

République algérienne démocratique et populaire
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique



Université Abdelhamid Ibn Badis -Mostaganem-
Faculté des Langues Etrangères

Thème :

**Etude des usages linguistiques et des interactions communicatives
chez le personnel de l'entreprise
du port de Bejaia**

TOME 1

**Thèse de Doctorat en Sciences du Langage
(Option :Sociolinguistique interactionnelle)**

Sous la direction de :

Pr. Ibtissem CHACHOU

Présentée par :

IDIRENE Lyza

Membres de jury

Pr. Sayad Abdelkader	Université Abdelhamid Ibn Badis Mostaganem	Président
Pr. Ibtissem Chachou	Université Abdelhamid Ibn Badis Mostaganem	Rapporteur
Pr. Mohammed-Zakaria Ali-Bencherif	Université Abou Bakr Belkaid Tlemcen	Examineur
Dr.Bengoua Sofiane	Université Abdelhamid Ibn Badis Mostaganem	Examineur
Pr. Karim Ouaras	Université Mohamed Ben Ahmed Oran	Examineur

Année universitaire : 2020/2021

Remerciements

Je tiens tout d'abord à exprimer mes sincères remerciements à ma directrice de recherche Mme Ibtissem CHACHOU pour sa disponibilité et ses précieux conseils. C'est grâce à ses encouragements et sa patience que cette recherche a pu être réalisée. Je n'aurais pu bénéficier d'un meilleur encadrement.

Je tiens aussi à remercier tout particulièrement les membres du jury qui ont bien voulu lire et évaluer ce travail.

Je n'oublie pas de remercier toutes les personnes qui m'ont facilité l'accès au port de Bejaia pour effectuer le stage ainsi que l'enquête de terrain.

J'adresse mes remerciements aussi au personnel de l'entreprise portuaire de Bejaia pour leur accueil, leur disponibilité et leur coopération durant le stage effectué au port.

Je remercie aussi les membres de ma famille pour m'avoir soutenu durant toute cette période.

A tous les enseignants-chercheurs qui m'ont éclairé par leurs orientations et conseils.

A tous les amis qui se sont mobilisés pour m'apporter leur aide matérielle.

A tous les amis qui m'ont soutenue par leur présence et leurs encouragements.

Dédicace

Je dédie ce modeste travail à tous ceux que j'aime

Citation

*«Savoir est si peu de choses, l'essentiel est de
savoir tirer parti de ce que l'on sait»*

Montaigne

Table des matières

INTRODUCTION GENERALE	12
CHAPITRE 1 MODES COMMUNICATIFS ET SPECIFICITES DE L'EPB	15
1. Introduction partielle	16
1.1. Le port de Bejaia : Une infrastructure économique.....	16
1.2. Position géographique du port.....	19
1.3. Le port : une entreprise citoyenne	21
1.3.1. Directions et structures de l'entreprise.....	22
1.3.1.1. Les directions fonctionnelles.....	22
1.3.1.1.1. La direction générale	22
1.3.1.1.1.1. La direction générale adjointe.....	22
1.3.1.1.1.2. La direction des finances et de la comptabilité	23
1.3.1.1.2. Le département finance	23
1.3.1.1.2.1. Le département comptabilité.....	23
1.3.1.1.2.2. Le département comptabilité analytique et contrôle de gestion.....	23
1.3.1.1.3. La direction des ressources humaines	23
1.3.1.1.4. La direction du management intégré et du marketing (DMM)	24
1.3.1.2. Les directions opérationnelles	24
1.3.1.2.1. La direction domaine et développement (DDD)	24
1.3.1.2.2. La direction remorquage (DR)	25
1.3.1.2.3. La direction de la manutention et de l'acconage (DMA)	25
1.3.1.2.4. La direction capitainerie (DC).....	25
1.4. Missions, objectifs et fonctions de l'EPB.....	25
1.4.1. Le management et le langage dans l'entreprise	26
1.4.2. La culture de l'entreprise	29
1.4.3. L'identité de l'entreprise.....	30
1.5. Aspects communicatifs et particularités maritimes	30
1.6. Les outils et modes de communication dans l'EPB	31
1.6.1. Le téléphone fixe.....	31
1.6.1.1. La radio VHF et UHF.....	32
1.6.1.2. L' AIS.....	33
1.6.1.3. Le SIP.....	33

