phrase, or clause) in an English sentence ». Pour l'auteur en effet, le thème est le point de départ de la phrase et ne renvoie pas spécialement à l'à propos.

Après avoir examiné l'ensemble des constructions détachées du point de vue syntaxico-sémantique (§.4.2), nous nous attacherons au rôle des détachées du point de vue discursif (§.4.3). Et plus précisément à ce qu'implique, dans les EDT, la présence ou l'absence du pronom de rappel dans l'EDT qui suit.

4.2 Description syntaxique et sémantique

Les trente-six constructions détachées étudiées sont du type :

(260) *A **propos de l'imprimante avec le déroulement papier de la FMP** là elle n'a toujours pas été changée*

(261) *Au **sujet de 132.10** apparemment c'(alarmes, coupures) est un problème local ici*

³⁴⁴ Nous verrons plus loin qu'une autre catégorie grammaticale, les SN, peut apparaître à cette place initiale.

³⁴⁵ Dans le même ordre d'idée, S. Prévost (à paraître), mentionne pour ce type d'exemple que l'élément détaché est « coindexé avec un élément de la proposition qui suit [...] ».

³⁴⁶ La fonction de thème discursif correspond également à la notion « d'à propos » de K. Lambrecht (1994 :119).

(262) [*Il paraît que t'as des problèmes radio ?*] *La radio ouais elle a un problème la radio là*

Elles se ventilent de la manière suivante : 7 énoncés correspondent à un détachement avec reprise et 29 énoncés correspondent à un détachement sans reprise. Ainsi, comme le souligne J.-Y. Antoine et J. Goulian (2001 : 424) dans leur étude des phénomènes d'extraction (entendu ici en tant que détachement) en français parlé sur des dialogues finalisés :

« si le français est considéré comme une langue à ordre fixe, on aurait cependant tort de considérer les extractions comme marginales dans le cas des dialogues oraux spontanés ».

Dans un des deux corpus de dialogues étudiés par ces auteurs, la fréquence d'occurrences moyenne des détachements montre que ce phénomène est assez répandu³⁴⁷ à l'oral. Partant de la définition des constructions disloquées proposée par K. Lambrecht (2001 : 1050)³⁴⁸:

« a sentence structure in which a referential constituent which could function as an argument or adjunct within a predicate-argument structure occurs instead outside the boundaries of the clause containing the predicate, either to its left (**left-dislocation**, henceforth **LD**) or to its right (**right-dislocation**, henceforth **RD**) »

nous ajoutons le critère distinctif de la présence (ex.260) ou de l'absence (ex.261) d'un élément de reprise anaphorique dans la proposition qui suit. Cette distinction est prépondérante dans la mesure où elle détermine les compléments facultatifs de ceux considérés comme obligatoires. Dans les deux cas, leur présence est importante dans la détermination du sens global de l'EDT. Notre point de vue rejoint de fait celui de P. Le Goffic (1993 : 378) lorsqu'il mentionne pour les termes en prolepse³⁴⁹ (ou disloqué à gauche) que :

« loin d'être des ajouts accessoires à la relation prédicative, [ils] sont à la base même de cette relation : ce sont les actants « profonds » sur lesquels se construit l'énoncé, leur reprise anaphorique (ou annonce cataphorique) n'étant qu'un réajustement de surface ».

³⁴⁷ Nous précisons que leur conception du détachement (extraction chez ces auteurs) est toutefois envisagée de manière bien plus large que la nôtre. En effet, J.-Y. Antoine et J. Goulian (2001 : 421) distinguent dans cette notion d'extraction, les détachements à gauche qu'ils appellent *antéposition*, des détachements à droite, les *postpositions*. De même, sont distinguées les *inversions* (modification de la position d'un groupe ne se manifestant par aucune autre marque linguistique), des dislocations qu'ils nomment *doubles-marquages* (par la présence du clitique de reprise). Enfin, sont également pris en compte dans ce procédé d'extraction les *présentatifs* « dans lequel un élément initial introduit explicitement la partie de l'énoncé détaché [...] ».

³⁴⁸ L'auteur précise que les *dislocations* sont également appelées constructions détachées (« detachment constructions »).

³⁴⁹ L'auteur (1993 : 377) définit la notion de prolepse de la façon suivante : « Un terme nominal peut être jeté en début de phrase (ou repris en fin de phrase) en construction détachée et repris (ou annoncé) par un pronom anaphorique (ou cataphorique) qui en précise la fonction [...]. Ces termes posent un actant de l'énoncé, pour lui-même, en lui conférant valeur de thème [...]. On parle alors de phrase « disloquée » (ou disjointe, détachée, segmentée). L'élément détaché en début de phrase est dit en prolepse (ou disloqué à gauche) ». Notons toutefois que P. Le Goffic, comme la plupart des auteurs par ailleurs, ne prend en compte que les détachés avec reprise.

4.2.1 Le constituant détaché SP/SN

Du point de vue syntaxique, les constructions détachées à gauche identifiées se présentent sous la forme d'un syntagme prépositionnel ou d'un syntagme nominal³⁵⁰ de la forme [Prép./Loc.prép./Ø+SN]. Seulement quatre EDT, mentionnées plus loin, sont introduites par un constituant SN détaché (ex.262). Nous retenons de ce constat que les syntagmes prépositionnels semblent être privilégiés à l'oral³⁵¹ pour introduire une EDT.

Du point de vue formel, le constituant détaché se construit de la manière suivante : [sur/pour/au sujet de/à propos de+adj.poss/Ø/dét.déf.+SN]. Les travaux concernant les prépositions du type *au sujet de*, *à propos de* font souvent l'objet d'analyses (en témoignent par exemple les études de Beaulieu-Masson, (2002), Molinier, (2003), Porhiel, (2001)). Aucun constituant détaché n'est introduit par une autre préposition (ou locution prépositionnelle) que les quatre citées précédemment. Ainsi, contrairement à notre intuition, la préposition *concernant* n'apparaît jamais dans ce sous-corpus et ce, qu'il s'agisse des EDT, des expressions de rétablissement technique, etc. Il en est de même des locutions prépositionnelles comme *en ce qui concerne*, *pour ce qui est de*, *quant à*, etc. alors que plusieurs travaux (Debaisieux, (2001), Combettes et Prévost, (2001), entre autres) témoignent d'une part, de leur présence dans les corpus oraux et d'autre part, de leur fonctionnement en tant qu'introducteurs de discours.

Enfin, si le peu d'exemples attestés des constructions détachées ne nous permet pas de fournir de valeur statistique pertinente et représentative de ces introducteurs d'EDT, nous signalons qu'elles sont en revanche utilisées de manière bien plus fréquente pour l'expression des retours à une situation normale dont voici un exemple :

Au sujet de la 130.95 elle est de nouveau ok

4.2.2 Valeur sémantique et détermination du SN détaché

Les SN en position détachée correspondent à des SN simples comme *le radar* dans :

(263) *Sur le radar il nous manque la carte sur 3 cm*

ou complexes du type *la ligne de Montpellier* dans :

(264) *Au sujet de la ligne de Montpellier elle n'est toujours pas rétablie*

Du point de vue sémantique, le référent de ces SN représente, dans 84% des cas, l'objet dysfonctionnant (ex.263) ou l'élément technique concerné par un dysfonctionnement (ex.264). Les autres SN (16%) ont une valeur référentielle plus abstraite due à la présence du nom

³⁵⁰ Notons que selon A. Grobet (2002 : 224), peuvent également apparaître dans cette position initiale des syntagmes verbaux.

³⁵¹ P. Le Goffic (1993 : 378) précise en effet que ces constructions détachées « sont très fréquentes dans le langage spontané ».

commun *problème*. Pour ce dernier cas, le syntagme détaché est toujours un SP comme l'illustre l'exemple suivant :

(265) *Pour le problème [ça a apparu ça a disparu]*³⁵²

En utilisant l'item *problème* le locuteur regroupe l'ensemble des verbalisations concernant l'événement technique en question à savoir *un sifflement sur 124.0*. La nature définitoire floue et ambiguë de ce terme lui assigne un trait « passe-partout » permettant de désigner n'importe quels dysfonctionnements techniques. Mais contrairement à ce que nous envisagions, nous n'identifions aucun SN correspondant à un dysfonctionnement. En effet, nous pensions identifier des énoncés du type :

(266) *A propos des défusions, elles recommencent*

au lieu de la seule forme canonique assertive attestée (exemple déjà cité) :

(82) *les défusions recommencent*

En ce qui concerne la détermination des SN, elle est toujours à la forme définie mais celle-ci est souvent élidée lorsque le SN correspond à une fréquence numérique (ex. *au sujet de 132.10*). Nombreux sont les travaux (De Fornel, 1998 : 105) qui ont en effet montré que la détermination du SN dans une phrase disloquée est à la forme définie contrairement au SN sujet dans une phrase non disloquée. K. Lambrecht (2001 : 1073) justifie également le choix de cette forme en mentionnant que : « the TOP NP can only be construed as definite, *i.e.* as having a referent that is uniquely identifiable by the hearer »³⁵³. L'identifiabilité du SN par les interlocuteurs confirme l'inacceptabilité de la détermination indéfinie³⁵⁴. D. Van de Velde (1997 : 89) va aussi dans le même sens mais précise que :

« la dislocation gauche du sujet indéfini pose des problèmes particuliers et particulièrement difficiles [...]. Cette opération, [...] est impossible lorsque le sujet est un groupe nominal indéfini qui réfère à un individu singulier bien déterminé ».

Dans ce sous-corpus, les référents des SN détachés renvoient le plus souvent à des éléments de suivi de problème, ce qui implique d'une part, qu'ils ont déjà été énoncés antérieurement et explique d'autre part, le choix de la détermination définie. Le lien avec le discours antérieur est justifié en particulier avec la préposition *pour* ainsi que le montre P. Cadiot (1988)³⁵⁵ cité par C. Vandeloise (1993 : 8) :

³⁵² L'énoncé détaché se situe dans la communication à la suite d'un long échange entre les locuteurs sur le fait que cela marche mais que de temps en temps les avions constatent que le sifflement revient

³⁵³ L'item *TOP* renvoie dans la terminologie de K. Lambrecht (2001 : 1052) aux dislocations à gauche, par opposition à *ANTI TOP* qui réfère aux dislocations à droite.

³⁵⁴ Cette perception est également partagée par A.-C. Berthoud (1996 : 112) qui précise que « l'accessibilité, la disponibilité, l'unicité et la particularité du topic introduit par dislocation sont donc autant de caractéristiques qui semblent exclure, ou rendre difficilement compatible, l'association de cette structure avec l'indéfini, lié à l'indétermination, au quelconque, à l'hétérogène et à l'acte de prédication d'existence ».

³⁵⁵ Nous renvoyons à P. Cadiot (1988) pour plus de détail sur le constituant prépositionnel de la forme *pour* Y. Selon l'auteur (*Ibid.* : 20) ce constituant permet d'introduire « un prédicat qui explicite

« la signification de *pour* consiste à mettre en relation un énoncé situé à sa gauche, qui est dans le régime de l'énonciation, avec l'énoncé situé à sa droite, qui est hors de l'énonciation. A partir de cette signification, la préposition acquiert des effets de sens tels que *à propos de, selon*, etc. La préposition ne se comprendrait donc pas en fonction d'une relation existant dans le monde extralinguistique mais par rapport au discours qu'elle organise ».

C'est cette contrainte sémantique qui explique en partie, le plus souvent, la possibilité du détachement à gauche d'un constituant.

B. Combettes (1999 : 240) va dans le même sens mais apporte une explication relative au statut informationnel de référent détaché lorsqu'il dit que :

« l'aspect "connu" de l'objet favorise l'antéposition facilitant le rattachement au contexte, alors que l'aspect "nouveau" du lien de transitivité entraîne au contraire la progression VO [...] ».

Cette contrainte du statut informationnel vaut également pour M. De Fornel (1988) qui y voit un critère justifiant ces détachements à gauche. L'auteur (*Ibid.* : 105) avance qu'il existe un lien avec le discours antérieur puisque « le syntagme nominal de la construction disloquée doit renvoyer à un élément dont l'existence est garantie indépendamment de la présente énonciation du locuteur ».

Or, nous allons voir que la détermination définie n'est pas une condition nécessaire qui justifie, dans tous les cas, l'accessibilité cognitive du référent en termes d'entité connue vs nouvelle. De même, si le détachement à gauche tend, comme nous venons de le voir avec ces auteurs, à favoriser un lien avec le discours antérieur, le fonctionnement des détachés introduits par la préposition *sur* est contradictoire.

4.2.3 Contraintes sur le constituant détaché

D'un point de vue quantitatif, les SP détachés introduits par la préposition *sur* sont de loin les plus représentatifs du corpus (53%), viennent ensuite ceux introduits par les locutions prépositionnelles *au sujet de* ou *à propos de* (24%), suivis par la préposition *pour* (23%).

4.2.3.1 Les détachées de la forme [sur +SN]

Les informations de nature locative (spatiale) correspondent, comme nous l'avons vu jusqu'à présent, à une unité sémantique prépondérante pour l'interprétation de l'EDT, ce qui explique la fréquence des SP introduits par la préposition *sur* dans ce sous-corpus d'étude. En identifiant l'objet dysfonctionnant ou l'élément technique en cause, le SP assigne la valeur de localisation géographique ou spatiale. Dans l'extrait suivant :

l'aspect de la signification (hors discours) du N'' de X qui est présentement thématisé. Ceci confère facilement au thème la valeur d'une explication ou d'une justification ».

CDS : heu tu pourrais voir notre portée 130.95 là ?

MO : oui heu

(267) CDS : *Parce que **sur Bastia sur la frontière milanaise** ils nous reçoivent pas*
(...)

la place du SP à l'initiale de la prise de parole (matérialisée en gras dans l'extrait) est un indice que le locuteur choisit délibérément de renseigner dans un premier temps son allocutaire sur le lieu d'implantation géographique de l'objet dysfonctionnant 130.95 (voir plus précisément la portée 130.95). Le second SP *sur la frontière milanaise*, constitue un apport d'information et contribue à renseigner encore plus précisément sur le secteur de contrôle perturbé. Sur le principe de l'énoncé précédent, l'ensemble des SP détachés introduits par la préposition *sur* recouvre une fonction exclusivement locative *i.e.* ils pourvoient le locuteur des informations relatives à l'implantation, la situation spatiale de l'objet de discours.

Certains auteurs (Borillo, 1991 ; Charolles, 1997 ; Cornish 2001a ; Prévost (à paraître)³⁵⁶) ont montré que la particularité du SP de lieu est d'attribuer au syntagme une plus grande mobilité en permettant à ce dernier d'apparaître aussi bien en position introductrice ou finale d'un énoncé sans toutefois en changer le sens. Cette caractéristique se vérifie particulièrement dans le cas de *sur*. Dans l'énoncé suivant :

(268) a) *Sur le pupitre LC UC-CB est hors service*

comme dans le suivant (énoncé construit) :

b) *UC-CB est hors service sur le pupitre LC*

la place du SP *sur le pupitre LC* en position initiale (268a) ou finale (268b) n'altère pas le sens de l'énoncé. Cette mobilité s'explique par l'indépendance syntaxique du constituant et par l'absence de reprise anaphorique dans l'EDT qui suit. Il en va par exemple tout autrement du SP « à propos de la fréquence de tout à l'heure » dans :

(269) a) *A propos de la fréquence de tout à l'heure ça recommence*

qui est pragmatiquement acceptable en position frontale mais qui ne l'est plus (ou nécessite une pause après *ça recommence*) en position finale comme le montre l'énoncé forgé :

b) # *Ça recommence à propos de la fréquence de tout à l'heure*

L'absence d'énoncé dans le sous-corpus confirme ce point de vue. Cette inacceptabilité résulte selon A.-C. Berthoud (1996 : 89) de la valeur sémantique des « marqueurs spécialisés » du type *à propos de* ou *au sujet de*. Ils impliquent, tout au moins dans ce sous-corpus et contrairement à la préposition *sur*, un lien sémantique fort avec le discours antérieur. L'usage de ces marqueurs matérialise la volonté du locuteur de revenir sur un objet de discours dont il a déjà été question

³⁵⁶ S. Prévost note en particulier que les compléments adverbiaux ont une position libre, « Libre ne signifiant pas pour autant équivalente : la différence de place a des incidences au niveau pragmatique. En effet, alors qu'un adverbial en position finale, non détaché, tend à entretenir une relation focale avec le reste de l'énoncé, ce n'est pas le cas lorsqu'il se trouve en position initiale : il revêt alors une simple fonction cadrative, à laquelle peut s'ajouter, comme nous l'avons vu, une fonction de topique ».

auparavant³⁵⁷. La place à l'initiale est ainsi justifiée. Les raisons justifiant l'extraposition des SP en *sur* sont donc différentes puisque le détachement à gauche des SP en *sur*³⁵⁸ n'entretient aucun lien avec un événement technique antérieur. Il rend saillant l'espace géographique (fonction locative) de l'élément dysfonctionnant dans la proposition qui suit.

4.2.3.2 Les détachées de la forme [au sujet de/à propos de/pour/Ø+SN]

L'examen des constructions détachées introduites par les locutions *au sujet de* et *à propos de* révèle un fonctionnement différent de la préposition *sur*. Elles recouvrent dans ce sous-corpus une fonction exclusivement introductrice (non déplaçable) qui permet à l'allocutaire d'interpréter le reste de l'énoncé par rapport à ce qui a déjà été dit³⁵⁹. Elles participent à l'élaboration du point d'ancrage des informations fournies antérieurement bien que la plupart des travaux insiste uniquement sur leur faculté de mettre en place le propos qui suit, en témoignent entre autres les travaux suivants. Dans une étude sur les compléments adverbiaux figés formés à partir du nom *propos*, C. Molinier (2003 : 21) montre en effet que *à propos de* doit être considéré comme :

« une locution prépositionnelle, *i.e.* l'équivalent d'une préposition, dans laquelle le N = : propos est désémantisé, et dont la fonction est de spécifier le domaine concerné par le procès ».

Dans le même ordre d'idée, J.-M. Marandin (1988 : 70) spécifie que l'expression *à propos de* est liée au concept de prédication. L'auteur explique qu'en disant *à propos de X*, X « appartient à une proposition où il représente un terme singulier sujet, le prédicat devant être composé (comment ?) des prédicats du texte ». L'élément détaché introduit par *à propos de* ou *au sujet de* ne peut donc pas apparaître en position détaché à droite. Ils sont de ce fait plus contraints syntaxiquement que les constituants détachés en *sur*. Sur ce point de vue, S. Porhiel (2001) cité par A. Beaulieu-Masson (2002 : 48) identifie deux emplois de *à propos de* et *au sujet de*. Le premier emploi correspond selon l'auteur à l'utilisation « thématique » de ces deux expressions : la préposition ne dépend pas d'un autre constituant et apparaît en position détachée à l'initiale. Le second emploi est qualifié de « focalisateur » car la préposition « dépend d'un autre constituant, auquel elle est morphosyntaxiquement liée [...] ».

Contrairement à l'auteur, c'est moins la dépendance (ou non) du constituant détaché à un autre terme qui nous intéresse que le fait que, dans la majorité des cas, ces constructions :

³⁵⁷ Notons que la présence de la locution adverbiale *tout à l'heure* atteste l'idée d'une reprise issue du contexte linguistique antérieur.

³⁵⁸ Nous validerons par la suite ce phénomène pour l'ensemble du corpus d'étude.

³⁵⁹ Voir aussi A.-C. Berthoud (1996 : 99).

« réfère(ent) anaphoriquement à l'énoncé ou aux énoncés précédents en leur affectant le statut de thème discursif [...] et [font] de ce thème discursif le topique (topic vs comment) du nouvel énoncé [...] » C. Molinier (2003 : 22)³⁶⁰.

Pour exemple, l'énoncé 258 repris ci-dessous :

(258) *A propos de la 130.95 elle n'est plus utilisable*

intervient à la suite d'une communication antérieure où apparaît l'EDT suivante :

Oui t'as un problème sur les fréquences 130.95 heu 130.95 est hors service

La préposition *à propos de* engage une entité reprise dans le contexte linguistique antérieur. L'exemple confirme les propos de S. Porhiel (2001 : 174) pour qui « quand *au sujet de* et *à propos de* introduisent des thématiques, elles relient ce que l'on va dire à ce que l'on a déjà dit ou ce que quelqu'un a dit. L'élément régi par la proposition est alors un topique dans le sens où le référent est connu des interlocuteurs parce qu'il est présent, implicitement ou explicitement, dans l'interdiscours ». L'énoncé suivant avec *au sujet de* atteste ces constatations :

(259) *Je t'appelle au sujet de la 132 unité on a maintenant un problème de supervision de la fréquence*

Dans ce sous-corpus, les locutions prépositionnelles *au sujet de* et *à propos de* allient le contenu propositionnel de l'EDT qui suit à son événement technique énoncé dans le discours antérieur. Leur rôle ne permet pas, comme le suggère A. Beaulieu-Masson (2002) dans son étude du fonctionnement des marqueurs *à ce propos* et *à propos de*, de « dédouaner le locuteur d'un passage du « coq-à-l'âne » en suggérant une cohérence du discours, là où il n'y en avait *a priori* pas ». Il y a en effet toujours un lien avec les propos qui précèdent.

Ces prépositions ne sont pas les seules à être contraintes par le discours antérieur comme le montre le SN *la radio* dans l'énoncé 262 repris ci-dessous :

(262) *[Il paraît que t'as des problèmes radio ?] La radio ouais elle a un problème la radio là*

Le SN constitue une reprise d'une partie de l'énoncé interrogatif précédent. Le locuteur choisit de rendre saillant par ce procédé (reprise+détachement) l'élément dysfonctionnant, en l'occurrence *la radio*. Notons que la reprise lexicale du SN (*la radio là*) en fin d'énoncé accentue cette mise en saillance de l'objet de discours. Dans une étude des constructions disloquées à fonction de reprise, M. De Fornel (1988 : 108 sqq) relève un certain nombre de régularités dont le fait que, dans les conversations analysées, « le plus souvent, le syntagme nominal détaché de la construction disloquée reprend un élément explicitement introduit dans le premier membre de la paire adjacente »³⁶¹. A. Grobet (2001 : 243) va d'ailleurs jusqu'à dire que le phénomène de reprise est une caractéristique de la structure syntaxique des segmentées à

³⁶⁰ Les propos de l'auteur concernent la locution *à ce propos*, que nous appliquons à : *à propos de*.

³⁶¹ Voir également A.-C. Berthoud (1996,1999) pour qui le procédé syntaxique de détachement à gauche favorise le renvoi à la parole du locuteur de manière métadiscursive.

gauche en permettant l'articulation de deux unités discursives. Ainsi, ce procédé syntaxique n'illustre pas selon M. De Fornel (1988) un « phénomène d'accord communicatif ou d'emphase expressive ou affective » comme l'argumente K. Lambrecht (1981) ou encore Barnes (1985) cité par M. De Fornel. Mais il recouvre au contraire un rôle de « maintien thématique » (Ibid : 110) qui repose sur une relation d'adjacence des séquences conversationnelles. Le peu d'exemples attestés dans notre sous-corpus ne nous permet pas de confirmer le taux de fréquence relevé par l'auteur puisque seulement trois énoncés constituent une reprise du SN. Mais nous pouvons confirmer toutefois que le locuteur, en reprenant les termes de son allocutaire, souligne explicitement la reprise thématique d'une part, mais également le maintien et l'enchaînement thématique d'autre part. Ce procédé syntaxique est un moyen qui lui permet de s'assurer de l'amoindrissement de l'ambiguïté liée aux autres événements techniques du moment.

Enfin, l'examen des constituants détachés en *pour* montre un fonctionnement analogue aux prépositions précédentes, à savoir un rôle d'introducteur thématique. Les travaux de P. Cadiot (1988 : 18) vont d'ailleurs dans ce sens en spécifiant que la préposition *pour* participe à la structuration du discours. Les énoncés suivants confirment ce rôle introducteur à partir duquel s'interprète la suite de l'énoncé, soit la prédication *est réapparu* et *ne pas marcher* :

(270) *Pour le problème, ç'est réapparu*

(271) *Pour la ligne là heu téléphonique elle marche pas encore hein*

Selon l'auteur (1991 :99), c'est par « un mécanisme de discours, de validation au sein du discours, que la prédication [est réapparu] est rapportée au cadre interprétatif du POUR ». La notion de thémacité se réalise en revanche au travers du démonstratif anaphorique *c'* ainsi que de l'adverbe de temps *encore* qui indiquent le fait que le locuteur renvoie à un objet de discours déjà énoncé. Dans cette optique, il est enfin possible de comprendre que certains détachements à gauche ne puissent pas alterner avec un détachement à droite.

Il ressort jusqu'à présent que la particularité du constituant détaché à gauche (sans distinction de forme : SP/SN) favorise la mise en place de l'EDT qui suit. Du point de vue sémantique, mis à part pour les SP en *sur*, le détachement à gauche entretient un lien avec le discours antérieur : il intervient spécifiquement lors des suivis de problème.

Les parties précédentes ont privilégié l'analyse syntaxique (position initiale) et sémantique (contraintes du constituant détaché) du détachement en pointant certains traits partagés par ces constructions, et ce, indépendamment du fait qu'il y ait ou non reprise anaphorique. Nous allons à présent nous focaliser sur le rôle du détachement - avec reprise (§.4.3.1) ou sans reprise (§.4.3.2) anaphorique dans la suite de l'EDT - du point de vue pragmatique (discursif) et voir quel rôle il joue dans l'interprétation de l'EDT qu'il introduit.

4.3 Rôle du détachement à gauche au niveau pragmatique

Nombreuses sont les études qui ont montré que les constituants détachés sont, dans de nombreuses langues et en français en particulier, thématiques³⁶² et non rhématiques : leurs fonctions n'étant pas d'apporter de l'information nouvelle sur l'entité linguistique introduite. Dans ce sous-corpus, la position à gauche permet au locuteur d'introduire rapidement l'objet de l'appel. De fait, elle permet à l'allocutaire d'entrer de manière directe dans l'événement technique concerné, à savoir ce dont on parle (aboutness), par opposition à ce qu'on en dit présenté dans l'assertive ou la présentative juxtaposée. La question du détachement à gauche, du point de vue pragmatique, nous conduit cette fois à aborder le rôle joué par ce constituant dans l'interprétation de l'EDT qui suit. Autrement dit et contrairement à la partie précédente, notre intérêt porte désormais sur l'influence qu'a le détachement sur le contexte linguistique droit, à savoir l'EDT subséquente.

Dans cette optique, la reprise anaphorique ou non du SN détaché dans l'EDT subséquente s'avère procurer une fonction différente à l'élément détaché.

- Dans le premier cas (avec reprise anaphorique) le constituant recouvre une fonction thématique dans le sens où le référent du SN introduit correspond au sujet syntaxique de l'EDT qui suit. Il s'agit en d'autres termes du thème discursif de l'appel, c'est-à-dire ce qui dysfonctionne.
- Dans le second cas (sans reprise anaphorique), le constituant détaché a une fonction cadrative. Il s'apparente à une sorte de point de repère auquel se rattache l'EDT ultérieure. Nous nous appuierons essentiellement pour ce dernier cas sur les travaux de M. Charolles (1997, 2002a).

Traditionnellement, les auteurs regroupent sous le terme de topicalisation voire de thématisation les constructions syntaxiques qui traduisent des opérations cognitives particulières comme le choix d'un point de départ connu de l'énoncé et/ou de ce dont on parle (Prévost, 2003). Pour ne citer que quelques exemples, S. Prévost (*Ibid.*) reprend les travaux de B. Fradin (1990) et K. Lambrecht (2001) sur les constructions à détachement et montre que, suivant certains critères (tels que : l'intonation, la place de l'élément détaché, sa nature, la présence d'un élément de rappel, la position extra vs intra-propositionnelle (complément de verbe ou non) ou encore sa possibilité de suppression), les constituants détachés renvoient à des concepts différents. K. Lambrecht (2001) propose ainsi une classification détaillée de six constructions à détachement :

³⁶² L'acception de l'item *thématique* doit se faire ici dans son sens le plus large, c'est-à-dire sans faire la distinction habituelle entre topicalisation et thématisation. Nous renvoyons principalement pour cette distinction aux travaux de K. Lambrecht, 1984, 2001 ; B. Fradin, 1990 ; B. Combettes, 1999 ; N. Le Querler, 1999 ; A.-C. Berthoud, 1996 ; A. Grobet, 2002.

- Les dislocations à droite et à gauche correspondent à des positions extra-propositionnelles et la suppression du constituant peut se faire sans nuire au sens de l'énoncé.
- Les topicalisations qui, correspondant à des compléments de verbe, sont en position intra-propositionnelle et ne peuvent pas être supprimées.
- Les constructions à « focus-movement » s'apparentent aux topicalisations mais s'en différencient sur le plan prosodique en ce qu'elles entretiennent une relation de focus avec le reste de l'énoncé.
- Les « clitic doubling » qui se caractérisent par le renforcement et le redoublement du pronom clitique.
- L'extraposition matérialisée par un constituant interne à l'énoncé en position focale.
- Et enfin l'inversion du sujet permettant de déplacer et d'accentuer un constituant en fin d'énoncé par exemple.

Cette classification repose exclusivement sur des critères syntaxiques et/ou informationnels. Mais le rôle du détachement en discours n'est en revanche pas explicité. Sur ce même principe, P. Cadiot (1991 : 97) distingue les dislocations des « détachements thématiques ». Si sur le plan syntaxique, notre approche tend à rejoindre celles de ces auteurs, nous n'avons pas en revanche étudié l'intonation. Or selon P. Cadiot (*Ibid.*), l'intonation est un critère distinctif qui caractérise les dislocations. Elles ne font pas apparaître de pause nette « voire pas de pause du tout (et) relèvent de la grammaire de la phrase » en ce qu'elles sont étroitement liées au verbe principal. Les détachements thématiques font au contraire apparaître une pause et relèvent d'un mécanisme de discours.

La présente étude se distingue de l'ensemble des travaux précédents en ce qu'elle privilégie l'aspect pragmatique et cognitif en discours plutôt que l'aspect syntaxique. Un seul critère syntaxique (reprise anaphorique ou non) est retenu dans ces EDT comme indice permettant une distinction pragmatique (cadre/thème) pour l'interprétation de l'énoncé subséquent. En étudiant les SP et les SN détachés à gauche, notre étude se veut volontairement restreinte mais contribue en revanche à juger de l'apport et des effets de cette construction dans les EDT et sur les interlocuteurs (aspect cognitif).

4.3.1 Détachées avec reprise anaphorique

Nous qualifions de « détachés avec reprise » les énoncés ci-dessous :

(272) *A propos de 128.10 elle n'est plus utilisable*

(273) *Au sujet du vor de la Chatre il est bien en panne*

(274) *La radio ouais elle a un problème la radio là*

Ils présentent un SP ou un SN en position détachée ET un pronom de rappel anaphorique dans l'EDT assertive qui suit. Ce type de constructions représente 19% des constructions détachées introduisant une EDT. Nous soulignons qu'aucun constituant avec reprise anaphorique dans l'EDT n'est introduit par la préposition *sur* (nous en fournirons plus loin une explication). Comme l'illustrent les énoncés ci-dessus, le pronom de rappel correspond exclusivement à un pronom clitique de troisième personne du singulier renvoyant au référent d'un SN préalablement évoqué. Il y a donc coréférence entre le référent lexical détaché et le référent du clitique. La présence du pronom anaphorique implique une certaine dépendance syntaxique et sémantique entre le constituant détaché et le pronom. Il entretient un lien syntaxique avec le rhème. La présence de cet élément anaphorique confère au constituant détaché la **fonction thématique**. Dans ce cas, l'ordre linéaire SVO est respecté puisque le clitique anaphorique en position de sujet syntaxique renvoie au référent détaché. L'interprétation de l'EDT assertive subséquente doit tenir compte de la relation anaphorique avec la construction détachée à gauche. Nous allons vérifier comment ce procédé syntaxique caractérise l'opération linguistique de thématisation.

4.3.1.1 Rôle et fonction de la structure détachée avec reprise

Comme le mentionne P. Cadiot (1988 : 10) :

« la présence dans le rhème d'un pronom en relation d'anaphore avec le nom détaché correspond au nécessaire recouvrement des contenus des deux versants de l'organisation discursive-communicationnelle ».

Les propos de l'auteur se vérifient dans l'énoncé 272 par exemple, où il y a bien coréférence entre le constituant détaché lexical *128.10* et la valeur référentielle du pronom de reprise anaphorique *elle*. Pour K. Lambrecht (1981 : 1), la co-occurrence d'un syntagme nominal et d'un pronom anaphorisé est aussi le signe de « l'encodage d'une relation thème-propos dans la structure de surface de l'énoncé ». Ces propos reviennent à dire que le constituant détaché entretient une relation sémantique avec la partie rhématique : il correspond au sujet syntaxique de la prédication dans le cotexte droit (renvoyant à la nature du dysfonctionnement). Dans l'énoncé suivant (déjà repris) :

- (260) *A propos de l'imprimante avec le déroulement papier de la FMP là elle n'a toujours pas été changée*

le SN détaché *imprimante avec le déroulement papier de la FMP* co-occure avec le pronom clitique *elle* et correspond au sujet syntaxique de la proposition qui suit (principale).

Plus largement, nous voulons montrer que cette caractéristique syntaxique a des répercussions au niveau pragmatique. Le détachement à gauche et la reprise pronominale marquent (au sens syntaxique) la volonté du locuteur de rendre saillant ce dont il parle (thème). A.-C. Berthoud (1996 : 100) ou encore N. Le Querler (1998 : 125) partagent le même point de vue en

considérant ce type de construction avec reprise³⁶³ comme une des caractéristiques de la thématisation, *i.e.* de ce dont on parle. Dans ce contexte communicationnel, les interlocuteurs doivent faire part d'un maximum d'attention quant à ce qui est dit. Aussi, le locuteur ne pouvant pas s'assurer l'attention de son interlocuteur par des indications visuelles et gestuelles (communications téléphoniques), la **double énonciation thématique**³⁶⁴ (SN lexical et reprise pronominale) lui permet de renforcer la présentation de son objet d'appel, à savoir l'objet dysfonctionnant ou l'élément technique en cause. Sur ce principe, le constituant détaché joue le rôle de thème discursif dans lequel l'EDT assertive qui suit va être validée. En reprenant l'énoncé 273 ci-dessous :

(273) *Au sujet du vor de la Chatre il est bien en panne*

le constituant détaché introduit un référent SN qui renvoie à l'objet dysfonctionnant *vor de la Chatre*. Celui-ci correspond au thème discursif de la communication dans la mesure où la valeur référentielle de ce référent est repris pronominalement en tant que sujet syntaxique (pronom clitique *il*) dans l'EDT assertive qui suit. Une correspondance sémantique s'établit entre les référents du SN lexicalisé et de la reprise pronominale.

Du point de vue pragmatique, cette réitération thématique procure un renforcement cognitif qui permet de pallier d'éventuelles confusions : les deux locuteurs s'assurent qu'ils parlent bien de tel objet dysfonctionnant ou de tel élément technique et pas d'un autre. Sur cette problématique, une analyse sémantique de certaines communications opératives (Vergely, 2003) a permis de mettre en évidence des indices linguistiques et/ou extralinguistiques parasitant le bon déroulement de la communication et impliquant, dans certaines situations, des erreurs, voire des oublis, sur une partie de l'information fournie. S'assurer que les locuteurs parlent bien de la même chose est essentiel dans toutes les communications de travail. Le recours aux procédés de détachement à gauche suivi d'un élément de rappel pronominal permet, de ce point de vue, le maintien thématique sur le plan cognitif. Nous retenons que ce procédé syntaxique donne au locuteur la possibilité de rendre saillant l'objet dysfonctionnant ou l'élément technique en cause tout en gardant un effet de continuité discursive.

K. Lambrecht (2000 : 79) parle pour les constructions détachées à gauche de « promotion du topique », car au moment de l'énonciation, l'entité SN n'a pas encore le statut de topique. C'est uniquement dans la prédication qu'il l'obtient. Ainsi selon l'auteur, pour qu'un SN soit promu au statut de topique, cela suppose de la part de ce dernier une nécessaire accessibilité.

³⁶³ N. Le Querler (1998 : 114) parle, elle, de « dislocation » pour désigner ce procédé syntaxique rendant compte de l'opération linguistique de « thématisation ».

³⁶⁴ P. Le Goffic (1993 : 84) parle de « doublement de l'expression sujet » pour renvoyer aux constructions faisant apparaître un clitique. Mais cette conception, comme celle du topic de K. Lambrecht, s'appuie sur une analyse de la phrase. Aussi, privilégiant dans cette partie (4.3) une approche essentiellement discursive (bien que nous appuyant sur certains faits syntaxiques), nous parlerons de double énonciation thématique qui renvoie aussi bien à l'aspect syntaxique que discursif.

Autrement dit, on ne peut pas détacher à gauche un SN nouveau. Or, comme nous allons le voir ci-dessous, certains des énoncés étudiés nous permettent de revenir sur cette règle. C'est désormais au statut informationnel du SN dans la structure détachée que nous allons nous intéresser.

4.3.1.2 Statut informationnel de la structure détachée avec reprise

Ainsi que le remarque M. De Fornel (1988 : 105), la plupart des travaux qui s'intéressent au statut informationnel des syntagmes nominaux détachés considèrent que ce dernier ne peut apparaître à la forme indéfinie. Cette propriété s'explique par le fait que :

« A TOP or ANTITOP referent must therefore not only be identifiable but it must also have a degree of salience or topicality in the present discourse » (Lambrecht, 2001 : 1073).

En d'autres termes, la valeur référentielle du référent SN est connue des interlocuteurs, ce qui justifie d'une part le statut topical du référent SN et d'autre part la présence de la détermination définie (cf.4.3.1.2.1). L'examen des détachées nous permet cependant de fournir un contre-exemple à cette contrainte informationnelle (cf.4.3.1.2.2).

4.3.1.2.1 Les détachées à gauche topicales

Dans les constructions détachées avec reprise, la plupart des SN en position détachée répondent à cette contrainte topicale. La fonction introductrice, préalablement identifiée (cf.4.2.3), des SP introduits par *au sujet de*, *à propos de* et *pour* ainsi que la nature sémantique de ces prépositions (ou locutions) permet de promouvoir au statut de thème ces constituants détachés qui ne l'étaient pas ou plus. Par exemple, dans l'énoncé 272 repris ci-dessous :

(272) *Au sujet du vor de la Châtre il est bien en panne*

la locution prépositionnelle *au sujet de* introduit dans le discours le SN *vor de la Châtre* comme un référent identifiable par l'allocutaire. Ce dernier est connu des interlocuteurs parce qu'il a été évoqué antérieurement dans le discours. L'interprétation du SN associé à cette locution repose sur une entité linguistique (reprise anaphorique) mais également sur une entité cognitive (connue) ce qui lui confère le rôle de topique (Beaulieu-Masson, 2002 : 51). L'adverbe de degré *bien* vient ici appuyer ce rôle en indiquant un renforcement de l'affirmation : *le vor de la Châtre est en panne*. Sa présence présuppose une énonciation antérieure postulant l'état de dysfonctionnement de ce référent. L'extrait suivant vient confirmer ce constat. Il correspond à la communication antérieure à l'EDT 272 :

MO : oui la maintenance

*CDS : oui alors le contrôleur du T-SUD me signale heu heu le vor
de remplacement de la CHATRE le vor LIMA-CHARLIE-MAILLE*

108-85 heu marche pas

MO : le vor de la CHATRE 108-85

*CDS : oui normalement la CHATRE est en maintenance il est
remplacé temporairement par le vor LIMA-CHARLIE-MAILLE 108-85
(...)*

*MO : bon ben je vais me renseigner et puis je vous tiens au
courant*

CDS : d'accord merci

La première prise de parole du CDS a pour objet de signaler que *le vor de remplacement de la CHATRE* ne marche pas. L'énoncé repris suivant fonctionne de façon analogue :

*(261) oui c'est au sujet de 132.10 apparemment c'est un problème local ici*³⁶⁵

La locution prépositionnelle *au sujet de* introduit elle aussi un lien anaphorique avec le discours antérieur. L'entité SN qu'elle précède, en l'occurrence, *132.10*, a été énoncée dans le discours antérieur. Le SN correspond de ce fait à un topique de discours. Comme l'indique A.-C. Berthoud (1996 : 95 sqq) les locutions prépositionnelles telles que *au sujet de*, *à propos de*, *pour* etc., sont des marques lexicales qui remplissent la fonction « d'introducteur topical ». L'auteur (*Ibid.* : 89) identifie ces marqueurs spécialisés (tout comme *quant à*, *concernant*, etc.) comme des procédés linguistiques permettant l'installation du topic³⁶⁶ :

« les marqueurs spécialisés ont pour fonction spécifique d'introduire, à l'instar des déictiques, un élément accessible dans l'espace discursif, c'est-à-dire, un topic disponible pour une prédication ».

Le locuteur use ainsi de ces procédés pour « parler à propos de quelque chose, pour mettre un topic en discours et pour se positionner par rapport à celui-ci ».

Pour cette dernière EDT, le second pronom démonstratif *c'* est, comme nous l'avons vu³⁶⁷, anaphorique et renvoie à l'événement technique dans sa globalité. Il ne reprend pas uniquement la fréquence numérique *132.10* mais un ensemble de prédications renvoyant à l'événement technique dans sa globalité.

Si la plupart des SP détachés avec reprise anaphorique fonctionne sur ce principe du statut topical de l'entité SN, il semble que les choses soient plus complexes et du moins plus ambiguës lorsque le constituant détaché correspond à un syntagme nominal.

4.3.1.2.2 Les détachées à gauche en position de focus

L'énoncé suivant :

³⁶⁵ Nous soulignons la variante de *au sujet de* en *c'est au sujet de*. Seul deux exemples sont attestés dans le corpus. Nous n'avons identifié aucune différence sémantique entre les deux expressions.

³⁶⁶ Ils se distinguent ainsi des marqueurs existentiels dont le rôle consiste principalement à poser l'existence d'un référent dont l'interlocuteur n'a pas conscience au moment de l'énonciation.

³⁶⁷ Nous renvoyons pour plus de détails au chapitre II paragraphe 4.4.3.

(275) *L'imprimante T heu TB elle est elle fonctionne pas*

vient contredire la contrainte d'identifiabilité de l'élément détaché. Bien qu'à la forme définie, il apparaît dès le début d'une communication de rang 1 *i.e.* il s'agit d'une communication unique concernant cet événement. Ce qui revient à dire que le SN détaché contrairement aux SP vus précédemment, n'entretient aucun lien avec le discours antérieur ainsi que le montre l'affirmation du MO (en gras) dans l'extrait ci-dessous :

CDS : oui, l'imprimante T heu TB elle est elle est fonctionne pas

MO : ah bon ah oui elle vient de tomber

CDS : merci

(...)

Le référent du SN *l'imprimante TB*, bien que correspondant à un objet de discours partagé par les locuteurs dans la situation extralinguistique, est une entité non identifiée par l'allocutaire au moment de l'énonciation puisqu'elle apparaît pour la première fois dans le discours. Le référent du SN est donc nouveau. Cet énoncé remet ainsi en cause les propos de K. Lambrecht (1981) cité par M. De Fornel (1988 : 106) pour qui les référents des SN définis « ne peuvent jamais être des foci d'information nouvelle ». En effet, K. Lambrecht (2001 : 1072)³⁶⁸ mentionne que :

« LD and RD are topic marking constructions, *i.e.* grammatical constructions which serve to mark a constituent as denoting the topic (or theme) with respect to which a given expresses a relevant comment ».

Et l'auteur ajoute plus loin « Since TOP and ANTITOP phrases have a topic-relation to the predication, they are necessarily non-focal sentence elements ». Ainsi selon l'auteur, il semble impossible de disloquer à gauche un SN nouveau. Cependant, en examinant l'extrait suivant :

MO : oui

(276) *CDS : Allô la ligne téléphonique avec MONTPELLIER bon elle marche pas
hein on les appelle ils répondent pas hein ça déjà été signalé ?*

MO : non

(...)

le SN *ligne téléphonique avec Montpellier*, bien qu'à la forme définie correspond aussi à une entité nouvelle qui n'a jamais été introduite dans le discours antérieur. M. De Fornel (*Ibid* : 106) revient également sur la propriété du statut informationnel des SN détachés. L'auteur conclut à juste titre, en s'appuyant sur des exemples attestés de conversations quotidiennes, qu'il est possible de détacher un SN nouveau « sans pour autant poser le moindre problème d'acceptabilité ». Nous avons expliqué que ce critère d'acceptabilité résulte dans ce sous-corpus

³⁶⁸ Bien qu'il s'agisse des propos de K. Lambrecht, cette conception du statut topical de l'élément détaché est envisagée par de nombreux auteurs dont A. Grobet (2002 : 231-236), Barnes (1985 :60), Dik (1997), A.-C. Berthoud (1996 : 100) pour ne citer que quelques auteurs.

du rôle sémantique de l'expansion nominale (prépositionnelle/directe)³⁶⁹ qui attribue au SN global le caractère unique de l'élément dénoté. Pour reprendre l'exemple ci-dessus, il n'y a dans ce contexte d'énonciation extralinguistique (lieu, position, donnée temporelle, etc.) qu'une seule ligne téléphonique en lien avec Montpellier. Cette explication justifie l'emploi de la détermination définie du SN et permet de retenir que la détermination définie ou indéfinie des SN ne suffit pas à elle seule à déterminer le statut informationnel du SN dénoté.

L'acceptabilité de tels énoncés permet en outre à M. De Fornel (*Ibid.* : 106) d'ajouter :

« qu'il n'existe aucune différence de statut informationnel du syntagme nominal qui permettrait de distinguer une construction sujet-prédicat ordinaire avec un syntagme nominal défini d'une construction disloquée. Cette absence de différence est particulièrement dramatique pour la plausibilité de telles analyses car c'est sur elle que reposent les motivations pragmatiques que l'on a pu trouver dans l'emploi des structures disloquées ».