Table de matières

1.6.1.4. Le courrier électronique	34
1.6.1.5. La réunion	35
1.6.1.6. Le tableau d'affichage électronique	35
1.6.1.7. L'affichage	36
1.6.1.8. Le journal du port.....	36
1.6.1.9. L'événementiel.....	37
1.6.2. Les formes de communication	38
1.6.2.1. La communication externe	38
1.6.2.2. La communication institutionnelle.....	39
1.6.2.3. La communication commerciale	39
1.6.2.4. La communication interne.....	40
1.6.2.5. La communication formelle	41
1.6.2.6. La communication informelle	42
1.6.2.7. La communication interpersonnelle	42
1.6.2.7.1. La communication interpersonnelle dans les bureaux.....	43
1.6.2.7.2. La communication interpersonnelle sur le terrain (les quais).....	43
1.6.2.8. La communication de groupe	45
1.7. Les métiers portuaires.....	45
1.7.1. L'armateur.....	46
1.7.2. Le consignataire	46
1.7.3. Le transitaire	48
1.7.4. Le commandant du port	48
1.7.5. Directeur de la manutention.....	49
1.8. Conclusion partielle.....	49
CHAPITRE 2 INVESTIGATION DU TERRAIN ET ORIENTATIONS	
THEORIQUES	51
1. Introduction partielle.....	52
1.1. Le cadre conceptuel de l'étude	52
1.2. Visées et considérations théoriques	53
1.2.1. Quelques approches sur l'interaction.....	53
1.2.2. Le discours en interaction	56
1.2.3. Quelques notions en énonciation	58
1.2.3.1. Le courant énonciatif de Benveniste	59
1.2.3.2. Le courant énonciatif de Culioli.....	59
1.3. L'interaction verbale et l'interaction sociale	59

Table de matières

1.4. La négociation dans les réunions : Effets d'animation et de construction	60
1.4.1. De la négociation à la coopération	60
1.4.2. De la négociation au conflit	61
1.5. Protocole de l'enquête	61
1.5.1. Le site de l'enquête et l'objet d'étude	62
1.5.1.1. L'entreprise portuaire aujourd'hui	62
1.5.2. L'enquête	63
1.5.2.1. Rechercher son terrain	63
1.5.2.2. L'observation des situations de communication	65
1.5.2.2.1. L'observation directe	67
1.5.2.2.2. L'observation participante	67
1.5.2.2.3. Le contact avec les enquêtés : De la prise de contact à l'observation systématique	67
1.5.2.3. Le paradoxe de l'observateur	68
1.5.2.4. Le journal de bord	69
1.5.2.5. La grille d'observation	70
1.5.2.6. La grille d'analyse	70
1.5.3. Le protocole d'enregistrement	71
1.5.3.1. Constitution et exploitation du corpus	72
1.5.3.2. La transcription orthographique : dimension méthodologique et technique ...	73
1.5.3.3. Le discours transcrit et sa matérialité	75
1.5.4. La transcription phonétique	75
1.6. Conclusion partielle	76
CHAPITRE 3 PRATIQUES LANGAGIERES DANS LA SPHERE PROFESSIONNELLE.....	77
1. Introduction partielle	78
1.1. Le langage et le travail	78
1.1.1. La production langagière dans l'entreprise : de la communication formelle à la communication informelle	82
1.1.2. Performance économique et compétence langagière	84
1.2. Les échanges verbaux	92
1.2.1. La dimension institutionnelle	92
1.2.2. La dimension hiérarchique	92
1.2.3. La dimension fonctionnelle	92
1.2.4. La dimension technique	93
1.2.5. La dimension sociale	93

Table de matières

1.3. L'identité	94
1.3.1. L'identité sociale.....	94
1.3.2. L'identité professionnelle	95
1.4. Les paramètres de transfert du message	95
1.4.1. Les relations professionnelles et le canal de communication	97
1.4.2. L'objet de la réunion et l'attitude personnelle	97
1.5. Les aspects du message	98
1.5.1. Aspect syntaxique	98
1.5.2. Aspect lexical.....	99
1.5.3 Aspect sémantique	99
1.6. Le métissage linguistique et le bilinguisme en réunion de travail.....	99
1.6.1. Cas de dominance du kabyle.....	101
1.6.2. Cas de dominance du français.....	101
1.7. L'activité langagière	102
1.7.1. Conditions de production du message	102
1.7.2. Les conditions de réception du message	103
1.7.3. Le bilinguisme	104
1.8. Identification des situations d'alternance codique.....	105
1.9. L'accommodation.....	107
1.9.1. Le processus de convergence.....	109
1.9.2. Le processus de divergence	110
1.9.3. Situations d'ancrage de la stratégie d'accommodation.....	111
1.10. La valorisation de l'intercompréhension	112
1.11. Conclusion partielle.....	112
CHAPITRE 4 ORGANISATION ET STRUCTURATION DES INTERACTIONS EN REUNION DE TRAVAIL	114
1. Introduction partielle.....	115
1.1. Les conditions matérielles et le déroulement de l'interaction	117
1.1.1. Le cadre spatio-temporel et le cadre participatif.....	118
1.1.2. Objectif et enjeux de la réunion	118
1.1.3. La situation de communication	119
1.1.3.1. Types et contenus des messages émis	119
1.1.3.2. Types et contenus des messages reçus	119
1.2. Positions communicatives	119
1.2.1. Le directeur de la DMA	120

Table de matières

1.2.2. Le chef de section (pointage)	120
1.2.3 Le chef de département comptable	121
1.2.4. Chef de service commercial	122
1.2.5. Chef de section (Gestion des opérations navires)	122
1.2.6. Distance et familiarité.....	122
1.3. Disposition matérielle et physique	122
1.4. Le système interactionnel	123
1.4.1. La relation sociale	123
1.4.1.1. Le besoin d'existence	124
1.4.1.2. Le besoin d'intégration.....	124
1.4.1.3. Le besoin de valorisation.....	124
1.4.1.4. Le besoin de contrôle	125
1.4.1.5. Le besoin d'individuation.....	125
1.4.2. La relation interlocutive	125
1.4.2.1. Le mécanisme interlocutoire	126
1.4.2.1.1. Reproduction du message initial avec modification.....	127
1.4.2.1.2. Production d'un autre message avec contre-proposition	128
1.4.2.1.3. Production du message avec temporisation (renvoi).....	128
1.4.2.2. Le processus de renforcement	128
1.4.2.2.1 La répétition.....	128
1.4.2.2.2. La réitération.....	131
1.4.2.2.3. La reformulation	131
1.4.2.3. Le processus de captation.....	132
1.4.2.4. Le processus de régulation	133
1.4.2.5. Le processus d'ajustement	133
1.4.3. Déroulement et conditions matérielles de l'interaction	137
1.4.3.1. Le cadre spatio-temporel et participatif	137
1.4.3.2. Les objectifs et les enjeux de la réunion	138
1.4.3.2.1. Les objectifs à caractère professionnel	138
1.4.3.2.2. Les objectifs à caractère langagier.....	139
1.4.4. La situation de communication	139
1.4.4.1. Types et contenus des messages émis	139
1.4.4.2. Types et contenus des messages reçus	140
1.4.5. Positions communicatives.....	140
1.4.5.1. Le CP.....	140

Table de matières

1.4.5.2. Le transitaire.....	141
1.4.5.3. Le consignataire	142
1.4.6. Disposition matérielle et physique.....	142
1.4.7. Les paramètres de construction du matériel verbal dans la CPN.....	143
1.4.7.1. Les mécanismes communicatifs.....	143
1.4.7.1.1. Degré de convergence professionnelle	143
1.4.7.1.2. Degré de compatibilité des objectifs professionnels	143
1.4.7.1.3. Degré de proximité sociale	143
1.4.8. Modèle d'adaptation/réadaptation au discours	144
1.4.8.1. Schéma général	144
1.4.8.1.1. Situation n°1 -Formations des unités discursives sans intervention-	144
1.4.8.1.2. Situation n°2 – Formation des unités discursives avec intervention-.....	144
1.4.9. Le statut professionnel et la relation interpersonnelle : quel rapport ?.....	145
1.4.10. La réunion dans le port : quelle forme de polylogue ?.....	145
1.5. Conclusion partielle.....	147
CHAPITRE 5 ORGANISATION INTERACTIONNELLE DES SEQUENCES ET REPARTITION DES TOURS DE PAROLE.....	148
1. Introduction partielle.....	149
1.1. La dynamique du langage : du discours à aspect institutionnel vers le discours à aspect fonctionnel.....	150
1.1.1. Les recommandations	150
1.1.2. Les explications	150
1.1.3. Les rappels à l'ordre.....	150
1.1.4. Les suggestions	150
1.1.5. Les conseils.....	150
1.1.6. Les ordres.....	151
1.1.7. Les sanctions.....	151
1.1.8. Les ouvertures de séance et les clôtures.....	151
1.1.9. Les descriptions	151
1.1.10. Les requêtes	151
1.1.11. Les questions.....	151
1.1.12. Les réponses.....	151
1.1.13. Les commentaires	152
1.2. Classement des éléments langagiers distinctifs	152
1.2.1. La nomination des navires	152
1.2.2. L'estimation du tonnage	153