L'examen des énoncés de ce sous-corpus nous permet de rebondir sur le constat de M. De Fornel. En effet, nous avons vu qu'une des fonctions du détachement dans ces communications était celle de permettre le renforcement thématique par l'intermédiaire de la double énonciation thématique. Celle-ci confère au thème du discours, le référent du SN détaché, un rôle prépondérant dans ce type de communications opératives : la position détachée contribuant au renforcement cognitif. Les locuteurs du dialogue, bien qu'ayant plusieurs événements techniques à traiter, se doivent de rester les plus attentifs possible afin de pallier la perte de certaines unités d'information qui pourrait s'avérer problématique pour l'élaboration du diagnostic³⁷⁰. Aussi, nous adhérons aux propos de A.-C. Berthoud (2003) pour qui ces procédés syntaxiques sont « un moyen de faire émerger des objets de discours sans préparation, avant même d'en parler ». Ces mécanismes sont pour l'auteur « extrêmement utiles au niveau mémoriel et psychologique car l'oral focalise sur ce quoi on va parler pour ensuite en parler ». Dans la continuité de l'auteur, nous soulignons que contrairement à la structure sujet-prédicat (assertive), le détachement et la reprise anaphorique permettent, au delà de l'annonce (introduction) du domaine de discours et de l'établissement de l'accord communicatif (Lambrecht, 1981 : 67), d'apporter de la prégnance au thème évoqué et de s'assurer ainsi d'un degré maximum d'attention. Et ce quel que soit le statut informationnel de l'entité détachée : connu ou nouveau.

L'examen du constituant détaché à gauche avec reprise anaphorique de la forme [SP_i/SN_i+ Pro_i] met au jour les points suivants :

³⁶⁹ Nous renvoyons pour plus de détails sur ce point au paragraphe 3.2 précédent.

³⁷⁰ Concernant ce point, voir P. Vergely, 2003.

- Le constituant détaché recouvre la fonction thématique. Il correspond au sujet syntaxique développé dans l'EDT qui suit. Aucun constituant détaché en *sur* ne remplit cette contrainte syntaxique.
- La double énonciation thématique (SN lexicalisé + reprise anaphorique pronominale) conduit à un renforcement cognitif et à un effet de prégnance permettant de pallier d'éventuelles confusions.
- La détermination définie privilégie le statut informationnel connu (lien avec le discours antérieur) mais n'en constitue pas un critère absolu du point de vue du statut informationnel puisqu'elle peut renvoyer (tout au moins dans ce sous-corpus) à un référent nouveau dans le discours. Notons que pour ce dernier cas, seuls les SN détachés réalisent cette propriété.
- Ces résultats nous permettent d'insister sur la nécessaire prise en compte du caractère d'unicité du référent désigné pour la détermination de son statut informationnel.

4.3.2 Détachées sans reprise anaphorique

Nous identifions sous le terme de « détachées sans reprise » les énoncés du type :

(277) *Le radar de la T-West le principal là on a des coupures intermittentes qui perturbent énormément là hein*

(278) *Sur le radar le gros on n'a pas tous les marqueurs*

(279) *A propos de la fréquence de tout à l'heure ça recommence*

Ces énoncés représentent 81% des occurrences, soit 29 énoncés sur 36 au total. Ils se caractérisent par le détachement à gauche d'un SN ou d'un SP et par l'absence d'un pronom de rappel dans l'EDT subséquente. De ce critère syntaxique (sans reprise anaphorique *i.e.* disloquées) découle la possibilité que, contrairement aux détachées avec reprise, puisse apparaître une EDT assertive (ex. 279) aussi bien qu'une EDT présentative (ex. 277, 278). Cette absence a des répercussions aux niveaux sémantique et pragmatique sur le contenu propositionnel exprimé dans l'EDT qui suit : il ne porte pas sur la valeur référentielle du SN détaché mais concerne un autre objet de discours. Autrement dit, le constituant détaché n'entretient pas de relation syntaxique avec le rhème. Dans l'énoncé 277 par exemple, l'EDT n'a pas pour objet de signaler quelque chose sur le référent du SN *radar de la T-WEST* mais sur le SN *coupures intermittentes*. Le SN en antéposition³⁷¹ n'est donc pas, comme dans les détachées précédentes, l'objet de discours dans l'EDT suivante. Mais il sert de cadre discursif

³⁷¹ Notons que le SN correspond au résultat de l'élision du *sur* dans le SP « sur le radar de la T_West » ; l'ordre logique SVO correspondant à : *y a des coupures intermittentes qui perturbent énormément là sur le radar heu de la T-WEST le principal*.

dans lequel l'EDT qui suit s'insère³⁷². Pour reprendre une formulation de M. Charolles (à paraître), ces détachées « instancient une variable de la situation dénotée par la prédication. [...] Ce cadre sert d'arrière-plan, il n'est pas le topique adressé du commentaire ni des phrases qui suivent [...] ». Nous dirons que leur fonction dans ces communications opératives est d'introduire rapidement un « cadre de discours » (Charolles, 1997, 2002a)³⁷³ qui joue un rôle distinctif par rapport aux autres événements techniques. Ces cadres de discours sont identifiés selon l'auteur (2002a) au travers de constituants phrastiques tels que les compléments facultatifs, adjoints, modifieurs, occupant une position extraprédicative, non argumentale et se situant en position préverbale (frontale). L'ensemble de ces constituants correspond à ce que M. Charolles regroupe sous la dénomination d' « adverbiaux de discours »³⁷⁴. Si l'auteur identifie plusieurs « sous-espèce de cadres de discours » (1997 : 30), c'est celle « d'univers du discours » et plus précisément celle « d'univers spatiaux » (*Ibid.* : 7) qui nous intéresse dans ce travail.

4.3.2.1 Rôle et fonction de la structure détachée sans reprise

Du point de vue formel, nous identifions les mêmes constructions que pour les constituants détachés avec reprise : des syntagmes nominaux³⁷⁵ et des syntagmes prépositionnels introduits par les locutions prépositionnelles *au sujet de*, *à propos de*, *sur* et plus rarement par la préposition *pour*. Nous avons vu à plusieurs reprises que l'information spatiale et géographique est très importante dans ces communications opératives en particulier. Ces indications sont un des critères permettant de discriminer une même entité nominale N1. Nous allons voir comment le détachement sans reprise marque cette information de nature locative. Parce que « l'interprétation des discours est soumise à un principe général de cohérence ou de pertinence³⁷⁶ qui est de nature fondamentalement sémantique et pragmatique » (Charolles, 1997 : 3), certaines expressions linguistiques laissent des traces³⁷⁷ dans le discours de cette

³⁷² Dans le même ordre d'idée, nous renvoyons aux travaux de L. Danon-Boileau et M.-A. Morel (1991), P. Le Goffic, P., (1993) ou encore B. Pottier (1992) pour qui le syntagme détaché a pour fonction de poser le cadre de discours de ce dont on va parler dans la suite de la phrase.

³⁷³ Si notre approche s'inspire pour partie des travaux de M. Charolles (1997, 2002), elle s'en distingue essentiellement sur un point. Notre contribution s'appuie sur des textes oraux retranscrits issus du milieu du travail alors que M. Charolles s'appuie sur des textes écrits « qui évoquent des événements, des situations, des jugements, des opinions concernant des sujets très divers » (1997 : 3). Ainsi, bien que l'auteur mentionne qu'il envisage l'étude des cadres de discours (au sens large) sous un angle dynamique, l'approche reste tout de même relativement figée dans la mesure où le lecteur peut à son gré effectuer des allers-retours sur le texte. Cette démarche est impossible à l'oral. Le locuteur aussi bien que l'interlocuteur ne peuvent pas effectuer des retours en arrière sur ce qui a été dit, d'où l'importance des introducteurs de cadres dans ces EDT.

³⁷⁴ L'item « adverbiaux » est à prendre dans son sens large et fonctionnel car il peut renvoyer aussi bien à un SP qu'à un SN, un adverbe, etc.

³⁷⁵ Notons que l'énoncé 277 est le seul énoncé (détaché sans reprise) faisant apparaître un SN détaché, les autres cas sont des SP détachés.

³⁷⁶ Concept largement développé par D. Sperber et D. Wilson (1986).

³⁷⁷ Nous utilisons l'item *trace* dans l'optique de A.-C. Berthoud, (2000 : 205) qui l'emploie pour définir son approche de la linguistique de l'interaction, c'est-à-dire dans : « une conception qui envisage les

cohérence et appellent, sur le plan cognitif, un prolongement des discours antérieurs. En tant que constituants initiateurs de cadres de discours, les constituants détachés sans reprise étudiés dans cette partie participent à l'élaboration de ces « traces » linguistiques.

4.3.2.1.1 Les locutions prépositionnelles « au sujet de », « à propos de » et la préposition « pour »

Ce qui nous intéresse dans les structures de la forme [*au sujet de/à propos de/pour*+SN] et qui constitue le trait distinctif avec la construction précédente, c'est qu'il n'y a pas coréférence entre le SN lexical de la construction détachée et l'entité lexicale en position de sujet syntaxique (assertive) ou en position post-verbale (présentative) de l'EDT subséquente.

Soit l'énoncé repris suivant³⁷⁸ :

- h) *Pour 124.0 ça continue*

Le SN *124.0* n'entretient pas de relation syntaxique avec le rhème puisque la proposition exprimée dans l'EDT ne porte pas sur le référent du SN détaché. Or, M. Charolles (1997), au même titre que A.-C. Berthoud (1996 : 89), considère qu'il faut traiter à part les constructions comme *au sujet de*, *à propos de*, *concernant*, *pour ce qui est de*, parce que, contrairement aux univers de discours, elles entretiennent un lien cognitif avec le discours antérieur et le SN présent dans l'expression détachée « est en général repris dans la phrase accueillant le constituant détaché » (1997 : 23). Ce type d'expressions institue selon ce principe des cadres particuliers que l'auteur appelle des « champs thématiques ». Ainsi, selon l'auteur (*Ibid.*),

« les champs thématiques et les univers de discours remplissent des fonctions bien différentes [...] ce que marque au premier chef des formules comme *à propos de X*, *au sujet de X*, [...] c'est la volonté du locuteur de signaler que, au moins pour un temps, ce qu'il va dire porte sur X (et non sur Y ou Z), a pour objet X, bref, que le thème de son propos va être X. Ces expressions ne relativisent pas, en tout cas pas directement, la vérité des propositions ultérieures au cas de X [...] ».

Notre propos est de souligner que les SP sans reprise régis par les expressions *au sujet de*, *à propos de*, et *pour*, entretiennent effectivement au même titre que les constituants détachés avec reprise un lien avec le discours antérieur. Mais, contrairement aux propos de M. Charolles (1997), ils s'en démarquent dans ce sous-corpus par le fait qu'ils n'ont pas pour principale fonction de renvoyer à l'entité *X* puisque le sujet syntaxique de l'EDT subséquente est différent. Pour reprendre l'énoncé précédent, il n'y a pas coréférence entre *124.0* et *ça* puisque ce dernier réfère à *bruit de fond infernal*. Dans ce cas, la fonction du détachement est de donner le cadre de validité de la prédication ultérieure. Ils visent donc au même titre que les univers de discours, le

formes et structures linguistiques comme traces des opérations que les énonciateurs effectuent dans la construction ou co-construction de leur discours ».

³⁷⁸ Cet exemple est repris du chapitre II §4.4.3.1 concernant l'analyse du *ça* et *c'* anaphorique.

contenu propositionnel de ce qui suit. L'énoncé suivant (déjà cité) en fournit une autre illustration :

(279) *A propos de la fréquence de tout à l'heure ça recommence*

La valeur référentielle du pronom démonstratif *ça* ne renvoie pas à celle du SN dans le cotexte antérieur (*fréquence*). Elle renvoie à l'ensemble des prédications antérieures *le problème à l'émission* et *un bruit de fond infernal*. Il n'y a pas de reprise lexicale ni référentielle. Le contenu sémantique de l'EDT *ça recommence* ne s'applique pas au SN *fréquence* : ce sont *les bruits de fond* qui *recommence(nt)*. Dans cette optique, le détachement a une fonction cadrative et bien que syntaxiquement indépendant, sa présence est nécessaire et obligatoire pour que l'interlocuteur puisse interpréter la prédication qui suit. Ce SP détaché délivre les informations pertinentes pour l'événement technique *fréquence de tout à l'heure* et non pour une autre fréquence qui pourrait dysfonctionner au même moment. Ce rôle distinctif lui alloue d'autant plus une place prépondérante dans ce type de communications liées à l'urgence : il donne le cadre de validité pour lequel l'assertion *ça recommence* s'applique et va pouvoir être comprise par l'allocutaire. Soulignons cependant que si l'assertion exprimée dans l'EDT subséquente ne porte jamais sur le référent du SP détaché, elle entretient toujours un lien associatif avec lui. Ce trait sémantique fournit l'explication que les détachés sans reprise correspondent exclusivement à des cadres spatiaux qui permettent par ailleurs l'identification correcte de l'entité dysfonctionnante. Dans l'énoncé ci-dessous :

(280) *Pour la ligne de Montpellier ça aboutit pas chez lui*

le constituant détaché sert de cadre locatif à l'assertion *ça (les appels) aboutit pas*. Cette interprétation nous conduit à affirmer avec P. Cadiot (1988 : 18) que la préposition *pour* permet « d'introduire un segment de discours destiné à rendre explicite le domaine de validation de jugement catégorique effectué dans l'énoncé incident ». Aussi, le SP s'envisage en tant que cadre et non plus seulement comme le montre P. Cadiot et B. Fradin (1990 : 218 et 237) comme « thème phrastique » puisque selon ces auteurs, la préposition *pour* « acquiert une interprétation thématique » (*Ibid.* : 198).

En favorisant l'introduction du cadre spatial nécessaire pour l'interprétation de l'EDT subséquente, le détachement sans reprise anaphorique partage comme trait commun avec le détachement avec reprise, celui de contribuer aux énoncés de suivi de problème. Le rappel de l'événement (*i.e.* information partagée des locuteurs) est fourni à l'allocutaire dès le départ de l'énoncé au travers du détachement. Notons que bien que pragmatiquement important, le constituant détaché n'est pas le centre de l'information véhiculée, comme l'illustre encore l'énoncé suivant :

(281) *Pour ton scope on a toujours un problème*

où l'information pertinente pour l'allocutaire est d'*avoir toujours un problème*. L'adverbe de temps *toujours* vient ici confirmer que l'événement technique préexistait avant l'énonciation de

cette EDT. Cet événement a été énoncé dans une communication antérieure qui en précise les symptômes :

(282) *Je t'appelle parce que heu sur la position SUD-DS l'image sautille sans arrêt*

L'examen des énoncés précédents révèle que les SP sans reprise introduits par *au sujet de*, *à propos de* et *pour* ont un fonctionnement analogue dans ce sous-corpus : ils jouent le rôle d'expressions cadratives et non uniquement celui d'expressions thématiques (perspective traditionnelle). Tout en impliquant une certaine continuité thématique avec le discours antérieur (rôle partagée avec les détachés avec reprise), leur rôle consiste à procurer un cadre discursif à l'EDT qu'ils introduisent en fournissant les indications locatives relatives au référent technique de l'EDT. En fait, les SP détachés à gauche sans reprise anaphorique ne sont pas aussi différents des univers spatiaux que semble le proposer M. Charolles. Ils ont également pour « vocation d'intégrer les propositions apparaissant ensuite [...] » (Charolles, 1997) au même titre que la préposition *sur*, dont la fonction de cadre locatif est, comme nous allons le voir, communément reconnue comme une de ses propriétés intrinsèques.

4.3.2.1.2 Les SP introduits par la préposition « sur »

Le fonctionnement particulier des SP introduits par *sur*, par rapport aux autres prépositions et locutions vues précédemment, nous conforte dans le choix d'une analyse à part. Ces SP représentent 11 énoncés (38%) sur les 29 constituants détachés sans reprise. Dans la majorité des cas, ce constituant apparaît comme nous l'avons vu par exemple pour les présentatives, en fin d'énoncé ainsi que le montre les énoncés suivants:

(283) *On a une émission permanente sur la 132 unité*

(284) *On a un problème de téléphone sur le retrait en salle 1*

La fréquence de ce type d'énoncés (ex.283-284) – formé sur le principe de l'information concernant l'objet dysfonctionnant ou le dysfonctionnement avant l'information locative – montre que la position à l'initiale du SP de lieu n'est pas naturelle et/ou dirons nous, n'est pas usuelle. Elle correspond à un choix (bien que sûrement inconscient) de mise en saillance de la part du locuteur. Par ce procédé syntaxique, le locuteur rend saillante dès l'initialisation de la communication l'information locative avant l'information concernant la nature du dysfonctionnement, ce qui justifie l'importance des indications de nature locative dans ces communications téléphoniques. Dans cette optique, M. Charolles (1997) souligne l'importance du complément locatif : il est un constituant mobile qui intègre aussi bien la position droite que gauche d'un énoncé avec cependant un intérêt et un poids différent suivant la place occupée. Cet intérêt et ce poids différents trouvent pour fondement le fait que selon B. Pottier (1992 : 88) cité par M. Charolles, (1997 : 26) :

« si des éléments marginaux (des circonstants) entrent en jeu, ils servent de cadrage à l'événement et viennent naturellement en tête : *Hier, à 8 heures, Place du Trocadéro, alors qu'on ne s'y attendait pas, l'accident se produisit*. Ces circonstants ne sont pas là comme finalité principale du message. Dans le cas contraire, on les placerait en position suggérant un rhème : *Cela est arrivée place du Trocadéro* ».

Ainsi que l'illustre l'énoncé suivant :

(285) *Oui salut heu sur le PREVI de droite j'arrive pas à imprimer*

le constituant détaché ne représente pas en effet l'information principale fournie, en l'occurrence la nature du dysfonctionnement *n'arrive pas à imprimer* mais présente sa localisation à savoir *PREVI de droite*. L'information locative constitue une unité de sens prépondérante dans la mesure où elle véhicule une information sémantique distinctive : sur le *PREVI de droite* et pas sur celui de gauche par exemple. Le SP en *sur* associe ainsi l'événement « impossible d'imprimer » à l'espace géographique « PREVI de droite » et se distingue d'autres dysfonctionnements du même type pouvant apparaître dans une même période temporelle mais à un lieu (position de contrôle) différent. La place à l'initiale du SP en *sur* a donc un rôle sémantique distinctif. Les énoncés suivants fonctionnent de manière identique :

(286) *Sur le secteur St Tropez les contrôleurs se plaignent de ne pas pouvoir faire la fonction Alidad au clavier*

(278) *Sur le radar le gros on n'a pas tout les marqueurs* (énoncé repris)

et nous permettent de confirmer que les SP en *sur* délimitent le domaine spatial dans lequel le contenu propositionnel de l'EDT qui suit est rendu pertinent.

Corrélativement, nous soulignons que l'ensemble des énoncés introduits par la préposition *sur* fonctionne exclusivement sur le principe du détachement sans reprise anaphorique. Autrement dit, la structure syntaxique des constituants en *sur* rend impossible la reprise anaphorique ainsi que le montre l'exemple construit suivant :

- ?* *Sur la platine de l'UM elle a un problème de liaison téléphonique*

Cette contrainte sémantique s'explique par le fait que la préposition *sur* introduit dans ces énoncés uniquement des SN locatifs permettant d'interpréter la situation spatiale du référent post-verbal dans la principale. Contrairement aux locutions prépositionnelles vues précédemment, ces détachés en *sur* correspondent par définition aux univers spatiaux définis par M. Charolles. Ils indiquent le lieu dans lequel l'événement ou l'état technique exprimé dans l'EDT subséquente s'avère pertinente. Ceci implique qu'au niveau cognitif et comme l'explique très clairement M. Charolles (2002b) ils fournissent « des indications procédurales destinées à faciliter la subdivision des informations textuelles et leur récupération en mémoire [...] ». Ainsi dans l'énoncé suivant :

(287) *Sur la platine de l'UM j'ai des problèmes de liaison téléphonique*

l'implication cognitive signifie que le contenu propositionnel de la prédication *avoir des problèmes de liaison téléphonique* ne se vérifie que dans le cadre du SP locatif *sur la platine de*

l'UM. Le « champ de validité » (Charolles, 1997 : 25) de l'EDT se restreint à la *platine de l'UM* et pas à une autre platine (rôle distinctif précédent). Toujours selon M. Charolles, le constituant détaché n'a pas d'incidence sur la vérité/fausseté du contenu propositionnel qui suit. Mais il implique une restriction « qui véhicule une instruction véridictionnelle (et non véridictionnelle) qui est purement interprétative en ce sens qu'elle demande à l'auditeur de relativiser la vérité de [p] au seul univers spécifié ». En ce sens, le SP de la forme [*sur* +SN] s'interprète comme un univers de véridiction : les *problèmes de liaison téléphonique* ne s'interprètent et ne s'appliquent que dans le cadre de la *platine de l'UM*. Dans cette construction, le SP correspond bien à un univers de discours dans la mesure où il ne constitue pas le thème central du discours subséquent : il « fixe un repère spatial qui est extérieur à la prédication » (Charolles, 1997 : 28) mais participe pleinement à son interprétation. Il indique l'implantation géographique de ce qui est dit dans la proposition suivante mais ne joue aucun rôle dans l'événement rapporté dans l'EDT. Afin de vérifier cette propriété, M. Charolles (*Ibid.*) propose un test qui consiste à dire que si la préposition peut être éliminée et remplacée par un signe de ponctuation, c'est le signe que le constituant détaché n'entretient pas de lien étroit avec la prédication. En imaginant des communications beaucoup plus contraintes sur le modèle d'un langage contrôlé, les locuteurs pourraient dire :

- Platine de l'UM. Problèmes de liaison téléphonique. Peut pas avoir correspondant.

Nous voyons clairement que le SN détaché fournit effectivement un cadre locatif et n'intervient aucunement dans le contenu propositionnel qui suit. Il fournit en revanche une information discriminante dans le « repérage de l'énonciation exprimée » (Charolles, 2002a). Les contenus propositionnels des prédications *problèmes de liaison téléphonique* et *peut pas avoir de correspondant* n'ont aucune valeur référentielle sans l'indication locative initiale *platine de l'UM*.

Nous retenons de l'examen de ces énoncés sans reprise que le détachement en *sur* sert effectivement au cadrage de l'énoncé qui suit. Mais nous souhaitons souligner que ces SP détachés participent activement à la détermination du sens de l'information transmise dans la mesure où ils permettent d'associer l'information locative (objet dysfonctionnant) à la nature du dysfonctionnement et plus largement à l'événement technique exprimé dans la suite du discours. Ils sont de ce fait obligatoires et constitutifs de l'EDT. Le détachement sans reprise anaphorique est un critère distinctif pour l'interprétation de l'EDT. L'énoncé ci-dessous confirme ce point :

(288) *Sur le scope radariste à G3 le petit clavier qui y a devant on a une touche qui s'enclenche pas*

Le SP *sur le scope radariste à G3* ainsi que le SP *le petit clavier* (où la préposition *sur* est éliminée) sont tous deux des cadres spatiaux distinctifs qui rendent possible l'interprétation référentielle du SN post-verbal *une touche* i.e. une parmi celles de G3 et pas celles d'une autre position.

Un dernier trait spécifique à ces détachés en *sur* réside dans le fait que, contrairement aux prépositions et locutions prépositionnelles vues précédemment, ils n'entretiennent jamais de lien sémantique avec le discours antérieur. L'EDT introduite n'a jamais fait l'objet d'une communication antérieure. Ce constat remet ainsi en cause une des caractéristiques communément attribuées aux constructions détachées à savoir le fait qu'elles marquent le référent de l'entité SN comme un topique déjà établi dans le discours. C'est, pour finir, au statut informationnel de cette entité détachée que nous allons nous intéresser.

4.3.2.2 Statut informationnel de la structure détachée sans reprise

Selon C. Fuchs (1987 : 120), le détachement à gauche d'un SP correspond à un « constituant de reprise » considéré comme « le point de départ connu de l'énoncé ». Nous avons vu avec les exemples précédents que cette contrainte informationnelle fonctionnait parfaitement avec les syntagmes prépositionnels régis par les locutions prépositionnelles *au sujet de* ou *à propos de* ou bien avec la préposition *pour*. L'information nouvelle porte dans l'EDT qui suit sur le syntagme verbal. Dans l'énoncé suivant :

(289) [*La ligne téléphonique avec Montpellier on les appelle ils répondent pas*] *Oui alors à propos de la ligne de Montpellier c'est un problème de gestion de touche*

le SP détaché à *propos de la ligne de Montpellier* correspond à une information connue des interlocuteurs qui a été mentionnée dans une EDT antérieure (signalée entre crochets). Il a donc pour objet de rappeler qu'il s'agit d'un suivi de problème concernant l'événement technique *la ligne téléphonique avec Montpellier*. Dès le départ, le SP cadratif permet à l'allocutaire de comprendre et d'interpréter le contenu propositionnel qui suit, à savoir que *on les appelle ils répondent pas* (soit *c'*) est *un problème de gestion de touche*. Mais en aucun cas, le référent *ligne de Montpellier* est le problème de gestion de touche. Cette position est en ce sens prépondérante car elle oriente le discours qui suit en tenant compte du discours antérieur. Cette conception du statut des référents se différencie des « thèmes-cadre » de C. Fuchs (*ibid.* : 122) pour qui « le complément initial n'est pas anaphorique d'un élément du contexte antérieur mais construit le cadre de référence dans lequel sera validée la relation prédicative, le point de repère thématique dont part le reste de l'énoncé ». A la différence de ce qu'affirme l'auteur et hormis pour les SP en *sur*, les constituants définis comme ayant dans ce sous-corpus une fonction cadrative font apparaître un référent connu des interlocuteurs au moment de l'énonciation. Ils servent aussi, comme le précise l'auteur, de cadre discursif à ce qui suit dans la mesure où le constituant détaché n'entretient pas de lien direct avec le verbe de la principale subséquente. Les énoncés suivants et leur contexte antérieur signalé entre crochets illustrent ce statut d'entité connu :

(290) *[on a plus rien sur les scopes hein/ comment ça plus rien ?/ et bien on a plus rien sur toutes une partie de la FIR] A propos du scope de TU là on a toujours rien hein*

(291) *[tu peux vérifier la ligne avec Londres sud radar ça doit être la 402 là] Londres sud radar la ligne 402 ils [les correspondants] nous entendent pas*

Mais il faut noter que ce statut topical et donc connu n'est pas une condition inhérente du référent en position détachée comme le prouve l'énoncé repris suivant :

(277) *Le radar heu de la T-WEST le principal là on a des coupures intermittentes qui perturbent énormément là hein*

Le SN *le radar heu de la T-WEST le principal* apparaît dès le début d'une communication de rang 1, c'est-à-dire qu'il n'a pas été question de cet événement technique auparavant. Rappelons que l'ensemble des SP en *sur* corrobore le même fonctionnement puisqu'ils ne font jamais l'objet d'un lien avec le discours antérieur. Ces résultats permettent de soutenir la possibilité que puissent apparaître des constituants détachés à gauche comme nouveau dans le discours. La position initiale est en ce sens doublement saillante. Elle fait apparaître dès le début de l'énonciation une information sémantique distinctive pour l'interprétation de l'EDT suivante. Elle introduit le cadre discursif, essentiellement spatial, de l'entité technique connue ou nouvelle, en position sujet ou post-verbale dans l'EDT subséquente.

En somme, nous retenons de l'examen des constructions détachées sans reprise les points suivants :

- Le constituant détaché sans reprise recouvre la fonction cadrative. Il installe le cadre de discours dans lequel l'EDT suivante s'insère.
- Ce détachement sans reprise est privilégié dans les cas de suivi de problème au travers des expressions [*au sujet de/à propos de/pour*+SN]. Il entretient toujours dans ces cas un lien avec le discours antérieur.
- En revanche, le détachement de la forme [*sur*+SN] et plus rarement [Ø+SN] montre qu'il est possible de détacher à gauche des entités au statut informationnel nouveau pour l'allocutaire. Ce détachement n'entretient aucun lien avec le discours antérieur.
- Enfin, l'intérêt du détachement sans reprise réside dans la mise en saillance d'une information distinctive. Autrement dit, le constituant détaché permet de « délimiter un référent dans l'ensemble des unités possibles et de le présenter comme support pertinent d'une énonciation » (Combettes et Prévost 2001 : 109). Ces propos convergent vers ce que propose H. Nølke (1994 : 174) lorsqu'il mentionne que les SP détachés permettent un « effet contrastif ». Le constituant détaché sans reprise anaphorique recouvre de fait deux fonctions : celle de fournir un cadre discursif (spatial) à l'EDT suivante tout en isolant l'événement technique concerné (effet contrastif).

L'objectif poursuivi dans l'analyse des constructions détachées avec et sans reprise anaphorique était de confirmer que cette place à l'initiale est une position saillante pour l'interprétation de l'EDT. Cette saillance s'envisage selon deux points de vue différents qui correspondent à la distinction syntaxique et sémantique d'une part (4.2) et pragmatico-discursive d'autre part (4.3).

- Du point de vue syntaxique et sémantique, l'analyse montre qu'il n'y a pas variété dans la forme du SP. Celui-ci n'est introduit que par quatre prépositions ou locutions prépositionnelles. Les SN détachés ne sont par ailleurs que peu employés. Dans la plupart des cas, le détachement est fortement contraint par le discours antérieur, ce qui fournit une explication tangible dans l'affiliation d'EDT de suivis de problème. Enfin, l'examen des énoncés détachés met en évidence un fonctionnement différent des locutions *au sujet de*, *à propos de* mais aussi *pour*, lesquelles reprennent toujours une entité ou un événement énoncé auparavant dans le discours.

- Du point de vue discursif, la distinction syntaxique retenue (avec ou sans reprise anaphorique) procure une distinction pertinente au niveau cognitif :

- Dans un cas, le détachement à gauche avec reprise anaphorique du SN détaché dans l'EDT subséquente recouvre la fonction thématique. Il permet d'introduire le SN considéré comme sujet syntaxique dans l'EDT qui suit. Cette double énonciation thématique permet un renforcement cognitif.
- Dans l'autre cas, le détachement à gauche sans reprise anaphorique fournit un cadre spatial à l'EDT ultérieure. Il permet de rendre saillant l'événement technique ou la localisation de l'entité technique dans lequel l'EDT suivante s'avère pertinente. La présence du constituant détaché est obligatoire pour que le locuteur puisse correctement interpréter l'EDT.
- Dans les deux cas, l'examen de la structure informationnelle révèle que le statut des entités détachées n'est pas uniquement connu mais peut être nouveau, ce que réalisent les constituants de la forme [*sur*+SN] et [Ø+SN].

De façon plus générale, la construction à détachement est indispensable dans ce type de contexte communicationnel car elle permet de recontextualiser l'annonce d'un événement technique pour lequel un certain laps de temps (plus ou moins long) s'écoule entre chacune des communications. Ce procédé syntaxique permet ainsi aux locuteurs d'entrer de manière rapide dans le vif du sujet.

Le peu d'exemples analysés ne nous permet pas de fournir de résultats statistiques représentatifs mais l'analyse contribue en revanche à donner des explications de l'usage de ces constructions détachées en discours spécialisés et leurs implications au niveau cognitif.

Le tableau suivant propose une synthèse de l'ensemble des données concernant les structures détachées :

Structures syntaxiques	Fonction	Valeur sémantique	Statut informationnel	Total sur 36
SN _i /SP _i + P[Pro _i SV] ³⁷⁹ [au sujet de/à propos de/pour/Ø+SN] - pas de SP introduit par <i>sur</i>	- Thématique - Effet : double énonciation thématique +renforcement cognitif	-Objet dysfonctionnant /élément constitutif d'un élément technique -jamais de dysfonctionnement	Connu (suivi de problème): [<i>au sujet de/à propos de/pour/ Ø +SN</i>] Nouveau : [Ø +SN]	7
SN _i /SP _i + P[Pro _j SV] [au sujet de/à propos de/sur/pour/Ø+SN]	- Cadre spatial - Effet : trait distinctif	- Objet dysfonctionnant /élément constitutif d'un élément technique - événement technique dans sa globalité	Connu (suivi de problème): [<i>à propos de, au sujet, pour+SN</i>] Nouveau : [<i>sur+SN</i>], [Ø +SN]	29

Tableau 6 : Caractéristiques des constructions détachées à gauche de la forme [SN/SP +Phrase]

5 BILAN : CONFIRMATION DES HYPOTHESES

L'hypothèse de départ est vérifiée dans ce sous-corpus, à savoir qu'il existe des régularités de fonctionnement linguistique pour exprimer un dysfonctionnement technique. Les trois structures assertives, présentatives et détachées étudiées dans ce premier sous-corpus correspondent aux constructions syntaxiques qui permettent de verbaliser, à l'oral tout au moins, l'information du dysfonctionnement technique.

Cette analyse montre que l'usage de l'une ou l'autre de ces structures renvoie à un contenu sémantique et informationnel bien particulier. Ces derniers dépendent de ce sur quoi le locuteur veut mettre l'accent et du type d'information dont il dispose au moment de l'énonciation.

5.1 Les structures assertives

Les constructions assertives de la forme [SN SV] se différencient des assertives de la forme [Pro.pers SV] en ce qu'elles font apparaître des SN lexicaux en position de sujet syntaxique dont la valeur référentielle renvoie à un objet dysfonctionnant (ou élément constitutif d'un objet

³⁷⁹ L'indice « i » matérialise la reprise anaphorique du SN détaché alors que l'indice « j » renvoie au fait qu'il n'y a pas coréférence entre le référent du SN détaché et le pronom personnel dans l'EDT.

technique) ou à un dysfonctionnement. Les SN-simples et les pronoms personnels sujets (non-humains) ont le plus souvent un fonctionnement non autonome : ils entretiennent un lien anaphorique (anaphore associative) avec le discours antérieur (ce dernier fournissant la valeur complète du SN *i.e.* le SN complexe). La prise en compte de l'événement technique dans sa globalité est alors nécessaire pour interpréter le référent du SN désigné. Ce point explique le rôle topical du SN dans cette position. Les SN complexes ont en revanche un fonctionnement plus autonome. L'expansion du SN joue à ce niveau un rôle prééminent dans la détermination du sens global du SN en apportant une information sémantique supplémentaire de type locatif et/ou identificatoire au N1 qu'elle détermine. Dans ce contexte, l'expansion requiert un rôle de spécifieur en fournissant le trait distinctif qui caractérise le N1 parmi l'ensemble des Nx possibles.

La nature du dysfonctionnement est, quant à elle, exprimée au travers du syntagme verbal, qui, au niveau informatif, correspond à l'information nouvelle. La forme préférentielle de ce syntagme est la tournure attributive du type [*être* + SN] qui exprime intrinsèquement dans ce domaine le dysfonctionnement (ex. *être décalés*). Les verbes lexicaux comme *fonctionner* ou *marcher* ainsi que les tournures utilisant l'auxiliaire « avoir » du type *ne plus avoir de ligne* nécessitent l'emploi de la négation pour référer à l'idée de dysfonctionnement. Sans cette présence, le verbe de la principale doit obligatoirement sélectionner pour renvoyer à une EDT des SN-sujets appartenant à la classe des dysfonctionnements (ex. *les défusions sont toujours là*). L'analyse des verbes et prédicats du dysfonctionnement nous a également permis d'identifier certains adverbes de continuation (*encore, toujours*), d'état (*là*) ou encore des adverbes de degré (*bien, mal*) comme correspondant à des marques lexicales participant activement à la définition du sens du dysfonctionnement.

L'ensemble de ces particularités lexicales et sémantiques font que les structures assertives n'apparaissent jamais (ou rarement) en début de dialogue. Nous avons fourni comme explication le fait d'une part, que la forme SVO n'est pas une construction privilégiée de l'oral. Mais d'autre part, la présence d'entités anaphoriques en position de sujet syntaxique implique nécessairement un lien référentiel associatif avec une entité du contexte linguistique proche. Pour cette raison essentiellement, elles apparaissent dans ce sous-corpus en complément d'une EDT antérieure plus générale.

Des considérations précédentes, nous retenons des EDT assertives qu'elles correspondent à des **explications symptomatiques**. Elles entretiennent un lien méronymique avec une EDT antérieure plus générale.

5.2 Les structures présentatives

La construction canonique présentative de la forme [V X (PR), (SP), (Ø)] se scinde de deux façons différentes suivant que l'introducteur V est :

- *il y a*/Pro.pers. *avoir*, ou
- *c'est*

A la distinction de l'introducteur (V) s'ajoute celle relative à la présence (1 et 2) ou l'absence (3 et 4) d'une proposition relative dans l'EDT. Les réalisations syntaxiques qui ont fait l'objet d'une analyse sont donc :

- 1. [*il y a*/Pro.pers.sujet *avoir*+ SN +PR]
- 2. [*c'est*+SN+relatif]
- 3. [*il y a* /Pro.pers.+ *avoir*+ SN+ (SP)/(Ø)]
- 4. [*c'est* + SN/SP/SA + Ø]

Leur fonctionnement s'explique au travers d'éléments sémantiques et pragmatiques.

Nous avons vu ainsi que les EDT introduites par *il y a* ou Pro.pers. *avoir*, contrairement aux EDT en *c'est*, n'entretiennent pas (ou rarement) de lien sémantique (anaphorique) avec le contexte discursif antérieur. C'est une des raisons qui explique que les EDT en *il y a* ou Pro.pers. *avoir* ont le statut d'**EDT générales** permettant d'exprimer pour la première fois dans une communication que quelque chose ne fonctionne pas ou du moins pas correctement. Les EDT en *c'est* sont en revanche principalement utilisées lors des suivis de problème. Elles correspondent à des **EDT évaluatives** fournissant un diagnostic général d'une ou plusieurs EDT antérieures.

Pour les EDT présentant une relative, le statut informationnel des unités sémantiques confirme le statut évaluatif. Les EDT en *il y a* ou Pro.pers. *avoir* correspondent à des « sentence focus » puisque toute la proposition représente une information nouvelle. Leur position initiale dans la communication est de ce fait justifiée. Au contraire, les EDT en *c'est* correspondent à des « argument focus » où seule l'entité post-verbale représente un apport d'information. L'analyse des SN post-verbaux a en outre mis en avant le fait que l'apport d'information pouvait porter sur une partie seulement du SN (ex. *l'émetteur de Dijon*). Le contenu propositionnel de la relative est connu parce qu'il a déjà été énoncé dans le contexte discursif antérieur.

Le point commun de ces formes réside dans le fait que le SN post-verbal est considéré comme une unité linguistique déterminante. Il est un constituant saillant qui permet de distinguer les EDT entre elles. Dans les deux énoncés suivants :

- *Y a l'imprimante M3 qui marche pas bien là*
- *C'est l'émetteur de Dijon qui est en panne*

les SN *l'imprimante M3* et *l'émetteur de Dijon* sont les seules unités sémantiques différentielles de l'EDT qui vont permettre à l'allocutaire d'identifier de quel événement technique il s'agit.

Les marqueurs *il y a* /Pro.pers. *avoir* et *c'est* permettent d'introduire et de rendre saillante syntaxiquement (par l'intermédiaire du relatif) l'entité SN post-verbale qui dans ce contexte communicationnel correspond toujours à l'objet dysfonctionnant ou au dysfonctionnement.

Les présentatives sans relative de la forme [*il y a* /Pro.pers.*avoir*] et [*c'est* +SN] sont les structures les plus fréquentes de l'EDT. De manière plus précise, la forme [*avoir/être*+Dét.indéf.+*problème*+prép+SN] correspond à la structure canonique préférentielle. La fréquence d'usage de cette forme nous a conduite à considérer cette expression comme une construction figée permettant aux locuteurs d'énoncer le type de panne de manière globale. Dans le même ordre d'idée, nous retenons que les EDT sont préférentiellement introduites par un pronom personnel référentiel plutôt que non référentiel (comme dans *il y a*). Nous avons fourni comme explication le fait que dans ces communications de travail, le locuteur s'implique volontairement dans la verbalisation du dysfonctionnement technique. Aussi, contrairement à la tournure impersonnelle en *il y a*, la forme [Pro.pers.*avoir*] apparente le locuteur au référent du SN en cause dans le dysfonctionnement, ce qui revient à dire qu'elle « intègre » le locuteur au dysfonctionnement technique.

En ce qui concerne le contenu informationnel de ces constructions, nous retenons que :

- Les présentatives avec relative ont pour caractéristique d'introduire dans un premier temps (prédication première) l'élément technique connu ou nouveau qui dysfonctionne. Dans un second temps (prédication seconde), elles attribuent une propriété (état temporaire ou événement) à cet élément technique, laquelle correspond à la nature du dysfonctionnement. En ce sens, dans ce contexte d'urgence, c'est bien moins la nature existentielle ou événementielle de la construction qui est importante que le fait que quelque chose ne marche pas.
- Les présentatives sans relative se distinguent par le fait que l'information sur le dysfonctionnement repose sur la seule entité SN. Cette information se réalise de trois façons différentes suivant que le SN est régi par le nom commun *problème*, qu'il a comme valeur référentielle un dysfonctionnement ou bien enfin suivant la présence de la négation existentielle.

5.3 Les structures détachées

Les structures détachées étudiées correspondent à la forme [SP/SN+Phrase]. Nous avons avancé quelques caractéristiques essentielles dans cette construction :

- La première concerne la place à l'initiale du constituant, c'est-à-dire détachée à gauche du reste de la phrase. Nous avons montré que cette position procure un effet de saillance qui permet d'entrer de manière directe dans l'objet de l'appel.

- Lorsque le constituant détaché est de la forme [*sur/Ø*+SN], comme respectivement dans *sur le radar* ou *la radio*, l'objet de discours n'entretient pas de lien avec le discours antérieur. En revanche, lorsque le constituant est de la forme [*au sujet de/à propos de/pour* + SN], l'objet de discours renvoie toujours à un événement technique connu des locuteurs. Il s'agit dans ce cas de la mise en saillance d'un suivi de problème. Le détachement à gauche permet de souligner ce sur quoi (objet ou élément technique) ou à propos de quoi (événement technique) on va parler dans la suite de l'EDT.
- Enfin, le dernier critère découle des précédents et concerne la présence ou l'absence d'un pronom de rappel anaphorique dans la suite de l'EDT. Ce dernier point constitue un critère important pour l'analyse et l'interprétation des EDT. L'analyse souligne la prépondérance de la fonction syntaxique au niveau pragmatique. En effet, suivant la présence ou l'absence du pronom de rappel, le constituant détaché requiert deux fonctions différentes :
 - une fonction thématique
 - une fonction cadrative

Dans le premier cas, le constituant détaché fait l'objet d'une reprise anaphorique dans la suite de l'EDT. Il y a coréférence entre la valeur référentielle du SN détaché et le pronom de rappel anaphorique. Les exemples analysés montrent que cette double énonciation thématique permet un renforcement cognitif. Le SN lexical détaché, ainsi que la reprise par un pronom référentiel anaphorique, procure un effet de prégnance qui assure le maintien thématique et de ce fait le maintien de l'objet de discours *i.e.* de l'élément dysfonctionnant. La valeur sémantique du constituant détaché correspond à l'objet de discours de l'EDT subséquente et plus largement au thème discursif (ou à un des thèmes) de la communication. En ce qui concerne le statut informationnel de l'entité détachée, celui-ci a exclusivement un statut connu sous la forme d'un SP. En revanche, lorsqu'il s'agit d'un SN détaché, nous avons vu qu'il peut avoir le statut d'entité nouvelle.

Dans le second cas, le constituant détaché n'est pas repris de manière anaphorique dans la suite de l'EDT. La valeur référentielle du SN détaché ne correspond pas à celle du pronom en position de sujet syntaxique de l'EDT qui suit. Autrement dit, l'assertion exprimée dans l'EDT subséquente ne porte pas sur le référent du SP détaché. Les exemples analysés nous ont permis d'interpréter le constituant en position extrapredicative comme jouant le rôle d'introducteur *i.e.* il installe le « cadre de discours » (Charolles, 1997, 2002a) de ce dont on va parler par la suite. Ce cadre de discours est déterminant pour l'interprétation de l'EDT. Celle-ci ne s'avère pertinente qu'au travers du constituant détaché dans lequel elle s'insère. Le rôle de cette construction correspond en ce sens au rôle joué par l'inversion locative (Cornish, à paraître).

Selon F. Cornish, « the construction as a whole serves to background the situation evoked, including the new subject referent ».

Contrairement aux prépositions ou locutions prépositionnelles *au sujet de*, *à propos de* et *pour*, la préposition *sur* n'entretient jamais dans ce sous-corpus de lien sémantique avec le discours antérieur. Le détachement en *sur* a donc une fonction exclusivement locative et permet de rendre saillant le lieu où il y a un problème. Dans cette continuité, l'analyse a enfin montré que le statut informationnel du constituant détaché est en relation avec le type de préposition. Si la plupart des auteurs s'accordent à dire que le détachement est possible parce que le référent du SN est connu, nous avons montré que les SP introduits par la préposition *sur* ainsi que certains SN détachés fonctionnent différemment puisqu'ils introduisent un référent nouveau.

Pour finir, nous retenons plus généralement que la construction syntaxique détachée [Prép./Loc.prép./Ø+SN] ne présente que trois prépositions (ou locutions prépositionnelles) soit *au sujet de*, *à propos de*, *pour* et Ø. Enfin, la valeur référentielle du SN détaché correspond toujours à un objet dysfonctionnant ou un élément constitutif d'un objet technique mais n'est jamais un dysfonctionnement. L'usage du détachement à gauche sert essentiellement pour les suivis de problème.

5.4 Synthèse

Les résultats soulignés jusqu'à présent montrent une certaine régularité dans le fonctionnement des structures de l'EDT d'une part. Ils témoignent du fait que la syntaxe, la sémantique et la pragmatique sont intimement liées dans l'analyse des productions langagières d'autre part. La verbalisation du dysfonctionnement technique ne se fait pas de manière aléatoire mais respecte des règles syntaxiques qui dépendent de la nature de l'information à transmettre (sémantique) et de sa portée au sein du discours (pragmatique). Elles varient également en fonction de ce sur quoi le locuteur veut mettre l'accent et/ou en fonction de l'information dont il dispose. Ainsi, contrairement à ce que semble dire de nombreux linguistes, cette analyse montre que la distribution des éléments sur l'axe linéaire à l'oral n'est pas aussi irrégulière qu'on pourrait le croire et de ce fait ne diffère pas tellement de celle de l'écrit.