Table de matières

1.2.3. Le temps et l'espace	153
1.2.4. L'économie linguistique	153
1.2.5. Les termes d'adresse spécifiés	153
1.2.6. L'allongement vocalique	154
1.2.7. L'énumération.....	154
1.3. Les catégories descriptives	154
1.3.1. Parler du monde	154
1.3.2. Parler de soi.....	155
1.3.3. Faire parler quelqu'un.....	156
1.4. La dynamique interactionnelle	156
1.4.1. La dynamique interlocutive	157
1.4.2. La dynamique thématique.....	158
1.4.3. La gestion de l'information.....	160
1.4.4. L'organisation séquentielle	160
1.4.5. Les rituels conversationnels	161
1.4.5.1. L'enchaînement conversationnel.....	161
1.4.5.2. L'organisation des tours de paroles.....	166
1.4.5.2.1. Définition du tour de parole.....	166
1.4.5.2.2. Phase de traitement des données	166
1.4.5.2.3. Phase d'attribution de la parole	167
1.4.5.2.4. Phase d'alternance des tours de parole	167
1.4.5.2.4.1. Identification-reconnaissance	167
1.4.5.2.4.2. Interrogation –réponse	167
1.4.5.2.4.3. Prescription –réaction	168
1.4.5.2.4.4. Requête-accord.....	168
1.4.5.2.4.5. Requête-refus	168
1.4.5.2.4.6. Prescription-explication	168
1.4.5.2.4.7. Prescription –justification	168
1.4.6. Dynamique discursive.....	172
1.4.6.1. Modalités de description	173
1.4.6.2. Modalités de motivation.....	173
1.4.6.3. Modalités d'influence.....	173
1.4.7. Dynamique des rapports de place	173

Table de matières

1.4.7.1. Le respect de l'autre	173
1.4.7.2. La valeur discursive des énoncés	174
1.4.7.3. Le degré d'implication dans l'activité interactionnelle	174
1.4.7.4. La nature du lien interpersonnel	174
1.5. Le mouvement discursif	174
1.5.1. Les échanges confirmatifs : entre politesse et assertion	174
1.5.2. Les échanges ritualisés	175
1.5.2.1. Identification et traits définitoires	175
1.5.2.2. De l'entreprise de la procédure professionnelle	175
1.5.2.3. Les échanges réparateurs : entre excuse et confrontation	175
1.6. La gestion du groupe	175
1.7. La structuration énonciative	177
1.7.1. Selon Benveniste	177
1.7.1.1. Les indices de personnes	178
1.7.1.2. Les indices spatio-temporels	181
1.7.2. Selon Culioli	183
1.7.2.1. Les modalités	183
1.7.2.1.1. Les modalités déontiques	183
1.7.2.1.2. Les modalités épistémiques	186
1.8. Conclusion partielle	189
CHAPITRE 6 LA NEGOCIATION LANGAGIERE.....	190
1. Introduction partielle.....	191
1.1. Les assises théoriques de la négociation.....	191
1.1.1. La négociation : entre construction du sens et classement des locuteurs.....	192
1.1.2. La négociation comme collaboration des participants.....	192
1.1.3. La négociation dans un cadre coopératif.....	193
1.1.4. La négociation lors de la coordination des tâches à travers le dialogue	193
1.1.4.1. Cas d'évitement.....	195
1.1.4.2. Cas d'effacement.....	195
1.1.4.3. Cas de confrontation.....	195
1.2. Les mécanismes conversationnels	195
1.2.1. L'exposition	196
1.2.2. L'assertion.....	196
1.2.3. L'interrogation	196
1.2.4. L'influence	196

Table de matières

1.2.5. L'action	197
1.2.6. La réaction	197
1.3. L'orientation des interactions : par quel type d'opérations communicatives ?	197
1.3.1. La réunion de la DMA	198
1.3.2. La réunion de la CPN.....	215
1.4. Résultats de l'interprétation.....	231
1.4.1. Les caractéristiques de l'oral en réunion de travail.....	231
1.4.2. Travailler pour parler et parler en travaillant.....	232
1.4.2.1. Travailler pour parler	232
1.4.2.2. Parler en travaillant	232
1.5. Conclusion partielle.....	232
CONCLUSION GENERALE	234
Références bibliographiques	238
ANNEXE	
TRANSCRIPTION ORTHOGRAPHIQUE DU CORPUS	
TRANSCRIPTION PHONETIQUE DU CORPUS	
Liste des tableaux et figures	
Grille d'observation et grille d'analyse	
PHOTOS	

INTRODUCTION GENERALE

INTRODUCTION GENERALE

La diversité des terrains de recherche et le développement des approches dans la sociolinguistique générale et interactionnelle s'expliquent par l'étude du langage humain dans différents contextes. Ainsi, plusieurs courants s'enchevêtrent à travers des disciplines connexes¹, ce qui engendre des postures et des positionnements critiques et scientifiques. Une étude transdisciplinaire de la production de la parole prend forme dans les contextes socioprofessionnels grâce à l'intérêt porté à la communication.

Ce travail de recherche est réalisé dans l'espace public de (l'EPB). Ce terrain est peu investi par des chercheurs en linguistique et en sociolinguistique (du moins en Algérie) et demeure peu exploité. Il est important de dégager l'impact de la communication dans un secteur industriel et tertiaire pour expliquer comment se régulent les échanges verbaux dans ce cadre institutionnel.