Nous proposons à présent comme traits caractéristiques de ces structures canoniques dans notre sous-corpus les points suivants :

- Les structures présentatives correspondent à des structures dites générales permettant d'exprimer pour la première fois l'information du dysfonctionnement.
- L'emploi des présentatives avec relative permet de rendre saillant ce qui dysfonctionne (SN post-verbal) tout en prédisquant la nature du dysfonctionnement (prédication relative).

- Les présentatives sans relative renseignent au contraire de manière générale, sur le type de dysfonctionnement.
- Les structures assertives entretiennent le plus souvent un lien anaphorique (associatif) avec le discours antérieur. Elles sont le plus souvent considérées comme des EDT symptomatiques entretenant de ce fait un lien holonymique avec les présentatives.
- Les structures détachées et leur fonction thématique ou cadrative jouent respectivement un rôle prépondérant dans le maintien cognitif (détachées avec reprise anaphorique) et le suivi de l'information technique (détachées sans reprise anaphorique). Dans ce contexte communicationnel (situation d'urgence+communication téléphonique) leur place à l'initiale de l'EDT participe activement à l'introduction immédiate de l'objet d'appel.

Le fonctionnement de chacune de ces structures est spécifique et autonome. Nous rejoignons de ce point de vue les propos de J.-M. Léard (1992 : 68) lorsqu'il souligne que le fait de considérer les structures clivées comme des dérivées de structures plus simples est certes « tentant » mais certainement rapide. Nos résultats montrent en effet que bien que les clivées aient un contenu propositionnel relativement semblable à celui d'une structure canonique assertive, le statut informationnel des entités linguistiques et les effets de mise en saillance diffèrent d'une structure à l'autre. C'est ainsi que les constructions présentatives avec relative semblent correspondre à des structures de premier niveau permettant de présenter pour la première fois l'information du dysfonctionnement. Les structures assertives et détachées sont, selon ce principe, des structures de second niveau qui sont plus spécifiques de par leur degré de précision en lien avec des suivis de problème.

Enfin, les caractéristiques de chacune des structures étudiées confirment notre idée de départ concernant la notion de saillance. Celles-ci ne doivent pas s'envisager uniquement du point de vue syntaxique, sémantique ou pragmatique mais du point de vue de l'effet que souhaite donner le locuteur à son énoncé en fonction de l'information dont il dispose : les trois points de vue dépendent en ce sens les uns des autres.

La quatrième et dernière partie sera consacrée aux résultats des deux autres sous-corpus : le sous-corpus évaluation-simulé et le nouveau corpus de communications réelles (corpus évaluation). L'application des résultats du sous-corpus référence (résultats présentés dans ce chapitre) aux deux nouveaux sous-corpus permettra de confirmer l'hypothèse de départ concernant l'existence de régularités de fonctionnement linguistique pour chacune des trois constructions canoniques de l'EDT. Par ailleurs, elle validera les régularités d'usage élaborées dans l'EDT : à savoir l'utilisation d'une structure particulière pour donner un type d'information particulier (EDT générale, de symptôme, etc.).

QUATRIEME CHAPITRE : APPLICATION DES RESULTATS SUR LES SOUS-CORPUS EVALUATION-REEL ET EVALUATION-SIMULE

1 INTRODUCTION

Les observations précédentes nous ont permis de décrire à partir d'un premier sous-corpus – le référence – le fonctionnement linguistique des EDT. Nous avons vu quelles propriétés syntaxiques, sémantiques et pragmatiques mettent en œuvre les principales structures permettant de verbaliser un dysfonctionnement technique. L'objectif de ce dernier chapitre concerne l'évaluation de la pertinence de ces propriétés sur les deux sous-corpus : Evaluation-réel et Evaluation-simulé. Ces derniers varient selon deux types de données :

- La dimension extralinguistique d'une part. Les communications analysées sont issues d'organismes de contrôle différents³⁸⁰. A ceci s'ajoute le fait que le sous-corpus évaluation-simulé recense des communications en situation de travail simulée alors que le sous-corpus évaluation-réel, comme le sous-corpus référence, rassemble des communications en environnement de travail réel.
- La dimension temporelle d'autre part. La période de recueil des sous-corpus référence, évaluation et simulé diffère et correspond respectivement à 1995, 2001 et 2000.

La méthodologie utilisée dans cette dernière partie se met en œuvre grâce à l'aide de l'outil concordancier « Yakwa »³⁸¹. Nous insistons sur le mot « aide » qui, dans cette approche de linguistique de corpus, prend tout son sens. L'objectif général n'est pas en effet de proposer, dans une perspective TAL par exemple, des patrons syntaxiques de recherche automatique des EDT. Il s'agit d'une étude linguistique des EDT à l'oral dont le but consiste à mettre en évidence le lien qui existe entre les structures syntaxiques et sémantiques, la présentation de l'information, et les effets pragmatiques induits dans le but d'établir par la suite les règles qui régissent l'énonciation d'un dysfonctionnement technique. L'outil demeure dans cette perspective un soutien nous permettant de rechercher et de valider de manière plus rapide les structures, mais aussi éventuellement d'élargir les résultats élaborés manuellement.

Cette partie s'organise en deux temps :

- L'un concerne les résultats issus du sous-corpus évaluation-réel (§2)
- L'autre concerne les résultats issus du sous-corpus évaluation-simulé (§3)

L'objet est de valider (ou non) l'existence des structures assertives, présentatives et détachées, tout en soulignant pour chacune d'elles et par rapport au sous-corpus référence les principaux traits de stabilité d'une part, et les éléments de variation d'autre part.

³⁸⁰ Pour de plus amples renseignements, nous renvoyons le lecteur au chapitre II.§.3 et à l'annexe II.

³⁸¹ Voir le chapitre II.§ 3.5.

2 LES STRUCTURES CANONIQUES DE L'EDT DANS LE SOUS-CORPUS EVALUATION-REEL : STABILITE ET/OU VARIATION ?

Les paragraphes suivants ont pour objectif de vérifier dans le sous-corpus évaluation-réel, la présence et le fonctionnement des structures de l'EDT décrites dans le sous-corpus référence. Un accent particulier est mis sur les traits de variation que ces structures font émerger.

2.1 Les assertives : des EDT d'explication de symptômes

2.1.1 Stabilité structurale

L'analyse du sous-corpus évaluation-réel révèle une certaine stabilité des EDT assertives tant au niveau syntaxique, sémantique que pragmatique. 56 énoncés correspondent au fonctionnement des assertives décrites dans le sous-corpus référence. Elles sont du type :

(292) *Le décor n'a pas redémarré*

(293) *La CROS ne fonctionne pas*

(294) *Le problème d'herbes hautes heu automatiquement pose des problèmes de détection radar*

(295) *J'arrive pas à joindre Bordeaux Aquitaine*

(296) *Elle est coincée apparemment enfin les strips restent coincés*

(297) *Il est toujours HS*

(298) *Ça grésille sur les lignes*

Nous retrouvons les deux formes [SN SV] et [Pro.pers. SV]. Le SN en position de sujet syntaxique se réalise toujours de deux manières différentes, dont l'une reste préférentielle par rapport à l'autre : les SN lexicaux représentent 73 % des occurrences soit 41 énoncés au total (ex. 292 à 294) et les formes pronominales sont identifiées dans 15 énoncés (ex. 295 à 297).

Nous retrouvons les trois réalisations suivantes :

- des SN lexicaux simples représentant l'objet dysfonctionnant comme dans :

(299) *Dijon est tombé*

ou bien renvoyant au sujet humain mais qui par un procédé métonymique correspond à un élément technique, ainsi que l'illustre *les pilotes* dans :

(300) *[Un problème de bruit de fond apparemment heu] heu là les pilotes se plaignent les uns derrière les autres*

- des formes pronominales :

(301) *Oui heu il répond pas le clavier*

qui sont le plus souvent anaphoriques (ou cataphorique comme dans l'exemple précédent).

- des SN complexes comme *glide 26* dans :

(302) *Le glide 26 est HS*

Ces SN complexes font toujours apparaître les mêmes types d'expansion :

- la forme [N2] dont la fonction est de spécifier le N1 qui dysfonctionne.
- la forme [*de* SN2] qui renseigne plus spécifiquement sur l'origine, le type de N1 lorsque le N1 correspond à l'item *problème* ainsi que l'illustre l'énoncé suivant :

(303) *Le problème de bruit de fond est toujours là*

- enfin, la forme [prép.SN2] qui fournit des indications locatives comme dans :

(304) *La clé avec heu Villacoublay départ ne fonctionne pas bien.*

La présence de l'expansion (directe ou prépositionnelle) est prépondérante dans ces EDT dans la mesure où elle constitue un apport sémantique permettant de distinguer le N1 parmi tous les Nx possibles.

La détermination des SN reste à la forme définie. Cet usage est à corrélérer avec le caractère d'unicité des systèmes techniques utilisés (ex. 292 et 293) ou bien parce que le SN lexicalisé entretient un lien anaphorique avec un SN antérieur. Pour ne citer qu'un exemple, l'énoncé 294 apparaît dans le contexte suivant (extrait) :

[...]

MO : *parce que c'est très important le problème c'est que si tu veux le le le radar ça marche très très bien quand y a une surface heu hyper plane*

[...]

MO : *et ouais et le problème les herbes mesurent au moins 1 mètre 1 mètre et quelques quoi*

CDT : *j'ai pas l'impression que ça a été mais ça vous devriez le signaler ça*

MO : *ben le le le problème est connu parce que j'ai déjà eu heu on m'a déjà heu*

CDT : *oui mais le problème est connu mais est-ce qu'il est retransmis*

MO : *beh au niveau par contre section heu je pense que heu ils ont déjà transmis ce problème mais on va ils vont te répondre le service d'entretien d'ADP que ils ont prévu telle date pour faire ce genre de truc*

CDT : *bon d'accord*

MO : *parce que*

CDT : *et ouais non mais bon heu*

MO : *tu sais ils planifient heu automatiquement ils sont heu un jour ils sont là et donc heu et heu on sait que les le problème d'herbes hautes heu automatiquement pose des problèmes de détection radar*

CDT : *ouais d'accord*

[...]

où les interlocuteurs ont préalablement énoncé le fait que « les herbes mesurent au moins un mètre ». A ceci s'ajoute que le référent *les herbes* n'implique aucune ambiguïté dans la mesure où il ne s'agit pas de n'importe quelles herbes mais de celles adjacentes aux pistes de décollage et atterrissage.

La spécificité des SN-sujets dans cette construction (sauf quand le pronom renvoie à un sujet humain) est donc d'entretenir un lien anaphorique avec un SN antérieur et plus largement avec une EDT antérieure. L'usage des énoncés de ce type intervient pour les explications de symptômes ainsi que l'atteste encore l'extrait suivant :

MO : oui allô

CDS : oui le local technique heu on a d'énormes problèmes sur la fréquence 127.75
départ

MO : hum

*CDS : **la CROS ne fonctionne pas**, y a rien quoi qui heu*

MO : ouais

[...]

Cette communication est initialisée au travers d'une première EDT présentative (soulignée) qui établit le type de problème dont il est question (*la fréquence*) et son identification (*127.75*). L'EDT assertive (matérialisée en gras) a quant à elle pour objet d'apporter de l'information complémentaire sur les symptômes : à savoir sur l'objet qui est dysfonctionnant *CROS* et/ou sur la nature du dysfonctionnement *ne pas fonctionner*, bien qu'elle reste ici un peu vague. Notons que l'information sémantique pertinente survient à la fin de la communication au travers de *y a rien*.

Les deux SN lexicaux *la fréquence* et *la CROS* entretiennent un lien associatif qui justifie, comme nous l'avons dit, que les EDT assertives nécessitent une interprétation en contexte et plus précisément en lien avec les EDT antérieures plus générales. Ce fonctionnement récurrent des assertives nous pousse à retenir cette propriété sémantique (anaphore associative) comme étant une des caractéristiques de ces EDT. En fournissant des précisions sur les symptômes de l'élément dysfonctionnant, elles contribuent activement à cette interprétation associative.

Enfin, comme dans le sous-corpus référence, le démonstratif *ça* reprend toujours le référent d'une unité linguistique ou un ensemble de prédications introduit dans le contexte discursif gauche :

(305) [oui c'est pour te dire que l'act auto avec Madrid est cassé][oui heu je viens de
faire un retour arrière heu donc] ça marche pas là heu j'ai Paris en cavale et j'ai
Madrid en cavale hein

Le démonstratif anaphorique *ça* renvoie dans l'énoncé précédent au problème d'*act-auto avec Madrid* énoncé dans une communication antérieure (entre crochets). La forme pronominale permet au locuteur de reprendre le contexte antérieur et de poursuivre son énonciation en fournissant des informations supplémentaires, à savoir que *Paris* et *Madrid* sont *en cavale*.

Nous voyons d'après cet examen que les EDT assertives dans ce sous-corpus évaluation-réel ne révèlent pas de changement majeur du point de vue du fonctionnement syntaxique et sémantique. Il confirme la mise en œuvre de la forme canonique [Sujet_Prédicat] qui se réalise de deux manières

différentes suivant que le sujet syntaxique correspond à un pronom personnel (entité humaine ou catégorie des objets techniques/dysfonctionnement) ou à un syntagme nominal lexicalisé.

2.1.2 Stabilité informationnelle

Qu'il s'agisse d'un pronom personnel anaphorique ou d'un SN lexical, l'interprétation référentielle du sujet syntaxique de la principale dépend le plus souvent du cotexte linguistique gauche. De ce critère sémantique découle que la valeur référentielle du référent en position de sujet syntaxique est connue. Ce statut ne s'applique bien évidemment pas lorsqu'il s'agit d'un pronom renvoyant au locuteur (trait humain, ex.307).

D'après les énoncés suivants :

(306) [*On a un petit problème de corrélation les les avions nous appellent et heu*] *ils sont jamais corrélés*

(307) [*on a des problèmes d'émission là apparemment enfin heu*] *on reçoit mal les avions*
 nous confirmons que le pronom anaphorique *ils* (ex.306) est au moment de l'énonciation, un référent connu de l'allocutaire. Soulignons cependant que dans l'énoncé suivant :

(308) [*y a l'imprimante de strips qui est cassée*] *oui ben les strips restent coincés*

le SN *les strips* ne correspond pas à l'anaphore fidèle du SN lexicalisé en position objet (*imprimante de strips*) dans la structure présentative précédente entre crochets. Bien qu'il n'y ait pas coréférence entre les deux référents des entités SN (*imprimante* vs *bandelette de strips*), le lien sémantique établi entre les deux référents est cohérent (Cornish, 1996) et aisément déductible du co-texte gauche voire, plus généralement, du contexte extralinguistique : il n'y a donc pas d'ambiguïté référentielle possible. L'apport d'information porte dans cette structure sur la nature du dysfonctionnement. Ce sont les syntagmes verbaux *sont jamais corrélés* et *restent coincés* qui occupent la position de focus. Nous retenons que ce fonctionnement anaphorique des SN sujets est, à l'instar du sous-corpus référence, identifié comme une particularité stable des EDT assertives. Le critère sémantique explique que ce type de structures n'apparaît que rarement en début de communication.

Bien plus rarement (8 énoncés sur 56 au total), l'ensemble de l'énoncé peut être en position de focus (sentence focus). Cette propriété se réalise dans deux contextes particuliers. Dans un cas, le référent du SN doit entretenir un lien associatif (souvent spécificité) avec celui du SN énoncé antérieurement, comme cela se vérifie dans :

(309) [*oui euh c'est la supervision on a un problème sur la radio et ça peut avoir une très importante heu*] *la 133.5 marche plus sur St Sauge*

Le référent du SN *la 133.5* n'a effectivement jamais été mentionné dans le discours antérieur mais entretient un lien associatif avec le problème *radio*. Le locuteur informe dans un premier temps son allocutaire qu'il a un problème de type *radio* (présentative entre crochets). Il fournit dans la suite de la communication l'identification exacte de la fréquence (*133.5*) à la source du problème radio. Le

second contexte justifiant la présence d'un énoncé en focus concerne les cas où l'EDT assertive est introduite par un constituant détaché jouant le rôle d'introducteur locatif (ex.310, 311) ou plus rarement par un introducteur préliminaire (ex. 312) ainsi que l'attestent les énoncés suivants :

(310) Sur la position PS2 les cartes apparaissent par intermittence

(311) Oui alors heu au niveau de l'IFR ça arrête pas de buzzer

(312) Heu pardon oui c'est juste pour te dire que Prévix marche pas bien là au au Prévot

Dans ces deux contextes, l'EDT n'entretient pas de lien avec le discours antérieur et apparaît dès l'initialisation de la communication.

En conséquence, nous soulignons la similarité de fonctionnement linguistique des structures assertives avec celles du sous-corpus référence. Cette affinité concerne essentiellement les trois points suivants :

- les pronoms personnels désignant un élément technique aussi bien que les SN entretiennent le plus souvent une relation anaphorique avec une entité linguistique préalablement énoncée (ex.308 ; 312). Cette relation leur attribue le statut d'entité connue. De fait, les énoncés de la forme [Sujet_Prédicat] de ce sous-corpus comme ceux du sous-corpus référence, recouvrent le statut d'énoncés catégoriques du type topique-commentaire ;
- les SN entretenant un lien méronymique avec un élément technique antécédent (ex.309) correspondent en revanche à des référents nouveaux dans le discours. Dans ce cas, l'énoncé entier est en focus ;
- les pronoms personnels sont peu en usage dans cette structure.

2.1.3 Variations lexicales

Si l'ensemble des énoncés ont un fonctionnement syntaxique et informationnel similaire à celui décrit dans le sous-corpus référence, c'est en revanche sur le lexique que repose l'essentiel des traits de variabilité. Celle-ci se matérialise à deux niveaux. Le premier relève de l'apparition d'un lexique nouveau relatif à la catégorie des objets dysfonctionnants. Le second dépend d'usages nouveaux de la construction attributive.

2.1.3.1 Les SN lexicaux en position de sujet syntaxique

Le choix des centres différents de ceux du sous-corpus référence (CRNA et Approches + lieux géographiques différents) constitue une explication à la présence d'un lexique nouveau. Ce lexique dépend des systèmes techniques propres à chacun des centres de contrôle. Pour ne citer que quelques exemples, DECOR, Cros ou encore Syletrack dans les EDT suivantes :

(313) Oui heu Syletrack est en panne là hein

(314) [Dis moi y a eu une coupure là hein ce matin mais heu par contre] le le DECOR n'a pas redémarré

(315) [*on a heu d'énormes problèmes sur la fréquence 127.75 départ*] la CROS ne fonctionne pas

représentent chacun un système particulier de l'approche d'Orly³⁸². La diversité et la pluralité des systèmes techniques utilisés dans chacun des organismes confirment que le choix du lexique comme unique critère pour le repérage d'une EDT n'est pas pertinent. Il permet en revanche d'identifier des EDT propres à un sous-corpus et donc à un centre de contrôle. Certains systèmes techniques, comme par exemple la chaîne radio, restent présents quel que soit l'organisme de contrôle. La discrimination porte alors sur la désignation de la fréquence numérique qui change en fonction des lieux géographiques contrôlés.

2.1.3.2 La construction attributive

L'information concernant la nature du dysfonctionnement se réalise toujours au travers des trois constructions identifiées dans le sous-corpus référence à savoir :

- la construction attributive
- la construction en avoir
- la construction à verbe lexical

L'ensemble du prédicat fournit l'idée du dysfonctionnement. Rappelons que certains verbes comme *marcher*, *fonctionner* etc., nécessitent l'usage des marques de négation ou la présence de certains adverbes de degré pour exprimer l'idée de dysfonctionnement.

L'analyse des EDT de ce sous-corpus a ceci d'intéressant qu'elle révèle un lexique nouveau au sein de la construction attributive : la copule *être* apparaît avec le nom commun ou l'adjectif *rouge* ainsi que le montrent respectivement les deux énoncés suivants :

(316) *Elle (l'imprimante) est au rouge*

(317) *Le loc n'a pas pris là il était rouge*

Dans ce nouvel emploi, l'expression [*être*+(prép.+dét)+*rouge*] devient un synonyme de « être en panne ». Mais ces résultats sont à prendre avec circonspection dans la mesure où aucune référence aux couleurs n'a été relevée dans le sous-corpus référence, et seulement ces deux énoncés sont attestés dans ce sous-corpus. Contrairement à ce que nous verrons dans la partie (3) consacrée au sous-corpus évaluation-simulé, l'usage des couleurs pour renvoyer à la notion de panne semble ici clairement inhabituel³⁸³. Dans ces deux énoncés, la référence à la couleur rouge renvoie à la perception visuelle

³⁸² Bien que certains de ces systèmes existent pour l'approche de Roissy, l'usage de ces termes est dans ce sous-corpus propre à l'approche d'Orly.

³⁸³ L'absence ou quasi absence (pour le sous-corpus évaluation-réel) de référence aux couleurs ne peut en aucun cas être considérée de manière absolue. Les explications de cette absence sont selon nous à chercher du point de vue de l'exhaustivité du corpus d'étude, et ce, bien qu'il soit relativement représentatif du domaine étudié. Certaines explications fournies par des experts du domaine tendent à dire que l'usage de la couleur dans les énoncés en situation de travail réel matérialiserait (contrairement à ce que nous verrons dans le sous-corpus évaluation-simulé) le doute et/ou le manque d'informations. Ainsi par exemple, l'énonciation de « elle est au

d'un voyant lumineux de couleur rouge. Il s'agit d'une alarme qui permet de signaler à l'opérateur que quelque chose ne marche pas sur le *Loc* et *elle* (l'imprimante). La valeur référentielle de l'item *rouge* est partagée par les locuteurs et renvoie sans ambiguïté, dans ce contexte communicationnel, à l'idée de non fonctionnement.

Enfin, l'analyse révèle des co-occurrences de l'expression [*être+en panne+N*] avec le sujet humain comme dans :

(318) *Oui alors je suis en panne de téléphone sur une platine chef de quart*

alors que l'expression n'apparaît que sous la forme [SN SV] dans le sous-corpus référence, c'est-à-dire avec des SN sujets appartenant à la classe des éléments techniques. L'association du sujet humain avec l'expression [*être+ en panne*] induit un emploi métonymique : ce n'est pas le chef de salle (*je*) qui a un problème mais l'objet technique *téléphone* dont se sert le chef de salle. Sur le principe de la structure présentative [Pro.pers.avoir+SN+PR], le fonctionnement de l'expression [*être+en panne*] corrélié à un sujet humain suggère une implication plus forte du locuteur dans l'énoncé.

2.2 Les présentatives de la forme [*il y a/Pro.pers. avoir +SN+SP/PR*] : des EDT introductrices générales et explicatives

Les énoncés présentatifs de la forme [*il y a/Pro.pers. avoir+SN+SP/PR*] représentent 127 énoncés dans ce sous-corpus évaluation-réel. Ils se répartissent selon une fréquence similaire à celle du sous-corpus référence : les énoncés de la forme [*il y a/Pro.pers. avoir+SN+(SP)*] sont les plus courants avec 84 occurrences pour 43 énoncés de la forme [*il y a/Pro.pers. avoir +SN+(SP)+ PR*]³⁸⁴. Soit les EDT suivantes :

(319) [*ouais on a quelques problèmes là heu*] *y a des points heu des scintillements qui se baladent*

(320) *On n'a pas de champs pour heu calibration d'ILS*

(321) *Y a eu des problèmes avec les lignes vers heu vers Le Bourget*

(322) *On a un problème sur l'imprimante à la de l'ordinateur à la tour*

(323) [*je t'appelle parce que on a un petit problème de Prévot*] *Y a le QFE qui a tendance à s'effacer en fait*

(324) *Heu oui y a 118.7 qui est brouillée*

(325) *Y a la liaison avec heu Carcassonne qui est HS*

(326) *Je t'appelle là heu une ligne haut débit de France Télécom qui s'est cassée la figure*

Elles confirment que le fonctionnement des présentatives dans ce sous-corpus évaluation-réel est analogue à celui décrit dans le sous-corpus référence. Tout comme pour les assertives, seul le lexique varie. Il dépend des systèmes techniques propres à chacun des centres de contrôle étudiés.

rouge » surviendrait parce que le contexte communicationnel ne fournit aucune information pertinente supplémentaire : ni l'origine, ni la durée de la panne par exemple.

³⁸⁴ La particularité de l'exemple 326 est qu'il est le seul à ne pas faire apparaître de marqueur d'existence.

Les énoncés précédents font apparaître des EDT avec et sans relative. Nous avons vu que la présence ou l'absence de cette dernière implique une interprétation et un rôle différents pour l'énoncé. Nous rappelons les caractéristiques principales de ces énoncés en nous appuyant sur des exemples issus du nouveau corpus évaluation (2.2.1) pour exposer ensuite les points de variabilité mis au jour (2.2.2).

2.2.1 Stabilité structurale et informationnelle

Nous avons déjà souligné que l'utilisation des constructions sans relative de la forme [*il y a*/Pro.pers. *avoir*+SN+(SP)] se fait principalement pour présenter une situation technique anormale de manière générale. Leur rôle essentiellement introducteur implique que leur place dans le dialogue est le plus souvent à l'initiale.

La présence de la relative dans les EDT de la forme [*il y a*/Pro.pers. *avoir*+SN+(SP)+PR] entraîne, contrairement aux précédentes, plus de précision sur la nature du dysfonctionnement. Leur place dans le dialogue ne se restreint plus à la seule position initiale : les EDT ayant cette structure peuvent apparaître plus loin.

2.2.1.1 La construction [*il y a*/Pro.pers. *avoir* +SN+(SP)] : des EDT générales

La construction [*il y a*/Pro.pers. *avoir*+SN+(SP)] met l'accent sur l'origine, le type de panne au travers :

- du SN post-verbal. Celui-ci joue un rôle déterminant puisque c'est sur lui que repose l'information du dysfonctionnement. Il s'agit dans ce cas d'un SN représentant le dysfonctionnement comme *des scintillements* dans l'énoncé 319. En revanche, lorsque le SN renvoie à un élément technique, la présence des marques de négation existentielle ou de restriction comme [ne...que/pas] est obligatoire pour que l'énoncé corresponde à une EDT (ex.320). Du point de vue informationnel, l'ensemble de la proposition [*il y a*/Pro.pers. *avoir* +SN+(SP)] est nouveau pour l'allocutaire : l'énoncé est thétique.
- de l'expression figée [*avoir*+dét.+(adj.)+*problème*]. Celle-ci est toujours aussi fréquemment utilisée puisqu'elle représente 38% des occurrences des présentatives dans ce sous-corpus (ex.321, 322)³⁸⁵. La co-occurrence directe du verbe *avoir* à la forme affirmative et d'un SN dont la tête est régie par l'item *problème* suffit pour traduire de manière intrinsèque l'idée de non fonctionnement³⁸⁶. L'expansion prépositionnelle [*de*/Ø+SN2] apporte l'information sémantique concernant l'origine du N1 *problème*, à savoir, des problèmes d'origine *radio* ou *d'étiquette* dans :

³⁸⁵ Nous rappelons pour mémoire qu'elle représente 66% des occurrences dans le sous-corpus référence.

³⁸⁶ Rappelons que la seule présence de l'item *problème* ne suffit pas en revanche pour identifier une EDT. D'autres verbes apparaissent avec cet item mais génèrent du bruit. Par exemple, l'énoncé « *on a réglé le problème là hein sur ta position* » ne correspond pas à une EDT mais à un énoncé de rétablissement. Il ne s'agit pas de l'expression figée [*avoir*+dét.+(adj.)+*problème*].

(327) *On a un petit problème là heu radio*

(328) *Y a un problème de d'étiquette inconnue hein*

Lorsque l'expansion prépositionnelle est régie par la préposition *sur*, *avec* et *à*, elle a pour fonction d'indiquer le lieu d'implantation (ex.321 et 322) de N1. Notons que 72% des énoncés (soit 23 énoncés sur 32) se construisent avec la préposition *sur* ou *de*. Leur fréquence d'usage est à corréler, pour la préposition *sur*, à l'impact majeur des informations locatives dans ces communications téléphoniques ; pour la préposition *de*, à la propriété qu'elle recouvre dans les EDT de cette forme de pouvoir introduire le type de problème en question de façon générale. Le symptôme de la panne s'énonce généralement dans la suite du dialogue au travers d'une structure assertive. L'énoncé suivant illustre cette règle :

(329) *alors y a un petit problème de corrélation heu en fait heu les les avions nous appellent ils sont jamais corrélés*

où nous voyons clairement que le contenu propositionnel de la structure présentative sert à introduire la chaîne technique impliquée dans la panne (type de panne) sans renseigner sur la nature du dysfonctionnement ou l'élément technique réellement en cause. Cette construction correspond de fait à l'EDT générale par excellence, qui, du point de vue sémantique, est la moins informative. C'est la structure assertive (ou un énoncé présentatif avec relative) qui apporte ultérieurement les précisions sur le dysfonctionnement.

Comme pour le sous-corpus référence, nous voyons que le choix de la préposition est déterminant pour l'interprétation globale de l'EDT. Les énoncés suivants illustrent ce fait :

(330) *Je t'appelle parce que j'ai un petit problème au Prévol*

(331) *Je t'appelle pour un petit problème de Prévol*

L'expression [*un problème*+prép.+Dét.+*Prévol*] reçoit deux significations bien distinctes suivant que la préposition est *à* ou *de*. Dans le premier cas (*à*+*le*), la préposition prend le sens de locatif et renvoie à la situation géographique dudit *problème* (N1). L'expression signifie que le problème technique dont on parle se situe sur la position nommée *Prévol*. Le dysfonctionnement technique peut donc concerner aussi bien un problème de téléphone qu'un problème de scope mais correspond dans tous les cas à un élément qui se situe sur cette position. En revanche, l'emploi de la préposition *de* dans l'énoncé 331 renvoie au type de problème. L'expansion prépositionnelle ne fournit plus l'information relative au lieu physique d'implantation de N1 mais porte sur le système technique lui-même. C'est l'outil de prévision des vols *Prévol* (ou une de ses fonctions) qui est lui-même dysfonctionnant.

L'attestation de tels exemples est intéressante pour au moins deux raisons. La première est qu'ils montrent encore une fois la nécessité des connaissances du domaine dès lors que l'analyste souhaite interpréter des productions langagières issues d'un contexte particulier. Sans le recours aux experts, la distinction sémantique sous-jacente à ces deux énoncés n'est pas évidente. La seconde raison motivant l'intérêt de tels énoncés est qu'ils permettent de prendre conscience que les connaissances du domaine ne suffisent pas, pour les opérateurs du dialogue, pour lever l'ambiguïté : dans ce cas, l'ambiguïté que

peut générer l'usage des prépositions dans des contextes d'utilisation bien précis³⁸⁷. Pour une préposition différente, les conséquences quant à l'interprétation de l'EDT peuvent être majeures puisque le référent visé est différent.

2.2.1.2 La construction [*il y a/Pro.pers. avoir+SN+(SP)+PR*] : des EDT explicatives

La construction [*il y a/Pro.pers. avoir+SN+(SP)+PR*], contrairement à la construction précédente, fait le lien entre l'élément technique dysfonctionnant et la nature du dysfonctionnement. Dans l'énoncé suivant :

(332) [*oui heu je clique sur commande F6 et*] *y a pas le menu déroulant qui se qui s'affiche*

comme dans le sous-corpus référence, la principale introduite par le marqueur d'existence *il y a* a pour objet de poser l'existence de l'élément technique (*menu déroulant*) qui ne marche pas normalement. La relative informe sur la nature du dysfonctionnement (*ne pas s'afficher*) au travers de deux catégories de prédicats :

- La première concerne les prédicats dénotant un état temporaire de non-fonctionnement du SN antécédent (ex.324, 325 et 326).
- La seconde catégorie regroupe les prédicats événementiels (ex.323, 332).

La seule présence de la relative permet de rendre cette construction plus informative que les précédentes : l'ensemble de la proposition est envisagé comme un tout et est par ailleurs perçu comme un événement nouveau dans le discours. Pour ne prendre qu'un exemple, l'EDT suivante :

(333) *t'as le le loc 15L qui est indisponible*

informe l'allocutaire d'une situation nouvelle qui peut se paraphraser par : *le loc 15L est indisponible*. Les constructions présentatives de la forme [*il y a/Pro.pers. avoir+SN+(SP)+PR*] à l'instar des présentatives de la forme [*il y a/Pro.pers. avoir +SN+(SP)*] sont des énoncés thétiques. Ni la valeur référentielle du SN post-verbal, ni le contenu sémantique de la relative, ne sont connus au moment de l'énonciation.

2.2.1.3 Contrainte sémantique sur le constituant post-verbal dans les deux constructions avec et sans relative

A partir des exemples suivants :

³⁸⁷ Sans entrer dans des explications complexes, nous précisons que l'énoncé 330 a effectivement entraîné une erreur d'interprétation sur le référent dysfonctionnant. Ce n'est qu'au cours d'une autre communication que le locuteur s'est rendu compte de l'ambiguïté référentielle et a ainsi pu rectifier ses dires. Ce type de problèmes rend compte de la notion, discutée au premier chapitre, de points de vue différents (Condamines et Rebeyrolle, 1996, 1997) dans ce type de communications opératives liées à l'urgence des situations. Nous rappelons que les deux populations de locuteurs qui communiquent n'ont pas les mêmes formations ni les mêmes objectifs et ce, bien qu'interagissant dans le même domaine de travail. Un même référent sollicite des connaissances différentes pour chacun des types de locuteurs, voir pour certains exemples P. Vergely (2003). L'énoncé 331 bien que traitant du même objet de discours est indépendant de l'événement relatif à l'énoncé 330.

(334) *Oui heu j'ai l'imprimante de l'UT qui est en panne*

(335) *Y a la QFE qui a tendance à s'effacer*

nous pouvons confirmer que la structure [*il y a*/Pro.pers. *avoir*+SN+(SP)+PR] impose une contrainte sémantique sur le SN post-verbal qui doit appartenir exclusivement à la catégorie des objets dysfonctionnants ainsi que l'illustrent les SN *l'imprimante de l'UT* et *QFE*. L'explication réside dans le fait que le dysfonctionnement, comme par exemple *alarmes* ou *souffle permanent*, manifeste l'effet d'une panne, c'est-à-dire le résultat engendré par la panne d'un élément technique. La nature du dysfonctionnement qu'exprime la relative est donc sous-jacente, sa présence serait redondante. L'énoncé suivant illustre ce phénomène :

(336) *on a des échos fixes là qui se qui se y doit manquer une corrélation.*

Il montre la tentative du locuteur d'amorcer une relative mais qui échoue (énoncé souligné). Le locuteur reprend alors son explication au travers d'une structure assertive. L'énonciation du dysfonctionnement *des échos fixes* suffit à elle seule pour dire qu'il s'agit d'une panne radar et la conséquence visuelle que cela entraîne sur les scopes (manquer une corrélation).

Cette contrainte n'est pas infligée dans la construction [*il y a*/Pro.pers. *avoir*+SN+(SP)] qui fait apparaître de manière indifférente les deux catégories lexicales, à savoir des dysfonctionnements (ex.336, 337) ou des éléments dysfonctionnants (ex.338) :

(337) *On a des alarmes sur plusieurs fréquences*

(338) [*oui heu sur I10 là en salle IFR*] *on a un souffle permanent sur heu les fréquences*

(339) *On a un problème là heu radio en fait*

Notons que dans cette dernière construction sans relative, l'emploi d'un SN renvoyant à un objet dysfonctionnant convoque obligatoirement l'expression [*avoir*+dét.+*problème*+(prép)+SN] pour réaliser une EDT. La verbalisation d'un énoncé de la forme [*avoir*+dét.+*problème*+SN³⁸⁸] s'auto-suffit sémantiquement.

Pour conclure, nous voudrions attirer l'attention sur un point que soulèvent les deux énoncés suivants produits dès l'initialisation de deux communications indépendantes :

(340) *Oui heu on a un problème de fréquences heu on a une émission permanente*

(341) *Y a une émission permanente sur deux fréquences en même temps*

Pour un contenu sémantique relativement analogue, à savoir une *émission permanente* sur des *fréquences*, la construction syntaxique [*il y a*/Pro.pers.*avoir*+SN+(SP)] met en œuvre une mise en saillance différente du contenu propositionnel. Dans l'énoncé 340, l'accent porte sur le type de panne, sur l'objet dysfonctionnant, à savoir *la fréquence*. Le dysfonctionnement (symptôme) est en revanche précisé dans la suite de l'intervention par la seconde EDT présentative. L'énoncé 341 focalise au contraire dès le départ sur les symptômes, c'est-à-dire *l'émission permanente* et sur le nombre de fréquences perturbées. L'énonciation du dysfonctionnement impliquant intrinsèquement un lien avec

³⁸⁸ Pour mémoire, les indices chiffrés renvoient aux objets dysfonctionnant et les indices lettrés sont relatifs aux dysfonctionnements.

au moins une fréquence, le SP en *sur* a comme rôle de fournir le nombre de fréquences impliquées dans ce dysfonctionnement. L'attestation de ces énoncés prouve que le choix du locuteur de donner comme première information l'élément technique ou le dysfonctionnement n'est pas anodin. Il dépend d'une part de l'information dont dispose le locuteur au moment de l'énonciation mais aussi, ce qui se vérifie dans les deux énoncés précédents, de ce à quoi il veut donner de l'importance. En fonction du contexte du moment (plusieurs événements techniques, charge de travail importante, etc.) le locuteur a besoin de distinguer son EDT des autres événements (et EDT) du moment. Enfin, comme nous l'avons souligné dans le sous-corpus référence, les tournures de la forme [Pro.pers. *avoir*] contrairement à la tournure impersonnelle en *il y a* permettent au locuteur de s'investir dans son énonciation et dans le fait qu'il est lui-même confronté à un problème technique.

2.2.2 Variations lexicales et sémantiques

L'analyse de ces deux types d'EDT présentatives révèle certaines variations lexicales et sémantiques. Elles résultent pour certaines de facteurs linguistiques là où d'autres proviennent de facteurs extralinguistiques.

2.2.2.1 Facteurs linguistiques

Deux types de facteurs linguistiques sont à la source de variations au sein des structures. Certains traits relèvent de critères lexico-syntaxiques et d'autres de critères sémantiques.

2.2.2.1.1 Critères lexico-syntaxiques

- Un premier trait de variation d'ordre lexico-syntaxique repose sur des occurrences de l'expression [*être+en+problème*] comme l'illustrent les énoncés suivants :

(342) [*oui alors je t'appelle parce que heu*] *y a trois secteurs qui sont en problème*

(343) *c'est juste pour te signaler qu'on a une ligne qui est en problème là sur heu*

Du point de vue de l'interprétation sémantique, il semble possible de dire que l'expression [*être en problème*] constitue dans ces énoncés une variante de l'expression [*avoir+dét.+problème*] ou bien encore une combinaison des expressions [*avoir+dét.+problème*] et [*être+en panne*]. Mais aucune occurrence de cette expression n'est identifiée dans le sous-corpus référence. Il paraît alors pertinent d'envisager que cette variation lexicale puisse dépendre des usages propres à un locuteur. Car il ne s'agit pas selon nous d'une évolution structurale qui relèverait du facteur temporel (périodes de recueil différentes) mais bien plus d'une variante idiolectale³⁸⁹. Elle expliquerait par ailleurs le faible taux d'occurrences puisque seulement 4 énoncés sont identifiés.

³⁸⁹ Dans ce sens, cette interprétation rejoint le problème de l'exhaustivité du corpus d'étude soulevé au paragraphe 2.1.3.2 précédent.

- Un second type de variation concerne les SN de la forme [*problème*+(adj.)+prép.+SN2]. L'analyse confirme d'une part que les prépositions les plus fréquentes sont *avec*, *sur*, *à*, *de*, *pour* et \emptyset ainsi que le montrent les exemples suivants :

(344) *oui heu je te rappelle on a encore d'autres problèmes sur des fréquences là*

(345) *oui salut heu on a des problèmes pour avoir Saint Dizier*

(346) *on a des problèmes de connexion avec le STIP*

Mais, l'analyse permet surtout de compléter la liste des prépositions et d'ajouter la préposition *en*, absente du sous-corpus référence. Soit les deux énoncés suivants :

(347) *Oui heu j'ai un problème en V4 sur un moniteur agelec là*

(348) *Ouais on a le radar en V5 là la position sol qui a pété [heu en fait on voit plus rien]*

A l'instar des prépositions *sur*, *dans* et *avec*, la préposition *en* marque dans ces EDT l'information locative *i.e.* renseigne sur la position spatiale de N1 dans la salle de contrôle. Sa fonction est d'introduire le lieu physique d'implantation du dysfonctionnement ou de l'élément technique.

- Enfin, l'analyse révèle comme expression sémantique similaire à [*avoir*+dét.+*problème*], l'expression [*avoir*+dét.+(adj.)+*souci*] matérialisée par les deux énoncés suivants :

(349) *j'ai un petit souci heu radio là*

j'ai des soucis d'écran heu tu peux venir voir ?

Si cette expression est fréquente dans ce sous-corpus évaluation-réel, elle est absente du sous-corpus référence.

Deux points peuvent être confirmés à ce moment de l'étude :

- Le premier point concerne le fait que l'oral fait preuve de rigueur dans la présentation de l'information. Nous avons insisté sur l'importance des informations de nature locative dans ce contexte de communications où les indications visuelles sont absentes. Il est primordial pour l'interlocuteur d'associer à l'EDT énoncée, le lieu spatial, géographique du dysfonctionnement ou de l'objet dysfonctionnant auquel réfère le locuteur. Chacune des unités sémantiques locatives tend à apporter des indications nouvelles qui permettent de préciser l'identification de l'élément technique en cause ou le dysfonctionnement.
- Le second point est relatif à la présence de la préposition *en* qui soulève une question non négligeable à propos de l'observation des usages en corpus. Selon nous, l'absence d'occurrence de la préposition *en* dans le sous-corpus référence n'est pas le signe qu'il s'agit d'une nouvelle construction. Bien au contraire, l'absence ou la présence d'occurrence(s) de la forme [*problème*+*en*+SN2] est davantage à corrélérer à la quantité de données recueillies, ainsi qu'au degré de représentativité du corpus d'étude. La question qui se pose est de savoir comment s'assurer que le corpus constitué correspond à un échantillon représentatif du domaine étudié. Le recours à la constitution de plusieurs sous-corpus où varie la dimension extralinguistique (période de recueil, organismes différents, etc.), est une façon de contrôler

le phénomène de représentativité³⁹⁰ et ce, bien qu'ils soient chacun confrontés au problème de la représentativité. Dans tous les cas, l'intérêt du travail sur corpus réside dans le fait de pouvoir vérifier des hypothèses en s'appuyant sur des exemples attestés ou bien, comme dans notre étude, d'établir des régularités sur un sous-corpus considéré comme celui de référence, et de les vérifier sur d'autres sous-corpus. C'est en tout cas ce que nous permet cette étude de corpus au travers de laquelle nous validons une régularité constante à la construction présentative de la forme [*il y a/Pro.pers.avoir+SN+(SP)*] : elle privilégie les SN de la forme [*problème+avec/sur/à/de/pour/Ø+en+SN2*] pour présenter un dysfonctionnement technique de manière générale.

2.2.2.1.2 Critères sémantiques

Ce dernier point nous permet de revenir sur un des traits jugés jusqu'à présent constant dans les présentatives avec relative. Nous avons vu en effet que le contenu propositionnel de la relative permettait d'exprimer la nature du dysfonctionnement du SN antécédent. L'exemple suivant illustre cette règle :

(350) *Y a Bordeaux qui a un problème avec un avion qui a décollé*

Le contenu propositionnel de la première relative renvoie à la situation événementielle de non-fonctionnement à savoir le fait que *Bordeaux a un problème avec un avion*³⁹¹.

Or, le contenu sémantique de la relative dans l'exemple suivant enfonce cette règle :

(351) *Oui on a un problème sur quatre fréquences là qui sont sur Dieppe*

La relative a une fonction locative qui se réalise au travers du syntagme prépositionnel *sur*. Elle ne renseigne pas sur l'état de non fonctionnement (nature du dysfonctionnement) comme nous l'avons vu jusqu'alors dans le sous-corpus référence. Ces observations nous permettent d'élargir les propriétés linguistiques des relatives dans cette construction :

- Possibilité que puissent apparaître plusieurs relatives (enchâssées).
- Leur rôle sémantique est le plus souvent de renseigner sur la nature du dysfonctionnement du SN antécédent (rôle de détermination³⁹²) mais ils peuvent aussi fournir des explications sur l'implantation géographique (rôle locatif) de l'élément technique antécédent.

³⁹⁰ Pour cette question de la représentativité qualitative et quantitative des corpus d'étude (spécialisés ou non), nous renvoyons à l'ouvrage de B. Habert *et al.* (1997).

³⁹¹ Notons au passage que l'enchâssement des deux relatives est un phénomène nouveau puisque aucune occurrence n'a été relevée dans le sous-corpus référence. Selon nous, cette présence ou absence d'occurrence relève du critère de représentativité du sous-corpus.

³⁹² Soulignons sur ce point une remarque de P. Le Goffic (1993 : 47) pour qui il n'est pas tout à fait juste d'attribuer au relatif la valeur d'anaphorique (par rapport à son antécédent) « dans la mesure où il contribue très fréquemment à le déterminer ».