Nous allons étudier le langage dans le milieu maritime selon l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise sur le plan professionnel. La communication dans l'entreprise se produit grâce à diverses transactions pour accomplir des tâches. On communique selon deux perspectives : Premièrement, pour agir (la communication dans les bureaux), afin de déboucher sur des conclusions, des accords et des décisions. Ce type de communication se rapporte aux métiers institutionnels. Deuxièmement, la communication est relative à l'exécution de différentes tâches. Ce qui signifie agir pour communiquer et communiquer pour agir à l'exemple des différents métiers de terrain.

L'un de nos objectifs est de décrire les axes de communication et les formes les plus récurrentes du milieu industriel ciblé. Nous nous focalisons donc sur le déroulement des réunions de service. Il faut aussi s'intéresser aux usages linguistiques, aux moyens de communication, selon la nature de la tâche, les enjeux économiques, la formation des employés.

¹ Les disciplines connexes ont toujours apporté des réponses lors de l'étude du langage et de la parole. Aussi établir un lien entre elles s'avère nécessaire.

Introduction générale

Les faits langagiers dépendent de la gestion de l'entreprise, des objectifs et tâches assignées à chacun des employés. Une observation des postes d'emploi est nécessaire pour entrevoir le mode verbal de chaque métier. Notre travail vise à cerner l'aspect et la fréquence des pratiques langagières suivant le poste de travail et la situation de communication. Cela contribue à classer les mécanismes conversationnels qui en découlent.

La communication est un objet d'étude pluridisciplinaire. Nous essayerons de ce fait, d'expliquer les faits langagiers et les faits discursifs. Nous allons effectuer une analyse des interactions langagières en interrogeant le cadre social de l'entreprise, l'environnement professionnel et la situation de communication. Nous nous appuyerons sur quelques principes de la sociolinguistique interactionnelle, ainsi que les théories de l'énonciation pour dégager la structure interactionnelle et énonciative de la réunion.

Les questions de recherche apporteront des réponses à notre problématique, aux interrogations sur lesquelles est fondée notre étude. Nous pourrions les répertorier comme suit :

- Le mélange des langues maternelles et étrangères (kabyle, arabe dialectal, arabe classique, français) lors des échanges verbaux suppose que le cadre formel obéit aussi à des variables suivant la thématique, l'ancrage de l'acte de parole.
- L'usage du français au sein de l'entreprise portuaire.
- Les stratégies discursives utilisées participent à la co-construction énonciative de l'interaction.
- Le rapport entre l'aspect socio-économique et verbal du travail, suppose la mise en place de plusieurs régulateurs discursifs.

S'appuyant sur des approches et des théories en concordance avec le corpus recueilli, nous subdiviserons ce travail de recherche en six chapitres :

Le premier chapitre intitulé : *Modes communicatifs et spécificités de l'EPB* présentera les structures et directions de l'entreprise, les métiers portuaires, l'environnement dans l'entreprise, les formes de communication et le cadre du travail que nous avons tenu à décrire. Le deuxième chapitre sera intitulé *Investigation du terrain et orientations théoriques*. Il se focalisera sur l'expérience scientifique, l'investigation lors d'un stage effectué au sein de

Introduction générale

l'entreprise portuaire, pour dégager notre corpus. Le troisième chapitre *Pratiques langagières dans la sphère professionnelle*, concernera la description des manifestations langagières dans le milieu portuaire avec toutes les modalités de la communication et du travail. *Le discours du travail*, inclue la variable fonctionnelle, professionnelle, identitaire et relationnelle.

En somme, nous allons tenter de faire état des productions langagières relatives aux situations de communication observées au sein de l'entreprise.

Le quatrième chapitre est dénommé, *Organisation et structuration des interactions en réunion de travail*. Nous y analyserons les pratiques langagières suivant les conditions de productions de la parole. Ce chapitre accorde une importance à la superposition des langues selon leurs statuts et le déroulement de la réunion.

Le cinquième chapitre est intitulé *Organisation interactionnelle des séquences et répartition des tours de parole*. C'est une analyse des aspects conversationnels du discours spécifique des employés de l'EPB. On s'intéressera à la structuration de l'interaction et aux régularités les plus frappantes qui décrivent l'enchaînement conversationnel.

Le sixième chapitre *La négociation langagière*, traitera des différents mécanismes qui configurent les interactions professionnelles.

Une grille d'analyse nous permet de classer les régularités interactives qui font ressortir la façon dont se construit la séquence verbale entre quelques interlocuteurs selon une seule ou plusieurs thématique (s).