2.2.2.2 Facteur extralinguistique

Nous avons établi au chapitre II § 4.3.2 qu'une des caractéristiques des EDT était celle du temps des verbes : celui-ci étant exclusivement le présent de l'indicatif. Dans les exemples suivants :

(352) *Oui heu c'est heu j'ai eu un problème sur le SI IHM1 écran clavier SI PCR1*

(353) *J'ai encore eu un petit souci heu sigma ce matin*

(354) *[Heu dis moi tu nous as signalé des problèmes là ce matin sur heu] ouais j'avais des squelchs qui arrivaient quoi*

nous voyons que le temps des verbes n'est pas exclusivement le temps présent. Le sous-corpus évaluation-réel rend compte de verbes au passé composé (352 et 353) et, bien que plus rarement, à l'imparfait (ex. 354). Le temps présent correspond à une marque du discours immédiat et de façon plus spécifique, aux discours en situation de travail. Dans le cas qui nous intéresse, le locuteur énonce en temps réel à son allocataire le dysfonctionnement auquel il a affaire. Le temps présent est lié à l'instant d'énonciation. Dans les exemples ci-dessus, la présence de verbes au passé déroge à cette contrainte discursive. L'explication de ce changement provient d'un facteur extralinguistique. Deux centres d'approche de la Navigation Aérienne³⁹³ ont été utilisés pour le recueil d'une partie des données du sous-corpus évaluation-réel (l'autre partie concernant les CRNA). Il s'agit des approches ADP-Orly et Toulouse-Blagnac. De ces deux centres d'approche, Toulouse-Blagnac est le seul centre de contrôle à ne pas fonctionner 24H sur 24. Une conséquence de ce fonctionnement réside dans le fait que certaines pannes sont verbalisées ultérieurement par les locuteurs comme en témoigne le court extrait suivant :

MO : oui

CDS : je t'appelle parce que c'est moi qui ai fait la nuit et j'ai eu des petites pannes là hein

MO : ouais des pannes....vas-y

CDT : alors la première c'était hier soir là à 23h TU, j'ai voulu mettre l'ILS 15 gauche et heu le loc n'a pas pris là il était rouge

Toutes les EDT qui présentent un verbe au passé sont effectivement issues de communications enregistrées au centre d'approche de Toulouse-Blagnac. Ce constat pose clairement que les EDT obéissent à une contrainte temporelle qui dépend de l'organisation du centre de contrôle d'où elles sont issues. Sur les quarante EDT identifiées dans les communications issues de Toulouse-Blagnac, douze d'entre-elles (soit 30%) ont des verbes au passé. Ceci revient à dire que le temps présent, bien que privilégié, ne correspond pas à l'unique temps permettant de réaliser une EDT. Suivant le type d'organismes d'où sont extraites les communications, les EDT sont produites en temps réel ou en temps différé. Toutefois, si le temps des verbes varie, les structures syntaxiques restent inchangées.

³⁹³ Pour plus de détail concernant le choix des centres de contrôle et leurs caractéristiques respectives, nous renvoyons le lecteur à l'annexe II intitulée : « organisation des CRNA et des Aéroports ».

2.3 Les présentatives de la forme [C'est+SN+SP/PR] : des EDT évaluatives

2.3.1 Stabilité structurale et sémantique

En nombre relativement restreint dans le sous-corpus référence, la construction [C'est+SN+SP/PR] reste également peu employée dans le sous-corpus évaluation-réel (onze énoncés). D'un point de vue syntaxique, les constructions correspondent aux schémas décrits précédemment. Là encore, seul le lexique varie. Les usages observés confirment en outre le rôle sémantique attribué à cette construction à savoir celui d'EDT de nature évaluative : elles fournissent un diagnostic technique de l'ensemble des EDT antérieures. D'après les exemples ci-dessous :

(355) [*on a de gros problèmes réseau là hein*] *C'est un châssis sur le réseau FDDI qui est HS*

(356) [*c'est souvent comme ça apparemment le Pré Prévix chef de tour marche d'accord*] *c'est celui du Prévot qui ne fonctionne pas*

nous confirmons que l'interprétation de l'EDT implique un lien anaphorique (direct ou indirect) avec le discours antérieur. Son emploi « dépend largement du contexte textuel et situationnel dans lequel elle s'inscrit » (Grobet, 2002 : 215). La construction en [C'est+SN+PR] ne sert pas à présenter pour la première fois une situation de dysfonctionnement technique mais identifie le plus souvent l'élément dysfonctionnant qui, au moment de l'énonciation, correspond aux symptômes développés antérieurement et exprimés dans l'EDT par la relative. Ainsi, les marqueurs prédicatifs *c'est* ou anaphorique *c'* permettent de rendre saillant le contenu propositionnel post-verbal. Soit l'énoncé suivant :

(357) [*ouais heu apparemment on a des problèmes radio/ heu y a une fréquence qui merde*] *oui alors au sujet du problème radio c'est la fréquence 128.375 qu'est tombée en rade*

L'événement technique dans lequel s'insère l'EDT en *c'est* implique plusieurs problèmes relatifs à la chaîne technique radio : l'EDT entre crochets a comme rôle d'exposer, dans une communication antérieure, le problème d'origine radio. L'EDT en *c'est* produite dans une communication ultérieure fait appel à l'ensemble des propos relatifs à cet événement technique pour en fournir l'évaluation technique : *la fréquence 128.375 est tombée en rade*.

Comme dans le sous-corpus référence, la valeur référentielle de l'entité post-verbale ne correspond jamais à un dysfonctionnement. A l'instar des énoncés en [*il y a/Pro.pers. avoir+SN+(SP)+PR*], l'explication repose sur la contrainte sémantique qu'implique l'usage de cette catégorie lexicale. L'énonciation d'un référent (SN) correspondant à un dysfonctionnement rend implicite la nature du dysfonctionnement qu'exprimerait le contenu propositionnel de la relative. Par exemple, le dysfonctionnement *dédoublement d'étiquette* renvoie à l'effet de la panne *i.e.* que des étiquettes se dédoublent sur une position radar.

Enfin, les énoncés de la forme [*c'est*+SN+(SP)], bien que ne se construisant pas avec une relative, recouvrent également cette valeur évaluative (d'interprétation de symptôme) :

(358) *Oui alors en fait c'est un problème de téléphone là*

(359) [*y a un gros trait noir qui sort sur les strips*] *oui salut heu en fait c'est juste un problème de calage tu sais heu*

Ils impliquent pour cela une contrainte syntaxique sur la forme du SN post-verbal qui doit obligatoirement être régi par le N1 *problème*. La construction en [*problème*+(Prép.)+SN2] confère alors au SN global la valeur interprétative de diagnostic³⁹⁴. Pour reprendre l'énoncé 359, *le gros trait noir qui sort sur les strips* provient d'une erreur de *calage*.

2.3.2 Stabilité informationnelle

L'exemple 357 précédent :

(357) *C'est la fréquence 128.375 qu'est tombée en rade*

confirme le fonctionnement de la structure informationnelle de ce type d'EDT décrit sur le premier sous-corpus. Dans cet énoncé, l'apport d'information porte sur le prédicat post-verbal, c'est-à-dire sur l'élément technique qui dysfonctionne, à savoir *la fréquence 128.375*. Les informations partagées par les interlocuteurs au moment de l'énonciation comprennent l'origine du dysfonctionnement (problème de type radio) ainsi que la nature du dysfonctionnement exprimée par la relative (*elle marche pas i.e. est en rade*), toutes deux intervenant dans des EDT produites lors de la première communication de l'événement technique soit avant l'EDT 357 :

(360) *ouais on a un problème avec une fréquence là heu de réception hein heu ou d'émission je ne sais pas trop elle marche pas*

Le locuteur informe qu'il a un dysfonctionnement avec *une fréquence*, celle-ci n'étant pas encore identifiée à ce moment de l'énonciation. De fait, l'information en focus qui est véhiculée dans l'EDT 357 porte sur la dénomination de la fréquence, à savoir « être la fréquence 128.375 ». L'EDT rend saillant le constituant linguistique [*être* SN].

Mais la valeur du focus peut porter sur la proposition entière (sentence focus). C'est le cas de l'EDT 355 précédente ou encore de la suivante :

³⁹⁴ Sans entrer dans les détails, nous souhaitons préciser que ces EDT de diagnostic de la forme [*c'est*+dét+*problème*+prép+SN2] sont exclusivement réservées aux superviseurs techniques (MO) qui expriment ainsi de manière générale le diagnostic technique. Une des fonctions de la MO consiste en effet à fournir des diagnostics techniques de la situation de panne (contrairement aux chefs de salle (CDS) dont le rôle est essentiellement d'informer de la situation de panne). Cet aspect sociolectal liant un type de structure à un locuteur a été une de nos préoccupations. Les premiers résultats (Vergely, 2000) tendent à dire qu'il existe un lien entre le type d'EDT énoncé et le locuteur. Autrement dit, ce lien dépendrait de la fonction du locuteur (CDS ou MO). Faute de temps principalement, ce point n'est pas développé dans cette étude mais mériterait toute notre attention.

(361) [*On a des alarmes sur plusieurs fréquences/ Alors la 133.5 est est sur Etampes maintenant elle est plus sur St Sauge/La 132.100 a basculé en secours c'est c'est un climax là, donc là*] *c'est St Sauge qui fonctionne et Dijon est tombé*

Bien que fortement dépendante du contexte discursif antérieur, tout le contenu propositionnel est une information nouvelle pour l'interlocuteur. Il prend connaissance avec cette EDT de l'état de disponibilité de son système : *St Sauge fonctionne* mais pas *Dijon*. Nous devons souligner que l'identification des éléments en focus reste souvent difficile à effectuer dans ce type de construction. De nombreuses informations sont considérées par les locuteurs de ces dialogues comme implicites. Ainsi, une information envisagée comme focale pour l'analyste ne l'est pas pour les locuteurs : les syntagmes verbaux illustrent souvent ce phénomène.

Parce que les constructions introduites par le présentatif *c'est* partagent comme propriété celle d'apporter une information nouvelle à un événement technique connu, nous validons leur rôle d'EDT évaluatives de suivi de problème.

Comme nous l'avons vu dans le premier sous-corpus, nous soulignons pour finir qu'aucune tournure pseudo-clivée ne sert à produire une EDT. Bien que leur énonciation ait un lien avec un dysfonctionnement technique, elles sont réservées aux explications. L'énoncé pseudo-clivé suivant en fournit un exemple :

(362) *le problème c'est que le le le radar ça marche très très bien quand y a une surface heu hyper plane tu vois*

La tournure pseudo-clivée ne sert pas à verbaliser un dysfonctionnement technique mais à rendre compte des conditions de l'état de fonctionnement normal (ex.362) ou bien pour élaborer des présomptions comme dans l'exemple ci-dessous qui concerne des explications sur des demandes de retours d'information :

(363) *le problème c'est que si t'as une émission enfin si si ça se bloque en émission forcément heu enfin même si toi t'émet après avec la CROS heu t'auras l'émission permanente quand même*

Nous pouvons par ailleurs confirmer que la présence d'un SN de la forme [*dét.+problème*] ne renvoie pas obligatoirement à une EDT. Ce point conforte le fait que la structure syntaxique et le lexique utilisé sont intimement liés pour réaliser une EDT.

2.4 Les détachés : confirmation d'une position de mise en saillance

L'examen des 43 énoncés détachés de ce sous-corpus évaluation-réel confirme que le détachement à gauche (thématique ou cadratif) joue un rôle prépondérant du point de vue pragmatique-cognitif dans ces communications de travail. Le concept de *marqueurs d'actions conjointes* proposé par A.-C. Berthoud (1999 : 171) prend tout son sens dans les constructions détachées étudiées : « cette structure comporte à la fois une action du locuteur et une action impliquant l'interlocuteur ».

Les paragraphes suivants ont pour objet de confirmer la stabilité référentielle des entités linguistiques en position détachée au niveau syntaxique et ce, bien qu'apparaissent certaines variations du lexique grammatical (2.4.1). Ils confirment par la suite la stabilité au niveau fonctionnel (2.4.2) puis au niveau de la structure informationnelle (2.4.3).

2.4.1 Stabilité structurale, variation grammaticale

Les constituants détachés issus du sous-corpus évaluation-réel présentent un fonctionnement syntaxique identique à ceux étudiés précédemment. Nous retrouvons la structure canonique [SN/SP+Phrase] comme le montrent les exemples suivants :

(364) **Sur la position PS2** on a un nouveau problème sur le 21 heu position radar

(365) Oui salut heu **l'ILS 15 gauche** le loc a une antenne HS

(366) **La 128.75** on vient de la perdre également le on est sur couverture normale on a perdu la moitié du climax sur Deauville

(367) [heu y a une coupure là et le décor n'a pas redémarré] Je téléphone **au sujet de Décor** là y a un problème [...] y a une page heu un peu bizarre

Si la position détachée à gauche fait apparaître des SN (ex.365), la forme préférentielle correspond toujours comme dans le sous-corpus référence à un syntagme prépositionnel introduit par une des quatre prépositions ou locutions prépositionnelles *sur/au sujet de/à propos de* ou *pour*. Cependant, s'ajoutent dans ce sous-corpus évaluation-réel de nouvelles occurrences, comme par exemple la préposition *concernant* ainsi que l'illustre l'énoncé suivant :

(368) heu **concernant les 127.75** là c'est émission et réception qui marchent pas

ou encore, bien qu'il s'agisse d'un hapax, la locution prépositionnelle *au niveau de* dans :

(369) **au niveau de l'IFR** ça n'arrête pas de buzzer

Aussi, si la structure syntaxique reste inchangée par rapport au sous-corpus référence (SP et SN), les deux énoncés précédents mettent en avant des traits de variation qui reposent sur le lexique grammatical. L'attestation de ces deux énoncés remet en avant deux points présentés dans le troisième chapitre.

- Le premier souligne la nécessité de travailler sur plusieurs sous-corpus³⁹⁵. Comme le mentionnent B. Habert *et al.* (1997), ce choix permet (ou du moins essaie) de pallier le phénomène de silence. Prenons l'exemple 368. Si notre analyse s'était limitée à l'étude du sous-corpus référence, elle aurait proposé pour le fonctionnement des constituants détachés une seule construction syntaxique n'incluant que les quatre prépositions et locutions prépositionnelles précédemment énoncées. Les résultats, à ce moment de l'analyse, ne prétendent pas pour autant donner une liste exhaustive des prépositions et locutions entrant dans la formation d'un constituant détaché. Le problème qui se poserait dans ce cas serait

³⁹⁵ Nous renvoyons également à A. Condamines et P. Vergely (2004 à paraître).

relatif au statut des connaissances linguistiques. S'il existe un intérêt à construire une liste *a priori* des prépositions ou locutions prépositionnelles possibles dans cette construction (dans une optique TAL par exemple), il existe aussi un risque de « surgénérer » des structures. Dans une optique de description linguistique, les résultats de cette étude peuvent néanmoins se targuer d'élaborer des régularités d'usage établies à partir d'observables pertinents sur la base de l'analyse de trois sous-corpus appartenant à un domaine de travail identique mais où varient certaines données de la dimension extralinguistique (comme le type de centre de contrôle, les systèmes techniques utilisés, la période de recueil des données, etc.).

- Le second point découle du premier et concerne les limites de ce qu'on définit comme étant un corpus. Comment s'assurer que le corpus que l'on constitue est représentatif de ce que l'on souhaite analyser ? Cette question reste difficile à évaluer. Notre choix consiste à privilégier l'élaboration de régularités d'usage au détriment d'une analyse qui se baserait prioritairement sur la quantification de résultats³⁹⁶ en fournissant un corpus quantitativement plus important afin de pallier ce phénomène de silence. La description des fonctionnements récurrents établis à partir des trois sous-corpus ne supprime pas la question des silences mais nous permet de nous assurer que les exemples potentiellement attestés recouvriraient un caractère plus marginal.

2.4.2 Stabilité fonctionnelle

La fonction que recouvre l'entité détachée en position initiale dans ces communications de travail et son rôle dans l'interprétation de l'EDT qui suit a été une de nos principales préoccupations. Le détachement recouvre deux fonctions spécifiques suivant la présence ou l'absence d'un pronom de rappel anaphorique dans le contexte droit immédiat. Cette contrainte syntaxique a des répercussions au niveau pragmatique et cognitif puisque dans le premier cas (avec rappel anaphorique) le constituant a une fonction thématique alors que dans le second cas (sans rappel anaphorique), le constituant a une fonction cadrative. Cette distinction rejoint celle proposée par S. Prévost (à paraître) entre *cadre énonciatif* et *cadre pour l'énoncé*. Selon l'auteur, « on a affaire à un cadre énonciatif (d'ordre notionnel/thématique), *par rapport auquel* il est pertinent d'énoncer la relation prédicative qui suit. En revanche, il s'agit d'un cadre (spatial et/ou temporel) pour l'énoncé, *dans lequel* la relation prédicative qui suit est pertinente »³⁹⁷. Définis ainsi, les « cadres pour l'énoncé » correspondent aux constituants ayant la fonction thématique.

³⁹⁶ Dans une approche d'extraction d'information pour les dialogues, l'étude de N. Boufaden *et al.* (2002 : 70) « se base sur une utilisation intensive des connaissances à priori qui permet, d'une part, de pallier la taille insuffisante du corpus qui rend les approches purement probabilistes inefficaces. D'autres part cela permet de contourner l'utilisation des méthodes d'extraction basées sur les patrons d'extraction, qui dans le cas des dialogues, sont inappropriées ».

³⁹⁷ Les italiques sont de l'auteur.

2.4.2.1 La fonction thématique

Au vu des énoncés ci-dessous :

(370) ***Au sujet de l'act-auto avec Madrid** là heu il est cassé*

(371) ***Pour la fréquence là perturbée** ils la reçoivent jusqu'en courte finale*

(372) *Ouais heu **le radar de Mont-Ventoux** là il est cassé*

nous confirmons que le détachement à gauche et la présence du pronom clitique anaphorique dans la structure assertive³⁹⁸ conditionnent l'interprétation de l'EDT subséquente. Les prépositions *pour* et *concernant*, les locutions prépositionnelles *au sujet de* et *à propos de* ainsi que certains SN permettent cette fonction thématique.

Dans l'énoncé 370 par exemple, la valeur référentielle du pronom *il* dans la structure assertive correspond à celle du SN détaché *l'act-auto avec Madrid*. Cette double énonciation thématique permet au locuteur de s'assurer l'attention de son interlocuteur concernant la présentation de son objet d'appel c'est-à-dire de l'élément technique qui dysfonctionne. Cette réitération thématique procure un renforcement cognitif essentiel dans ce type de communications non-visuelles (téléphoniques) puisqu'elle rend saillant dès le départ de l'énonciation, l'élément technique qui pose problème. Le locuteur expose par la suite l'état technique (temporaire). Si l'ensemble des énoncés du sous-corpus référence fonctionne sur ce principe de reprise par un pronom personnel anaphorique en position de sujet syntaxique (ou d'objet direct), l'énoncé 371 témoigne, quant à lui, d'une variation non marginale dans ce sous-corpus évaluation-réel. Le référent du SN détaché ne correspond pas au pronom personnel sujet : le *ils* anaphorique reprenant le référent *pilotes* dans l'énoncé précédent. Il n'occupe pas non plus la position sujet comme dans la majorité des cas vus précédemment, mais la position objet : *la*. Il est ainsi possible de gloser l'énoncé 371 par 371b) pour se rendre compte de la position syntaxique occupée par l'objet dysfonctionnant :

(371 b) Pour la fréquence là perturbée ils reçoivent la fréquence jusqu'en courte finale

Le fonctionnement sémantique s'apparente aux énoncés construits faisant apparaître la reprise anaphorique en position sujet. D'un point de vue pragmatique, le locuteur met l'accent dans un premier temps sur l'objet dysfonctionnant sous la forme d'un SN lexicalisé puis maintient (point de vue cognitif) le thème du discours dans la suite de l'EDT.

2.4.2.2 La fonction cadrative

L'examen des énoncés suivants révèle un fonctionnement différent des énoncés précédents.

(373) ***Sur Aviso là sur la 43 et la 44** et bien on a on a des échos fixes là qui se ...*

³⁹⁸ Nous rappelons que la présence d'un pronom démonstratif en position de sujet syntaxique dans la principale référant à un objet dysfonctionnant (ou élément technique) ou un dysfonctionnement annule l'apparition d'une structure présentative (pronom démonstratif vide de sens).

(374) [CDS : on a un problème sur 127.75/ MO : oui c'est-à-dire ?] *heu **un bruit de fond** apparemment les pilotes se plaignent*

(375) *Je te téléphone **au sujet de Décor** là y a un problème heu y a une page heu un peu bizarre*

Il n'y a plus d'équivalence référentielle entre le SN lexical en position détachée à gauche et le pronom en position sujet (ex.369 précédent) ou le SN en position sujet ou objet (ex.374) dans l'EDT qui suit. Le rôle du détachement consiste alors à fournir un cadre discursif dans lequel l'assertion qui suit s'avère pertinente. La présence du SN ou du SP dès l'initialisation de la communication permet cette fois à l'interlocuteur de connaître immédiatement le cadre de référence qui lui donne la possibilité d'interpréter l'EDT subséquente. Autrement dit, le locuteur place en première position l'information qui va être le point de référence de son message. Cette fonction cadrative se réalise au travers des SN, ou des SP introduits par les prépositions ou les locutions *pour*, *concernant*, *au sujet de* et *à propos de* et *sur*.

Pour reprendre l'exemple 373, les référents *Aviso*, *43* et *44* n'entretiennent pas de lien anaphorique ni avec le référent du SN post-verbal *des échos fixes* ni avec le pronom personnel *on*. Le référent du SN détaché renseigne sur le lieu d'implantation géographique du SN lexical en position post-verbale. Ainsi, comme dans le sous-corpus référence, lorsque le constituant détaché a une fonction cadrative, le lien qui unit l'entité SN en position détachée et l'entité SN en position post-verbale est de nature locative ou causale (ex.374). Celui-ci sous-tend dans la plupart des cas un lien méronymique ainsi que le montre l'énoncé 375 où le SN post-verbal *page* est un élément constitutif de la chaîne télé *Décor*. Nous confirmons également que cette relation méronymique est une des caractéristiques des EDT analysées. Nous avons insisté à plusieurs reprises sur la prépondérance des indications locatives dans ces communications téléphoniques et pour l'interprétation des EDT. Les relations méronymiques caractérisent le lien de dépendance entre une chaîne technique et ses éléments constitutifs.

Enfin, nous validons, à la suite de cette analyse le fait que les détachées à gauche sans reprise anaphorique recouvrent une double fonction :

- cadrative dans la mesure où elles permettent l'interprétation de l'EDT qui suit ;
- locative dans la mesure où la valeur référentielle du SN détaché fournit le lieu d'implantation géographique du SN en position post-verbal dans la principale.

2.4.3 Stabilité informationnelle

Le fonctionnement du statut informationnel des constituants détachés à gauche dans ce sous-corpus est analogue à celui décrit dans le sous-corpus référence. La valeur du statut informationnel est étroitement liée à la forme de l'entité détachée : un SN ou un SP. Dans ce dernier cas (SP), elle dépend toujours de l'élément recteur.

2.4.3.1 Le détachement est régi par *pour*, *concernant*, *au sujet de* ou *à propos de*

Lorsque le constituant détaché est un SP régi par la préposition *pour* ou bien par les locutions prépositionnelles *au sujet de* ou *à propos de* comme dans :

(376) [*communication antérieure: on va te reprendre en maintenance l'Astre l'Astre et Aviso quoi*] **Au sujet d'Aviso là le radar sol** on a toujours plein d'échos parasites sur la enfin plein on en a deux là qui reviennent sans arrêt sur la 43.

(377) Je te rappelle **à propos du glide 26** parce qu'il y a un problème là

(378) **Pour les problèmes de corrélation là** heu disons que sur heu la FIR heu au décollage heu sur Toulouse on a des avions qui corrélaient très très tard ou pas du tout

la valeur référentielle des SN en position détachée est, au moment de l'énonciation, connue de l'interlocuteur. L'examen des tours de paroles précédents, voire des communications antérieures, montre que le référent dont il est question a toujours été présenté dans le discours antérieur. La position occupée par le SP de la forme [*pour/au sujet de/à propos de* + SN] est sur ce principe topicale. Cette position joue dans ces énoncés un double rôle au niveau cognitif. Elle rend saillant dès le départ de l'énonciation l'élément technique en cause (et atténue ainsi les problèmes d'ambiguïté sous-jacents à d'autres éléments techniques dysfonctionnants dans le même laps de temps), elle matérialise, par l'intermédiaire des prépositions et locutions précédemment citées, qu'il s'agit d'un suivi de problème. Si les travaux relatifs à ces prépositions et/ou locutions prépositionnelles n'ont pas souligné le lien intrinsèque avec le discours antérieur, il s'avère qu'elles le manifestent dans ces EDT. Le locuteur use de ce procédé syntaxique (détachement) et de la forme du SP (introduit par *au sujet de*, *à propos de* ou *pour*) pour reprendre un événement technique qui perdure.

En reprenant l'énoncé 376 précédent, le référent *Aviso* est réintroduit dans le discours par la locution prépositionnelle *au sujet de*. Elle permet au locuteur dès l'initialisation de la communication d'attirer l'attention de son interlocuteur sur l'objet de l'appel (*Aviso*) tout en signalant qu'il s'agit d'un suivi de problème³⁹⁹.

Enfin, bien que seules deux occurrences de la forme détachée [*concernant*+SN] apparaissent, il semble que le statut informationnel de ce SP soit conforme à celui des prépositions et locutions précédemment évoquées. A l'instar de l'énoncé 368 ci-dessus, l'énoncé détaché suivant :

(379) [*on a un petit problème au Prévol heu l'écran du Prévol hein pour activer les zones sur Xsalgos alors (...)*] **Concernant Xsalgos** ben oui c'est pas bon là hein et heu tu risques d'avoir des problèmes d'activation là.

réintroduit un référent connu (*Xsalgos*) installé dans le discours puisqu'il s'agit d'un suivi de problème. Le locuteur informe d'une part qu'il y a toujours des problèmes (*c'est pas bon*) et prévoit d'éventuelles conséquences (*tu risques d'avoir des problèmes d'activation*).

³⁹⁹ L'énoncé 373 correspond au premier énoncé de cet événement technique. Sa présence prouve que le référent *Aviso* est bien un référent connu de l'interlocuteur dans l'énoncé 376.

En somme, la comparaison des résultats issue de l'analyse des détachées de ce sous-corpus évaluation-réel avec ceux du sous-corpus référence, nous permet de retenir que les prépositions *pour* et *concernant* ainsi que les locutions prépositionnelles *au sujet de* et *à propos de* partagent au moins deux propriétés :

- La première repose sur un critère sémantique : celui de toujours réintroduire une EDT de suivi de problème. Le détachement permet aux locuteurs de mentionner un événement technique déjà identifié et qui perdure. Cette propriété se révèle être particulière à ce corpus d'étude puisque ces prépositions ou locutions prépositionnelles n'impliquent pas naturellement comme trait définitoire l'idée de déjà dit. Bien au contraire, la littérature leur attribue souvent un rôle de passage du « coq-à-l'âne » (Beaulieu-Masson, 2002 : 45) « servant à introduire dans la suite du discours une idée qui surgit brusquement à l'esprit, soit par hasard, soit par association d'idées avec un mot qui vient d'être prononcé »⁴⁰⁰. Ainsi, contrairement à ce que C. Molinier (2003 : 29) mentionne au sujet de *à propos de N* (qui marquerait une « simple relation et n'impose[rait] pas de contraintes spéciales sur le contenu du N »), cette analyse en corpus nous permet justement de mettre en lumière une contrainte spécifique liée à l'usage de ces prépositions (ou locutions) dans les EDT : la contrainte d'entité déjà énoncée.
- La seconde propriété est liée à la première et concerne le statut informationnel du SP détaché. Il occupe une place de topique puisque le référent du SN a été énoncé dans le contexte gauche. Il est donc connu des interlocuteurs.

Notons, en nous appuyant sur l'énoncé 377, que certains marqueurs linguistiques favorisent cette interprétation topicale, cette idée de « déjà dit ». Initialiser l'EDT par un marqueur métalinguistique « d'ancrage sur l'acte de dire » (Berthoud, 1996 : 46) comme *je te rappelle* ou bien introduire dans son énonciation des adverbes du type *toujours* (ex.376) ou *encore* présupposent explicitement qu'au moins une partie du contenu propositionnel de l'énoncé est connu des interlocuteurs.

Bien évidemment nous soulignons qu'il ne s'agit que de résultats relatifs à ce corpus d'étude et que pour certains d'entre eux, comme par exemple pour la préposition *concernant*, un nombre plus conséquent d'énoncés serait nécessaire pour faire de ces critères sémantiques ou informationnels, des propriétés constantes et régulières.

2.4.3.2 Le détachement est régi par la préposition *sur*

Lorsque le constituant détaché est un SP régi par la préposition *sur* comme dans :

(380) *Ouais je t'appelle parce que **sur la 125.700** bon on a perdu Dieppe*

(381) ***Sur la position PS2** on a un problème de boule roulante sur la position radar*

⁴⁰⁰ Définition extraite du dictionnaire le Robert électronique.

(382) *Pour les problèmes de corrélation là disons que **sur** **heu** la **FIR** **heu** au décollage
heu **sur** Toulouse on a des avions qui corrèlent très très tard ou pas du tout*

le statut informationnel du SP détaché est, en revanche, dans ce sous-corpus comme dans celui de référence, fourni comme nouveau. La confirmation de ce statut informationnel nous conduit à apporter une contrainte à l'hypothèse soulevée par S.A. Thompson (1985 : 61) pour qui :

« the initial purpose clause helps to *guide the attention*⁴⁰¹ of the reader, by signalling, within the portion of the text in which it occurs, how the reader is expected to associate the material following the purpose clause with the material preceding it ».

Ce lien avec le discours antérieur est contraint par la forme du SP. Tout dépend en effet du type d'introducteur prépositionnel. Contrairement aux entités prépositionnelles précédentes, la préposition *sur* rend compte d'un lien sémantique plus restreint dans le discours puisqu'elle introduit toujours dans ce corpus d'étude un référent nouveau pour l'allocutaire. La valeur référentielle du SP fournit l'information locative relative à l'implantation du référent du SN post-verbal. Soulignons la particularité du discours oral de pouvoir enchaîner plusieurs SP. L'énoncé 382 illustre parfaitement ce phénomène et rend compte de la complexité de la structure informationnelle dans ce type de discours. La communication est initialisée par le SP en *pour* qui rappelle l'événement technique à partir duquel vont pouvoir s'interpréter les informations nouvelles : à savoir l'implantation géographique des *problèmes de corrélation* (SP en gras) et la présentative qui suit.

Bien qu'il ne s'agisse que d'un hapax et que, par voie de conséquence, il semble difficile d'exprimer des généralités de fonctionnement, nous remarquons que le statut informationnel de *au niveau de* dans l'énoncé 369 que l'on rappelle pour mémoire :

- (369) *Au niveau de l'IFR ça n'arrête pas de buzzer*

est comparable à celui de *sur*. Cette locution prépositionnelle introduit dès le départ de la communication un SN nouveau. Mais, il est intéressant de noter, du point de vue sémantique, que la préposition *sur* ne peut se substituer à la locution *au niveau de* ne se substitue pas par la préposition *sur*. L'énoncé suivant n'est pragmatiquement pas correct :

- # Sur l'IFR ça arrête pas de buzzer

L'explication provient du fait que *l'IFR* ne correspond pas à une position de contrôle mais à une salle se situant physiquement au dessous d'une autre appelée Vigie. Le sens de *niveau* est à considérer avec un sens de localisation (site spatial) plus général que celui de *sur* qui marque le plus souvent dans ces EDT un référent concret et déterminé jouant le rôle de « support » (Borillo, 2000 : 265). Nous reprenons à notre compte les explications de A. Borillo, (*ibid.* : 272), pour dire que l'interprétation de *au niveau de* ne sert pas seulement à désigner « des zones de localisation sur des objets ou des lieux mais également des portions d'espace entretenant avec eux une relation d'adjacence ou simplement de proche voisinage ».

⁴⁰¹ L'italique est de l'auteur.

Cet examen des constituants détachés en *sur* met en avant dans ces deux sous-corpus un rôle inhabituel dans le fonctionnement du détachement à gauche.

- Traditionnellement perçus comme entretenant un rôle thématique dans le discours, les SP introduits par la préposition *sur* ont au contraire pour rôle d'introduire un référent nouveau pour l'allocutaire. Ainsi, contrairement aux autres prépositions ou locutions prépositionnelles étudiées, ce détachement à gauche ne concerne pas le suivi de problème : il n'entretient que rarement un lien avec le discours antérieur (ex.382). Il fournit exclusivement des indications de nature locative. Aussi, les différentes constatations exposées jusqu'ici nous amènent à postuler que dans le cadre des EDT c'est peut-être moins la position à gauche qui rend le référent connu que la forme du SP et plus précisément la préposition ou locution prépositionnelle qui le régit.
- Ce fonctionnement inhabituel accentue d'autant plus le rôle prépondérant du détachement en général et des informations locatives en particulier : le locuteur renseigne, dès le début de la communication et pour la première fois dans le discours son interlocuteur sur des données spatiales avant même d'exposer la nature du dysfonctionnement. Selon nous, ces résultats tendent à révéler que le fonctionnement de la structure informationnelle est peut-être moins à corrélérer avec la structure syntaxique (la preuve avec [sur+SN]) qu'avec le genre discursif, entendu ici comme communications opératives où l'information à transmettre doit se faire le plus rapidement possible.

2.4.3.3 Le détachement est un syntagme nominal

Le détachement à gauche peut apparaître enfin sous une forme nominale comme par exemple dans (exemples déjà cités) :

(365) *Oui salut heu **l'ILS 15 gauche** le loc a une antenne HS*

(366) *[oui je te rappelle on a encore d'autres problèmes sur des fréquences là alors on avait la 136.375 basculée sur secours] alors heu **la 128.75** on vient de la perdre également le on est sur couverture normale on a perdu la moitié du climax sur Deauville*

(372) *Ouais heu **le radar de Mont-Ventoux** là il est cassé*

L'examen de la structure informationnelle de ces SN montre que contrairement aux SP détachés, le statut informationnel du SN détaché peut être connu (ex.372) ou nouveau (ex.365, 366). Dans le premier cas, le rôle topical se justifie par la reprise lexicale du SN énoncé dans le discours antérieur : l'entité référentielle du SN est connue des interlocuteurs en tant qu'entité dysfonctionnante. Pour reprendre l'énoncé 372, le référent du SN *radar de Mont-Ventoux* apparaît dans une communication antérieure traitant de ce même événement technique :

(383) *oui je t'appelle parce que en fait heu on a des problèmes avec Mont Ventoux et Biarritz hein*

Notons cependant que la première énonciation du SN lexical (ex.383) est sous la forme élidée (*Mont Ventoux*) alors qu'il est sous sa forme pleine lors de la reprise anaphorique (*radar de Mont Ventoux*) dans l'énoncé 372.

Dans le second cas, le statut d'entité nouvelle dépend du fait que l'événement technique n'a pas fait l'objet d'une communication antérieure (ex.365), le constituant détaché n'entretient aucun lien sémantique avec le contexte gauche ou bien résulte d'un problème technique qui s'adjoint à un état d'indisponibilité déjà connu. Pour l'énoncé 366, le cotexte linguistique gauche donne comme informations connues et partagées par les interlocuteurs que plusieurs fréquences ne fonctionnent pas bien. L'apport d'information porte sur la désignation d'une nouvelle fréquence numérique dysfonctionnante, la 128.75, non identifiée auparavant.

A ce point de l'étude, nous avons fourni une analyse des constituants détachés dans ces deux sous-corpus sous deux aspects :

- Le premier est d'ordre syntaxique et s'examine en étroite dépendance avec le cotexte linguistique droit. Nous retenons essentiellement trois points :

- La reprise anaphorique (pronominale) du SN détaché dans la suite de l'EDT (contexte droit) permet un maintien cognitif lié à la double énonciation thématique.
- Lorsqu'il n'y a pas reprise anaphorique dans le contexte droit, le constituant détaché a un rôle essentiellement locatif. Il fournit le cadre du discours dans lequel l'EDT qui suit s'insère et s'avère pertinente.
- Dans les deux cas, le détachement à gauche est une position stratégique qui rend saillante dès le départ une entité linguistique discriminante par rapport aux autres entités potentielles.

- Le second aspect est d'ordre pragmatique et se traite dans la continuité du point précédent. Nous avons montré que ce procédé syntaxique procure la mise en saillance d'un contenu sémantique ayant d'importantes répercussions du point de vue pragmatico-cognitif. La place à l'initiale du constituant (procédé syntaxique) est stratégiquement importante au niveau cognitif, elle met en œuvre dans ces deux sous-corpus des propriétés stabilisées :

- Les prépositions *pour* et *concernant* ainsi que les locutions prépositionnelles *au sujet de* et *à propos de* requièrent des traits sémantiques forts mais stables puisqu'elles réintroduisent dans le discours une entité connue. Le détachement est ici un indice de suivi de problème.
- La préposition *sur* et la locution prépositionnelle *au niveau de* privilégient en revanche la présentation d'une entité nouvelle dans le discours. Si traditionnellement le détachement à gauche est reconnu comme favorisant la thématisation, le statut informationnel nouveau des SP en *sur* est loin de correspondre à un fonctionnement marginal dans ces deux sous-corpus.
- Le fonctionnement des SN détachés est, contrairement aux SP, moins rigide dans la mesure où l'entité détachée n'impose pas de contrainte particulière : le référent du SN peut être connu ou nouveau dans le discours.

De ces constats découle une remarque non négligeable : le statut informationnel des détachées à gauche est investi, dans ces sous-corpus, de propriétés morpho-syntaxiques.

Enfin, nous voudrions rappeler un dernier trait inhérent aux EDT étudiées, à savoir que seul le détachement à gauche engendre une EDT. Aucune EDT ne donne lieu à un constituant détaché à droite. Ce constat conforte notre conviction de départ selon lequel le détachement à gauche joue un rôle essentiellement cognitif : dans ces communications de travail, la place à l'initiale permet de connaître dès le départ de l'énonciation l'objet de l'appel dans lequel la suite de l'EDT s'avère pertinente. Ces résultats contribuent à maintenir l'idée que le fonctionnement du détachement à gauche est certainement dépendant de la notion de type de discours. La nature des discours analysés – spécialisés vs « ordinaire »⁴⁰² – déterminerait pour partie l'usage du détachement gauche et/ou du détachement droit ainsi que leur fréquence d'emploi.

2.5 Tableaux de synthèse

Les tableaux suivants proposent une synthèse des propriétés syntaxiques, sémantiques et pragmatique de chacune des trois constructions canoniques de l'EDT issues du sous-corpus évaluation-réel. Il prend en compte les variations apparues dans ce sous-corpus par rapport au sous-corpus référence.

2.5.1 Les constructions Assertives

Structures syntaxiques	Exemples	Rôle sémantique	Structure informationnelle	TOTAL
[dét.déf.+SN+SV]	- (a) [sur PS2] Les cartes apparaissent par intermittances - (b) [imprimantes de strips] <i>les strips restent coincés</i>	-lien anaphorique avec EDT antérieure - EDT	- SN méronymique (a) : nouveau - SN anaphorique (b) : connu - SV : nouveau	41/56
[Pro.pers.+SV]	- (c) Ils sont toujours corrélés - (d) J'arrive pas à joindre Bordeaux Aquitaine	d'explication de symptômes : suivi de problème	-Pro.pers.= connu (c) (quand le pronom est anaphorique mais pas sujet humain :(d)) -SV = nouveau	15/56

Tableau 7 : Synthèse des principales propriétés linguistiques des constructions assertives

⁴⁰² L'item « ordinaire » renvoie à un type de communication n'utilisant pas un lexique spécialisé. Il s'agit par exemple des communications quotidiennes en famille, entre amis, etc.

2.5.2 Les constructions Présentatives

Structures syntaxiques	Exemples	Rôle sémantique	Structure informationnelle	TOTAL
[il y a/Pro.pers. avoir +SN+(SP)]	- <i>Y a un petit problème de corrélation</i> - <i>On a pas de champs pour la calibration d'ILS</i>	<u>EDT générales</u> (i.e. : les moins informatives)	Enoncé thétique	84/127
[c'est SN+SP/Ø]	- <i>Oui alors c'est un problème de téléphone là</i>	EDT de diagnostic, évaluative	- Prédicat [être+SN+(SP)]=nouveau -pronom (anaphorique) = connu	
[il y a/Pro.pers. avoir +SN+(SP)+PR]	- <i>y a une fréquence qui reste toujours allumée</i>	<u>EDT explicatives</u> (i.e : introduisent situation technique)	Enoncé thétique	43/127
[c'est SN+(SP)+PR]	- <i>c'est un châssis sur le réseau FDDI qui est HS</i>	<u>EDT évaluatives</u> (suivi de problème)	-Prédicat [être+SN+(SP)]=nouveau - relative=connu	

Tableau 8 : Synthèse des principales propriétés linguistiques des constructions présentatives

2.5.3 Les constructions Détachées

Structures syntaxiques	Exemples	Rôle sémantique	statut cognitif	TOTAL
[(à propos de/pour/au sujet de/concernant+SN _i)/SN _i] +P [Pro _i SV]	- <i>Au sujet de l'act-auto avec Madrid</i> [là heu il est cassé]	EDT de renforcement thématique (suivi de problème)	connu	16/43
[(à propos de/pour/au sujet de/concernant+SN _i)/SN _i])+ P[Pro _j SV]	- <i>concernant les 127.75 là [c'est émission et réception qui marchent pas]</i>	<u>EDT cadrative</u> (suivi de problème)	connu	12/43
[Sur/au niveau+SN]+Phrase (jamais de reprise)	- <i>Sur la position PS2</i> [on a un problème de boule roulante]	Détachement cadratif + rôle locatif	nouveau	9/43
SN+P[Pro _i /pro _j]	- <i>L'ILS 15 gauche</i> [le loc a une antenne HS]	Détachement cadre/thématique	Connu/nouveau	6/43

Tableau 9 : Synthèse des principales propriétés linguistiques des constructions détachées à gauche

2.6 Conclusion

Les résultats issus de l'analyse du sous-corpus évaluation-réel nous permettent d'avancer le fait que les trois structures canoniques de l'EDT mises en place dans le sous-corpus référence, restent stables du point de vue syntaxique et du point de vue de la structure informationnelle. C'est sur le lexique que repose la variation. Nous retenons les principaux points suivants :

- Il apparaît, pour l'ensemble des structures, un lexique nouveau relatif à la désignation des objets dysfonctionnants.
- De nouvelles expressions telles que [*être en problème*] ou encore [*être+prép.+rouge*] se manifestent au travers de la construction assertive.
- Les organismes de contrôle fonctionnant de manières différentes, (24H24, 12H), des variations apparaissent au niveau du temps des verbes. Certaines EDT sont énoncées au passé.
- Du point de vue sémantique et pour les présentatives, la fonction de la relative peut être locative et n'exprime plus de manière exclusive la nature du dysfonctionnement.

- Les structures détachées révèlent deux nouveaux emplois : la préposition *concernant* et la locution *au niveau de*.

3 DU SOUS-CORPUS REEL AU SIMULE OU QU'EST-CE QUE LA VARIANTE EXTRALINGUISTIQUE ENGENDRE SUR LA PRODUCTION DES EDT ?

Nous terminons la description linguistique des EDT de notre corpus d'étude en proposant ci-dessous la description du fonctionnement des EDT issues du sous-corpus évaluation-simulé. Dans la continuité des résultats précédents, l'accent sera mis sur les éléments linguistiques et extralinguistiques qui caractérisent ces EDT par rapport aux EDT du sous-corpus référence. Nous rappelons pour mémoire que la particularité principale de ce sous-corpus réside dans le fait que l'environnement de travail des opérateurs varie et passe d'une situation de travail réelle à une situation de travail simulée. Un des objectifs de cette partie consiste à voir si les traits de stabilité linguistique mis au jour dans le sous-corpus référence et validés sur le sous-corpus évaluation-réel, se vérifient dans ce sous-corpus évaluation-simulé. Il s'agit de souligner plus spécifiquement ce sur quoi repose la variation dans ces EDT produites en utilisant l'écran partagé opérationnel (variation extralinguistique).

Les deux premiers paragraphes rappellent brièvement le contexte des simulations (3.1) et le fonctionnement général des EDT (3.2). Le troisième paragraphe s'attache plus longuement à souligner les traits linguistiques de variation caractérisant les EDT produites dans ce contexte simulé (3.3).

3.1 Rappel du contexte⁴⁰³

Le sous-corpus évaluation-simulé rassemble les dialogues issus des expérimentations POMO2 de mars 2000 dont l'objectif principal était d'évaluer les outils de dialogue et les fonctions d'échange d'informations proposées pour améliorer la coordination entre les deux catégories d'opérateurs. Ces expérimentations visent, au travers d'un Ecran Partagé opérationnel (EPO), à proposer des supports pour l'échange et le traitement de ces informations. Pour cela, l'écran partagé met en œuvre plusieurs éléments, comme par exemple ceux qui permettent :

- d'apporter des informations complémentaires aux outils actuels de la MO et du CDS,
- de présenter une image de surveillance identique pour les deux populations d'opérateurs,
- de visualiser la disponibilité des services de contrôle.

Les locuteurs partagent également l'usage d'un pointeur partagé (la souris) qui leur permet de désigner sur l'écran les objets auxquels ils font référence.

Les dialogues enregistrés se ventilent dans deux types de sessions de simulation : avec et sans EPO. Cette distinction permet de juger concrètement de l'apport de l'EPO et des changements induits dans

⁴⁰³ Pour plus de détails concernant le déroulement et les objectifs des expérimentations, nous renvoyons le lecteur à l'annexe IV : « Les expérimentations POMO ».

les communications par rapport aux communications n'ayant pas bénéficié de l'outil. Autrement dit, les résultats obtenus permettront de savoir si l'existence d'un tableau de bord partagé entre MO et CDS modifie les formes d'expressions orales par comparaison avec des simulations ne comportant pas de tableau de bord. Sur ce principe, l'EPO constitue un critère de variabilité contextuel dans la mesure où ce support technique n'existe pas dans la situation de communication réelle. L'intérêt de l'étude consiste à voir si cette contrainte extralinguistique engendre ou non de la variation linguistique dans la verbalisation du dysfonctionnement technique.

Une des finalités de ces expérimentations consiste à améliorer l'évaluation des biais apportées par les expérimentations en environnement simulé grâce à une meilleure connaissance des dialogues réels.

3.2 Confirmation des traits linguistiques généraux

L'examen des 145 EDT du sous-corpus évaluation-simulé permet de valider les constructions syntaxiques ainsi que le fonctionnement général des trois types d'EDT décrits dans les deux sous-corpus précédents. A ce moment de l'étude, nous sommes en mesure de valider définitivement notre hypothèse de départ, selon laquelle il existe des régularités linguistiques dans la verbalisation d'un dysfonctionnement technique. En effet, cette hypothèse se vérifie dans le sous-corpus évaluation-simulé. Nous rappelons ci-dessous les grandes lignes de ces structures canoniques appuyées par des exemples attestés extraits du sous-corpus évaluation-simulé.