Cette grille d'analyse se décrit comme suit :

Le premier niveau traite de la manière d'ajuster ses propos selon son interlocuteur. En analysant ; nous avons classé quelques faits de langues en soulignant la démarche que les interlocuteurs ont suivi pour maintenir ; couper ou établir le contact.

Le deuxième niveau essaye d'expliquer la co-construction des séquences, la manière d'ajuster les axes thématiques ; de coordonner la façon de parler ou d'agir selon son interlocuteur.

CHAPITRE 1
MODES COMMUNICATIFS ET SPECIFICITES DE
L'EPB

1. Introduction partielle

L'entreprise se démarque par la qualité de ses prestations, en témoigne la quantité de marchandises en tout genre² qui y transite quotidiennement. « *Le port de Bejaïa est la première plate-forme portuaire nationale, au plan du trafic de marchandises avec un volume de l'ordre de 12 millions de tonnes hors hydrocarbures* ». ³

Cette infrastructure portuaire constitue un ancrage⁴ marchand qui profite à toutes les villes environnantes, Sétif, Bordj-Bouaridj, Tizi-Ouzou, Bouira et Alger, en particulier si l'on connaît les différentes voies de transport terrestre, maritime et ferroviaire, assurant la liaison de Bejaia à ces villes. L'installation d'un comptoir maritime dans cette ville est due aux avantages que garantit le point d'accostage (en termes d'abri) et également aux différentes richesses naturelles qu'offre l'arrière-pays.

Les colons français ont commencé la moitié des ouvrages et ont établi un plan, pour innover ce point d'accostage en mer. « *Le port jusqu'à leur arrivée, était un chenal fermé par la porte sarrasine* »⁵. Ainsi, cette région par la traversée de cette baie relie le monde occidental à l'Afrique. Depuis l'indépendance, l'activité du port s'est intensifiée. On observe en effet l'accueil de différentes embarcations : pétroliers, paquebots et cargos.

1.1. Le port de Bejaia : Une infrastructure économique

L'entreprise se démarque par la qualité de ses prestations, en témoigne la quantité de marchandises en tout genre qui y transite quotidiennement. « *Le port de Bejaïa est la première plate-forme portuaire nationale, au plan du trafic de marchandises avec un volume de l'ordre de 12 millions de tonnes hors hydrocarbures* ». ⁶

² Le port de Bejaia (port commercial) s'investit dans le transport, l'import et l'export de tous types de marchandises (vrac, divers, conteneurs, hydrocarbures). Cela fait sa particularité, et contribue à attirer tout type de clientèle.

³ Note tirée d'un journal du port

⁴ Elyas Nour, Transport maritime, Le port de Bejaia autorisé à recourir à un financement étranger, Journal Algérie Focus, Le 08 Mai 2016.

Adresse URL : (<http://www.algerie-focus.com/2016/05/transport-maritime-port-de-bejaia-autorise-a-recourir-a-financement-etranger/>), Consulté le 04 Mai 2016.

⁵ Extrait du journal du port

⁶ Ibidem

Cette infrastructure portuaire constitue un ancrage⁷ marchand qui profite à toutes les villes environnantes, Sétif, Bordj-Bouararidj, Tizi-Ouzou, Bouira et Alger, en particulier si l'on connaît les différentes voies de transport terrestre, maritime et ferroviaire, assurant la liaison de Bejaia à ces villes. L'installation d'un comptoir maritime dans cette ville est due aux avantages que garantit le point d'accostage (en termes d'abri) et également aux différentes richesses naturelles qu'offre l'arrière-pays.

Les colons français ont commencé la moitié des ouvrages et ont établi un plan, pour innover ce point d'accostage en mer. « *Le port jusqu'à leur arrivée, était un chenal fermé par la porte sarrasine* »⁸. Ainsi, cette région par la traversée de cette baie relie le monde occidental à l'Afrique. Depuis l'indépendance, l'activité du port s'est intensifiée. On observe en effet l'accueil de différentes embarcations : pétroliers, paquebots et cargos.

Le contrôle et la planification de l'arrivée des navires permettent d'organiser les opérations de manutention et d'aconage dans le port. Le but est de faciliter le transport et l'acheminement de la marchandise. L'entreprise s'occupe de la gérance de ce port, en terme de création de postes à quai, de moyens de manutention, d'aconage et d'espace d'entreposage. Toutes ces opérations mentionnées font appel à l'intervention de spécialistes du domaine maritime qui régulent le traitement des navires et de la marchandise. Outre ce fait, les prestations de service et les transactions économiques seront examinées afin d'augmenter le rendement et de définir un plan de management et de travail. Le port sera désormais appelé port marchand (commercial).

La circulation de la marchandise en tout genre, son contrôle et la régulation du trafic maritime sont gérés par différentes infrastructures de l'EPB et s'effectuent selon des paramètres imposés par l'organisation maritime internationale ainsi que la réglementation de l'entreprise. L'EPB dirige des projets de développement locaux, comme l'agencement des espaces d'entreposage, la création de nouveaux quais, ainsi que d'autres projets sociaux autour de la ville. Le port pétrolier se charge du trafic des hydrocarbures.

⁸ Extrait du journal du port de Bejaia

« La réalisation des ouvrages actuels du port débuta en 1834 et fut achevée en 1987. C'est en 1960 que fut chargé le premier pétrolier au port de Bejaia »⁹

L'entreprise portuaire de Bejaia a vu le jour grâce au décret n°82-285 du 14 Aout 1982, publié dans le journal officiel n°33. Ce dernier porta la création de l'entreprise, une entreprise socialiste à caractère économique conformément aux principes de la charte de l'organisation des entreprises, aux dispositions de l'ordonnance n°71-74 du 16 Novembre 1971. Elle est relative à la gestion socialiste des entreprises et les textes pris pour son application à l'endroit des portes maritimes.

L'entreprise portuaire de Bejaia est par ailleurs une entreprise citoyenne. Elle contribue à l'essor de la ville en termes de création des postes d'emploi, de l'augmentation du rendement et participe à l'essor écologique de la baie méditerranéenne.

En somme, *« L'entreprise est au cœur d'un paradoxe qui apparaît aujourd'hui avec force. L'entreprise est vue comme un pilier économique qui développe l'emploi, crée des richesses, participe au développement des territoires. Elle est aussi perçue dans le même temps comme un facteur de risques économiques, sociaux et écologiques majeurs. »¹⁰*.

La gestion du port par une entreprise a apporté un changement en termes de décloisonnement, de développement durable, d'aménagement des espaces privés et publics pour la marine marchande et la fidélisation de la clientèle. L'entreprise adopte trois systèmes de management en définissant des principes, une vision, une économie et une culture d'entreprise, ainsi que des engagements.

Ces trois systèmes de management articulent ensemble des schémas directeurs, par rapport à la culture d'entreprise, aux stratégies marketing, aux enjeux économiques. C'est grâce à ces systèmes que les rôles, tâches et missions du port sont distingués.

⁹Ibidem

¹⁰Blanche Segrestin, Baudoin Roger, Stéphane Vernac, L'entreprise « point aveugle du savoir »

Adresse URL : (<https://hal-mines-paristech.archives-ouvertes.fr/hal-01079627>). Consulté le 16 Septembre 2016.

L'entreprise fut transformée en entreprise publique économique, société par actions (EPA.SPA) depuis le 15 février 1989. Son capital social fut fixé à dix millions (10.000.000) de dinars algériens, il a été augmenté à 1.700.000.000 millions de dinars algérien.¹¹

1.2. Position géographique du port

Le port de Bejaia est considéré comme l'un des principaux sites de la région recelant des ressources naturelles multiples. Il a toujours connu une activité commerciale en raison de ses échanges très denses avec d'autres villes au sein du pourtour méditerranéen. Il fut également, l'un des principaux ponts d'assimilation de différentes cultures, suivant les différentes civilisations qui se sont accaparés la région. Ainsi, il joua un très grand rôle dans la transmission du savoir dans le bassin méditerranéen.

Son positionnement au cœur de la méditerranéen et au centre de la côte algérienne, lui fournit une place de choix sur les routes maritimes. Le port de Bejaia est protégé naturellement par une rade, elle est l'une des plus sûres et permet d'abriter les navires. Le port est une destination phare qui permet l'accostage dans les meilleures conditions. Le domaine maritime de la ville de Bejaia est délimité au nord par la route nationale n°9, au sud par les jetées de fermeture et au large sur une longueur de 2750 m, à l'est par la jetée est et à l'ouest par la zone industrielle de Bejaia (voir figureI.1).

¹¹ Note extraite d'une brochure élaborée par le service « communication externe » de l'entreprise

La zone d'intervention:

A)- **situation** :notre zone d'intervention se situ au centre du vieux port ,elle est délimité par:
 Au nord: par la rampe du port
 A l'est par: le fort Abdelkader
 A l'ouest par: le carrefour du port et la casbah
 Au sud par la mer

**B)- accessibilité :**

Deux voies principales le permettent :
 •Boulevard frère Armani .
 •La rampe du port.