3.2.1 Les structures assertives

Les structures assertives de la forme [Sujet_Prédicat] illustrées par les énoncés suivants :

(384) *Heu le problème revient sur 131.17*

(385) *Oui alors la PE4 est toujours indisponible hein*

(386) *Les avions reçoivent très faiblement au niveau 280 dans le nord du secteur*

(387) *On est en situation dégradée sur le au niveau du secours*

(388) *[position PN4 là qu'est-ce qu'il se passe ?] ben oui là ils sont plantés hein*

mettent en relation un sujet syntaxique de forme pronominal (ex.387, 388) ou lexicalisé (ex.384, 385, 386) et un constituant prédicatif renseignant sur la nature du dysfonctionnement. La particularité de cette construction dans ce sous-corpus comme dans les deux précédents est d'entretenir un lien anaphorique (souvent méronymique) avec une EDT antérieure plus générale. L'énoncé assertif entretient un lien sémantique fort avec le contexte gauche. Cette contrainte se vérifie lorsque la forme du sujet syntaxique correspond à un SN lexicalisé ou bien à un pronom personnel renvoyant à une

entité technique (ex.384-386 ; 388)⁴⁰⁴. Pour l'ensemble de ces raisons, la valeur sémantique attribuée à cette construction est celle **d'EDT d'explication de symptômes**.

3.2.2 Les structures présentatives

La structure canonique présentative de la forme [V X PR/SP/Ø] matérialisée par les énoncés suivants :

(389) *on a quelques soucis de réception pour les avions sur la fréquence 131.17*

(390) [*Concernant ben justement le STR*] *on a un problème de rattachement des géodes sur enfin bon des des positions*

(391) *c'est une coupure de liaison France Télécom*

(392) *y a un émetteur qui est tombé*

(393) *c'est Redon qui merde*

regroupe traditionnellement les constructions syntaxiques à extractions de la forme [*il y a*/Pro.pers. *avoir/c'est*+SN+PR] (ex.392-393). L'examen des EDT nous a également fait considérer les constructions de la forme [*il y a*/Pro.pers. *avoir/c'est*+SN+(SP)] (ex.389-391) comme appartenant à une construction présentative. Cette distinction syntaxique (présence ou non de la relative) joue un rôle déterminant au niveau sémantique. Dans le premier cas, c'est la relative qui porte l'information du dysfonctionnement au travers des diverses formes des verbes et des prédicats du dysfonctionnement (voir chapitre III § 3.4.2). Dans le second cas, l'absence de la relative confère au SN post-verbal un rôle prépondérant puisque c'est sur lui que repose l'idée de dysfonctionnement. La fréquence d'utilisation de l'expression [*avoir+dét+(adj.)+problème*] (ex.390) nous a conduit à la considérer comme une expression figée.

Plus généralement, les EDT clivées introduites par les marqueurs existentiels *il y a* et Pro.pers. *avoir* n'entretiennent pas non plus (ou rarement) dans ce sous-corpus de lien avec le discours antérieur. Elles apparaissent préférentiellement dans des communications de rang 1. Ce critère sémantique contribue à l'interprétation attribuée à ces EDT : celle **d'EDT introductives générales**. Pour les EDT sans relative, c'est la forme du SN post-verbal qui détermine le type d'EDT. Lorsque N1 est régi par le nom commun *problème*, la valeur sémantique de l'EDT recouvre celle des EDT clivées à savoir l'interprétation d'EDT introductrices. Mais lorsque N1 correspond à un élément technique, l'interprétation de l'EDT dépend du contexte linguistique gauche et en fournit une explication. Enfin, les EDT introduites par le marqueur présentatif *c'est* dépendent du contexte linguistique gauche. Elles correspondent à des suivis de problème et sont aussi considérées dans ce sous-corpus comme des **EDT d'évaluation**.

⁴⁰⁴ Nous rappelons que les pronoms personnels renvoyant à un sujet humain ne sont pas anaphoriques mais renvoient par procédé méronymique à la position de contrôle concernée par la panne en question, c'est-à-dire à la situation dégradée dans l'exemple 387.

3.2.3 Les structures détachées

Les structures détachées correspondent aux constituants SP ou SN en position initiale, ainsi que le montrent les énoncés suivants :

(394) *Oui sur PS4 ils ont un le TID de bloqué*

(395) *A propos de la fréquence 132.025 c'est coupé au niveau de tes de ta couverture secours hein y a plus de secours*

(396) *Pour la 132.025 j'ai des nouvelles de France Télécom la coupure n'est pas en France [mais avec les Espagnols]*

(397) *Oui le problème secours ultime là heu c'est le SUR HS hein bon enfin je te confirme que le SUR est HS sur PN2 hein*

(398) *Sur la P nord 2 contrôleur organique heu le 28 et 20'' ils sont bloqués*

Les deux réalisations syntaxiques mises au jour dans les deux premiers sous-corpus sont également attestées dans ce sous-corpus évaluation-réel et correspondent à des SN (ex.397) de la forme [(dét.)+SN+(adj.)] ou des SP (ex.394-396) de la forme [au sujet de/à propos de/pour/concernant/sur+SN]. Le rôle pragmatique attribué au détachement se vérifie également dans ces communications. Aussi, si P.Le Goffic (1993 :85) mentionne que « le début des phrases est le lieu privilégié pour les liens avec la phrase précédente (d'où des éléments anaphoriques fréquents), les indications thématiques, les indications concernant l'organisation du discours, et autres instructions à l'usage du récepteur », cette étude met en avant le fait que cette place syntaxique est privilégiée pour l'élaboration de nouveaux objets de discours.

Lorsqu'il y a reprise anaphorique du référent du SN détaché dans l'EDT subséquente, la fonction du détachement est de fournir le thème du discours (fonction thématique) au sujet duquel⁴⁰⁵ l'EDT qui suit s'insère (ex.397-398⁴⁰⁶). Cette double énonciation thématique (SN lexical + reprise pronominale) procure un effet de prégnance au niveau cognitif.

A l'inverse, l'absence de reprise anaphorique dans la suite de l'EDT implique un sujet syntaxique différent dans l'EDT subséquente (ex.394-396). Le constituant détaché est perçu dans ces cas comme jouant le rôle de cadre dans lequel l'interprétation de ce qui suit est rendue possible. Il fournit la « toile de fond », pour reprendre l'expression de P. Cadiot et B. Fradin (1990 : 217), sur laquelle se situent le plus souvent les informations spatiales⁴⁰⁷ relatives soit au sujet syntaxique lorsque l'EDT qui suit est une construction assertive, soit à l'entité post-verbale lorsque l'EDT est de forme présentative.

⁴⁰⁵ Dans le même ordre d'idée, S. Prévost (à paraître) parle de « cadre énonciatif *par rapport auquel* il est pertinent d'énoncer la relation prédicative qui suit ».

⁴⁰⁶ Soulignons la double fonctionnalité de cet énoncé 398 qui fait apparaître à la fois un SP locatif en *sur* et, juxtaposé, le SN lexical (*28 et 20''*) repris pronominalement dans l'EDT par le *ils*. Le SP joue le rôle de cadre et le SN celui de thème repris par la suite.

⁴⁰⁷ La nature du corpus et le contexte de travail sont les critères qui expliquent, dans ce corpus d'étude, la prédominance des informations spatiales. Mais les auteurs (*Ibid.* :216) mentionnent qu'il peut également s'agir d'informations temporelles et plus précisément « spatio-temporelles » ou quantitatives voire hypothétiques.

Si les principales propriétés caractéristiques de ces trois structures canoniques sont vérifiées dans ce sous-corpus évaluation-simulé, nous proposons ci-dessous la description des traits spécifiques des EDT dans ce sous-corpus évaluation-simulé liés à l'usage de l'EPO.

3.3 Les changements induits par l'EPO sur les EDT

Selon B. Bosredon et S. Fischer (1992 : 489), « la deixis est une opération langagière, son aspect linguistique pourrait être masqué lorsqu'il s'agit de *désigner*, et non de *nommer* un objet en situation ». Le propos de ces auteurs résume bien la situation d'énonciation dans laquelle se trouvent les locuteurs en contexte simulé. Contrairement à la situation réelle, ils ont en commun certaines informations visuelles qu'ils n'ont plus besoin de dénommer ou dirons-nous, qu'ils verbalisent de manière différente.

3.3.1 Point de vue lexical

L'utilisation de l'écran partagé opérationnel engendre des usages lexicaux que nous n'avons pas identifiés (ou en quantité moindre) dans les deux autres sous-corpus. Ces usages concernent essentiellement les indications locatives relatives aux objets dysfonctionnants ou aux éléments techniques. La variation lexicale repose ainsi souvent sur des critères visuels : les locuteurs énoncent le dysfonctionnement technique en se référant à des données visuelles disponibles sur cet écran partagé. Etant donnée cette situation, l'énonciation du dysfonctionnement est étroitement corrélée à un acte de perception visuelle. Les conséquences de cette dimension visuelle se matérialisent dans l'EDT par l'usage d'un lexique reposant sur la notion de deixis verbale.

3.3.1.1 Emploi de termes dans un usage déictique⁴⁰⁸

3.3.1.1.1 Les prépositions composées de localisation

Les prépositions spatiales composées, contrairement aux deux sous-corpus réels où elles étaient absentes, apparaissent ici en nombre important et sous la forme de syntagmes prépositionnels correspondant à ce que A. Borillo (1992, 1993, 2000, 2002) désigne sous le « nom de localisation interne » ou encore de prépositions « topologiques » (Borillo, 2000 : 259). Selon l'auteur (*Ibid.* : 265), ces noms de localisation interne « désignent des zones de localisation qu'ils découpent à l'intérieur des limites d'un objet, en fonction de sa disposition dans l'espace et de sa morphologie, mais ils désignent également des zones qui ne sont plus à proprement parler sur l'objet lui-même, mais qui lui sont adjacentes, *i.e.* qui découpent des portions d'espace dans sa proximité immédiate ». Pour ce dernier

⁴⁰⁸ Nous envisageons la notion de deixis telle qu'elle est définie par L. Danon-Boileau (1992 : 11) c'est-à-dire, comme une opération énonciative où « modalité et référenciation (...) deviennent solidaires ».

cas, il s'agit des « prépositions de localisation externe » désignées également sous le nom de prépositions « projectives » (1993 : 30). Dans les énoncés suivants :

(399) *J'ai un problème là sur heu à côté de l'icône radio*

(400) *Y a plus de secours ultime hein ça vient de s'afficher en haut du radar*

(401) *Bon ben ça marche pas là y a une case réseau à gauche de STR*

les prépositions composées à *coté de*, *en haut de* ou encore à *gauche de* permettent de situer l'entité dysfonctionnante ou le dysfonctionnement en position post-verbale (soit respectivement *problème*, *secours ultime* et *case réseau*) dans la zone de localisation de l'EPO. La localisation visuelle du SN introduite par la préposition composée dispense le locuteur d'identifier le nom de la position à laquelle il réfère. L'interprétation de ces énoncés n'est rendue possible que dans cette situation où les deux interlocuteurs disposent de la même image visuelle sur l'EPO. L'absence d'indication explicite (*i.e.* complément locatif) quant à l'identification de la position rend impossible ce type d'énoncés en situation réelle : ils présenteraient trop d'ambiguïtés pour l'interlocuteur. Ces prépositions composées s'utilisent dans ces énoncés à dessein d'un « repérage spatial » (*Ibid.* : 27) mais aussi visuel sur l'écran EPO comme l'atteste encore la préposition de localisation interne *en bas de* dans l'énoncé suivant :

(402) *Heu je t'appelle parce que j'ai un problème là en bas de l'écran*

Pour que cet énoncé puisse être verbalisé et interprété en situation réelle de travail, il aurait fallu que soit présent le SP locatif renseignant sur la localisation géographique dudit *écran* comme dans l'exemple construit ci-dessous :

- Heu je t'appelle parce que j'ai un problème là en bas de l'écran [sur la position PE2]

Seulement dans ce cas l'interlocuteur peut, en situation réelle, élaborer une représentation concrète de l'image qu'il y a sur l'écran.

Si comme le précise A. Borillo (2002 : 144), les prépositions composées contrairement aux prépositions simples appartiennent à une classe relativement importante, elles ne sont pas très diversifiées dans ce sous-corpus évaluation-simulé. Seules les prépositions comportant un trait directionnel (Borillo, 1992 : 246) comme *en haut de*, *en bas de*, *à droite de* et *à gauche de* ou exprimant le degré d'éloignement comme *à coté de*, sont identifiées dans ces énoncés. Soulignons pour terminer la présence systématique de la préposition *de* qui impose la présence d'un SN renvoyant au lieu où se situe l'objet dysfonctionnant (procédé méronymique).

3.3.1.1.2 L'emploi de « là » et « celle/celui-là »

L'examen des EDT du sous-corpus évaluation-simulé met en avant un emploi important de l'adverbe *là* ainsi que de *celle/celui-là*.

- Bien que l'item *là* soit présent dans l'ensemble du corpus, il recouvre dans le sous-corpus évaluation-simulé une fonction différente de celle des sous-corpus réels précédemment étudiés. Dans ces derniers en effet, l'emploi de *là* renvoie le plus souvent à une interjection et correspond à ce que I. Légise

(1999 : 224) regroupe sous le terme de « mots-outils » c'est-à-dire des « marques de l'oral » (*Ibid.* : 228) qu'elle définit comme un ensemble de petits mots apparaissant en début ou en fin d'énoncé et qui structurent les discours oraux⁴⁰⁹.

L'usage du *là* dans ce sous-corpus évaluation-simulé n'est pas à prendre (ou pas uniquement) dans son sens phatique, en tant qu'interjection. Il correspond à un emploi adverbial qu'il est possible de gloser selon A. Borillo, (1993 : 34) par des expressions comme « à cet endroit », « dans cette zone » ou encore « dans ce lieu ». Dans ces EDT, l'adverbe *là* prend une valeur déictique. Il ne correspond pas, à l'instar de *y*, à un emploi anaphorique d'un SP de localisation. Il ne s'agit donc pas, comme les exemples étudiés par A. Borillo (*Ibid.* : 33)⁴¹⁰, du *là* « mis au service d'une reprise en discours »⁴¹¹.

Dans les énoncés suivants :

(403) *J'ai toujours une icône radio là*

(404) *Je t'appelle parce que j'ai toujours le problème STR là hein là*

l'utilisation du *là* permet au locuteur d'exprimer à son interlocuteur l'emplacement de l'*icône radio* dont la présence sous-entend une panne⁴¹². L'adverbe n'indique pas la reprise d'un SP antérieur (valeur anaphorique) mais remplace l'énonciation du SP de lieu de la forme [*sur*+*SN*]. L'énonciation du *là* est à corrélérer dans la majorité des cas à la désignation de l'objet de discours (avec la souris partagée⁴¹³). La bande vidéo vient confirmer le fait que le locuteur désigne à l'aide de la souris sur l'écran partagé, le référent *icône radio* (ex.403) ou bien le *STR* (ex.404). Cette validation vidéo confirme la fonction déictique du *là*. Il correspond dans ce contexte à l'adverbe de lieu, comme en témoignent encore les énoncés suivants :

(405) *oui alors à propos du réseau là heu là ça n'avance pas*

(406) *dis moi le problème secours ultime là ici c'est toujours la merde*

(407) *le 28'' là y a plus rien dessus là hein*

⁴⁰⁹ Pour plus de détails sur ces mots de l'oral et sur *là*, nous renvoyons aux travaux de D. Vincent (1983 et 1993 entre autres). L'auteur intitule ce type d'items des « particules discursives » et distingue à l'intérieur de cette classe trois sous-groupes :

- les marqueurs d'interaction,
- les marqueurs de structuration et,
- les marqueurs de prosodie (dont le *là* fait partie).

⁴¹⁰ L'emploi anaphorique du *là* est également envisagé par J.-M. Barberis (1989, 1992 : 567). L'auteur parle de « *là* de clôture » en raison de la place qu'occupe ce déictique « dans la chaîne parlée, à la fin d'un groupe syntaxique ». Elle propose de faire la distinction entre deixis anaphorique et deixis indicielle. Cette distinction renvoie aux deux usages de ce terme dont l'un correspond à l'emploi phatique *i.e.* qu'elle qualifie de « connecteur de coopération » (Barberis, 1987 cité par Smith, 1992 : 262) et l'autre à l'emploi déictique. L'auteur (1989 : 63) interprète par ailleurs la récurrence du déictique *là* comme un « ancrage du discours au réel »

⁴¹¹ Comme par exemple dans (exemple de l'auteur) : il occupe l'appartement du 3^e étage. Il s'est installé là il y a trois mois.

⁴¹² Notons que de nouveaux SN apparaissent comme « icône radio » qui matérialisent le fait que les opérateurs peuvent, contrairement à la situation réelle, poser des « icônes » de panne sur l'EPO.

⁴¹³ Les enregistrements vidéo des expérimentations POMO nous ont permis de vérifier pour chacune des utilisations de l'adverbe *là* si celui-ci se couplait d'une désignation (monstration déictique) sur l'écran avec la souris.

où l'énonciation s'accompagne d'un geste d'ostension avec la souris ou encore du regard du locuteur sur l'écran et l'objet de discours en question. Notons que l'adverbe *là* apparaît souvent avec un autre adverbe de lieu : *ici*. Ce dernier est considéré comme « pur déictique » (Borillo, 1993 : 33). Il procure dans ces EDT une marque de redondance de l'information (*là+ici*) concernant la localisation visuelle sur l'IHM. L'item *ici* obéit comme l'explique A. Borillo (1992 : 249) à une « orientation déictique » qui permet de pallier toute ambiguïté, et les bandes vidéo révèlent que c'est souvent au moment de l'énonciation du déictique *ici* que le locuteur « pointe » sur l'écran partagé l'objet de discours.

- Certaines EDT présentent des co-occurrences de l'adverbe déictique *là* ou *ci* avec les pronoms démonstratifs *celui* ou *celle* comme dans :

(408) [*on a un problème sur la couverture normale et là on vient de perdre la couverture secours*] *oui ben celui-là tu vois il marche pas*

(409) *alors sur le secteur celui-ci j'ai le SUR HS*

Dans ces communications avec EPO, l'énonciation des pronoms démonstratifs *celui-ci* et *celui-là* va également de pair avec le pointage déictique via la souris. Ces deux actes coordonnés constituent pour les locuteurs un support à la référenciation⁴¹⁴. Il est classiquement reconnu que la particule *ci* à l'image de *là* constitue la marque la plus sûre des expressions déictiques. Elles sont la trace dans l'EDT que les locuteurs sont en présence d'un écran partagé et du moins qu'ils communiquent en utilisant comme support une même référence visuelle (EPO). Comme pour l'utilisation du *là* déictique, le locuteur n'a plus recours à la dénomination lexicale de l'objet de discours. L'usage du pointeur partagé (souris) permet de matérialiser et de localiser le référent dont ils parlent. Ce double acte entraîne la suppression des entités linguistiques relatives à l'identité des objets du discours du fait de ce geste d'ostension qui accompagne la parole. Autrement dit, la présence du geste monstratif (souris) corrélée aux *là* ou *ci* déictiques n'impose pas la mention explicite du lieu : les locuteurs procèdent à l'élimination des désignations locatives telles que les noms de positions ou de secteurs (ex.409) ou des objets dysfonctionnants (ex.408).

Ce support visuel (EPO) constitue une source de variation linguistique par rapport aux deux autres sous-corpus dans la mesure où il fait apparaître des marques déictiques qui étaient absentes (ou en nombre restreint et avec une fonction différente) dans les EDT issues des communications réelles.

3.3.1.1.3 La détermination des objets du discours

L'utilisation de l'écran partagé (EPO) entraîne aussi des changements dans la détermination des objets de discours. Contrairement aux dialogues réels, des déterminants démonstratifs comme *ce* et *cette* sont utilisés ainsi que le montrent les énoncés suivants :

(410) *Y a toujours une panne sur ce secteur-là*

⁴¹⁴ Pour plus de détails concernant l'usage de ces marqueurs dans le contexte des dialogues simulés, nous renvoyons le lecteur à P. Vergely, 2002.

(411) *Y a des problèmes sur le 20''organique sur ce secteur là hein*

(412) *Oui bon ben y a les mêmes problèmes de SUR mais sur cette position là*

Aucune EDT des sous-corpus réels ne présente ce type de démonstratif. Et pour cause, la présence de ces derniers matérialise, à l'instar du *là* déictique, le fait que les locuteurs communiquent en prenant appui sur une référence visuelle commune, celle-ci étant absente dans la situation réelle. L'emploi de ces démonstratifs renvoie « en situation » à un acte double : celui de désigner l'objet de discours tout en le verbalisant. Ce constat rejoint en partie celui de G. Bourquin (1992 : 388) qui parle « d'auto-monstration » pour renvoyer au rôle déictique du démonstratif *cette*. L'association de la monstration déictique qui localise l'objet visuellement sur l'écran (pointeur partagé) et de l'énonciation du démonstratif *ce* permet une référenciation immédiate. Elle rend le procédé de verbalisation locative non indispensable, voire redondant. Si les compléments de lieux sont essentiels pour l'interprétation des EDT en situation réelle, dans les communications simulées en revanche, ces compléments locatifs sont éliminés et remplacés par les procédés de désignation déictique. L'information transmise dans l'EDT varie en fonction du support visuel. A titre d'exemple, l'énoncé 410 ci-dessus correspond à l'EDT énoncée en contexte simulé : la désignation de la position de contrôle où se situe la *panne* n'est pas nécessaire. En revanche, dans l'énoncé suivant qui correspond au même événement technique, mais dans les conditions de production sans l'EPO⁴¹⁵:

(413) *Y a la position PN2 qui est HS*

le locuteur est obligé d'identifier explicitement la position de contrôle *PN2*. Cet exemple illustre parfaitement le rôle prépondérant de l'information locative dans ces EDT lorsqu'il n'y a pas l'EPO. Pour F. Corblin (1992 : 439-441), ce type de démonstratif correspond à « des indexicaux qui exigent une démonstration associée (typiquement la présentation d'un objet isolé par un pointage) ». Aussi selon l'auteur, c'est la présence du *ce* qui crée la référence que le sens du « N » qui suit vient expliciter de surcroît (explication de Danon-Boileau, 1992 : 15). Dans cette optique, le démonstratif *ce* distingue l'objet de discours que le locuteur pointe, de tout autre objet susceptible d'apparaître à la même place. Il sert à instancier une relation de désignation. M.- P. Jacques (2003 : 180) va dans le même sens lorsqu'elle mentionne que « par la capacité qu'il [le démonstratif] a de "pointer" vers son contexte d'énonciation, il autorise l'utilisation d'une description incomplète du référent, c'est-à-dire, dans les cas qui nous intéressent, une description qui se réduit à la tête du terme⁴¹⁶ ».

⁴¹⁵ Nous rappelons que les simulations se sont déroulées en deux phases.

L'une est considérée comme celle de référence. Les opérateurs étaient mis en situation sans EPO (c'est-à-dire dans une situation proche de la situation réelle). Le but de cette simulation étant de pouvoir enregistrer les comportements des opérateurs dans le milieu simulé.

L'autre est réalisé avec l'outil EPO.

Chacun des scénarios testés a été évalué avec et sans EPO, ce qui nous a permis d'analyser les modifications (verbales ou non verbales) liées à l'introduction de l'EPO. Nous renvoyons pour plus de détails sur le déroulement des simulations à l'annexe III.

⁴¹⁶ Nous rappelons que M.-P. Jacques (2003) identifie et analyse deux types d'élision dans les SN complexes issus de corpus spécialisés : l'élision de la tête N1 du syntagme et l'élision de son expansion.

Dans cette optique, le démonstratif ne doit pas s'envisager comme un procédé anaphorique qui le lierait à une expression référentielle du cotexte antérieur. Sa référence n'appartient pas au discours antérieur mais est fournie au moment de l'énonciation dans la situation extralinguistique. Il a donc une valeur déictique.

Cet emploi de *ce* ou *cette* est systématiquement accompagné dans ces EDT d'un autre élément linguistique venant renforcer la fonction déictique. Il s'agit du *là* déictique vu précédemment qui réfère le plus souvent à une entité précise appartenant au terrain commun de l'interaction, c'est-à-dire aux informations données sur l'écran partagé. Soulignons que le choix de l'interprétation du *là* déictique ou phatique n'est pas toujours évident. Dans l'énoncé 411 par exemple, il est possible d'envisager que son rôle soit aussi celui d'une interjection (fonction phatique) qui ponctue le discours. Nous venons de voir que la présence de l'adjectif démonstratif corrélée (ou non) à la désignation déictique supprime la verbalisation des données locatives et des marqueurs d'identifications. Une conséquence de cet acte réside dans l'augmentation des SN simples au détriment des SN complexes qui étaient amplement représentés dans les sous-corpus réels. Les expansions du type [*prép.SN2*] aussi bien que les expansions directes sont éliminées et remplacées par les éléments de deixis précédemment cités.

L'énoncé suivant nous permet de conclure :

(414) *Je n'ai plus de strips là sur la position organique*

Il montre que l'objet de discours peut être une entité bien identifiée et donc référentielle malgré l'absence de renseignement sur sa localisation et/ou son identification, et ce, bien que ces EDT apparaissent lors de la première prise de parole dans les communications. La présence de la détermination définie dans le SP *sur la position organique* vient en effet confirmer que les interlocuteurs connaissent, au moment de l'énonciation de l'EDT, l'identification de la position en question. Cette connaissance partagée provient du fait que l'appel est initialisé au travers de l'EPO et à partir de la position de contrôle où se situe le locuteur. L'interlocuteur visualise ainsi sur l'écran partagé avant même de décrocher la position de contrôle en question. L'énoncé 414 produit sans EPO devient :

(415) *Je n'ai plus de strip sur la position PE2*

et valide une des hypothèses des expérimentations POMO qui consiste à dire que la contextualisation des appels au travers de l'EPO (ex.414) entraîne la suppression de certaines informations spatiales ou d'identification. Le locuteur peut entrer plus directement dans le vif du sujet comme en témoigne ce dernier énoncé :

(416) *Le problème secours ultime là c'est toujours la merde*

Ce type d'ellipse a pour effet de rendre le déterminant défini déictique et de donner au nom commun un caractère unique (ex.414).

3.3.1.2 L'expression « être+(prép)+NC_{couleur} »

La présence de l'EPO implique enfin l'usage d'expressions liant le visuel et le linguistique. L'utilisation de l'interface graphique comme support commun aux échanges entre les opérateurs laisse des « traces » dans le discours des références visuelles relatives à la couleur des icônes représentées sur l'interface. Dans les énoncés suivants :

(417) *Avilès est entièrement au rouge normal et secours*

(418) *J'ai 133.47 marquée heu HS en rouge*

(419) *Oui heu je vois que ma position est au rouge là*

(420) *Oui heu je vois le SUR est rouge enfin heu HS*

l'état de non-fonctionnement est verbalisé au travers de l'expression linguistique [être/marker+(prép.)+rouge] pour signifier *être en panne/ne pas marcher*. Le locuteur décrit ce qu'il voit sur l'interface, à savoir une icône *Avilès* de couleur rouge. L'association de ces deux informations étant dans ces expérimentations équivalente à *il y a une panne*. L'emploi de l'adjectif *marquée* dans l'énoncé 418 matérialise la réalisation de l'énonciation liée à l'action visuelle : le fait que la fréquence 133.47 est inscrite *en rouge*. Les locuteurs dans ces simulations portent une attention particulière aux informations visuelles pour renvoyer aux informations relatives à la nature du dysfonctionnement. Contrairement aux EDT des sous-corpus réels, il y a dans ce sous-corpus une « sur-utilisation » des références aux couleurs liée au fait que l'EPO présente en couleur des informations génériques sur l'état technique des systèmes. Les interlocuteurs prennent ainsi appui sur cette forme d'information : le rouge est équivalent à « être en panne » ; le bleu renvoie à une position de contrôle fermée, etc.

Mais certains énoncés nous permettent de souligner que l'association d'une couleur à une valeur sémantique et, de fait, l'association de la couleur rouge à la valeur sémantique de panne n'est pas une relation préétablie ou habituelle dans ces EDT (absence d'un support visuel commun (EPO) dans la situation réelle). La place, en fin d'énoncé, occupée par l'expression *en rouge* (ex.418), ou encore la reprise énonciative du locuteur *enfin heu HS* (ex.420), sont des indices montrant que le locuteur se reprend et apporte une explication redondante comme pour s'assurer de l'exacte compréhension de son interlocuteur. Une étude antérieure (Vergely, 2001), a montré à l'aide d'autres exemples que la présence de ces éléments linguistiques de reprise est due à un phénomène bien particulier : celui de l'apprentissage d'un nouvel outil (EPO). En effet, dans les conditions réelles de travail, les opérateurs n'identifient pas un dysfonctionnement par une couleur⁴¹⁷. Les énoncés produits avec l'EPO illustrent

⁴¹⁷ Nous précisons toutefois que dans le sous-corpus évaluation-réel (pour le centre d'approche Toulouse-Bagnac) quelques références aux couleurs ont été identifiées comme en témoigne l'extrait ci-dessous :

CDQ : *y a le loc 15L qui est indisponible*

CDT : *heu... tu le laisses en maintenance*

CDQ : *parce que tu peux pas l'utiliser*

CDT : *heu oui tu le laisses comme ça là rose comme ça on s'en rend compte (...).*

Bien que l'item *rose* utilisé en tant qu'adjectif ne serve pas à décrire une EDT, la référence à la couleur renvoie, sur le principe des références dans le simulé, à l'énonciation d'une information visuelle disponible sur l'objet

une certaine appropriation de la valeur sémantique des couleurs mais aussi un besoin de confirmation qui passe par la redondance de l'information.

Au terme de cette analyse, nous constatons qu'en contexte simulé l'utilisation de l'écran partagé implique des changements lexicaux dans la production des EDT. Les implications visuelles entraînent l'usage de références déictiques :

- l'emploi des adverbes *là* et *ici*,
- l'utilisation des prépositions composées de localisation interne ou externe,
- la co-présence du *là* avec le pronom démonstratif *celui/celle*,
- la détermination déictique [Dét.dém+SN],
- l'usage de l'expression [*être*+(prép)+NCcouleur].

Ces marques linguistiques relèvent de l'association du visuel et du linguistique, ce qui entraîne dans ces EDT une certaine économie verbale comme celle par exemple des termes techniques non partagés par les opérateurs. L'extrait suivant est issu d'une communication sans EPO :

MO : oui, bon j'avais mal compris tout à l'heure l'histoire sur PE1. PE1 ta position elle est ok hein. C'est, c'est une intervention sur un châssis qui n'a aucune conséquence sur PE1

CDS : ah d'accord, non parce que moi j'avais compris que tu me parlais du géode carrément

MO : ah non non non (...)

Il matérialise une mauvaise interprétation de la part du chef de salle due à l'usage d'un référent non partagé (ou non compris) énoncé dans une communication antérieure. Ce constat confirme un des apports de l'écran commun, à savoir la suppression de certains termes techniques au profit de termes déictiques et/ou des gestes de monstration (souris partagée). Cependant, en favorisant l'ellipse des compléments locatifs dans les SN complexes, des problèmes éventuels risquent d'apparaître : les EDT sont moins informatives et astreignent l'interlocuteur à suivre attentivement les explications fournies. Le risque réside dans les périodes de forte charge de travail où l'absence d'information explicite peut générer des problèmes d'ambiguïté lorsque l'opérateur gère plusieurs tâches.

Dans certains cas, la présence du déictique demeure un avantage. Le *là* déictique permet par exemple de pallier les problèmes d'ambiguïtés phonologiques pouvant survenir lors de l'identification du nom de la position comme par exemple *PF1* et *PS1*, dont l'ambiguïté est attestée dans ce sous-corpus :

- oui c'est pour à propos de des problèmes de de positions (...) il s'agissait de la ps3 psud et pas la pf3

dysfonctionnant que le locuteur a devant lui. L'absence ou quasi-absence des références aux couleurs dans les deux sous-corpus réels ne dépend pas selon nous de la quantification des corpus : s'ils sont relativement représentatifs de la réalité, nous avons précisé antérieurement qu'il est difficile de prétendre qu'il s'agit d'échantillons exhaustifs i.e. qui mobilisent toutes les formulations existantes.

Cet ensemble d'expressions déictiques corrélant le visuel et le linguistique constituent des indices importants dans l'EDT et jouent un rôle prépondérant dans l'accès à l'information technique. Mais l'objectif de repérage « systématique » des EDT est dans ce contexte rendu plus ardu. Les entités linguistiques (prédicats de dysfonctionnement, négation/restriction, etc.) identifiées dans les sous-corpus réels comme entraînant une EDT sont souvent absentes⁴¹⁸. Si l'analyse des sous-corpus réels a permis d'identifier les constituants linguistiques nécessaires pour qu'une EDT soit des plus explicites :

- élément dysfonctionnant/dysfonctionnement + nature du dysfonctionnement + information locative,

cette analyse du sous-corpus évaluation-simulé met quant à elle en avant le type d'EDT le moins informatif.

3.3.2 Point de vue syntaxico-sémantique

Cette ultime partie a pour objectif de répondre à la question : est-ce que la caractéristique extralinguistique liée à l'utilisation de l'écran partagé implique aussi une variation dans les structures syntaxico-sémantiques ?

D'après les énoncés suivants :

(421) *Au sujet de la radio là 131.75 on n'arrive pas à relancer*

(422) *Allô oui heu l'act-auto avec Shanwick est HS*

(423) *A propos du TID il est bloqué là hein*

(424) *Le 28'' là y a plus rien dessus*

(425) *[La fréquence 131 175 est passée sur secours] C'est la fréquence de J actuellement qui merde*

(426) *Le 28'' là y a plus rien dessus*

et dans la continuité des parties précédentes, nous pouvons dire qu'au-delà de la variation lexicale, le fonctionnement syntaxique des trois constructions canoniques semble effectivement stable (cf.3.2). Les structures assertives, présentatives et détachées correspondent dans la majorité des cas à celles décrites dans les deux sous-corpus précédents. Notons, en nous appuyant sur les énoncés suivants, qu'un nouvel introducteur phatique apparaît [Pro.pers. +voir] :

(427) *T'as vu sur PE2 y a un problème d'imprimante ?*

(428) *T'as vu là sur PE1 le 28'' organique est HS ?*

(429) *Je vois que sur le contrôleur organique y a toujours des problèmes là*

(430) *T'as vu que j'ai un problème sur PN4 ?*

⁴¹⁸ Nous utilisons l'adverbe souvent puisque, comme nous allons le voir dans les deux paragraphes suivants, certaines EDT mobilisent tout de même les constituants décrits et identifiés dans les sous-corpus précédents comme les plus informatifs.

qui dépend de l'utilisation de l'écran partagé comme support de communication⁴¹⁹. La tournure de la forme [*tu+voir*] implique une forme interrogative qui est en revanche absente des sous-corpus réels et des communications simulées sans EPO. Elle permet au locuteur de vérifier que son interlocuteur a bien pris conscience de la présence dudit problème sur l'interface commune (ex.427 et 428) en associant à l'acte de dire du locuteur l'acte visuel de l'allocutaire sur l'entité dysfonctionnante apparaissant sur l'EPO.

Sur 84 EDT produites au travers de l'EPO⁴²⁰, 53 EDT présentent comme co-occurrence l'expression [*Pro.pers.+voir*] avec la position détachée du SP de lieu (ex.427 à 429). Cette remarque va dans le sens d'un des points mis en avant au paragraphe 2.4 précédent, à savoir que le détachement à gauche est privilégié pour rendre saillantes les informations de type locatif et ce avant même les explications relatives à la nature du dysfonctionnement.

Un constat s'impose : ces EDT interviennent à la suite d'une perception visuelle sur l'écran partagé. Aussi, par intuition, nous nous attendions à des verbalisations appartenant à ce que K. Lambrecht (2002 : 175) appelle les présentatives de perception (*PRC perception report*). Celles-ci correspondant à la formulation « compte-rendu de perception » de G. Kleiber (1988) ou encore aux « relatives déictiques » de P. Cadiot (1976) qui se matérialisent par des énoncés du type :

- Je le vois qui arrive⁴²¹

Selon K. Lambrecht (2000 : 69), ce type d'énoncés se distingue des présentatives en *avoir* du fait que :

« la proposition principale exprime ou implique nécessairement un acte de perception⁴²² (...). Dans la CRP de perception, une entité est présentée dans un monde *interne* par l'intermédiaire d'un acte de perception attribué à un centre de perspective explicite ou implicite (...). L'entité est donc à la fois un objet de perception (dans la principale) et un sujet de prédication (dans la relative) ».

L'examen des EDT de ce sous-corpus ne révèle que trois EDT de cette forme :

(431) *Je vois la radio en plus en rouge là*

(432) *T'as vu mon problème sur PS4 ?*

(433) *Je vois ma mon EPO et je vois mon l'icône clignoter sur PN3*

mais l'absence de la relative provoque une entorse à la définition de K.Lambrecht. Bien que ce type d'énoncés ne soient pas non plus étudié par l'auteur⁴²³, il relève néanmoins d'un acte de perception que matérialise la construction [*Pro.pers.+voir+SN*]. L'utilisation fréquente de cette forme syntaxique, comme dans les exemples 427 à 430, se justifie. Pour reprendre les termes de P. Cadiot (1978) cité par G. Kleiber (1988 : 92), la structure syntaxique identifiée dans ce sous-corpus évaluation-simulé

⁴¹⁹ Comme nous l'avons postulé pour l'expression introductrice *je t'appelle* qui initialise une EDT dans les communications réelles, l'introducteur préliminaire [*Pro.pers.+voir*] permet de signaler à l'interlocuteur qu'il prend la parole.

⁴²⁰ Nous rappelons que les expérimentations se structurent en deux phases : l'une implique l'usage de l'EPO, l'autre met en place les mêmes événements techniques mais sans l'EPO *i.e.* au plus près de la situation réelle.

⁴²¹ Exemple emprunté à G. Kleiber (1988 : 89).

⁴²² P. Cadiot, (1976) parle de perception « en acte ».

⁴²³ Ainsi que nous l'avons vu pour les énoncés de la forme [*marqueurs d'existence + SN+(SP)*].

« suppose une saisie directe de l'objet référé, une saisie hic et nunc » pouvant renvoyer à une construction « déictique ».

Enfin, dans le même ordre d'idée, l'utilisation de l'EPO engendre comme autres types d'expressions « déictiques » la tournure [*mettre*+SN] comme dans :

(434) *Oui je t'ai mis un petit triangle radio sur PN4 pour pour le euh pour la fréquence*

(435) *Oui alors on a un problème heu tu m'as mis un problème sur IN-ID*

(436) *Oui heu l'icône que tu m'as mis sur ce secteur là c'est un heu une petite anomalie du du réseau là*

Dans ces simulations, le fait de voir sur cette interface une icône permet aux opérateurs d'identifier s'il s'agit d'un problème qui perdure (ex.434) ou bien au contraire d'un nouveau problème qui apparaît (ex.435, 436). La pose d'icône symbolisant une panne permet d'anticiper l'énonciation d'une EDT⁴²⁴. Dans l'énoncé 436, le locuteur, en l'occurrence le superviseur technique, s'appuie sur l'icône de panne qu'il a posée au préalable pour informer le chef de salle d'un problème de type *réseau*.

3.4 Conclusion

Communiquer au travers d'un écran partagé implique un certain type de variation au sein des structures de l'EDT. Cet examen nous permet de retenir les points suivants :

- les prépositions composées locatives, les indices déictiques tels que *là*, *celle/celui-là* et l'adjectif démonstratif *ce*,
- l'expression [*être*+(prép.)+*rouge*] pour renvoyer sémantiquement à l'idée de panne, et enfin,
- les expressions [*mettre* SN] et [*voir* SN]

sont dans ces EDT des éléments linguistiques de variation par rapport aux EDT produites en situation réelle. Leur présence dépend de la situation extralinguistique, c'est-à-dire de l'utilisation de l'écran partagé comme support de communication (EPO). L'interprétation des EDT avec EPO implique l'association entre des informations de nature visuelle (propres au sous-corpus évaluation-simulé) et des informations de nature orale (propres à l'ensemble du corpus d'étude) auxquelles se corrént les gestes de monstration matérialisés par le pointeur partagé (souris). Les premières (visuelles) prenant le pas sur les secondes (orales), comme en témoignent l'élimination de nombreux compléments locatifs. Aussi, nous reprenons à notre compte les propos de L. Danon-Boileau (1992 : 15) pour dire qu'un des

⁴²⁴ Cette procédure d'anticipation est essentiellement favorisée par les superviseurs techniques qui informent le chef de salle d'un dysfonctionnement. La fonction du locuteur (chef de salle ou superviseur technique) joue ainsi un rôle dans le choix de la structure de l'EDT : l'hypothèse sous-jacente consiste à postuler qu'il existe un lien de dépendance entre les énoncés du dysfonctionnement technique et le locuteur. Ce point n'est pas traité dans ce mémoire mais des travaux antérieurs (Vergely, 2000) ont proposé une amorce de résultats vérifiant cette hypothèse. Pour des travaux similaires, voir également I. Léglise (1998) sur le rôle du « on » dans l'analyse de la coopération dans le travail ou encore J. Boutet (1986, 1989) ou M. Lacoste (1989) dont les travaux ont montré comment l'utilisation des pronoms (renvoyant à un sujet individuel ou collectif) affirme des solidarités ou au contraire des disjonctions identitaires.

biais de l'extralinguistique est d'intégrer la notion de « deixis stricte, incontestable, "ad oculos" ou "in præsentia" ».

Nous pouvons conclure qu'il y a bien stabilité des structures assertives, présentatives et détachées. Cette analyse montre que la distinction entre les EDT produites en situation réelle *vs* en situation simulée repose essentiellement sur le principe de l'eccéité. La deixis énonciative et la deixis de monstration se corrélient pour montrer ET présenter l'objet de discours. Ainsi, **si les procédés anaphoriques (associative, méronymie) caractérisent les EDT des sous-corpus réels, le phénomène de deixis spécifie celles du corpus simulé.**

L'ensemble des résultats concernant les EDT en situation simulée avec EPO s'envisage selon deux points de vue qui donnent lieu à deux interprétations différentes.

- Du point de vue structural, les résultats confirment en effet une stabilité certaine dans les constructions syntaxiques des EDT. La variation est d'ordre lexical et la présence de ces éléments lexicaux nouveaux est liée à l'utilisation de l'interface commune et partagée : l'EPO.
- Du point de vue de la « répartition » de l'information, les conséquences sont majeures. La plupart des informations locatives et/ou la désignation de l'élément dysfonctionnant laissent place à tout un ensemble de « petits mots » déictiques nécessitant de la part de l'allocutaire une attention particulière pour accéder à son interprétation. Les effets au niveau cognitif sont doubles : en favorisant les marques de deixis et de monstration au détriment d'un vocabulaire technique plus complexe, les EDT sont de fait de moins en moins informatives.

Et il n'est pas certain que cela soit un des objectifs visés dans l'EDT.

Par ailleurs, comme nous l'avons déjà évoqué antérieurement, l'élision des constituants linguistiques mis en avant dans les EDT en situation réelle comme correspondant aux unités d'informations fondamentales (*i.e.* les plus informatives) – objet dysfonctionnant/dysfonctionnement ; nature du dysfonctionnement, informations locatives – soulève quelques difficultés quant à une éventuelle recherche semi-automatique dans le corpus.

4 CONCLUSION

Le principal apport de cette thèse réside dans la mise en place d'une démarche ascendante (qui part des usages vers la systématisation) d'analyse de corpus en situation de travail pour caractériser l'expression du dysfonctionnement technique (syntaxique, sémantique et pragmatique)⁴²⁵. Cette démarche montre ce qu'une approche linguistique fine (rendant compte des différents niveaux d'analyse) qui tient compte de la « part langagière au travail »⁴²⁶, peut apporter à l'analyse des corpus et à son implication dans les champs professionnels. Mais elle montre aussi ce qu'une démarche « appliquée » ou « impliquée » apporte en cohérence et en homogénéité aux domaines linguistiques traditionnels.

Cette thèse montre, grâce à une analyse en corpus, que la verbalisation du dysfonctionnement technique respecte des régularités de fonctionnement linguistique. D'un point de vue formel, les trois structures canoniques étudiées – assertives, présentatives et détachées – convoquent des réalisations syntaxiques et sémantiques au fonctionnement stable. C'est en revanche sur le lexique que repose l'essentiel des traits de variation : la diversité des centres étudiés et la situation extralinguistique (simulée/réelle) sont les principales sources de ce changement⁴²⁷.

Ainsi, pour le sous-corpus évaluation-réel, les principales variations par rapport au sous-corpus référence concernent :

- l'usage nouveau d'un lexique relatif aux objets dysfonctionnants (A,P,D),⁴²⁸
- l'usage nouveau d'un lexique relatif à la construction attributive (*être+rouge*), (A)
- l'emploi de la tournure [*être en problème*], (A)
- la fonction sémantique locative que recouvre la relative, laquelle ne renseigne plus exclusivement sur la nature du dysfonctionnement, (P)
- l'emploi de quelques temps au passé, (A,P)
- l'emploi de la préposition *concernant* et de la locution *au niveau de*, (D).

Pour le sous-corpus évaluation-simulé, les variations concernent essentiellement :

- les références aux couleurs, (A,P)
- l'usage d'expressions déictiques (A,P,D)
- l'emploi les expressions [*mettre* SN] et [*voir* SN] (P)
- l'emploi de prépositions composées de localisation (P)
- l'utilisation de démonstratifs (A,P)

⁴²⁵ La démarche adoptée dans cette thèse permet aussi de rompre définitivement avec l'idée souvent relevée (en psychologie notamment) d'une linguistique délaissant le contexte de production parce que souvent basée sur des méthodes introspectives.

⁴²⁶ Expression empruntée au réseau « Langage et travail » dont J. Boutet est cofondatrice.

⁴²⁷ Rappelons que le critère idiolectal a également été avancé pour rendre compte de certaines variations lexicales.

⁴²⁸ Abréviations renvoyant respectivement à Assertive, Présentative et Détachée.

Ainsi, la variation lexicale ne dépend pas d'une éventuelle « évolution » du lexique technique mais est due essentiellement à la spécificité des systèmes techniques utilisés dans chacun des centres ou bien à la situation de travail réelle vs simulée. Ce constat sous-tend que le facteur temporel, à savoir les différentes périodes de recueil des données, ne semble pas avoir d'influence dans la verbalisation du dysfonctionnement technique. L'ensemble des variations identifiées dans cette analyse est de l'ordre du lexique et aucune d'entre elles n'a d'influence sur les structures canoniques syntaxiques : aucune évolution structurale n'est identifiée dans les sous-corpus étudiés. L'hypothèse de régularités de fonctionnement syntaxiques et sémantiques dans ce corpus d'étude est ainsi validée.

Une autre contribution de ce travail consiste à avoir mis en évidence, au travers de l'étude d'exemples attestés en situation de travail, le lien de dépendance qui existe entre les structures syntaxico-sémantiques d'une part et leurs rôles pragmatiques et cognitifs d'autre part. La distribution des informations sémantiques au sein de chacune des structures ne se fait pas, en effet, de manière aléatoire. Elle se conçoit en fonction du statut cognitif des entités linguistiques (information connue vs nouvelle) ET en fonction de ce sur quoi le locuteur veut mettre l'accent. Ces deux critères sont intimement dépendants dans ce corpus professionnel. Nous avons vu en effet que certaines structures traditionnellement reconnues comme favorisant la mise en saillance d'une information connue, sont ici utilisées pour « marquer » (au sens syntaxique) au contraire une information nouvelle. Chacune des constructions induit des effets cognitifs particuliers. La situation d'urgence et le fait qu'il s'agisse de communications téléphoniques supposerait un échange des plus efficaces : en réalité, deux des quatre maximes⁴²⁹ de P. Grice (1975), celles de quantité et de manière, sont largement prises en défaut. En revanche, si le fait d'avancer que les locuteurs doivent avant tout « être brefs et donner les informations dans le bon ordre » n'est certes pas une recommandation novatrice, nos résultats démontrent que ce conseil reste surtout difficilement applicable dès lors qu'il s'agit du langage naturel *i.e.* non contrôlé.

L'état de l'art sur la problématique des dialogues au travail mis en balance avec les résultats de notre analyse, nous a permis de comprendre qu'il est souvent prématuré de conclure que ces types de discours mettent en place un fonctionnement linguistique propre *i.e.* des règles syntaxiques, sémantiques et pragmatiques qui relèvent du domaine de travail étudié. Les travaux existants sur les

⁴²⁹ Nous rappelons pour mémoire ces 4 maximes :

Maxime de quantité : l'énoncé doit apporter suffisamment d'information. L'énoncé ne doit pas apporter plus d'information que ce qui est nécessaire.

Maxime de manière : éviter d'utiliser des expressions obscures. Eviter d'utiliser des expressions ambiguës. Etre bref. Donner les informations dans le bon ordre.

Maxime de qualité : ne rien dire que l'on croit faux. Ne rien dire que l'on ne puisse démontrer.

Maxime de relation : l'information donnée doit être pertinente.

Les maximes de qualité et de relation sont les maximes les moins appliquées et applicables dans ce corpus d'étude.

LSP s'intéressent particulièrement, comme nous l'avons vu, à l'écrit et étudient essentiellement le fonctionnement terminologique ou distributionnel dans le cas des sous-langages. Lorsque la dimension orale est prise en compte, c'est alors majoritairement l'exemple des dialogues contrôleurs-pilotes qui sert de fondement pour étayer l'hypothèse de la mise en œuvre, dans ces discours spécialisés, d'un lexique et d'une syntaxe restreints. Nous espérons avoir montré que l'analyse des dialogues opératifs ne peut se limiter à se définir à partir de cette seule situation de dialogue qui implique un langage réellement contrôlé. Nous pensons que la plupart des dialogues de travail entre experts d'un même domaine met au contraire en œuvre ce que nous avons appelé un langage opératif non contrôlé *i.e.* entraînant certes un lexique et des connaissances de métiers liés aux spécificités des opérateurs (les experts spécialistes), mais qui s'actualise au travers de structures syntaxiques et informatives régulières. Mis à part les dialogues usant d'un langage contrôlé (relativement rares) et du point de vue de l'expression syntaxique d'un type d'information particulier (ici le dysfonctionnement technique), on peut faire l'hypothèse que le fonctionnement des dialogues de travail n'est pas aussi différent du fonctionnement des dialogues quotidiens (banals), que ce qui est généralement affirmé. C'est au moins ce que les résultats de notre étude établissent.

Parce que les EDT mettent en œuvre un fonctionnement syntaxico-sémantique stable qui relève pour partie d'une grammaire générale, nous envisageons que les modes d'expression du dysfonctionnement technique dépendent d'un fonctionnement propre au système de la langue et ne sont pas liés à un discours particulier (Condamines et Vergely, 2004 à paraître). Autrement dit, il semble patent que ces modes d'expression relèvent d'un fonctionnement qui ne serait pas dépendant de la situation de communication. C'est en revanche du point de vue pragmatique que les résultats semblent mettre en évidence que la structure informationnelle proviendrait au contraire du « genre » discursif. Dans ce contexte professionnel lié à l'urgence des situations, les locuteurs usent de certaines constructions pour rendre saillant, par exemple, un contenu informatif nouveau là où traditionnellement la même construction est reconnue comme topicale. La description des structures de l'EDT dans les trois sous-corpus conforte ces hypothèses mais également l'intérêt d'une approche sémasiologique (ascendante) : d'un corpus vers l'élaboration de régularités syntactico-sémantiques. Dans de nombreux cas, les structures identifiées confirment les descriptions réalisées sur la base de nos compétences de locuteur. Mais dans d'autres cas, ces compétences sont prises en défaut. Ainsi, certains exemples ne correspondent pas aux descriptions réalisées par introspection ; mais surtout, les descriptions intuitives ne rendent pas compte du lien entre les structures et l'information à véhiculer comme le montrent les principales propriétés identifiées dans cette analyse de corpus :

Pour les assertives : la position sujet est bien moins occupée par les formes pronominales que par les syntagmes lexicalisés. Ce constat contredit la thèse classique pour laquelle les formes pronominales sont dites plus rares que les SN. La forte fréquence des SN sujets trouve des explications d'une part dans le lien de partie à tout qu'entretiennent ces EDT avec des EDT plus générales, d'autre part, dans

le fait que l'utilisation des formes nominales, contrairement aux formes pronominales, entraîne moins d'ambiguïté référentielle. Leur lien de dépendance sémantique avec une EDT antérieure plus générale est une des raisons qui justifie que les assertives n'apparaissent que très rarement à l'initiale des dialogues. Il justifie enfin qu'elles aient comme statut celui d'EDT d'explication de symptôme.

Pour les présentatives : la fréquence d'usage de l'expression [*avoir*+dét.+*problème*+prép./Ø+SN2] conduit à considérer cette forme comme une expression figée, mobilisée pour l'expression du dysfonctionnement technique. Sur l'ensemble du corpus d'étude, les constructions présentatives introduites par le marqueur *il y a*, sont de loin les plus fréquentes.

S'il est couramment admis que le présentatif *il y a*, contrairement à *c'est*, n'impose pas de lien avec le discours antérieur⁴³⁰ (Lambrecht, 2004), nous avons montré que l'application de cette contrainte dépend, en fait, du type de construction que le présentatif introduit. Ainsi, les présentatives clivées valident cette propriété contrairement aux présentatives sans relative de la forme [*il y a*/Pro.pers. *avoir*+SN+(SP)/(Ø)] faisant apparaître un SN post-verbal correspondant à [N1+(prép./Ø+SN2)]. Ces dernières entretiennent une continuité discursive avec l'événement technique dans lequel elles s'insèrent. Du point de vue de la structure informationnelle, ce lien anaphorique explique la possibilité qu'une partie seulement du référent de l'entité post-verbale puisse être en focus. Seule une analyse en corpus peut en effet mettre en évidence cette propriété relative aux présentatives présentant un focus sur argument. Dans le même ordre d'idée, l'examen du corpus permet de revenir sur les constatations traditionnelles considérant la construction en [*c'est...qui*] comme construction à extraction privilégiée à l'oral. Le peu d'exemples attestés dans ce corpus tend à montrer au contraire qu'il ne s'agit pas d'une construction très utilisée pour exprimer le dysfonctionnement technique. La nature évaluative des EDT en *c'est* marginalise quelque peu cette construction présentative par rapport aux deux autres structures présentatives étudiées : les trois marqueurs *il y a*, Pro.pers. *avoir* et *c'est* introduisent en effet des interprétations différentes.

De fait, l'hypothèse selon laquelle il existe un lien de dépendance entre les structures syntaxiques et le type d'information à transmettre s'avère pertinente : l'usage privilégié d'une construction plutôt qu'une autre est à corrélérer avec la nature du corpus étudié. L'urgence des situations est par exemple un critère qui explique aussi bien l'usage et l'importance des détachées à gauche (information locative ou contextuelle dès le départ de l'énoncé) que l'absence des détachées à droite pour verbaliser le dysfonctionnement technique. Mais cet usage est également à replacer dans le contexte extralinguistique puisque pour un domaine de travail identique, celui de la Navigation Aérienne, mais pour des situations de production différentes (simulée/réelle), les observables diffèrent. Les éléments linguistiques identifiés comme marques lexicales dans les EDT en situations réelles laissent place par exemple à des éléments linguistiques déictiques impliquant la notion de présence et interprétables seulement en contexte discursif.

⁴³⁰ Ce constat traditionnel vaut pour les constructions clivées.

Pour les détachées : le détachement à gauche met en œuvre uniquement deux catégories de syntagmes : les SN et les SP. Cette position joue un rôle pragmatique et cognitif important dans ces EDT, en production comme en réception. Bien que peu informatives, ces structures détachées assurent le plus souvent un rattachement au contexte gauche *i.e.* à l'événement technique dans lequel elles s'insèrent, il s'agit de suivi de problème. Mais dans certains cas, notamment pour les SP en *sur*, il s'avère qu'elles n'entretiennent aucun lien avec le discours antérieur. Le détachement à gauche permet dès le début de la communication d'exposer pour la première fois l'implantation géographique concernée par un dysfonctionnement.

Que la fonction du constituant détaché soit thématique – il est dépendant syntaxiquement et sémantiquement de l'EDT qui suit – ou cadrative – il est une unité indépendante qui sert de cadre spatial nécessaire pour l'interprétation de l'EDT subséquente – cette place à l'initiale est une position saillante. Comme nous l'avons vu, nombreuses sont les études qui envisagent le détachement comme relevant du phénomène de thématisation. Mais dans cette perspective (exclusivement phrastique), seules les détachées avec reprise font l'objet des analyses. L'examen de ce corpus révèle que la position la plus à gauche n'est donc pas réservée exclusivement à l'énonciation d'un contenu propositionnel connu, comme le précise entre autres B. Combettes (2000 : 99) pour qui « l'apposition placée en début d'énoncé constitue une unité peu intégrée syntaxiquement ; prolongement du contexte antérieur [...] ». Les SP introduits par la préposition *sur* et certains SN font en effet apparaître dans ce corpus d'étude des référents nouveaux. Selon nous, ces résultats, dans la continuité des présentatives, tendent à montrer que le statut informationnel de l'entité détachée est intimement lié au « genre » discursif, entendu ici en tant qu'il s'agit de communications opératives où l'information à transmettre doit se faire le plus rapidement possible : la position à gauche étant pour cela une place stratégiquement saillante.

Ce long parcours descriptif de l'expression du dysfonctionnement technique contribue à fournir des marques linguistiques stables qui pourraient permettre une recherche systématique (voire automatisée) des énoncés réalisant cette information. Il nous permet par ailleurs de proposer une échelle évaluative des EDT allant des plus informatives aux moins informatives, que nous avons illustrée par le schéma suivant :

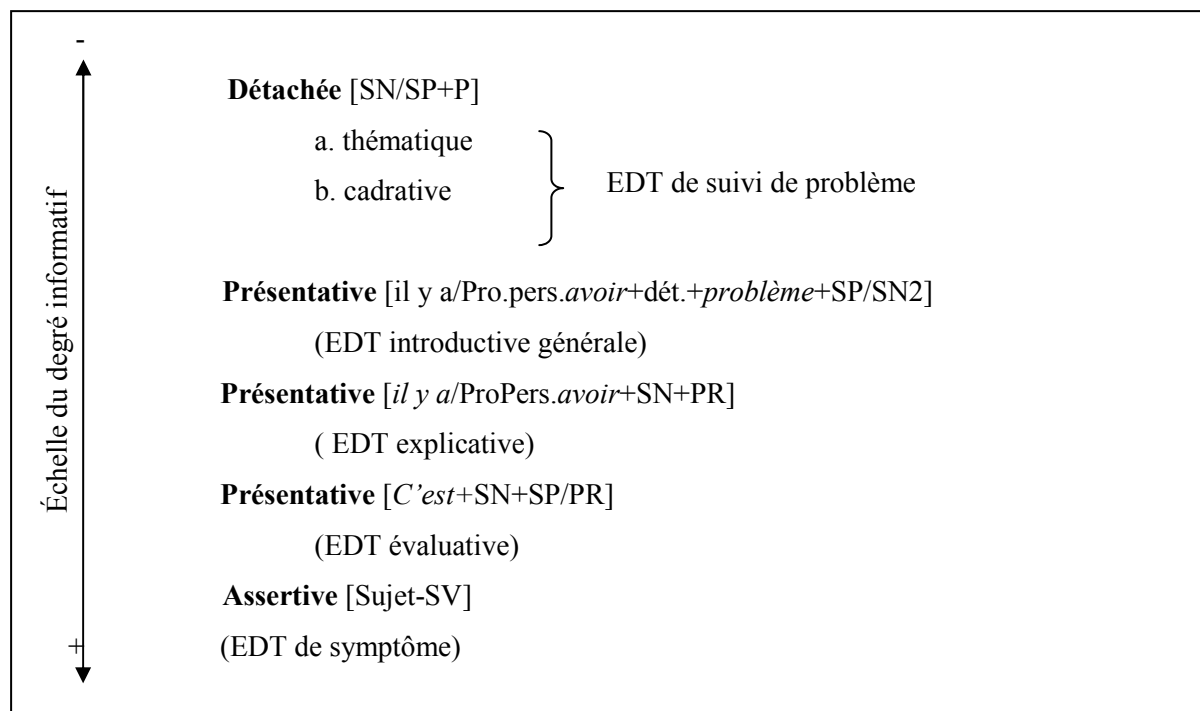


Schéma 1 : Echelle informative des EDT pour ce corpus d'étude.

Cette échelle évaluative des EDT nous apparaît particulièrement pertinente dans la mesure où elle apporte des éléments d'information importants à prendre en compte pour une communication des plus optimales entre les opérateurs. L'analyse linguistique que nous avons proposée semble en effet constituer une source riche et fondamentale pour la compréhension du fonctionnement des EDT. Certains résultats issus de l'analyse de ces EDT montrent clairement que la place des unités d'information (à l'initiale, milieu ou finale) dépend de ce à quoi le locuteur veut donner de l'importance mais aussi de l'information dont il dispose au moment de l'énonciation. Autrement dit, l'information la plus saillante dans l'EDT occupe une position préférentielle tant du point de vue de l'expression (pour le locuteur) que du point de vue de l'interprétation (pour l'interlocuteur) : le détachement à gauche ainsi que les présentatives avec relative valident particulièrement ce constat. Mais nous avons vu par ailleurs que la répartition des trois types d'information sémantiques relatifs au dysfonctionnement – objet dysfonctionnant/dysfonctionnement ; nature du dysfonctionnement et information locative – se réalise différemment en fonction du type d'EDT. Dans certains cas, et bien qu'elles soient considérées comme prépondérantes, certaines informations sont absentes. Ces résultats nous permettent d'avancer l'idée selon laquelle il est possible, voire nécessaire, de mettre en place des recommandations pour formuler une EDT des plus complètes (c'est-à-dire qui rende compte, dès l'initialisation de la communication, dans la mesure du possible bien évidemment, de ces trois informations). Des procédures d'annonce qui respecteraient les règles d'un langage contrôlé pourraient ainsi être établies, privilégiant l'énonciation de ces informations. Centraliser un maximum d'information dans une seule EDT permettrait de pallier, d'une part, les pertes de temps mais aussi d'autre part, le risque d'oublis d'information (Vergely, 2002).

Plus généralement, nous retenons que seule une analyse de corpus concernée par l'expression d'une information particulière peut permettre la mise au jour du lien structure/type d'information. Ce type de corpus ne peut provenir que d'utilisations réelles de la langue et dans des situations précises. Le contexte de l'entreprise est tout à fait propice au recueil de productions réelles. Loin de n'être qu'une linguistique de seconde zone, la linguistique de corpus devient alors une linguistique qui permet de confirmer mais surtout d'affiner et de développer des résultats obtenus sur des bases introspectives (Condamines et Vergely, 2004 à paraître).

Une régularité apparaîtrait donc, qui ne serait pas dépendante d'un corpus ou d'un genre textuel particulier mais qui relèverait de l'expression d'une information et qui serait stable quel que soit le domaine. Bien évidemment, pour valider complètement cette hypothèse, ainsi que celle postulant que les dialogues opératifs non contrôlés useraient, pour l'expression de certaines informations, d'un fonctionnement syntaxique non spécifique à la situation étudiée, il faudrait les vérifier sur d'autres corpus, en provenance d'autres domaines : nous pensons au contrôle maritime mais aussi à des domaines encore plus éloignés comme les dialogues entre un patient et son médecin.

CINQUIEME CHAPITRE: REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES, INDEX DES AUTEURS ET ANNEXES

BIBLIOGRAPHIE

- Antoine, J.Y., Goulian, J.** (2001). Etude des phénomènes d'extraction en français parlé sur deux corpus de dialogue oral finalisé. *TAL*, vol.42-2, pp. 413-439.
- Apothéloz, D.**, (1995). *Rôle et fonctionnement de l'anaphore dans la dynamique textuelle*, Genève, Droz.
- Aurnague, M., Vieu, L., & Borillo, A.** (Ed.).(1997). *La représentation des concepts spatiaux dans la langue, Langage et cognition spatiale* Paris : Masson, pp. 69-102.
- Bakhtine, M., Volochinov V.-N.** (1930). La structure de l'énoncé, in T. Todorov, 1981, *M. Bakhtine et le principe dialogique. Ecrits du cercle de Bakhtine*, Paris : Seuil.
- Balvet, A.** (2002). *Approches catégoriques et non catégoriques en linguistique des corpus spécialisés*, Thèse de doctorat en Sciences du langage, Université Paris X-Nanterre.
- Bange, P.** (1983). Points de vue sur l'analyse conversationnelle. *DRLAV* n° 29, pp.1-28.
- Bange, P.** (1992). *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*. Paris : Didier.
- Barbérís, J.-M., Morel, M.-A.** (1997). Présentation, La contextualisation de l'oral, *Cahiers de Praxématique* n°28, pp. 3-6.
- Barbérís, J.-M.** (1989). Deixis et balisage du parcours narratif : le rôle pivot de l'adverbe « là » dans des récits de lutte, *Langages* n°93, Parole(s) ouvrière(s), Larousse, pp. 45-63.
- Barbérís, J.-M.** (1992). Un emploi déictique propre à l'oral : le « là » de clôture, In *La deixis, Colloque en Sorbonne 8-9 juin 1990*, In M.-A. Morel et L. Danon-Boileau, pp. 567-578.
- Bartning, I.** (1987). L'interprétation des syntagmes binominaux en de en français contemporain. *Travaux de Grammaire* n°12, pp. 1-64.
- Bartning, I.** (1993). La préposition de et les interprétations possibles des syntagmes nominaux complexes. *Essai d'approches cognitives*. Lexique n°11, pp.163-191.
- Bartning, I.** (Ed.). (1996). Elément pour une typologie des SN complexes en de en Français, *Langue Française* n°109, Larousse, pp. 29-43.
- Beaulieu-Masson, A.** (2002). Quels marqueurs pour parasiter le discours?. *Cahiers de Linguistique Française* n°24, pp.45-71.
- Berit Hansen A., Mosegaard Hansen, M.-B.** (2003). Structure linguistique et interactionnelle du français parlé. Actes du colloque juin 2002, *Etudes Romanes* n°56. Copenhague.
- Berrendonner A. & Beguelin M.-J.** (1997). Les constructions segmentées en français. Variétés, norme, usage, trad. anglaise parue sous le titre « left dislocation French : Varieties, Use and Norm ». In CHESHIRE J. & STEIN, D. (Ed.), *Taming the vernacular*. London : Longman.
- Berthoud, A.-C.** (1992). Déixis, thématisation et détermination. In *La deixis, Colloque en Sorbonne 8-9 juin 1990*, In M.-A. Morel et L. Danon-Boileau, pp. 527-542.
- Berthoud, A.-C.** (1994). Indéfinis et thématisation, *L'indéfini*, 4, 161-169. Paris : PUF.
- Berthoud, A.-C.** (Ed.). (1996). *Parole à propos : approche énonciative et interactive du topic*, Ophrys.
- Berthoud, A.-C.**, (1996). Construction énonciative et interactive de la référence, Actes du colloque *Référence temporelle et nominale*, textes recueillis et édités par J. Moeschler et M.-J. Béguelin, Peter Lang, pp.123-143.
- Berthoud, A.-C.**, (1999). De la thématisation des objets de discours à la thématisation des actes de discours, In Guimier, C. (Ed.), pp. 379-392.
- Berthoud, A.-C.**, (2000). Des "formes émergentes" pour l'interaction. *Modèles du discours en confrontation*, Peter Lang, pp. 205-218.

- Berthoud, A.-C.**, (2003). *Quand se mêlent construction des objets de discours et construction du discours comme objets*. Communication présentée lors du séminaire organisé par le laboratoire ERSS, Toulouse.
- Blanche-Benveniste, C.** (1983). Examen de la subordination. *Recherche sur le français parlé* n°4, Gars : Publication de l'Université de Provence, pp.71-115.
- Blanche-Benveniste, C.** (1989). Les régulations syntaxiques dans les productions de français parlé, Analyse grammaticale de corpus oraux, *Linx* n°20, pp.7-20.
- Blanche-Benveniste, C.** (1990). *Le français parlé : études grammaticales*. Paris : Editions du CNRS.
- Blanche-Benveniste, C.** (1995). De la rareté de certains phénomènes syntaxiques en français parlé. *Journal of French Language Studies*, vol.5, pp.17-29.
- Blanche-Benveniste, C.**, (1996). De l'utilité du corpus linguistique. *Revue française de linguistique appliquée*, pp.25-42.
- Blanche-Benveniste, C.**, (Ed.).(1997). *Approches de la langue parlée en français*. Ophris.
- Blanche-Benveniste, C., Bilger, M.** (1999). Français parlé-oral spontané. Quelques réflexions. *Revue Française de Linguistique Appliquée*, vol.IV(2), pp.21-30.
- Blanche-Benveniste, C. & Caddéo, S.** (2000). Préliminaires à une étude de l'apposition dans la langue parlée. *Langue Française*, 125, pp. 60-70.
- Blanche-Benveniste, C.**, (2000). Corpus de français parlé, In *Corpus : Méthodologie et applications linguistiques*, M.Bilger (Ed.), Bibliothèque de l'INaLF, Les français parlés n°3, Paris, Presses Universitaires de Perpignan, pp.15-25.
- Blanche-Benveniste, C., Jeanjean, C.** (1987). *Le Français parlé. Edition et transcription*. Paris : Didier-Erudition.
- Blasco-Dulbecco, M., Cadeo, S.** (2001). Apposition et dislocation : la séquence pronom+lexique+clitique. *Recherché sur le français parlé* n°16, Gars : Publication de l'Université de Provence, pp. 125-149.
- Blasco-Dulbecco, M., Cappeau, P., & Savelli, M.** (1999). Preuves à l'appui : les relations entre les données et l'analyse. *Revue Française de Linguistique Appliquée*, vol.IV(2), pp. 31-40.
- Borillo, A.** (1992). Le lexique de l'espace : prépositions et locutions prépositionnelles de lieu en français (pp.176-190). *Hommages à Nicolas Ruwet, Communication et Cognition*. Ghent.
- Borillo, A.** (1992). Quelques marqueurs de la deixis spatiale. La deixis, *Colloque en Sorbonne 8-9 juin 1990*, In M.-A. Morel et L. Danon-Boileau (Ed.), pp. 245-256.
- Borillo, A.** (1993). Prépositions de lieu et anaphore, *Langages* n°110, Larousse, pp.27-46.
- Borillo, A.** (1994). A propos des dialogues finalisés. *Cahiers du Centre Interdisciplinaire des Sciences du Langage*, 10.
- Borillo, A.** (2000). Degrés de grammaticalisation : des noms de parties aux prépositions spatiales, *Travaux linguistiques du CERLICO* 13, pp. 257-274.
- Borillo, A.** (2002). Il y a prépositions et prépositions. Actes du Colloque Prep An 2000 "La préposition française dans tous ses états". Université de Tel-Aviv, 4-9 Sept. 2000. *Travaux de Linguistique* n° 42-43, pp.141-155.
- Borzeix, A.** (1995). La parole en sociologie du travail, In J.Boutet (éd.), *Paroles au travail*, Paris, L'Harmattan, pp. 225-245.
- Bosredon B. et Fischer, F.** (1992). Etiquetage et objets de représentation ou « Ce N » impossible, In *La deixis, Colloque en Sorbonne 8-9 juin 1990*, In M.-A.Morel et L. Danon-Boileau, pp. 489-498.
- Boufaden, N., Lapalme, G., Bengio, Y.** (2002). *Approche d'extraction d'information pour les dialogues transcripts*, Actes du colloque CIDE, Hammamet, Tunisie, 20-23 octobre.

- Bourigault, D.**, (1994). *LEXTER, un logiciel d'EXtraction de TERminologie. Application à l'acquisition des connaissances à partir de textes*. Doctorat Nouveau Régime, Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- Bourquin, G.** (1992). Ambiguïté de la deixis, In *La deixis, Colloque en Sorbonne 8-9 juin 1990*, In M..A.Morel et L.Danon-Boileau, pp. 387-399.
- Boutet, J.** (1986). La référence à la personne en français parlé : le cas de « on », *Langage et société* n°38, pp. 89-111.
- Boutet, J.** (1989). La qualification professionnelle entre langue et discours, *Langages* n°93, Larousse, pp. 9-22.
- Boutet, J.** (1993). Activité de langage et activité de travail, revue électronique *Futur Antérieur* n°16, pp. 53-62.
- Boutet, J.** (1994). *Construire le sens*, Berne, Perter Lang.
- Boutet, J.** (1995a). *Paroles au travail*, Paris, L'Harmattan.
- Boutet, J.** (1995b). Le travail et son dire, In J. Boutet (éd.), *Paroles au travail*, Paris, L'Harmattan, pp. 247-267.
- Boutet, J.** (1999). Quand le travail rationalise le langage, In Kergoat J. *et al.* (sous la dir.de), *Le monde du travail*, Paris, La Découverte, pp.153-164.
- Boutet, J.** (2001). Les mots du travail, A. Borzeix et B. Fraenkel (Eds.), *Langage et travail*, Paris, CNRS, pp. 189-202 (chap.7).
- Boutet, J.** (2003). La part langagière du travail : un genre discursif?, Actes du colloque 8th International Pragmatics Conference, Toronto 13-18 july 2003, *L'analyse des actions et des discours en situation de travail*, J-P. Bronckart et L. Filliettaz (sous la dir. de).
- Boutet, J. et Gardin, B.**, (2001). Une linguistique du travail, A. Borzeix et B. Fraenkel (Eds.), *Langage et travail*, Paris, CNRS, pp. 89-111 (chap.3).
- Boutet, J., Fiala, P.** (1986). Les télescopages syntaxiques, Paroles inachevées, Etudes linguistiques pragmatiques et processuelles de conversations brouillons et textes. *DRLAV* n°34-35, pp.111-126.
- Boutet, J., Gardin, B. et Lacoste, M.**, (1995). Discours en situation de travail, *Langages* n° 117, pp.12-31.
- Bressolle, M.-C., Decortis, F., Pavard, B., Salembier, P.** (1996). Traitement cognitif et organisationnel des Micro-incidents dans le domaine de régulation formelles et informelles, In G. de Terssac et E. Friedberg (Dir.), *Coopération et Conception*, Coll.Travail, Eds. Octares, pp. 267-287.
- Bressolle, M.-C., Pavard, B., Leroux, M.**, (1995). The role of multimodal communication in cooperation and intention recognition: the case of air traffic control. *Proceedings of the international Conference on Cooperative Multimodal Communication, Theory and Applications*, Eindhoven, The Netherlands.
- Cabré, M.-T.** (1998). *La terminologie : Théorie, méthode et applications*, Les Presses de l'Université d'Ottawa, Armand Colin.
- Cadiot, P.** (1976). Relatives et infinitives « déictiques » en français. *DRLAV* n°13.
- Cadiot, P.** (1978). Où t'as ta femme ?, *Semantikos* n°2 (3), pp.1-20.
- Cadiot, P.** (1988). *Le thème comme synecdoque*, Le thème en perspective. *Langue Française* n°78, Larousse, pp.9-25.
- Cadiot, P.** (1989). La préposition : interprétation par codage et interprétation par inférence, Cahiers de grammaire n°14, Université de Toulouse-Le Mirail, pp. 23-50.
- Cadiot, P.**, (1991). *De la grammaire à la cognition : la préposition POUR*. Centre National de la recherche Scientifique.

- Cadiot, P.**, (1992). Matching Syntax and Pragmatics : a Typology of Topic and Topic-related Constructions in Spoken French, *Linguistics* n°30, pp. 57-88.
- Cadiot, P.**, (1993). De et deux de ses concurrents : avec et à, In *Langages* n°110, La couleur des prépositions, Larousse (Eds), pp. 68-106.
- Cadiot, P., Fradin, B.** (Ed.). (1990). *Pour et la thématisation, Fonctionnalisme et Pragmatique : à propos de la notion de thème*, Unicopli, pp.197-252.
- Chabre, B. et Geandillou, A.** (2001). *Bilan des expérimentations POMO2*, CENA/NT01-641.
- Charolles M.** (1996). La continuité référentielle, In *Recherches Linguistiques* n°20, G. Kleiber et al. (éds), Université de Metz, pp.71-95.
- Charolles M.** (1997). L'encadrement du discours : univers, champs, domaines et espaces. *Cahiers de Recherche Linguistique* n° 6 (pp.1-73). Landisco.
- Charolles M.** (2002a). *Les adverbiaux cadratifs et leur fonctionnement textuel*". Communication présentée à la journée d'étude projet STIC, Paris IV, ISHA, Paris. <http://www.lattice.ens.fr/siteACFT/SiteLATTICEACFT4.htm>
- Charolles M.** (2002b). *Les adverbiaux cadratifs : fonction et classification*. Communication présentée à la journée d'étude projet STIC, Paris IV, ISHA, Paris. <http://www.ltm.ens.fr/siteACFT/SiteLATTICEACFT4.htm>
- Charolles M.** (2004). Les adverbiaux détachés en tête de phrase comme topiques. *Travaux de linguistique*. Manuscrit non publié, Louvain.
- Chauvin, C.**, (2000). Analyse de l'activité d'anticollision à bord des navires de commerce : des marques linguistiques aux représentations mentales, *Le Travail Humain*, Vol.63-1, pp. 31-58.
- Clot, Y.**, (2003). Le collectif dans l'individu ? In G. Vallery & R. Amalberti (Dir.). *Modèles et pratiques de l'Analyse du travail. 1988-2003, 15 ans d'évolution*. Actes du XXXVIIIème Congrès de la SELF. Paris: SELF, pp. 33-43.
- Clot, Y.**, (2004). Action et connaissance en clinique de l'activité, *Revue électronique Activités*, vol.1-1, pp. 23-33.
- Clot, Y., Faïta, D., Fernandez, G. Scheller, L.**, (2000). Entretiens en autoconfrontation croisée: une méthode en clinique de l'activité, revue électronique *Pistes* vol.2-1, <http://www.pistes.uqam.ca/v2n1/articles/v2n1a3.htm>.
- Collins, P.C.** (1991). Pseudocleft and cleft Constructions : a Thematic and informational Interpretation, *Linguistics* n°29, pp. 481-519.
- Combettes, B.** (1992). Hiérarchie des référents et connaissance partagée : les degrés dans l'opposition connu/nouveau, *L'Information grammaticale* n°54, pp.11-14.
- Combettes, B.** (1998). *Les constructions détachées en français*. Paris : Ophris.
- Combettes, B.** (1999). Thématisation et topicalisation, leur rôle respectif dans l'évolution du français, In C. Guimier (Ed.), *La thématisation dans les langues*, Bern :Peter Lang, pp.231-245.
- Combettes, B.** (2000). L'apposition comme unité textuelle et constituant phrastique : approche diachronique, *Langue Française* n°125, pp.90-105.
- Combettes, B., Prévost, S.** (2001). Évolution des marqueurs de topicalisation, *Cahiers de Praxématique* n°37. Montpellier : Université Paul-Valéry-Montpellier III, pp.103-124.
- Condamines, A.** (1997). Langue spécialisée ou discours spécialisé ?. In L. Lapierre, I. Oore, H.-R. Runte (Ed.), *Mélanges de linguistique offerts à Rostislav Kocourek*, Université de Dalhousie : Les presses d'Alfa., pp.171-184.
- Condamines, A.** (1999). Approche sémasiologique pour la constitution de Bases de Connaissances Terminologiques ». In V. Delavigne et M. Bouveret (Ed.), *Sémantique des termes spécialisés*, Rouen : Dyalang, pp. 101-118.

- Condamines, A.** (2003). *Sémantique et corpus spécialisés : constitution de bases de connaissances terminologiques*, Habilitation à Diriger les Recherches en Sciences du Langage, Université de Toulouse-Le Mirail.
- Condamines, A.** (2004- à paraître). Linguistique de corpus et terminologie, in *Langages*.
- Condamines, A. et Rebeyrolle, J.** (1996). Point de vue en langue spécialisée. *META* n°42, 1, pp. 174-184.
- Condamines, A. et Rebeyrolle, J.** (1997). Utilisation d'outils dans la constitution de bases de connaissances terminologiques: expérimentation, limites, définition d'une méthodologie», *Actes des 1ères JST Francil*, pp. 529-535.
- Condamines, A., et Vergely, P.** (2004 - à paraître). L'expression du dysfonctionnement technique dans la Navigation Aérienne : une approche de linguistique de corpus », en collaboration avec A. Condamines, in Filliettaz Laurent & Bronckart Jean-Paul (éds), *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*, Louvain, Peeters.
- Corblin, F.** (1992). Démonstratif et nomination. In M.-A. Morel et L. Danon-Boileau (Ed.), *La deixis, Colloque en Sorbonne 8-9 juin 1990*, Paris, pp. 439-456.
- Cornish, F.** (1990). Anaphore pragmatique, référence, et modèles du discours. *Recherches linguistiques* 14, pp. 81-96.
- Cornish, F.** (1996). Coherence : the lifeblood of anaphora. *Belgian Journal of Linguistics* 10, pp. 37-54.
- Cornish, F.** (1998). Les « chaînes topicales » : leur rôle dans la gestion et la structuration du discours. *Cahiers de Grammaire* n°23, pp.19-40.
- Cornish, F.** (1999). *Anaphora, Discourse, and Understanding. Evidence from English and French*, série Clarendon Press d'Oxford University Press, Oxford.
- Cornish, F.** (2000). Présentation, In *Verbum* XXII-1, pp.3-6.
- Cornish, F.** (2001a). L'inversion « locative » en français, italien et anglais : propriétés syntaxiques, sémantiques et discursives. *Cahiers de Grammaire* n°26, pp. 101-123.
- Cornish, F.** (2001b). Anaphora, Text, and the Construction of Discourse : A Practical Application. In L. Degand, Y. Bestgen, W. Spooren et L. Van Waes (Ed.), *Multidisciplinary Approaches to Discourse*, Amsterdam & Münster: Stichting Neerlandistiek & Nodus Publikationen, pp. 111-122.
- Cornish, F.** (2003). The roles of (written) text and anaphor-type distribution in the construction of discourse. *Text* 23(1), pp.1-26.
- Cornish, F.** (2004). Focus of Attention' in discourse. In Mackenzie, J.-L. & Gómez-González, M.-A. (Eds.), *A New Architecture for Functional Grammar*. Berlin/New York: Mouton-de Gruyter.
- Cornish, F.** (2004-à paraître). A crosslinguistic study of so-called "locative inversion": evidence for the Functional Discourse Grammar model. In C. de Groot & K. Hengeveld (Ed.), *Morpho-syntactic expression in Functional Grammar*, Ouvrage non publié. Berlin & New York: Mouton de Gruyter.
- Cosnier, J.**, (1987). *L'éthologie du dialogue*, In Cosnier et al., pp.291-315.
- Cosnier, J., Grosjean, M. et Lacoste, M.** (1993). Présentation, *Soins et Communications : Approches interactionnistes des relations de soins*, Presses universitaires de Lyon, coll. Ethologie et Psychologie des communications, pp.9-14.
- Dachelet, R.** (1994). *Sur la notion de sous-langage*, Thèse de doctorat en Sciences du langage, Université Paris 8.
- Daneš, F.** (1974). Functional Sentence Perspective and the Organization of the text. In Daneš, F. (Ed.), *Papers on Functional Sentence Perspective*, Prague: Mouton, pp. 106-128.

- Danon-Boileau, L.** (1992). Présentation. In M.-A. Morel et L. Danon-Boileau (Ed.), *La deixis, Colloque en Sorbonne 8-9 juin 1990*, Paris, pp.11-25.
- Danon-Boileau, L. et Morel M.-A.** (1991). *Sur et Pour indices de cohérence discursive*, *Cahiers de Praxématique* n°16, Université de Montpellier 3, pp 97-124.
- De Fornel, M.** (1988). Constructions disloquées, mouvement thématique et organisation préférentielle dans la conversation, Le thème en perspective, *Langue française* n°78, pp.101-127.
- De Montmollin, M.** (1983). Les communications dans le travail. *Psychologie française*, tome 28 ³/₄, pp. 226-230.
- Debaisieux J-M.** (2001). Contraintes syntaxiques et discursives des emplois de *quant à* et *en ce qui concerne* en français parlé. *Cahiers de praxématique* n°37, pp.125-146.
- Delavigne, V.** (2001). *Contribution à une analyse linguistique des discours du nucléaire. Approche socioterminologique*. Thèse de doctorat, Université de Rouen.
- Deulofeu, J.** (1979). Les énoncés à constituant lexical détaché. *Recherche sur le français parlé* n°2, pp.75-109.
- Deulofeu, J.** (2000). Les commentaires sportifs télévisés sont-ils un genre au sens de la « Grammaire des genres » ?, In *Corpus : Méthodologie et applications linguistiques*, In M. Bilger (éd.), Bibliothèque de l'INaLF, Les français parlés n°3, Paris, Presses Universitaires de Perpignan, pp. 271-295.
- Dik, S.C.** (1997). *The Theory of Functional Grammar*(parties 1 et 2). Berlin & New York: Mouton de Gruyter (2^{ème} édition).
- Durand, J., Lyche, C.** (2003). Le projet « Phonologie du français contemporain » (PFC) et sa méthodologie. In E. Delais-Roussarie, J. Durand. (Ed.), *Corpus et variation en phonologie du français : méthodes et analyses* Toulouse : Presses Universitaires du Mirail, pp.39-65.
- Englebert, A.** (1992). *Le « petit mot » DE. Etude de sémantique historique*. Genève-Paris :Droz.
- Engwall, G.** (1994). *Not chance but choice : Criteria in Corpus Creation*. Atkins: B.T.S.
- Faïta, D.,** (1989). Mondes du travail et pratiques langagières, *Langages* n°93, Parole(s) ouvrière(s), Larousse, pp.110-123.
- Faïta, D.,** (1995). Interaction verbale et gestion des variables du travail, In *Savoirs-faire communicationnels*, D. Véronique et R. Vion (éds.), Publication de l'Université de Provence, pp.427-438.
- Faïta, D.,** (1998). Changement technique et modes de formation, Actes du colloque *Langage(s) et travail : enjeux de formation*, Paris, pp.102-105.
- Falzon, P.** (1986). *Langages opératifs et compréhension opérative*, Thèse de doctorat, Université Paris V.
- Falzon, P.** (1989). *Ergonomie cognitive du dialogue*, Presses Universitaires de Grenoble.
- Falzon, P.** (1991). Les activités mentales dans le travail, In R. Amalberti, M. De Montmollin, J. Theureau (Eds) *Modèles en analyse du travail*. Editions Mardaga, Bruxelles.
- Falzon, P.** (1994). Dialogues fonctionnels et activité collective, In *Le Travail humain*, tome 56-4, pp.299-312.
- Falzon, P.** (1995). Langage et dialogues de travail, In *L'analyse des verbalisations d'opérateurs en situation de travail*, Actes de la journée d'étude du GUERRA, pp.1-10
- Falzon, P.** (1996). Travailler par le langage. *Performances Humaines et techniques*, n° hors-série, pp.3-8.
- Falzon, P.** (1998).
- Falzon, P. Darses, F., Sauvagnac, C.,** (1998). Une perspective ergonomique sur la construction et l'évolution des savoirs experts, Actes du colloque *Recherche et Ergonomie*, Toulouse, pp.20-24.

- Filliettaz, L.** (2004-à paraître). Discours, travail et polyfocalisation de l'action, in Filliettaz Laurent & Bronckart Jean-Paul (éds), *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*, Louvain, Peeters.
- Fradin, B.** (1988). Approche des constructions à détachement : la reprise interne. *Langue française* n°78, pp.26-56.
- Fradin, B.** (1990). Approche des constructions à détachement : inventaire. *Revue Romane* n°25(1), pp.3-34.
- Fries, P.** (1983). On the status of theme in English : arguments from discourse. In J.S. Petöfi and Emel Sözer (Ed.), *In Micro and Macro Connexity of Texts* . Hamburg : Helmut Buske Verlag.
- Fuchs, C.** (1987). L'ambiguïté et la paraphrase en linguistique. *L'ambiguïté et la paraphrase : opérations linguistiques, processus cognitifs, traitements automatisés*, Actes du colloque de Caen, 9-11 avril 1987, Université de Caen, pp. 15-20.
- Furukawa, N.** (1989). A propos de la construction « il y a une place de libre ». *Travaux de linguistique* n°18, Ducelot, pp.
- Furukawa, N.** (1996). *Grammaire de la prédication seconde. Forme, sens et contraintes*, Louvain, Ducelot.
- Furukawa, N.** (2000). Elle est là qui pleure : construction à thème spatialement localisé. *Langue Française* n°127, pp. 95-111.
- Galmiche, M.** (1992). Au carrefour des malentendus : le thème. *L'information grammaticale* n°54, Paris, pp. 3-10.
- Gambier, Y.** (1998). Le français dans les communications spécialisées : bilan mitigé. In Yves Gambier (Ed.), *Discours Professionnels en Français*, Vol.16, Berne : Peter Lang, pp. 35-62.
- Gardes-Madray, F. et Gardin, B.** (1989). Présentation, *Langages* n°93, Parole(s) ouvrière(s), Larousse, pp.5-8.
- Gaudin, F.** (1993). *Pour une socioterminologie*, Publications de l'Université de Rouen n°182.
- Grefenstette, G.** (1994). Explorations in automatic thesaurus discovery. Kluwer Academic Publishers. Boston.
- Grice, P.** ([1979] 1975). Logique et conversation. *Communications*, n°30, pp.56-72.
- Grobet, A.** (2000). Pour une approche linguistique ET discursive de l'organisation informationnelle. *Revue de Sémantique et Pragmatique* n°8, pp.29-42.
- Grobet, A.** (2001). L'organisation informationnelle et topicale, In Roulet, E., Filliettaz, L. et Grobet, A. *Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours*, Berne, Lang, pp.249-276.
- Grobet, A.** (2002). *L'identification des topiques dans les dialogues*. Bruxelles : Ducelot.
- Grobet, A.** (2003). *Régularités et variations des contraintes de l'organisation informationnelle*. Communication présentée dans le cadre des journées ATALA, Paris.
- Grosjean, M.,** (1993). Polyphonie et positions de la sage-femme dans la conduite de l'accouchement, *Soins et Communications : Approches interactionnistes des relations de soins*, Presses universitaires de Lyon, coll. Ethologie et Psychologie des communications, pp.121-158.
- Grosjean, M., Lacoste, M.,** (1999). *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*, Paris, Presses Universitaires de France, coll. Le travail humain.
- Gross, M.** (1977). Une analyse non présuppositionnelle de l'effet contrastif. L'extraction de c'est...qu et la négation. *Linguisticae Investigationes* I (1), pp. 39-62.
- Grosz, B.-J.,** (1981). *Focusing and description in natural language dialogues*, JOSHI et al. (Eds.).

- Grusenmeyer, C.** (1996). *De l'analyse des communications à celle des représentations fonctionnelles partagées. Une application à la relève de la poste*. Thèse de doctorat en psychologie cognitive, Paris, Université rené Descartes.
- Grusenmeyer, C.** (1998). La gestion de l'information entre maintenance et exploitation en situation d'arrêt programmé sur une chaufferie nucléaire, Vandoeuvre INRS, coll. *Les notes scientifiques et techniques de l'INRS* n°170.
- Grusenmeyer, C.** (2000). Gestion de l'information et fiabilité/sécurité : le cas des interactions maintenance-exploitation lors d'un arrêt programmé sur une chaufferie nucléaire, Acte de la SELF, *Communication et travail*, Toulouse Octarès édition, pp.497-506.
- Grusenmeyer, C.** (2002). Interactions maintenance-exploitation et sécurité : Etude exploratoire, *Cahiers de notes documentaires- Hygiène et sécurité du travail*, n°186, pp.53-66.
- Guilbert, L ;** (1973). La spécificité du terme scientifique et technique, In *Langue Française*, n°17, pp.5-17.
- Gülich, E., Mondada, L.,** (2001) Analyse conversationnelle, in G. Holtus, M. Metzeltin, C. Schmitt, eds., *Lexikon der romanistischen Linguistik*, Tübingen: Niemeyer, Band I,2, pp.196-250.
- Habert, B., Nazarenko, A.** (1996). La syntaxe comme marche-pied de l'acquisition des connaissances : bilan critique d'une expérience. In *Journées sur l'acquisition des connaissances*, Sète, AFIA, pp. 137-142.
- Habert, B., Nazarenko, A., & Salem, A.** (1997). *Les linguistiques de corpus*, Masson & Armand Colin Editeurs.
- Halliday, M.A.K.** (1967). Notes on transitivity and theme in English. *Journal of Linguistics* n°3(1) , 37-81 and 3(2), pp.199-244.
- Halliday, M.-A.-K.** (1985). *Spoken and Written Language*. Oxford: Oxford University Press.
- Haradji, Y., Theureau, J.** (1994). Analyser les dialogues d'assistance téléphonique pour concevoir une aide informatique. *Cahiers du Centre Interdisciplinaire des Sciences du Langage* n°10.
- Hoc, J.-M.** (1998). L'ergonomie cognitive : un compromis nécessaire entre des approches centrées sur la machine et des approches centrée sur l'homme, Actes du colloque *Recherche et Ergonomie*, Toulouse, pp.9-19.
- Ho-Dac, M., Le Draoulec, A. et Péry-Woodley, M.-P.** (2000). Cohabitation des dimensions temps, espace et 'phénomènes' dans un texte géographiques. *Cahiers de grammaire* n°XX, pp. 125-142.
- Jacques, M.-P.** (2001). La réduction du syntagme terminologique au fil du discours. *Cahiers de Grammaire* n° 25, pp. 93-114.
- Jacques, M.-P.** (2002). Mutations du terme complexe en discours spécialisé, *BULAG* n° 27, pp. 105-118.
- Jacques, M.-P.** (2003). Approche en discours de la réduction des termes complexes dans les textes spécialisés, Thèse de Doctorat en Sciences du langage, Université Toulouse II – Le Mirail.
- Jeanjean, C .** (1983). Qu'est ce que c'est que « ça » ? Etude syntaxique de « ça » en français parlé : la construction « quand P +ça ». *Recherche sur le français parlé* n°4, Gars : Publication de l'Université de Provence, pp. 117-151.
- Kacprzak, A.** (2000). *Terminologie médicale française et polonaise : analyse formelle et sémantique*, Lodz, Wydawnictwo, Uniwersytetu Lodzkiego.
- Karsenty, L., Falzon, P.** (1993). L'analyse des dialogues orientés tâche : introduction à des modèles de la communication. In F. Six, X. Vaxevanoglou (Eds), *Les aspects collectifs du travail*, Editions Octarès, Toulouse.
- Karsenty, L., Pavard, B.** (1997). Différents niveaux d'analyse du contexte dans l'étude ergonomique du travail collectif, In *Réseaux* n°85, pp.73-99.

- Kattan-Farhat, M.** (1993). Territoire et scénarios de rencontres dans une unité de soin, *Soins et Communications : Approches interactionnistes des relations de soins*, Presses universitaires de Lyon, coll. Ethologie et Psychologie des communications, pp.179-199.
- Katz, S.** (1997). *The syntactic and Pragmatic Properties of the C'est-cleft Construction*, Thèse de doctorat, Austin, Université de Texas.
- Kerbrat-Orecchioni, C.** (1990). Les interactions verbales, Armand Colin, tome I., Tome II, 1992, Tome III, 1994.
- Kerbrat-Orecchioni, C.** (1998a). L'analyse des conversations, La communication, Etat des savoirs, *Sciences Humaines*, pp. 153-164.
- Kerbrat-Orecchioni, C.** (1998b). La notion d'interaction en linguistique : origine, apports, bilan. *Langue française* n°117, pp. 51-67.
- Kerbrat-Orecchioni, C.** (1999). L'oral dans l'interaction : une liberté surveillée. *Revue Française de Linguistique Appliquée*, vol.IV(2), pp.41-55.
- Kerbrat-Orecchioni, C.** (2001). Oui, Non, Si : un trio célèbre et méconnu, revue électronique *Marges Linguistiques* n°2, novembre, pp.95-119.
- Kergoat, D.** (1995). La reproduction et le changement : place de la parole, In J. Boutet (éd.), *Paroles au travail*, Paris, L'Harmattan, pp.165-180.
- Kittredge, R.** (1982). Variation and homogeneity of sublanguages, In R. Kittredge & J. Lehrberger (Eds), *Sublanguage. Studies of language in restricted semantic domains*, Berlin :Walter de Gruyter.
- Kleiber G.** (1987). *Relatives restrictives et relatives appositives : une opposition « introuvable » ?* Tübingen : Niemeyer.
- Kleiber, G.** (1988) *Sur les relatives du type Je le vois qui arrive*, Travaux de Linguistique n°17, éd. Ducelot, pp.89-115.
- Kleiber, G.** (1992a). Anaphore-deixis : deux approches concurrentes. In M.-A. Morel et L. Danon-Boileau (Ed.), *La deixis, Colloque en Sorbonne 8-9 juin 1990*, pp. 613-626.
- Kleiber, G.** (1992b). Cap sur les topiques avec le pronom *il*. *L'information grammaticale* n°54, Paris, pp. 15-25.
- Kleiber, G.** (1998). Dimensions du contexte : écrit vs oral, Analyse linguistique et approche de l'oral. *Recueil d'études offert en hommage à Claire Blanche-Benveniste*, Peeters, pp. 123-134.
- Kleiber, G.** (1999). Anaphore associative et relation partie-tout : condition d'aliénation et principe de congruence ontologique. *Langue Française* n°122, éd. Larousse, pp. 70-99.
- Kocourek, R.** (1991). *La langue française de la technique et de la science. Vers une linguistique de la langue savante*, Deuxième édition augmentée, Wiesbaden, Brandstetter.
- Kupferman, L.** (1996). Un bien grand mot : *de*. De la préposition au mode de quantification, Présentation. *Langue Française* n°109, pp. 3-8.
- Kupferman, L.** (2000). Avoir et la prédication seconde. *Langue française* n°127, pp. 67-85.
- L'Homme, M-C.** (1996). Sélection des prépositions dans les termes complexes nom (prép.) nom à partir de leur structure conceptuelle, In *Cahiers de lexicologie* vol.68-1, pp. 25-43.
- Lacoste, M.** (1989). Langage et situation de travail, In *Courants Sociolinguistiques* sous la direction de Drigeard G., Fiala P., Tournier M., Paris : Klincksieck.
- Lacoste, M.** (1991). Les communications de travail comme interactions, In Amalberti, R., De Montmollin, M., Theureau, J., (éds.) *Modèles en analyse du travail*, Liège, Mardaga, pp.191-227.
- Lacoste, M.** (1995). Parole, action, situation, In J. Boutet (éd.), *Paroles au travail*, Paris, L'Harmattan, pp.23-44.

- Lacoste, M.** (2000). Le langage et la structuration des collectifs, In *Le travail collectif : Perspectives actuelle en ergonomie*, T.-H. Benchekroum et A. Weill-Fassina (éds), Octarès, pp.55-70.
- Lacoste, M.** (2001). Analyse de consultations médicales en présence d'un intermédiaire linguistique non professionnel, *Actes du VIII ème Congrès de l'Association pour la Recherche Interculturelle (ARIC)*, Université de Genève, 24-28 septembre 2001, <http://www.unige.ch/fapse/SSE/groups/aric/Textes/Traverso.pdf>.
- Lagae V., Rouget C.** (1998). Quelques réflexions sur les relatives prédicatives, *Analyse linguistique et approches de l'oral. Recueil d'études offert en hommage à Claire Blanche-Benveniste*, M. Bilger, K. Van Den Eynde, F. Gader, (Eds), Leuven-Paris, Peeters, pp. 313-325.
- Lambrecht, K.** (1981). Topic, Antitopic and Verb agreement Non-standard French. In Parret, Herman and Jef Verschueren (Ed.), *Pragmatics & Beyond: An Interdisciplinary Series of Language Studies*. Ville: Amsterdam/John Benjamins B.V.
- Lambrecht, K.** (1986). Topic, focus, and the grammar of spoken French. Unpublished PhD dissertation, University of California, Berkeley.
- Lambrecht, K.** (1987). Sentence focus, information structure, and the thetic-categorical distinction. *BLS* 13, pp. 366-382.
- Lambrecht, K.** (1988). Presentational cleft constructions spoken French. In John Haiman & Sandra Thompson (udg.), *Clause Combining Grammar and Discourse, Typological Studies Language* n°18, Amsterdam / Philadelphia, pp.135-179.
- Lambrecht, K.** (1994). *Information Structure and Sentence Form: Topics, Focus, and the Mental Representations of Discourse Referents*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lambrecht, K.** (1995). The pragmatics of case. On the relationship between semantic, pragmatic, and grammatical roles in English and French, In M. Shibatani & S.A. Thompson (éds), *Essays in Semantics and Pragmatics*, Amsterdam: John Benjamins, pp.145-190.
- Lambrecht, K.** (1997). French relative clauses as secondary predicates, *Texas Linguistics Forum* 38, *The Syntax and Semantics of Predication*, (Proceedings of the 1997 Texas Linguistics Society Conference) Department of Linguistics, UT Austin, pp.205-221.
- Lambrecht, K.** (1999). Internal and external contextualization in English and French presentational constructions, In Carlota Smith (ed), *Proceedings of the 1999 Workshop on the structure of spoken and written Texts*, Texas Linguistics Forum, Department of Linguistics, University of texas at Austin.
- Lambrecht, K.** (2000). Prédication seconde et structure informationnelle. La relative de perception comme construction présentative. *Langue Française* n°127, pp. 49-66.
- Lambrecht, K.** (2001). *Dislocation*. In Haspelmath et al. (éd.), *Language Typology and Language Universals*, Berlin/ New-York : Walter de Gruyter, pp. 1050-1078.
- Lambrecht, K.** (2002). On the interaction of information structure and formal structure in constructions. The case of French Right-Detached comme-N. In Jan-Ola östman & Mirjam Fried (Ed.), *“Construction Grammar(s): Cognitive and Cross-Language Dimensions*. Ouvrage non publié. Amsterdam : Benjamins.
- Lambrecht, K.** (2002). Topic, focus, and secondary predication. The French Presentational Relative Construction. In Claire Beyssade, Reineke Bok-Bennema, Frank Drijkoningen, Paola Monachesi (Ed.), *Proceedings of Going Romance 2000*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, pp. 171-212.
- Lambrecht, K.** (2003). On the interaction of formal structure and information structure in grammar. The French detached comme-N construction. In Jan-Ola Östman and Mirjam Fried (eds), *Construction grammar(s). Cognitive and cross-language dimensions*. Amsterdam: Benjamins.
- Lambrecht, K.** (2004). Un système pour l'analyse de la structure informationnelle des phrases. L'exemple des constructions clivées. In J. Fernandez-Vest & S. Carter-Thomas (Ed.), *Structure*

- informationnelle. *Typologie et genres du discours*, Paris: L'Harmattan, Ouvrage non publié, pp.23-64.
- Lambrecht, K. et Polinsky, M.** (1998). Typological variation in sentence-focus constructions, In Kora Singer et al. (éds), *Proceedings of the Thirty-third Annual Meeting of the Chicago Linguistic Society. Papers from the Panels*, Chicago, Illinois, pp.189-206.
- Lasserre-Soria, L.** (1998). *Les processus socio-cognitifs dans la construction d'un référentiel commun*, Thèse de doctorat en Ergonomie, Université de Paul-Sabatier.
- Lasserre-Soria, L. et Chabaud, C.** (1996). Ergonomic analysis of communications: Complementary of lexical and structures approaches, In *Proceedings of the First International Conference on Applied Ergonomics*, Istanbul, mai.
- Le Goffic, P.** (1993). *Grammaire de la Phrase Française*, Paris, Hachette.
- Le Querler, N.** (1998). Le marquage syntaxique de la thématisation de l'objet dans la pluie d'été de Marguerite Duras. *Cahiers de praxématique* n°30, pp. 113-131.
- Le Querler, N.** (1999). Dislocation et thématisation en français, la thématisation dans les langues. *Actes du colloque de Caen 9-11 octobre 1997*, Berne : Peter Lang, pp.263-275.
- Léard, J.-M.** (1992). *Les gallicismes : étude syntaxique et sémantique*. Champ linguistique. Ducelot.
- Léglise, I.** (1997). Intervention linguistique : théorie, pratique et intérêt dans le cadre de l'analyse de l'activité, *Linx* n°37, Université Paris X, Nanterre, pp.169-182.
- Léglise, I.** (1998). Le rôle de *on* et d'autres traces de l'interlocution pour l'analyse de la coopération dans le travail. *NWAVE 26 selected papers*, Québec : Editions Nota Bene, pp. 261-271.
- Léglise, I.** (1999). *Contraintes de l'activité de travail et contraintes sémantiques sur l'apparition des unités et l'interprétation des situations*. Thèse de Doctorat de l'Université Paris VII, discipline Linguistique. Paris : Presses Universitaires du Septentrion.
- Léglise, I.** (2002). *Quelques caractéristiques d'échanges militaires : les dialogues de la Patrouille Maritime, entre langage opératif et oral ordinaire*, "sous presse", sous la direction de L. Henninger. Paris : CEHD.
- Léglise, I. et Soulard, P.** (1997). Linguistique et analyse de l'activité : une pratique de l'intervention en ergonomie de conception. In *Actes du XXXIe congrès de la SELF*, Lyon, pp.689-703.
- Leplat, J.** (2001). La gestion des communications par le contexte, revue électronique *Pistes* vol.3-1, <http://www.pistes.uqam.ca/v3n1/articles/v3n1a2.htm>.
- Leplat, J.** (2003). Quelles évolutions en ergonomie ?, In G. Vallery & R. Amalberti (Dir.). *Modèles et pratiques de l'Analyse du travail. 1988-2003, 15 ans d'évolution*. Actes du XXXVIIIème Congrès de la SELF, Paris: SELF, pp.3-17.
- Lerat, P.** (1995). *Les langues spécialisées*, Paris : Presses Universitaires de France.
- Maingueneau, D.** (1995). Présentation, In Les analyses du discours en France, *Langages*, n°117, Larousse, pp.5-11.
- Maingueneau, D.** (1999). *Syntaxe du français*. Paris : Hachette Supérieur.
- Marandin, J-M.** (1988). A propos de la notion de thème de discours. Eléments d'analyse dans le récit, In *Langue Française* n°78, pp.67-87.
- Mell, J.** (1992). *Etude des communications verbales entre pilote et contrôleur en situation standard et non-standard*, Thèse de doctorat en Sciences du Langage, Université de Toulouse-Le Mirail.
- Mell, J.** (1994). Dialogue anormal situations. *Cahiers du Centre Interdisciplinaire des Sciences du Langage* n°10.
- Moeschler, J.** (1996). *Théorie pragmatique et pragmatique conversationnelle*, Paris, Colin.
- Molinier, C.** (1996). Constructions en « c'est » : une classification générale. *Cahiers de Grammaire* n° 21, pp.75-94.

- Molinier, C.** (2003). Connecteurs et marqueurs énonciatifs : les compléments figés formés à partir du nom propos. *Linguisticae Investigationes*, tome XXVI, (1), pp.15-31.
- Mondada, L.** (2001a). Pour une linguistique interactionnelle. *Marges linguistique : approches interactives des faits de langue* n°1, pp.142-162.
- Mondada, L.** (2001b). La concertation entre experts : diagnostics de chirurgie en visioconférence, In *Le langage dans les organisations, Une nouvelle donne*, (Eds.) S. Pène, A. Borzeix et B. Frenkel, Paris : L'Harmattan, pp. 221-244.
- Mondada, L.** (2002a). Pour une approche interactionnelle de la catégorisation des ressources linguistiques par les locuteurs, *Cahiers de l'Institut de Linguistique de Louvain*, tome I, n°28.3-4, pp. 23-35.
- Mondada, L.** (2002b). Interactions et pratiques professionnelles : un regard issu des studies of work, *Studies in Communication Sciences*, vol.2, n°2, pp. 47-82.
- Mondada, L.** (2003). Le langage en action, Actes du colloque L'actualité des recherches-actions, Paris, Col. Recherche-action en pratiques sociales, Paris : L'Harmattan, pp. 69-90.
- Mondada, L.** (2004). L'analyse de corpus dans la perspective de la linguistique interactionnelle : des analyses de cas singuliers aux analyses de collections, à paraître in *Sémantique et corpus*, A. Condamines (éd.), Paris : Hermès.
- Mondada, L.** (à paraître). Marqueurs linguistiques et dynamiques discursives : le rôle des verbes de perception visuelle et de la spatialité dans la gestion du topic, à paraître in *Structure informationnelle et particules énonciatives. Essai de typologie*, M-J. Fernandez-Vest & S. Carter-Thomas (éds), Paris : L'Harmattan.
- Mondada, L.,** (1995). Planification des énoncés et séquences interactionnelles", Actes du Colloque BENEFRI-Strasbourg, *Actes du Colloque BENEFRI-Strasbourg, Problèmes de sémantique et de relations entre micro- et macro-syntaxe*, Neuchâtel, 19-21 mai 1994, SCOLIA, 5, pp.319-342.
- Montmollin, M.** de (2003). Identité des ergonomes, identité des ergonomies : Quelles compétences pour quelles activités ? In G. Vallery & R. Amalberti (Dir.). *Modèles et pratiques de l'Analyse du travail. 1988-2003, 15 ans d'évolution*. Actes du XXXVIIIème Congrès de la SELF. Paris: SELF, pp.17-24.
- Morel, M.-A.** (1983). Vers une rhétorique de la conversation. *DRLAV* n° 29, pp.29-68.
- Morel, M.-A.** (1992). Les présentatifs en français. In M.-A. Morel et L. Danon-Boileau (Ed.), *La deixis, Colloque en Sorbonne 8-9 juin 1990*, pp. 507-518.
- Muller, C.** (1999). La thématisation des indéfinis en français : un paradoxe apparent, In Guimier, C., (éd.), pp.185-199.
- Noailly, M.** (1990). *Le substantif épithète*, Paris : Presses Universitaires de France.
- Nölke, H.** (1983). Quelques réflexions sur la structure sémantique des phrases clivées en français moderne, In *Modèles linguistiques* n°V-1, pp.117-140.
- Nölke, H.** (1992). Ne...pas : négation descriptive ou polémique ? Contraintes formelles sur son interprétation. *Langue Française* n°94, Larousse, pp. 48-67.
- Nölke, H.** (1994). *Linguistique modulaire : de la forme au sens*. Louvain : Peeters.
- Péry-Woodley, M-P.** (2000). Cadrer ou centrer son discours ? Introduteurs de cadres et centrage. *Verbum* n° 22(1), pp.59-78.
- Phal, M.** (1970). Le vocabulaire général d'orientation scientifique : essai de définition et méthode d'enquête. Les langues de spécialités, Analyse Linguistique et Recherche Pédagogique, *AIDELA*, pp.94-115.
- Pierrard, M.** (1985). Il n'y a que X qui : Remarques sur la syntaxe de « il y a » marquant l'exclusivité. *Revue Romane* n°20-1, pp.46-56.

- Plat, M., et Rogalski, J.** (2000). Traitement de dysfonctionnement d'automatismes et modes de coopérations dans le cockpit. *Le travail collectif: perspectives actuelles en ergonomie*. Toulouse : Octarès édition, pp.135-157.
- Pochat, A., et Falzon, P.** (2000). Quand faire, c'est dire ou la reconnaissance du travail verbal dans l'activité d'accueil, acte de la SELF, *Communication et travail*, Toulouse Octarès édition, pp.293-303.
- Porhiel, S.** (2001). Au sujet de et à propos de – Une analyse lexicographique, discursive et linguistique. *Travaux de linguistique* 42-43, pp.171-181.
- Prévost, S.** (1998). La notion de Thème : flou terminologique et conceptuel. *Cahiers de Praxématique* n°30, Montpellier : Université Paul-Valéry-Montpellier III, pp.13-35.
- Prévost, S.** (2001). *La postposition du sujet en français aux 15^e et 16^e siècles : une approche sémantico-pragmatique*. Paris : éditions du CNRS.
- Prévost, S.** (2003). Détachement et topicalisation : des niveaux d'analyse différents, *Cahiers de Praxématique* n°40, pp.97-126.
- Prévost, S.** (2004). Les compléments spatiaux : du topique au focus en passant par les cadres. *Travaux de linguistique*. A paraître in *Travaux de linguistique*, Louvain.
- Prince, E.F.** (1981). Toward a Taxonomy of Given-New Information. In Cole, P. (Ed.), *Radical Pragmatics*, New York : New York Academic Press, pp. 223-255.
- Rebeyrolle, J.** (2000). *Forme et fonction de la définition en discours*. Thèse de Doctorat de l'Université Toulouse II – Le Mirail.
- Riegel, M.** (1988). L'adjectif attribut de l'objet du verbe avoir : amalgame et prédication complexe. *Travaux de linguistique* n°17, pp. 69-87.
- Riegel, M.** (1994). *Grammaire méthodique du français*, Presse Universitaire de France.
- Rondeau, G.** (1991). *Introduction à la Terminologie*. Chicoutimi : Gaëtan Morin éditeur (2^{ème} édition).
- Rothenberg, M.** (1979). Les propositions relatives prédictives et attributives : problème de linguistique française. *Bulletin de la Société de Linguistique de Paris*, tome LXXIV, Paris : Klincksieck, pp. 351-395.
- Roubaud, M.-N.** (1998). Constructions en c'est : les pseudo-clivées. *Cahiers de Grammaire* n°23, pp. 81-94.
- Rouget, C., Salze, L.** (1985). C'est...qui, c'est ...que : le jeu des quatre familles, *Recherche sur le français parlé* n°7, Aix-en-Provence : Université de Provence, pp.117-139.
- Roulet, E.** (1981). Echanges, interventions et actes de langage dans la structure de la conversation, *Etudes de linguistique appliquée* 44, pp. 5-39.
- Roulet, E.** (1991a). Une approche discursive de l'hétérogénéité discursive, *Études de Linguistique appliquée* n°83, pp.117-130.
- Roulet, E.** (1991a). Vers une approche modulaire de l'analyse du discours, *Cahiers de linguistique française* 12, pp. 53-81.
- Roulet, E.** (1999). Une approche modulaire de la complexité de l'organisation du discours. In H. Nolke & J.-M. Adam (Ed.), *Approches modulaires: de la langue au discours*, Lausanne : Delachaux & Niestlé, pp. 187-257.
- Roulet, E.** (2000). Énoncé, tour de parole et projection discursive. In A-C. Berthoud & L. Mondada (Ed.), *Modèles du discours en confrontation*, Berne : Lang, pp. 5-22.
- Roulet, E., Filliettaz, L. et Grobet, A.** (2001). *Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours*, Berne, Lang.
- Sacks, H., Schegloff, E.-A. et Jefferson, G.** (1974). A simplest systematics for the organisation of turn-taking for conversation. *Language*, vol.50 (4), pp. 696-735.

- Schegloff, E.** (1980). Preliminaries to preliminaries : can I ask you a question ?. *Sociological Inquiry*, 50, pp.104-152.
- Searle, J.** (1979). *Sens et expression*, édition de Minuit, traduit de Expression and Meaning.
- Smith, J.-C.** (1992). Traits, marques et sous-spécification : application à la deixis, In *La deixis, Colloque en Sorbonne 8-9 juin 1990*, In M.-A. Morel et L. Danon-Boileau, pp. 257-264.
- Spang-Hanssen, E.** (1993). De la structure des syntagmes à celle de l'espace, In *Langages* n°110, *La couleur des prépositions*, eds Larousse, pp.13-25.
- Sperber, D.** et Wilson, D. (1986). *Relevance: Communication and Cognition*, Oxford, Blackwell.
- Theissen, A.** (2001). Petite incursion dans la jungle topicale. *Cahiers de Praxématique* n°37, Montpellier : Université Paul-Valéry-Montpellier III, pp. 27-44.
- Thompson, S-A.** (1985). Grammar and written discourse: Initial vs final purpose clauses in English, *Text* 5(1-2), Amsterdam: Mouton Publishers, pp. 55-84.
- Traum, D.R., et Heeman, P.** (1997). Utterance Units in Spoken Dialogue, In E. Maier, M. Mast, and S. LuperFoy (Ed.), *Dialogue Processing in Spoken Language Systems*, LNAI, Springer-Verlag.
- Traverso, V.** (1999). *L'analyse des conversations*. Collection 128 Linguistique. Paris : Nathan Université.
- Trognon A., Dausendschoen-Gay U., Krafft U. et Riboni C.** (Eds) (1994), *La construction interactive du quotidien*, Nancy, Presses Universitaires de Nancy.
- Trognon, A.** (1995). Structures interlocutoires, In Actes du VIème colloque de pragmatique de Genève (Ed.), Les différents plans d'organisation du dialogue et leurs interrelations, *Cahiers de Linguistique Française* n°17, pp.79-95.
- Valli, A. et Véronis, J.** (1999). Étiquetage grammatical des corpus de paroles : problèmes et perspectives, in *Revue de Linguistique Appliquée* n° IV-2, pp. 113-133.
- Van de Velde, D.** (1997). Articles, Généralités, Abstractions. *Entre général et particulier : les déterminants*, Artois Presses Université, pp.83-136.
- Vandeloise, C.** (1986). *L'Espace en français : sémantique des prépositions spatiales*, Paris : Seuil.
- Vandeloise, C.** (1993a). La préposition "à" pâlit-elle derrière "toucher" ? *Langage* n°110, Larousse, pp. 107-127.
- Vandeloise, C.** (1993b). Présentation. La couleur des prépositions, *Langage* n°110, Larousse, pp.5-11.
- Vergely, P.** (2000). *Etude linguistique de l'expression du dysfonctionnement dans les dialogues chef de salle/superviseur en centre de contrôle aérien*. Mémoire de DEA en Sciences du Langage, Université de Toulouse-Le Mirail.
- Vergely, P.** (2001). *POMO2 : Etude de la contextualisation des appels dans les communications MO/CDS*. Note Technique 01-602. Toulouse : CENA.
- Vergely, P.** (2002). *Analyse sémantique de communications spécialisées : mise au jour de facteurs gênant le dialogue*, Note Technique 02-886. Toulouse : CENA.
- Vergely, P.** (2003). *Analyse sémantique de communications spécialisées : mise au jour de facteurs gênant le déroulement et/ou la compréhension du dialogue*, note CENA/NT03-882 correspondant à un rapport d'étude du Centre d'Etude de la Navigation Aérienne.
- Vergely, P. et Prévot, L.,** (2002). *Problèmes de constitution d'un corpus de dialogues oraux finalisés, les cas de la résolution d'un dysfonctionnement technique et de l'explication d'un itinéraire*, journée ATALA sur le thème « Constitution et exploitation de corpus du français parlé, 25 mai, Paris.
- Véronis, J.** (2000). Annotation automatique de corpus : panorama et état de la technique. In J.-M. Pierrel (Ed.), *Ingénierie des langues*, Paris: Éditions Hermès, pp. 111-129.

- Vincent, D.** (1989). Les enjeux de l'analyse conversationnelle ou les enjeux de la conversation, [*Revue Québécoise de Linguistique*](#), vol 30, n°1, pp.177-198.
- Vincent, D.** (1993). *Les ponctuels de la langue et autres mots du discours*. Québec : Nuit Blanche Editeur.
- Vion, R.**, (1992). *La communication verbale, Analyse des interactions*, Paris, Hachette.
- Vion, R.**, (2001).
- Wüster, E.** (1981). L'étude scientifique générale de la terminologie, zone frontalière entre la linguistique, la logique, l'ontologie, l'informatique et les sciences des choses, G. Rondeau et H. Felder (éds), *Textes choisis de Terminologie*, GIRSTERM, Université de Laval, Québec, pp.57-114.
- Zribi-Hertz, A.** (1992). De la deixis à l'anaphore : quelques jalons. In *La deixis, Colloque en Sorbonne 8-9 juin 1990*, In M.-A. Morel et L. Danon-Boileau, pp. 603-612.

INDEX DES AUTEURS

A

Antoine J.Y. et Goulian J. (2001), 121, 234
 Apothéloz D. (1995), 130, 131
 Aurnague M. Vieu L. et Borillo A. (1997), 145

B

Bakhtine M. (1981), 113
 Balvet A. (2002), 55
 Bange P. (1992), 27
 Barberis J.-M. (1989), 306
 Barberis J.-M. (1992), 306
 Barberis J.-M. et Morel M.-A (1997), 82
 Barnes (1985), 241
 Bartning I. (1987 1996), 152
 Bartning I. (1987), 154
 Bartning I. (1993a, 1993b, 1995), 151
 Bartning I. (1996), 151, 154, 155
 Beaulieu-Masson A. (2002), 235, 239, 240, 246, 293
 Bencheikroum T.-H. (2000), 66
 Berit Hansen A. et Mosegaard Hansen M.-B. (2003), 68
 Berrendonner A. et Beguelin M.-J. (1997), 230
 Berthoud A.-C. (1992), 219, 220, 222
 Berthoud A.-C. (1994), 124
 Berthoud A.-C. (1996), 24, 27, 98, 111, 112, 124, 125, 127, 136, 138, 139, 141, 142, 157, 167, 169, 172, 181, 188, 191, 204, 236, 238, 239, 240, 242, 244, 247, 252, 293
 Berthoud A.-C. (1999), 240, 287
 Berthoud A.-C. (2000), 251
 Berthoud A.-C. (2003), 249
 Berthoud A.-C. et Mondada L. (1996), 230

Blanche-Benveniste C. (1983 , 1990), 220
 Blanche-Benveniste C. (1983), 102, 187, 189, 218
 Blanche-Benveniste C. (1987), 97
 Blanche-Benveniste C. (1989 et 1996), 101
 Blanche-Benveniste C. (1989), 99
 Blanche-Benveniste C. (1990), 139, 142
 Blanche-Benveniste C. (1993), 194
 Blanche-Benveniste C. (1995), 185
 Blanche-Benveniste C. (1996), 99, 101
 Blanche-Benveniste C. (1997), 27, 218
 Blanche-Benveniste C. (1999), 97
 Blanche-Benveniste C. (2000), 98, 101, 183
 Blanche-Benveniste C. *et al.* (1984), 220
 Blanche-Benveniste C. *et al.* (1999), 229
 Blanche-Benveniste C. et Caddéo S. (2000), 102
 Blanche-Benveniste C. et Jeanjean C. (1986), 100
 Blanche-Benveniste C. et Jeanjean C. (1987), 93, 99, 100
 Blasco-Dulbecco M. *et al.* (1999), 87, 229
 Blasco-Dulbecco M. et Cadeo S. (2001), 232
 Borillo A. (1992), 175, 238, 304, 305, 307
 Borillo A. (1993), 175, 305, 306, 307
 Borillo A. (1994), 23
 Borillo A. (2000), 294, 304
 Borillo A. (2002), 305
 Borzeix A. (1995), 40, 43, 44
 Bosredon B. et Fischer S. (1992), 304
 Boufaden N. *et al.* (2002), 102, 289
 Bourigault D. (1994), 142
 Bourquin B. (1992), 308
 Boutet J. (1986), 189, 314
 Boutet J. (1989), 42, 43, 50, 69, 314

Boutet J. (1993), 24, 42
 Boutet J. (1994), 49, 69, 88, 93
 Boutet J. (1995), 43, 44, 45, 48, 81
 Boutet J. (1999), 46, 69
 Boutet J. (2001), 26, 43, 45, 54, 55, 58, 88, 92, 93
 Boutet J. (2003), 65, 66, 71
 Boutet J. *et al.* (1995), 47, 50, 94
 Boutet J. et Gardin B. (2001), 46, 47
 Bressolle M.-C. *et al.* (1995), 38
 Bressolle M.-C. *et al.* (1996), 38

C

Cabré M.-T. (1998), 55, 57, 59
 Cadiot P. (1976), 313
 Cadiot P. (1978), 313
 Cadiot P. (1988), 112, 136, 140, 230, 232, 236, 241, 253
 Cadiot P. (1989), 151
 Cadiot P. (1991), 231, 241, 243
 Cadiot P. (1992), 218
 Cadiot P. (1993), 151
 Cadiot P. (1998), 244
 Cadiot P. (2000), 186
 Cadiot P. et Fradin B. (1990), 112, 229, 230, 253, 303
 Chabre B. et Geandillou A. (2001), 87
 Charolles M. (1993), 123
 Charolles M. (1997), 229, 230, 232, 238, 251, 252, 254, 256, 264
 Charolles M. (2002), 232, 242, 251, 264
 Charolles M. (2002a), 256
 Charolles M. (2002b), 255
 Charolles M. (à paraître), 229
 Chauvin C. (2000), 36
 Clot Y. (2003), 33
 Clot Y. (2004), 32, 33

Clot Y. *et al.* (2000), 32
 Colin de Verdière D. *et al.* (1999), 350
 Collins P.-C. (1991), 220
 Combettes B. (1992), 130, 136
 Combettes B. (1998), 149, 182, 228, 232
 Combettes B. (1999), 229, 230, 242
 Combettes B. (2000), 320
 Combettes B. et Prévost S. (2001), 235, 258
 Condamines A. (1997), 22, 71, 74
 Condamines A. (1999), 72, 93
 Condamines A. (2003), 25, 43, 65, 66, 69, 70, 72
 Condamines A. (2004), 25
 Condamines A. et Rebeyrolle J. (1996), 65, 279
 Condamines A. et Rebeyrolle J. (1997), 65, 279
 Condamines A. et Vergely P. (2004), 16, 288, 318, 322
 Corblin F. (1992), 308
 Cornish F. (1990), 23, 122, 150, 209
 Cornish F. (1996), 122, 273
 Cornish F. (1998), 122, 191, 198
 Cornish F. (1999), 121
 Cornish F. (2000), 69
 Cornish F. (2001), 122, 238
 Cornish F. (2003), 122, 182, 209, 226
 Cornish F. (à paraître), 111, 123, 167, 198, 265
 Cosnier J. (1987), 27
 Cosnier J. *et al.* (1993), 32

D

Dachelet R. (1994), 55
 Daneš F. (1974), 204
 Danon-Boileau L. (1992), 304, 308, 314
 Danon-Boileau L. et Morel M.-A. (1991), 251

De Fornel M. (1988), 140, 230, 232, 237, 240, 246, 248

Debaisieux J.-M. (2001), 235

Delavigne V. (2001), 57

Deulofeu J. (1979), 230

Deulofeu J. (2000), 70

Dik S.-C. (1997), 119, 136, 138

Durand J. et Lyche C. (2003), 98

E

Englebert A. (1992), 151

Engwall G. (1994), 73

F

Faïta D. (1989), 48

Faïta D. (1995), 48

Faïta D. (1998), 48

Falzon P. (1986), 25, 39, 54, 121, 208

Falzon P. (1989), 17, 39, 54, 56, 58, 59, 60, 61, 62

Falzon P. (1991), 35

Falzon P. (1994), 39, 62

Falzon P. (1996), 54

Falzon P. (1998), 92

Falzon P. *et al.* (1998), 33, 68

Filliettaz L. (2004), 52

Fradin B. (1988), 230

Fradin B. (1990), 111, 242

Fries P. (1983), 230

Fuchs C. (1987), 204, 257

Furukawa N. (1989), 170, 178

Furukawa N. (1996), 195

Furukawa N. (2000), 118, 195

G

Galmiche M. (1992), 231

Gambier Y. (1998), 22

Gardes-Madray F. et Gardin B. (1989), 48

Gaudin F. (1993), 65

Grefenstette G. (1994), 142

Grice P. (1975), 317

Grobet A. (2000), 136

Grobet A. (2001), 240

Grobet A. (2002), 135, 140, 142, 169, 218, 220, 221, 222, 223, 225, 229, 230, 231, 235, 242, 285

Grobet. A. (2003), 139

Grosjean M. (1993), 30, 32

Grosjean M. et Lacoste M. (1999), 30, 53, 65

Gross M. (1977), 168

Grosz B.-J. (1981), 27

Grusenmeyer C. (1996), 45

Grusenmeyer C. (1998), 35

Grusenmeyer C. (2000), 35

Grusenmeyer C. (2002), 35

Guilbert L. (1973), 57

Gülich E. et Mondada L. (2001), 26, 27

H

Habert B. *et al.* (1997), 25, 82, 92, 97, 283, 288

Habert B. et Nazarenko A. (1996), 142

Halliday M.A.K (1985), 230

Halliday M.A.K. (1967), 233

Halliday M.A.K. (1994), 136

Hoc J.-M. (1998), 38

Ho-Dac M., Le Draoulec A. et Péry-Woodley M.-P. (2002), 231

J

Jacques M.-P. (2001), 152, 208, 209

Jacques M.-P. (2002), 152, 209, 210

Jacques M.-P. (2003), 172, 174, 177, 209, 308

Jeanjean C. (1983), 122

K

Kacprzak A. (2000), 57

Karsanty L. et Falzon P. (1993), 30

Karsanty L. et Pavard B. (1997), 64

Kattan-Farhat M. (1993), 40

Katz S. (1997), 218

Kerbrat-Orecchioni C. (1990), 27

Kerbrat-Orecchioni C. (1998), 26, 27

Kerbrat-Orecchioni C. (1999), 97

Kerbrat-Orecchioni C. (2001), 23

Kergoat D. (1995), 41

Kittredge R. (1982), 55

Kleiber G. (1981), 168

Kleiber G. (1983), 125, 126, 179, 181, 182

Kleiber G. (1987), 195

Kleiber G. (1988), 118, 313

Kleiber G. (1990), 122

Kleiber G. (1992), 121, 122, 123, 124, 144

Kleiber G. (1994), 126, 144, 222

Kleiber G. (1998), 70

Kleiber G. (1999), 143, 144

Kocourek R. (1991), 22, 55, 171

Kupferman L. (1996), 151, 176

Kupferman L. (2000), 195

L

L'Homme M.-C. (1996), 172, 174, 175, 177

Lacoste M. (1989), 314

Lacoste M. (1991), 36

Lacoste M. (1995), 50

Lacoste M. (2000), 52

Lacoste M. (2001), 61

Lagae V. et Rouget C. (1998), 168, 188, 195

Lambrecht K. (1981), 241, 244, 248, 249

Lambrecht K. (1984 2001), 242

Lambrecht K. (1984), 187, 195

Lambrecht K. (1986), 109, 110, 191

Lambrecht K. (1987), 140

Lambrecht K. (1988), 111, 168

Lambrecht K. (1988, 2000), 169

Lambrecht K. (1994), 109, 136, 139, 141, 142, 166, 181, 185, 197, 198, 216, 224, 233

Lambrecht K. (1995), 100

Lambrecht K. (1997), 168

Lambrecht K. (1999), 216, 218, 219

Lambrecht K. (2000), 140, 169, 170, 181, 185, 187, 190, 191, 195, 198, 199, 226, 245, 313

Lambrecht K. (2001), 111, 112, 230, 231, 232, 234, 236, 242, 246, 248

Lambrecht K. (2002), 110, 167, 186, 194, 198, 199, 212, 220, 221, 313

Lambrecht K. (2003), 168, 216, 225

Lambrecht K. (2004), 207, 217, 218, 219, 220, 225, 226, 319

Lambrecht K. et Polinsky M. (1998), 187

Lasserre L. et Chabaud C. (1996), 36

Lasserre-Soria L. (1998), 35, 89

Le Goffic P. (1993), 113, 230, 234, 235, 245, 251, 283, 303

Le Querler N. (1998), 137, 229, 230, 244

Le Querler N. (1999), 220, 242

Léard J.-M. (1992), 119, 165, 168, 170, 171, 179, 185, 195, 197, 225, 226, 227, 266

Léglise I. (1997), 35, 51

Léglise I. (1998), 95, 314

Léglise I. (1999), 24, 51, 70, 91, 305

Léglise I. (2002), 57, 117

Léglise I. et Soulard P. (1997), 45

Leplat J. (2001), 66

Leplat J. (2003), 35

Lerat P. (1995), 21, 57

M

Maingueneau D. (1995), 28

Maingueneau D. (1999), 145

Marandin J.-M. (1988), 239

Mell J. (1992), 62, 92, 209

Moeschler J. (1996), 27

Molinier C. (1996), 212, 213, 214, 218, 219, 220, 221

Molinier C. (2003), 235, 239, 240, 293

Mondada L. (1995), 99

Mondada L. (2001), 46, 74, 94

Mondada L. (2002), 26, 82

Mondada L. (2003), 87

Mondada L. (2004), 93

Mondada L. (à paraître), 34

Montmollin M. de (2003), 35

Morel M.-A. (1992), 137, 213, 218, 220, 221

Morel M.-A. *et al.* (1992), 111

Muller C. (1999), 112, 141

N

Noailly M. (1990), 149, 152, 173, 190, 203

Nølke H. (1983), 168

Nølke H. (1992), 197

Nølke H. (1994), 135, 258

P

Péry-Woodley M.P. (2000), 111, 112, 230, 231

Phal M. (1970), 92

Pierrard M. (1985), 168

Plat M. et Rogalski J. 2000, 96

Pochat A. et Falzon P. (2000), 39

Porhiel S. (2001), 235, 239, 240

Pottier B. (1992), 251

Prévost S. (1998), 135

Prévost S. (2001), 230

Prévost S. (2003), 136, 230, 242

Prévost S. (à paraître), 229, 289, 303

Prince E.-F. (1981), 136

R

Rebeyrolle J. (2000), 214

Riegel M. (1988), 197

Riegel M. *et al.* (1994), 149, 182

Rondeau G. (1991), 57

Rothenberg M. (1979), 187

Roubaud M.-N. (1998), 218

Roubaud M.-N. (2000), 220

Rouget C. et Salze L. (1985), 222

Roulet E. (1981), 90

Roulet E. (1991), 22, 90

Roulet E. (1999), 22

Roulet E. (2000), 22

Roulet *et al.* (2001), 27

S

Schegloff E. (1980), 141, 155, 202, 228

Searle J. (1976), 90

Smith J.C. (1992), 306

Spang-Hanssen E. (1993), 178

Sperber D. et Wilson D. (1986), 251

T

Theissen A. (2001), 136

Thompson S.A. (1985), 230, 233, 294

Traum D. et Heeman P. (1997), 90

Traverso V. (1999), 26

Trognon A. (1994), 27

Trognon A. (1995), 27

V

Valli A. et Véronis J. (1999), 102
Van de Velde D. (1997), 236
Vandeloise C. (1986), 175
Vandeloise C. (1993), 236
Vergely P. (2000), 15, 79, 286, 314
Vergely P. (2001), 87, 310
Vergely P. (2002), 307, 321
Vergely P. (2003), 245, 249, 279
Vergely P. et Prévot L. (2002), 102

Véronis J. (2000), 102
Vincent D. (1989), 27
Vincent D. (1993), 99, 102, 306
Vion R. (1992), 23, 27

W

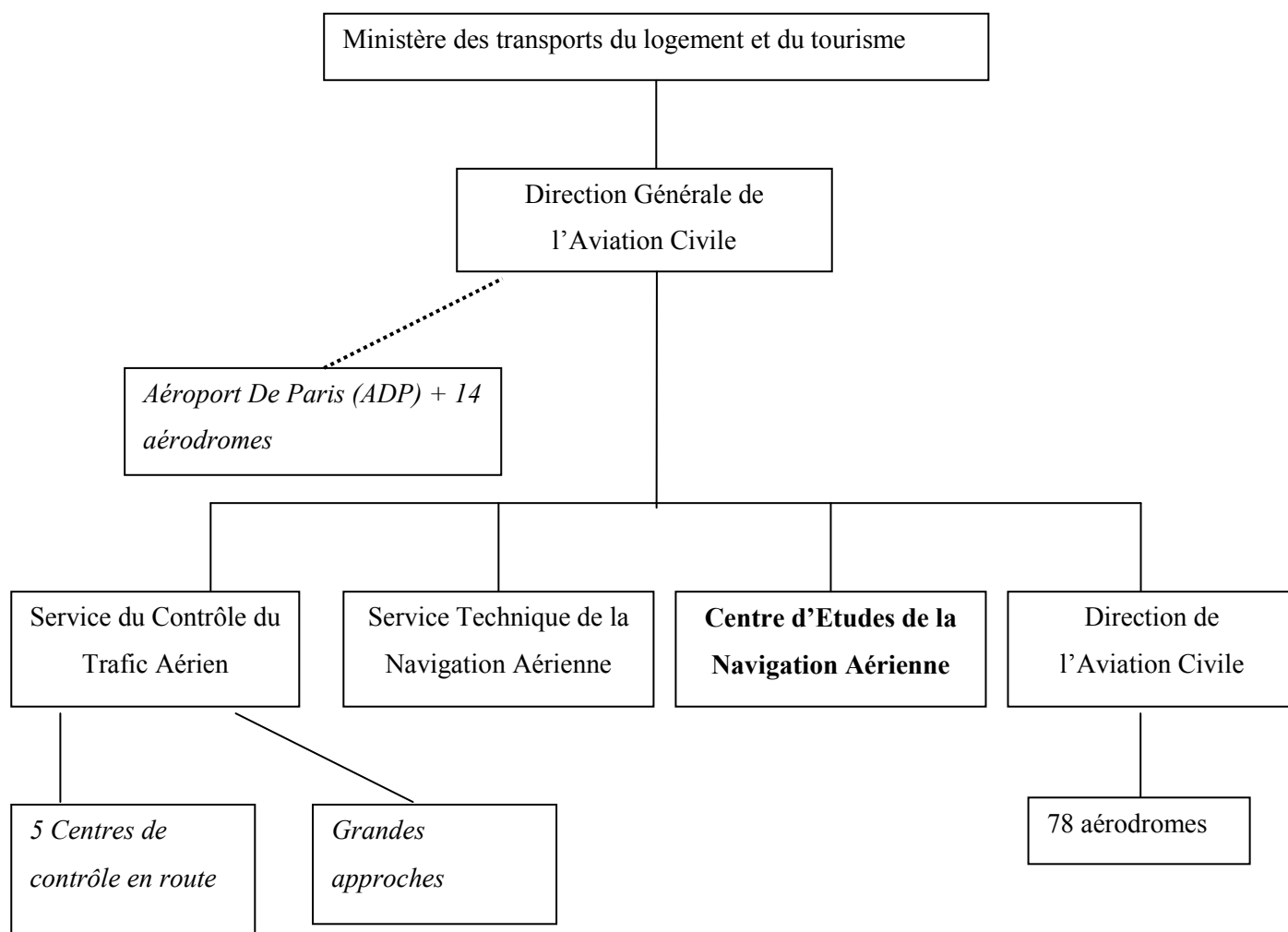
Wüster E. (1981), 57

Z

Zribi-Hertz A. (1992), 122

annexe I : organigramme restreint de la dgac.....	348
ANNEXE II : ORGANISATION DES CRNA ET DES AERODROMES	349
1.1 PRESENTATION D’UN CRNA.....	349
1.2 LE CONTROLE EN CRNA.....	349
1.3 PRESENTATION D’UN AERODROME	350
1.4 LE CONTROLE « D’AERODROME ».....	350
1.5 LES OPERATEURS DU SERVICE EXPLOITATION ET DU SERVICE TECHNIQUE.....	351
1.5.1 Le Service Exploitation et le chef de salle/chef de tour	351
1.5.2 Le Service Technique et les superviseurs/chefs de quart	353
ANNEXE III : LES SYSTEMES TECHNIQUES DANS LES CRNA ET DANS LES AERODROMES	355
1.1 LES SYSTEMES TECHNIQUES D’UN CRNA	355
1.2 L’ORGANISATION ET LES SYSTEMES TECHNIQUES D’UN AERODROME	356
1.2.1 Les éléments constitutifs d’un aérodrome (pistes sol)	356
1.2.2 Les installations.....	356
1.2.3 Circulation des personnes et véhicules sur les aérodromes.....	357
1.2.4 La tour de contrôle	357
1.2.5 Renseignements fournis aux aéronefs par la tour.....	357
1.2.6 Diffusion de l’information	358
1.2.7 Le bureau de piste	358
1.2.8 Les systèmes techniques d’un centre de contrôle d’approche.....	358
ANNEXE IV : LES EXPERIMENTATIONS POMO	360
1.1 RAPPEL DES FONCTIONNALITES DE L’ECRAN PARTAGE OPERATIONNEL.....	360
1.1.1 Caractéristiques de cet écran partagé	360
1.1.2 Organisation de l’IHM de l’écran partagé.....	360
1.1.3 Les outils disponibles sur l’écran partagé	361
1.1.4 Représentation des informations sur l’écran partagé.....	362
1.1.5 Copie d’écran de l’EPO.....	362
1.2 ORGANISATION ET DEROULEMENT DES EXPERIMENTATIONS.....	365
1.2.1 Déroulement des expérimentations	365
1.2.2 Les données enregistrées.....	365

ANNEXE I : ORGANIGRAMME RESTREINT DE LA DGAC



ANNEXE II : ORGANISATION DES CRNA ET DES AERODROMES

Le travail que nous présentons concerne les CRNA de Bordeaux, Athis-Mons et Aix-en-Provence ainsi que les aérodromes de Toulouse-Blagnac et de Paris-Orly. On retrouve pour chaque centre le découpage entre service Technique et service Exploitation. Cependant, l'organisation ainsi que les missions à l'intérieur des différents CRNA mais également entre CRNA et aérodromes présentent des différences d'un organisme à l'autre. C'est la raison pour laquelle nous présentons chaque organisme de manière générique, sans en distinguer l'origine mais en apportant quand il y a lieu des informations plus précises concernant ceux d'où sont issues les communications étudiées.

1.1 Présentation d'un CRNA

L'espace aérien français est géographiquement découpé en cinq zones, chacune étant associée à un Centre Régional de la Navigation Aérienne (CRNA). Une zone est découpée en secteurs de contrôle, un secteur étant défini par une zone géographique regroupant plusieurs niveaux navigables. En règle générale, une position de contrôle est associée à un secteur de contrôle, mais suivant la densité du trafic, plusieurs secteurs peuvent être regroupés sur une même position. Le ciel français est découpé en 80 secteurs qui sont chacun sous la responsabilité de l'un des cinq CRNA suivants : Aix en Provence pour la zone Sud Est, Bordeaux pour la zone Sud Ouest, Brest pour la zone Nord Est, Athis-Mons pour la zone Nord et Reims pour la zone Nord Est.

1.2 Le contrôle en CRNA

Un CRNA a pour mission d'organiser l'espace aérien et d'assurer les services du contrôle du trafic aérien. En d'autres termes, il gère la progression des aéronefs évoluant en dehors des zones proches des aérodromes (phase de contrôle d'approche ; phase de contrôle d'aérodrome : atterrissage et décollage). Il est principalement chargé du contrôle « en route » c'est à dire l'ensemble du trafic évoluant le long des routes aériennes de l'espace « supérieur » (à titre indicatif : au-dessus de 6000 mètres soit 19 500 pieds). L'objectif d'un CRNA est de fournir aux pilotes d'aéronefs qui traversent l'espace de contrôle associé au centre, toutes les informations nécessaires au bon déroulement et à la sécurité des vols.

On trouve dans l'organisation d'un CRNA un service Exploitation qui correspond au domaine du contrôle, un service Technique pour ce qui est du domaine de la maintenance ainsi qu'un service Administratif qui gère les moyens financiers et logistiques.

Notre étude porte sur l'analyse des communications entre les deux populations d'opérateurs issues du service Exploitation et du service Technique. Ces opérateurs sont appelés respectivement « chef de salle » et « superviseurs techniques ».

1.3 Présentation d'un aérodrome

Un aérodrome correspond à la « surface définie sur terre (comprenant éventuellement bâtiments, installations et matériel) destinée à être utilisée, en totalité ou en partie, pour l'arrivée, le départ et les évolutions des aéronefs à la surface⁴³¹ ». De manière générale, on peut dire qu'il existe deux types d'aérodromes.

Un premier type correspond aux aérodromes à caractéristiques normales, c'est-à-dire d'une part, ceux recevant du trafic régulier ou réservés à l'administration de l'état (armée de l'air, aéronavale...) et d'autre part, les aérodromes à usage privé et/ou restreint (créés par des propriétaires, des écoles...). La seconde correspond aux aérodromes à caractéristiques spéciales comme les altiports, les héliports et les hélistations.

L'aérodrome peut ainsi être considéré comme un hyperonyme qui désigne, entre autres, les infrastructures matérielles permettant le contrôle de la Navigation Aérienne. En ce qui concerne le contrôle des aéronefs, deux types de contrôle⁴³² y sont représentés : il s'agit du contrôle d'approche et du contrôle d'aérodrome. Les aérodromes de Paris-Orly et de Toulouse-Blagnac dont sont issus les dialogues étudiés dans ce mémoire sont des aérodromes composés d'une phase de contrôle d'approche ainsi que d'une phase de contrôle d'aérodrome (atterrissage et décollage et roulement au sol). Ces deux phases de contrôle sont gérées par les contrôleurs situés dans la tour de contrôle et plus précisément dans la salle radar (IFR), pour ce qui est des phases de contrôle d'approche, et dans la salle radar « à vue » (Vigie), pour ce qui est des phases de contrôle d'aérodromes.

1.4 Le contrôle « d'aérodrome »

En reprenant les termes de D. Colin de Verdière, (1999), « sur tous les grands aéroports, le service de contrôle d'aérodrome est au moins subdivisé en deux, le contrôle d'aérodrome proprement dit pour le contrôle de la piste et ses abords immédiats (y compris le circuit de piste et souvent le dernier segment d'approche finale) et le contrôle sol pour le reste de l'aire de mouvement (dont l'aire de trafic)⁴³³ ».

La mission des centres de contrôle d'approche est d'intervenir entre la phase « en route » et la phase de décollage ou d'atterrissage des aéronefs. Il prend donc le relais du contrôle en route pour gérer par exemple la phase de descente de l'avion. Cette étape est particulièrement délicate car les avions rejoignent tous une même trajectoire en direction des pistes. C'est ensuite au rôle de la tour de contrôle de s'occuper, pour ce qu'on appelle phase de contrôle d'aérodrome, de l'atterrissage ainsi que du déplacement de aéronef sur les aires de circulation au sol. La vigie de la tour de contrôle reçoit les avions du contrôle d'approche et surveille leur alignement sur l'axe d'atterrissage. Inversement, après

⁴³¹ Définition extraite du *Règlement de Circulation Aérienne*, SIA, Annexe I aux articles D.131-1 à D.131-10 du code de l'aviation civile.

⁴³² Nous donnons en annexe III une définition de ces deux phases de contrôle.

⁴³³ Voir D. Colin de Verdière *et al.*, *Quels besoins pour l'ATM sur les aéroports ?*, CENA/NR99-503B, mai 1999.

un décollage, la tour de contrôle transmet la gestion de l'aéronef au contrôle d'approche qui la transmet au CRNA concerné.

A Toulouse-Blagnac et à Paris-Orly, le contrôleur tour transmet le contrôle des avions au contrôleur sol sitôt la piste dégagée. Ce dernier guide les appareils jusqu'aux parkings, comme dans l'autre sens pour le décollage.

1.5 Les opérateurs du service Exploitation et du service Technique

Nous présentons les deux services dans lesquels les deux types d'opérateurs des dialogues de notre corpus interagissent.

1.5.1 Le Service Exploitation⁴³⁴ et le chef de salle/chef de tour

La mission de contrôle aérien est assurée par les Ingénieurs du contrôle de la Navigation Aérienne (ICNA) affectés au Service Exploitation d'un CRNA ou d'un aéroport.

1.5.1.1 Rôles et fonctions du Service Exploitation

Le service Exploitation regroupe différentes subdivisions qui concourent à préparer et à favoriser les bonnes conditions d'exercice des contrôleurs. Parmi elles, la subdivision *contrôle* assure le fonctionnement de la salle de contrôle en centralisant toutes les informations relatives au trafic et aux conditions de son écoulement. Elle prépare donc l'activité de la salle de contrôle, en amont de la gestion en temps réel dont sont responsables les chefs de salle.

Les contrôleurs sont chargés de rendre le service du contrôle aérien à tous les aéronefs qui passent dans l'espace aérien dont ils ont la charge. Leur mission consiste à surveiller le trafic, à fournir des informations aux pilotes, à séparer et à guider les vols, à gérer les conflits potentiels et les coordinations avec les secteurs adjacents. Ils ont pour cela à leur disposition des outils qui leur permettent de prévoir, de connaître et de visualiser le trafic qui les concernent. Ils sont en contact radio avec les pilotes sur des fréquences attribuées au secteur.

Plusieurs positions de contrôle se trouvent dans la salle de contrôle. Chacune est armée par deux contrôleurs. Chaque binôme appartient à une équipe de contrôleurs et plusieurs équipes sont amenées à travailler simultanément dans la salle de contrôle. L'organisation officielle s'appuie sur un partage des tâches entre contrôleur planning et contrôleur exécutif. Pour les CRNA, on parle de Contrôleur Organique (CO) et de Contrôleur Radar (CR). Cette typologie repose sur une partition claire du travail : le CO organise le trafic à partir d'un tableau de strips, le CR quant à lui gère les séparations radar et les communications avec les aéronefs, c'est à dire qu'il est en contact avec les pilotes à qui il donne des ordres, des instructions. La coordination des équipes est assurée par un des chefs d'équipe qui prend alors la fonction de **chef de salle**.

⁴³⁴ P. Vergely, Étude linguistique de l'expression du dysfonctionnement dans les dialogues chef de salle/superviseur en centre de contrôle aérien, mémoire de DEA, Université de Toulouse- Le Mirail, 2000.

Dans les aérodromes, on ne trouve pas la même répartition. Le contrôle dit « d'approche » se découpe en plusieurs positions qui gèrent les phases d'arrivée, les phases de départ des aéronefs et les coordinations avec l'extérieur. En ce qui concerne le contrôle de la tour (Vigie), on trouve, de manière très schématique, une position qui se consacre aux atterrissages et aux décollages et une position qui s'occupe de toutes les phases de roulage au sol.

1.5.1.2 Le chef de salle ou chef de tour

Le chef de salle est responsable de l'ensemble de la salle de contrôle. Suivant l'organisme de contrôle (CRNA ou aérodrome) cet opérateur occupe respectivement le poste de « chef de salle » ou « chef de tour ».

Il doit gérer l'espace en effectuant les regroupements et les dégroupements de secteurs, adapter le trafic en fonction de la capacité du centre, faire respecter les consignes opérationnelles, tout cela en coordination avec les contrôleurs. Il revient au chef de salle d'évaluer l'importance des défaillances techniques et leurs répercussions éventuelles sur le fonctionnement du système de contrôle. Outre son rôle d'élément veillant à la cohésion de la salle, le chef de salle intervient également, à l'extérieur de celle-ci, auprès des autres organismes de contrôle, civils comme militaires ainsi qu'auprès du Service Technique de manière à maintenir le fonctionnement opérationnel optimal de l'outil de contrôle.

En résumé et en référence au Manuel du chef de salle, les différentes attributions du chef de salle concernent :

- l'organisation générale de la salle de contrôle,
- la mise en place des effectifs de service,
- la discipline générale au niveau de la salle de Contrôle,
- les relations instantanées avec les autres organismes de contrôle,
- le service d'alerte,
- Demande d'intervention au service technique,
- l'organisation générale et l'armement des secteurs, conformément aux consignes en vigueur,
- la rédaction de la grille effective de mise en place,
- le suivi général du fonctionnement de l'ensemble des secteurs sur les plans opérationnel et technique,
- la coordination éventuelle des décisions émanant des secteurs,
- la gestion de l'espace,
- le contact avec le Détachement Civil de Coordination (DCC) et les organismes militaires,
- les décisions liées aux défaillances de matériels,
- la tenue du cahier de marche,
- l'archivage des documents concernant la salle de contrôle.

1.5.2 Le Service Technique et les superviseurs/chefs de quart

Les principales missions du Service Technique se résument à l'étude, l'installation, la configuration et la maintenance des équipements dédiés au contrôle aérien. Il participe également aux études concernant les nouveaux systèmes et équipements qui viendront enrichir ou remplacer ceux déjà en place.

1.5.2.1 Rôles et fonctions du service technique

On retrouve quatre grandes fonctions que l'on peut expliquer de la manière suivante :

- Une fonction permanente de Maintenance Opérationnelle (MO), elle vise à fournir aux exploitants (le contrôle, les pilotes), un fonctionnement optimal vis à vis des dégradations accidentelles ou des dysfonctionnements des équipements électroniques. C'est cette fonction qui nous intéresse pour l'étude.
- Une fonction de maintenance préventive et corrective dite Maintenance Spécialisée (MS), pour maintenir ou rétablir, à leur plus haut niveau, les performances et la fiabilité des installations.
- Une fonction liée à la notion de disponibilité opérationnelle qui assure l'organisation de l'environnement de la maintenance opérationnelle et la préparation des tâches de supervision. Elle participe aussi à la cohésion de l'ensemble du Service Technique ainsi qu'à la liaison avec le Service Contrôle.
- Enfin, une fonction propre à la section instruction qui gère le suivi de la formation théorique et pratique de chacun sur les différents matériels, le suivi des stages de formation et la création de cours internes.

1.5.2.2 Les superviseurs ou chefs de quart

Suivant l'organisme de contrôle (CRNA ou aéroport) les opérateurs de maintenance opérationnelle occupent respectivement le poste de « superviseur » ou « chef de quart ».

Le superviseur⁴³⁵ a donc à charge la surveillance de l'état de disponibilité des moyens techniques afin d'éviter la survenue des dysfonctionnements techniques les plus critiques. Lors d'un dysfonctionnement, le superviseur doit analyser la situation à partir des moyens d'investigation dont il dispose et des informations d'état fournies par les systèmes. Par ailleurs, il doit informer le plus précisément possible le chef de salle du niveau de dégradation et de la durée prévisible de cet état pour lui permettre de prendre les dispositions les mieux adaptées et ceci, dans le but de rétablir au plus vite la meilleure disponibilité. Pour cela, les outils du superviseur devront lui permettre d'être informé en temps réel de l'évolution de l'état technique des matériels sous sa responsabilité. Il faut également que ces outils l'aident à diagnostiquer le défaut pour y remédier et, éventuellement, déclencher et

⁴³⁵ Nous gardons par la suite le terme de *superviseur* pour désigner l'ensemble des opérateurs de maintenance opérationnelle des CRNA et aéroports confondus.

coordonner les interventions sur le site comme à l'extérieur (France Télécom...). Le collectif de maintenance opérationnelle se compose de personnes dont les compétences techniques couvrent l'ensemble des domaines techniques (réseaux, radio, téléphone, moyens de radionavigation, etc.). Du point de vue de l'organisation du travail, les équipes des CRNA et d'ADP (Aéroports de Paris) se relaient pour assurer une permanence en maintenance opérationnelle 24 heures sur 24.

ANNEXE III : LES SYSTEMES TECHNIQUES DANS LES CRNA ET DANS LES AERODROMES

Le contrôle du trafic aérien s'appuie sur différentes chaînes techniques (radar, radio, ...). Celles-ci permettent la localisation des avions dans un espace aérien donné et la communication entre le contrôle et l'équipage de l'avion. La disponibilité des moyens techniques utilisés par le contrôleur conditionne directement la sécurité des vols et la qualité de la régulation du trafic aérien.

1.1 Les systèmes techniques d'un CRNA

Nous présentons dans ses grandes lignes les systèmes techniques rencontrés dans les CRNA.

Pour permettre aux contrôleurs d'assurer leur fonction et de les assister dans leur tâche, un CRNA est équipé de différents systèmes techniques destinés à assurer les liaisons air/sol et sol/sol et à améliorer la distribution des informations nécessaires aux contrôleurs. Ces systèmes techniques, appelés communément CHAINES TECHNIQUES sont composés d'équipements périphériques (outils du contrôleur) et de systèmes matériels et logiciels spécifiques. Ces systèmes techniques sont les suivants :

- Le système de communications air-sol : il est constitué principalement de la chaîne radio qui assure les communications radiotéléphoniques entre les pilotes et les contrôleurs.
- Le système de communications sol-sol comportant plusieurs systèmes :
 - > Le sigphone : il gère les communications entre les opérateurs d'un même centre et des correspondants extérieurs prédéterminés.
 - > Le Réseau de Service Fixe des Télécommunications Aéronautique (RSFTA) : c'est un réseau longue distance de la Navigation Aérienne. Il est connecté avec les autres réseaux étrangers ayant les mêmes fonctions. Il véhicule des informations concernant la sécurité des vols, les plans de vol, la météorologie.
 - > Le réseau de transmission des données radar et CAUTRA acheminent ces données grâce à des lignes spécialisées et un réseau spécifique (RENAR).
 - > La télétransmission de la chaîne radio : transmission de télécommandes et de télésignalisations entre le centre et les stations d'émissions et de réception.
 - > La chaîne TV : affichage d'informations concernant la météorologie, les pistes et zones militaires actives, les procédures d'urgence, etc.
- La chaîne énergie et climatisation
- La chaîne radar : stations radar primaires et secondaires et stations monopulses
- La chaîne CAUTRA : le système CAUTRA (Coordinateur Automatisé du Trafic Aérien) a pour objet d'acheminer sur chaque position de contrôle les informations nécessaires à la gestion du trafic. Le CAUTRA est composé d'un certain nombre de calculateurs opérationnels, fonctionnant en temps réel. Ses principales fonctions sont les suivantes :

-> La réception et le traitement initial des plans de vol déposés par les pilotes, les compagnies aériennes ou en provenance de systèmes de contrôle étrangers. Ces informations sont gérées par le calculateur STIP (Système de Traitement Initial des Plans de vol).

-> La prévision du volume de trafic, et l'aide à la régulation. Ces informations sont gérées par le calculateur PREVI.

-> La surveillance de l'espace aérien, en calculant les paramètres cinématiques de chaque vol (position, vitesse) à partir de la détection des avions par les radars, et en les affichant pour les contrôleurs sur les périphériques de visualisation radar. Ces informations sont gérées par le calculateur STR (Système de Traitement Radar).

-> Le traitement des plans de vols qui délivre en temps utile aux contrôleurs les informations adéquates sur l'avancement des vols susceptibles de les intéresser (les strips). Un périphérique de désignation et d'affichage (Digitatron) lui permet de dialoguer avec le calculateur. Ces informations sont gérées par le calculateur STPV (Système de Traitement des Plans de Vols). Le STR utilise en temps réel les informations issues du STPV pour la construction de la visualisation radar.

1.2 L'organisation et les systèmes techniques d'un aérodrome

1.2.1 Les éléments constitutifs d'un aérodrome (pistes sol)

Un aérodrome comprend diverses pistes de circulation au sol. On désigne par le terme générique *aire de mouvement*, la partie d'un aérodrome utilisée pour les décollages, les atterrissages et la circulation en surface des aéronefs. Elle comprend l'aire de manœuvre et la ou les aire(s) de trafic. La partie de l'aire de mouvement destinée aux parcours en lien avec l'atterrissage et le décollage des aéronefs est appelée « aire d'atterrissage ».

L'*aire de manœuvre* (pistes et voies d'accès) doit, quant à elle, être utilisée pour les décollages, les atterrissages et pour les manœuvres au sol qui se rattachent au décollage et à l'atterrissage. On appelle circuit de « circulation en surface » ou « circuit de circulation au sol » les cheminements spécifiés que les aéronefs doivent suivre sur l'aire de manœuvre.

Enfin, l'*aire de trafic* (parkings) est utilisée par les aéronefs pour l'embarquement ou le débarquement des passagers, le chargement ou le déchargement de la poste ou du fret, l'avitaillement ou la reprise de carburant, le stationnement ou l'entretien.

1.2.2 Les installations

On dissocie plusieurs types d'installations dans les aérodromes. Tout d'abord les *installations d'exploitations techniques*, c'est à dire le bloc technique et la tour de contrôle, la sécurité incendie, le garage à véhicules... ; ensuite *les installations commerciales* comme l'aérogare, les restaurants, les hangars d'abri... ; puis *les installations d'entretien* avec les hangars, les ateliers magasins... et enfin *les services généraux* c'est à dire ce qui concerne la distribution d'eau, l'électricité, le carburant...

1.2.3 Circulation des personnes et véhicules sur les aérodromes

Un aérodrome comprend des zones piétonnes bien délimitées. Celles-ci ne sont pas ouvertes à tous les usagers. Un aérodrome dispose d'une *zone publique* avec des secteurs accessibles au public (comme par exemple les parkings, les parties des aérogares), d'autres dont l'accès est réglementé (salles d'embarquement). Il dispose également d'une *zone réservée* où l'accès est soumis à des consignes particulières et à la possession de titres spéciaux (aires de trafic).

En ce qui concerne les véhicules circulant sur les aires de trafic et les aires de manœuvre, ils doivent pouvoir être identifiés aisément par le contrôleur d'aérodrome (couleur, équipement radioélectrique et lumineux). Ils doivent également être équipés de moyens radio permettant une liaison bilatérale constante avec la tour de contrôle, sur la ou les fréquence(s) réglementaire(s). Sur les aérodromes, on trouve des voitures de piste appelées « Flyco », équipées de fréquences radio VHF, permettant de communiquer bilatéralement avec la tour. Elles sont utilisées pour l'inspection des aires de manœuvres et permettent le guidage des avions au sol par mauvais temps.

1.2.4 La tour de contrôle

C'est un bâtiment surélevé dont la partie supérieure est appelée « Vigie ». Celle-ci, grâce à ses parois vitrées peut avoir une vue totale et directe sur les aéronefs évoluant sur l'aérodrome et dans les circuits d'aérodrome. Elle est identifiée au moyen du nom de l'aérodrome sur lequel elle est implantée (ex : Orly Tour, Blagnac Tour). Elle a pour rôle⁴³⁶ « d'assurer au bénéfice de la circulation d'aérodrome, le service d'information de vol et le service d'alerte (organisme AFIS) ainsi que le service du contrôle de la circulation aérienne au bénéfice des vols contrôlés ». « La tour de contrôle est chargée d'assurer, en plus de la circulation aérienne, la régulation des mouvements des aéronefs sur l'aire de trafic ».

1.2.5 Renseignements fournis aux aéronefs par la tour

Sur demande des pilotes et avant la mise en route des moteurs, une heure prévue de décollage leur est communiquée, à moins que des procédures d'heure de mise en route des moteurs ne soient utilisées. Sur les grands aéroports, lorsque le pilote est prêt à mettre en route, il contacte une position particulière de la Tour appelée « prévol ». Le contrôleur entre un message particulier dans le STPV et le calculateur affecte alors au vol une heure de départ calculée, compte tenu des contraintes de piste et des procédures de contrôle. Cette heure est communiquée au pilote qui en tient compte pour la mise en route. Il peut toutefois y avoir des contraintes dues à des mesures de régulation de débit. Ensuite, des informations concernant la direction et la vitesse du vent, la météorologie, les pistes en service, l'état de l'aérodrome..., sont communiquées aux aéronefs sur le point de départ.

⁴³⁶ Définition extraite de la *Réglementation de la circulation Aérienne* : Annexe II aux articles D 131-1 à D 131-10 du code de l'aviation civile.

1.2.6 Diffusion de l'information

L'ATIS (Automatic Terminal Information Service). Ce système de diffusion automatique d'informations est implanté sur certains aérodromes importants (plus de 25 000 mouvements IFR et VFR de voyage par an) lorsque l'on veut réduire le volume des communications sur les voies VHF air/sol. Il peut être placé sous la responsabilité de la vigie ou du bureau de piste.

1.2.7 Le bureau de piste

Le bureau de piste (BDP) est un organisme de la circulation aérienne chargé de recevoir des comptes rendus concernant les services de la circulation aérienne et les plans de vols déposés avant les départs. Un bureau de piste peut être un organisme distinct ou être combiné avec un organisme existant (bureau d'information aéronautique ou BIA). Il est implanté à proximité des aires de trafic dans un local, généralement d'accès facile, et rapidement identifiable. Il se trouve le plus souvent au rez-de-chaussée d'un bâtiment qui abrite l'ensemble des organismes de la circulation aérienne et de la météorologie et qui constitue avec la tour de contrôle, le **bloc technique**. Les principales fonctions du BDP sont d'assurer les liaisons avec les organismes de contrôle, avec les usagers et exploitants de l'aérodrome, avec l'administration, l'acheminement et la réception de messages (départs, arrivées, messages d'urgence...).

1.2.8 Les systèmes techniques d'un centre de contrôle d'approche

Comme dans les CRNA, la tour de contrôle dispose de divers équipements⁴³⁷ permettant le contrôle des aéronefs. Les principaux sont les suivants :

a) Moyens de communications :

- La chaîne radio assure les liaisons radio téléphoniques entre la tour de contrôle et les aéronefs évoluant dans l'espace contrôlé, ainsi que les liaisons de la tour vers les aéronefs et les véhicules évoluant au sol sur l'aire de manœuvres.
- L'ATIS (service automatique d'information de région terminale) diffuse les informations aéronautiques locales aux aéronefs. Le message est remis à jour régulièrement par la tour de contrôle.
- La chaîne téléphone gère les communications entre la tour de contrôle et ses interlocuteurs locaux (bureau de piste, salle technique, station météorologique services de sécurité...) ou distants (CRNA, aérodromes, militaires...).

b) Contrôle et surveillance :

- La visualisation des aéronefs évoluant dans la zone contrôlée nécessite un traitement radar spécifique à chaque aérodrome. Un « radar d'approche » est installé sur chaque site.
- Un « radar sol » permet la visualisation des aéronefs ou des véhicules évoluant sur les pistes et l'aire de manœuvres. Un système de localisation et d'identification des véhicules lui est parfois associé.

⁴³⁷ Nous renvoyons à l'annexe II pour une description plus détaillée des systèmes techniques en tour de contrôle.

- Les informations « plans de vol » issues du STPV sont accessibles ou modifiables à travers divers périphériques (Digitatrons, Imprimantes de strips, prévision de trafic...).
 - Les systèmes de traitements radar et plans de vol reçoivent en permanence les données issues des calculateurs CAUTRA du CRNA gestionnaire des secteurs de contrôle en route adjacents.
 - Les radios goniomètres présentent l'azimut magnétique des aéronefs lorsque ceux ci sont en communication avec la tour de contrôle.
- c) Systèmes de radionavigation :
- Le VOR transmet un azimut magnétique aux aéronefs. Cette information est complétée par celle du DME qui fournit l'information d'éloignement de l'aérodrome.
 - Les ILS, associés aux balisages lumineux de pistes, permettent l'atterrissage des aéronefs par mauvaise visibilité. Un système de télé contrôle automatique présente aux contrôleurs l'état des systèmes ainsi que la catégorie d'atterrissage autorisée (approches de précision définies par l'OACI⁴³⁸).
- d) Visualisation des informations météorologiques.
- e) Système de gestion des aéroports (SIGMA).
- f) Système de diffusion d'informations diverses (chaîne télévision).

⁴³⁸ Organisation de l'Aviation Civile Internationale

ANNEXE IV : LES EXPERIMENTATIONS POMO

Nous rappelons que l'objectif du programme POMO est d'étudier et d'évaluer de nouvelles fonctions répondant aux besoins des opérateurs dans leurs missions de maintien de la capacité du centre avec un niveau de sécurité constant. Le contexte technique opérationnel de simulation reproduit l'environnement du CRNA-Ouest (Brest). Le premier objectif est de donner aux opérateurs de Maintenance Opérationnelle (MO) et aux Chefs de Salle (CDS) une représentation commune de la situation, afin d'améliorer leur coordination dans les phases de diagnostic et de gestion des situations dégradées. L'autre objectif est d'assurer le suivi des événements techniques du centre et de constituer un tableau de bord pour les opérateurs.

1.1 Les fonctionnalités de l'Ecran Partagé Opérationnel (EPO)

1.1.1 Caractéristiques de cet écran partagé

L'écran partagé dédié aux opérateurs doit répondre à plusieurs critères :

- Apporter des informations complémentaires aux outils actuels de la MO et du CDS.
- Présenter une image de surveillance identique pour la MO et pour le chef de salle.
- Visualiser la disponibilité des services de contrôle.
- Indiquer les objets d'appel et offrir des modes de dialogue.

1.1.2 Organisation de l'IHM de l'écran partagé

En fonction des objectifs cités ci-dessus, l'écran partagé est découpé en plusieurs zones (voir copies d'écran §.1.3.5) permettant la surveillance et la présentation commune d'informations, l'échange d'informations et l'accès à des outils de dialogue. Ces zones correspondent à des fonctionnalités différentes. Elles sont agencées sur l'écran partagé en fonction des modes d'utilisation, des conditions d'expérimentation, des surcharges éventuelles. On distingue quatre zones :

Zone 1 : Image de surveillance principale de la salle

Il s'agit d'afficher les informations relatives à la configuration des positions de contrôle et à la disponibilité des services de contrôle rendus sur ces positions par le biais d'une image de la salle comportant les éléments suivants :

- la disposition géographique des positions de contrôle dans la salle,
- l'indication de l'état d'ouverture et de fermeture des positions,
- l'identification de la position,
- l'identification des modules composant les positions,
- les secteurs affectés sur la position,
- la possibilité de poser des régulations sur les positions,

- l'état de disponibilité des services de contrôle rendus sur chacun des modules de la position (radar, plan de vol, radio, téléphone),
- la localisation du dysfonctionnement, c'est à dire préciser si possible que le problème est limité à une position physique,
- un bandeau d'informations concernant les chaînes techniques (Cautra, Réseaux, Radio...).

Les modes de calcul et d'affichage de ces informations de disponibilité des services ou chaînes techniques varient suivant les cas : équipements supervisés ou non, dysfonctionnements impactant les services de contrôle ou non.

Zone 2 : Accès à des compléments d'informations sur des fenêtres de détail

Il s'agit de présenter des informations plus précises, en fonction des demandes faites par les opérateurs. Il peut s'agir de compléments d'informations sur :

- la disponibilité des positions et des modules, comme par exemple l'état des périphériques de la position,
- la disponibilité des fréquences affectées à la position,
- la disponibilité des secours ultimes.

Zone 3 : Bandeau de sélections de synoptiques

Deux types de synoptiques sont disponibles :

- des synoptiques statiques concernant le fonctionnement des systèmes, partageables et compréhensibles par les opérateurs de MO et CDS,
- d'autres concernant l'état des moyens disponibles pour le contrôle sous la forme de tableaux récapitulatifs sur ce qui marche (point de vue du CDS) ou ce qui ne marche pas (point de vue du MO) comme par exemple les moyens et couvertures radar et radio ou un tableau de fréquences.

Zone 4 : Pose d'icônes manuelles et édition de messages

La pose d'icônes ou la création de messages d'information doit pouvoir se faire en dehors de la partie surveillance. Elle peut comporter l'accès à plusieurs outils comme l'appel téléphonique ou la composition de messages écrits ou vocaux. On trouve également la liste des icônes sélectionnables par l'utilisateur (MO ou CDS).

1.1.3 Les outils disponibles sur l'écran partagé

Les outils disponibles sur l'écran partagé permettent la construction du tableau de bord, l'amélioration des communications entre MO et CDS ou encore la coopération dans les cas de situations dégradées. Ils peuvent répondre à plusieurs besoins des opérateurs comme :

- l'indication du motif de l'échange (contextualisation de l'objet d'appel) par la présentation d'une icône sur l'objet d'appel simultanée à la sonnerie du téléphone,

- la communication d'une information non distribuable automatiquement (équipement non supervisé, calcul de la disponibilité du service impossible ou non pertinente, maintenance programmée, pose de régulations) et donc indiquée manuellement par la pose d'une icône,
- la mise à disposition d'informations complémentaires et non urgentes à l'attention de l'interlocuteur par l'utilisation de messages écrits ou vocaux,
- la constitution d'un historique pour aide mémoire, complément d'informations aux relèves et au sein de l'équipe de MO,
- le support graphique à la conversation par la visualisation simultanée des deux pointeurs liés à la souris et la mise en commun de synoptiques destinés à la coopération.

1.1.4 Représentation des informations sur l'écran partagé

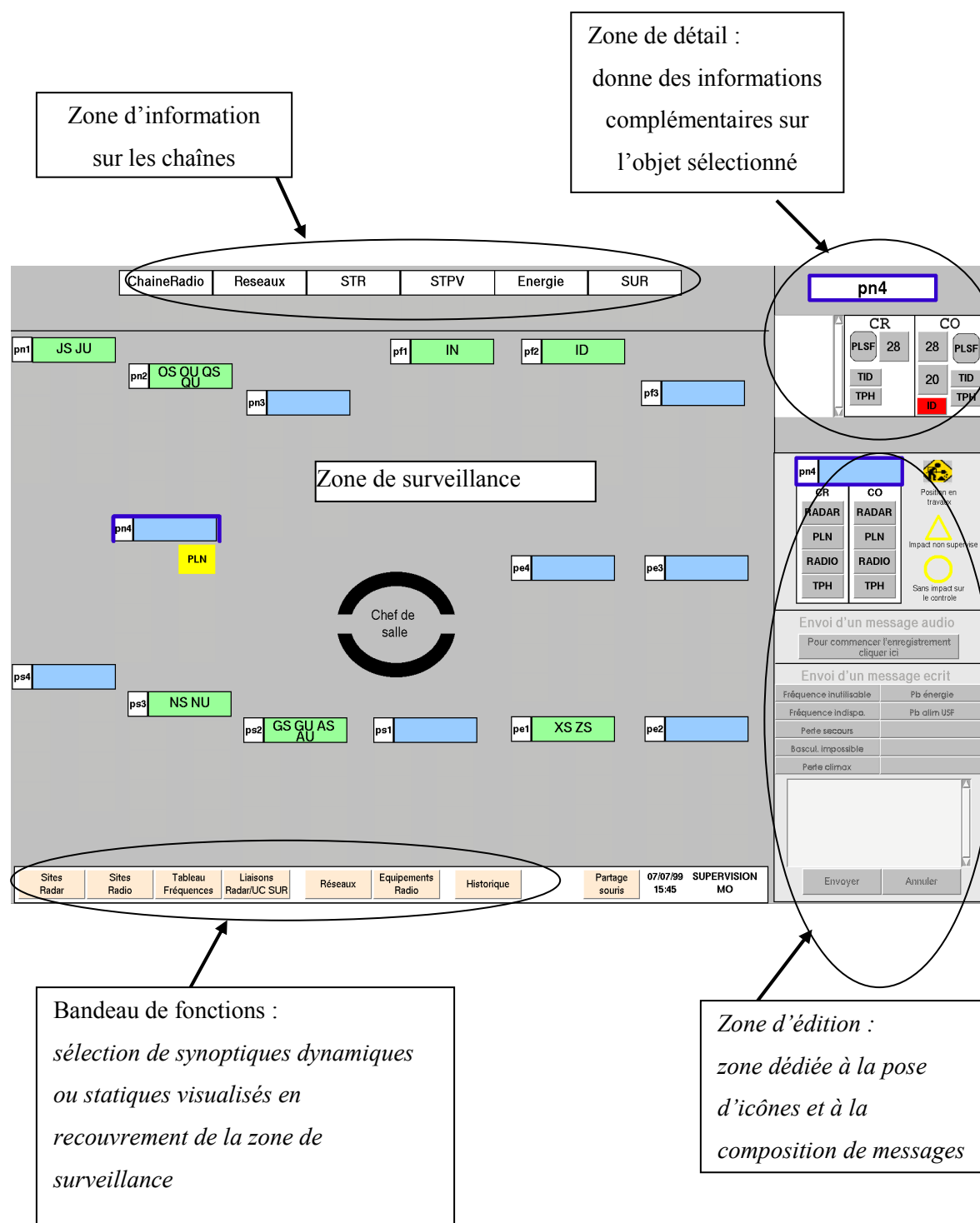
Afin d'assurer la lisibilité de l'écran partagé, les dysfonctionnements sur les services de contrôle ne sont visualisés que si des informations les concernant apparaissent.

C'est ce mode d'affichage qui a conduit à proposer une zone spécifique pour l'édition des messages et pour l'accès aux outils de dialogue.

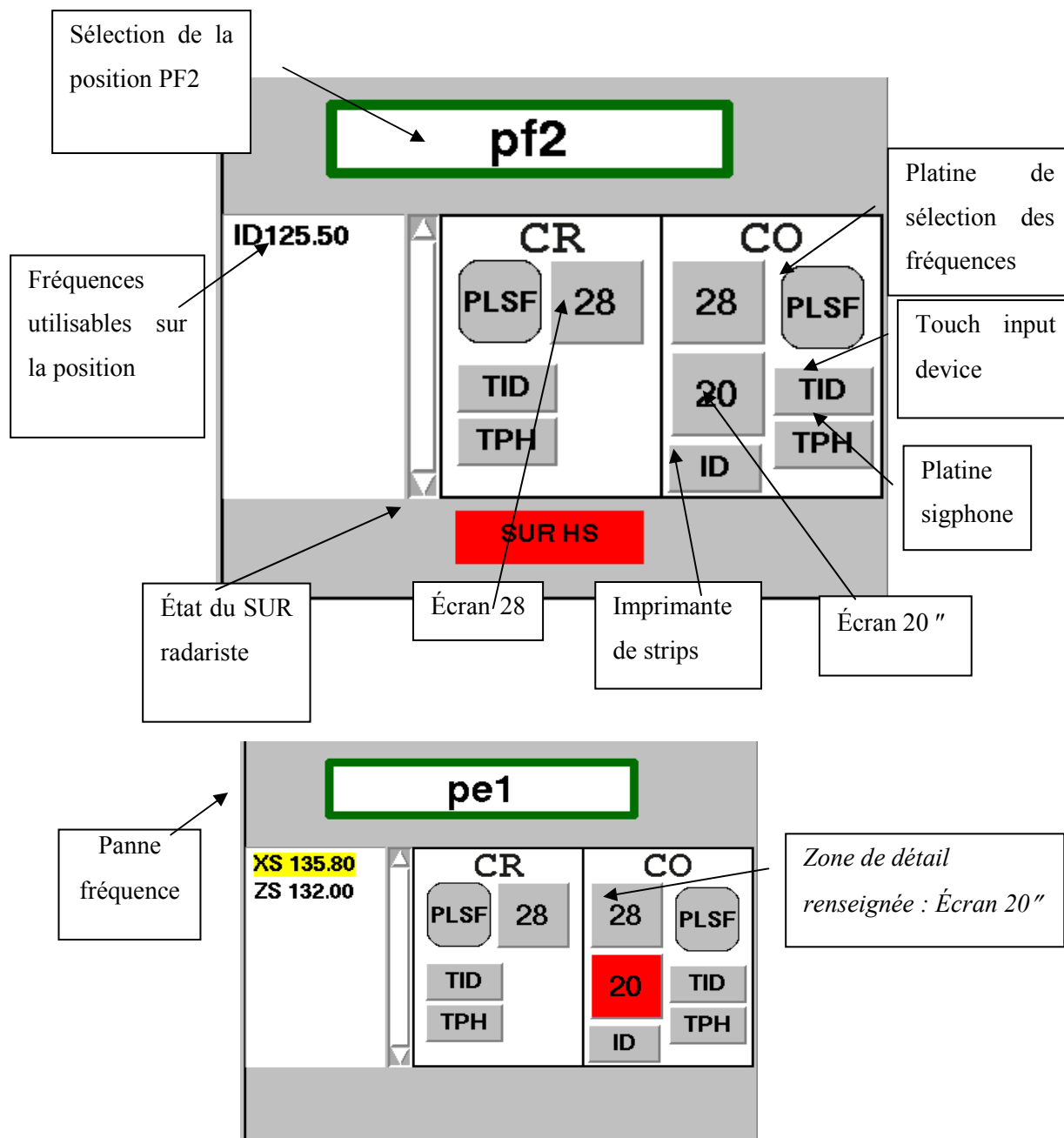
L'écran partagé devient une image de la réalité. La différence entre les informations calculées automatiquement et les informations apposées manuellement doit être claire, afin de bien isoler l'origine des renseignements synthétisés à l'écran. Dans tous les cas, le « rendu opérationnel » (restitution de l'équipement par la MO après retour à la normale) s'effectue manuellement.

1.1.5 Copie d'écran de l'EPO

- L'écran partagé opérationnel



- La zone de détail d'une position de contrôle



1.2 Organisation et déroulement des expérimentations

1.2.1 Déroulement des expérimentations

Les simulations se sont déroulées dans 3 salles différentes. Les salles étaient organisées de la façon suivante :

- Une, contenant la position de maintenance opérationnelle correspondant à la salle de supervision.
- Une autre, contenant la position chef de salle qui, loin du réalisme de la position chef de salle des CRNA, isolait le chef de salle de la pseudo salle de contrôle.
- Une dernière qui jouait le rôle à la fois de salle de contrôle (position du pseudo-contrôleur) et de salle technique (position de la maintenance spécialisée et des opérateurs extérieurs).

Les expérimentations se sont déroulées sur 4 semaines du 6 mars 2000 au 30 mars 2000. Au cours de ces 4 semaines, 16 Mo et 12 CDS se sont succédées pour composer les équipes des expérimentations. Le déroulement était identique durant les quatre semaines.

1.2.2 Les données enregistrées

La salle de maintenance opérationnelle ainsi que celle du chef de salle disposaient de caméras vidéo enregistrant en permanence les interfaces ainsi que les opérateurs. A chaque simulation correspondent deux cassettes de 2h30, une pour la MO et une pour le chef de salle. Nous nous sommes servi de certains de ces enregistrements vidéo (des sessions avec EPO) pour appuyer et valider les informations de nature déictique du sous-corpus évaluation-simulé.

1. La cassette MO contient 3 types de données :

- la vidéo de la salle MO,
- l'ambiance audio des 3 salles d'expérimentation : MO, CDS et pseudo-technique/contrôle,
- les communications du poste CDS comprenant les communications CDS/MO et les communications CDS/Pseudo-contrôleur (contrôleurs et FMP).

2. La cassette CDS contient deux types de données

- la vidéo de la salle CDS,
- l'ambiance audio de la salle CDS.

1.3 Quelques résultats issus des Expérimentations POMO2:

L'ensemble des résultats des expérimentations POMO 2 (CENA/NT01-641) permet de percevoir les modifications d'activités de coopération et de dialogue que pourrait introduire un outil tel que l'Ecran Partagé Opérationnel. Ces résultats ne prennent pas en compte toutes les situations complexes pouvant survenir dans les centres. Lors des communications, chaque interlocuteur cherche le plus souvent à construire sa connaissance globale de la situation au travers de l'échange mutuel d'information. Il ressort que l'expérience, la formation et la personnalité des participants influent fortement sur le déroulement des simulations. Le rôle important de l'opérateur dans le traitement dynamique des situations est lié à ses connaissances initiales et à la formation qu'il a suivie en début de session.

L'introduction d'un outil temps réel ne pallie pas des connaissances initiales incomplètes (nos résultats vont d'ailleurs dans le même sens) mais influe uniquement sur la connaissance et la prise en compte de l'évolution du contexte.

En ce qui concerne à proprement parler les communications, certains outils de dialogue de l'EPO modifient les communications.

- La fonction visualisation de l'objet d'appel permet aux opérateurs de faciliter leurs échanges. Les communications sont plus directes et plus rapidement ciblées vers l'équipement ou le secteur sur lequel porte l'appel.

- Le pointeur partagé (visualisation simultanée des pointeurs de souris CDS et MO) permet une désignation rapide et simple de l'objet de discours.

De manière générale, l'analyse des communications révèle que l'information présentée est trop souvent floue et imprécise. Nos résultats convergent également dans ce sens en montrant que les EDT sont bien moins informatives que les EDT en environnement réel, ceci est dû à la suppression des informations locatives et/ou d'identification. Un des principaux constats issu des expérimentations est que l'EPO est avant tout un outil destiné aux chefs de salle pour la prise d'informations techniques auprès de la MO et l'utilisation d'un tableau de bord pour la gestion de la salle de contrôle. L'outil vient en complément d'information pour la MO afin d'associer graphiquement l'impact des incidents à la configuration de la salle.