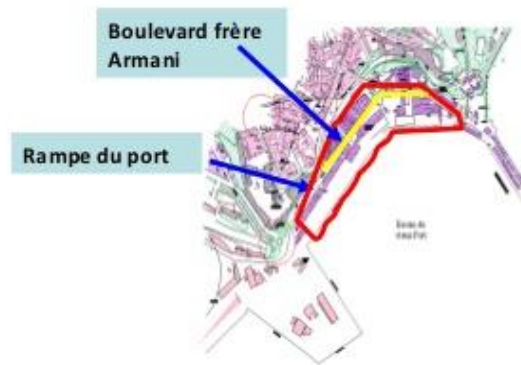


Figure I.1 : Délimitation géographique du port de Bejaia¹²

Les navires accèdent au port à travers un chenal extérieur, large de 320 m et dragué à 13.50 m. Il y'aurait notamment différentes entrées comme le bassin du vieux port, celui de l'arrière port et deux passes, respectivement appelées, *Passe Abdelkader* large de 110 m et draguée à 12 m et *la Passe de la Casbah* large de 12.5 m et draguée à 12 m. ¹³

Le port de Bejaia jouit donc d'une position stratégique et a un rôle important dans l'économie rentière du pays. L'entreprise portuaire s'occupe de sauvegarder et d'entretenir les structures marines, d'aménager les infrastructures et les superstructures, d'équiper le port des nouvelles technologies de pointe et d'élargir le trafic maritime et routier.

¹²Adresse URL : (<https://fr.slideshare.net/bibaarchitecte/bejaia>).Consulté le 16 Octobre 2016.

¹³ Note extraite d'une brochure élaborée par le service « communication externe » de l'entreprise.

Le capital humain et les compétences nourrissent quelques missions maritimes selon le mouvement d'internationalisation dans la sphère industrielle et la mondialisation des échanges.

1.3. Le port : une entreprise citoyenne

L'espace portuaire de la ville de Bejaia est aménagé avec des infrastructures (quais, terminaux, infrastructures industrielles). Ces dernières participent à l'émergence de petites et moyennes entreprises, travaillant en coordination avec le port, comme CEVITAL¹⁴, OAIC¹⁵, COGB¹⁶. Le port entreprend d'autres projets autour de la ville avec d'autres entreprises, en vue de renforcer le partenariat économique. Sa place dans l'espace urbain lui facilite les échanges commerciaux.

L'entreprise est à caractère économique, mais aussi sociale. En effet, « *l'entreprise portuaire de Bejaia s'élève au rang d'entreprise citoyenne en intégrant dans ses plans de développement les préoccupations des citoyens, notamment en matière d'expansion, de protection de l'environnement et de sécurité.* »¹⁷

Cette entreprise « citoyenne » soutient l'organisation des manifestations culturelles et scientifiques. Elle s'inscrit au cœur des actes de volontariat, organise chaque année des concours de dessins pour les employés de l'entreprise, apporte quelques subventions, aménage des espaces maritimes.

Pour conclure, la citoyenneté vise à conserver l'image de l'entreprise, l'un des objectifs du port de Bejaia. En témoigne sa participation à divers événements de la ville.

¹⁴ CEVITAL : Groupe Cevital est un conglomérat algérien de l'industrie agroalimentaire

¹⁵ OAIC : Office algérien internationale des céréales

¹⁶ COGB : Société des corps gras de Bejaia la belle SPA.

1.3.1. Directions et structures de l'entreprise

L'entreprise portuaire a des missions, des objectifs bien définis comme : La restructuration des stratégies de marketing, de management, l'application des plans des systèmes portuaires.

Les directions et structures de l'entreprise ont pour objectif la division du travail. L'activité portuaire consiste à effectuer plusieurs opérations avec différentes techniques, processus et matériaux. L'entreprise peut augmenter ses parts de marché et contribuer au rendement en prônant l'efficacité au travail.

Les différentes connaissances, techniques et compétences au service du port permettent d'améliorer la productivité de l'entreprise. Il est impératif que les tâches soient sous le contrôle d'une autorité notoire suivant les services et directions.

L'entreprise portuaire se subdivise en plusieurs directions pour représenter le cadre hiérarchique et administratif et structurer l'activité portuaire. Nous allons dénombrer différentes directions, structures et tâches qui incombent à chaque service comme suit :

Les tâches et les postes de travail sont répartis à travers cinq directions fonctionnelles.

1.3.1.1. Les directions fonctionnelles

Elles s'occupent de la gestion de l'entreprise et de l'organisation sur le plan managérial, administratif et commercial.

1.3.1.1.1. La direction générale

Cette direction instaure une politique générale et une culture économique fondées sur les normes ISO. Le rôle de cette direction est de tracer un programme de suivi des différentes structures avoisinantes, gérer le personnel et leur carrière.

1.3.1.1.1.1. La direction générale adjointe

La direction générale adjointe collabore avec d'importants clients et collaborateurs, elle les fidélise. Elle préserve également l'image de l'entreprise, en édifiant les normes de travail ainsi que les procédures.

1.3.1.1.1.2. La direction des finances et de la comptabilité

Le port est une superstructure commerciale qui maximise son chiffre d'affaire selon les facteurs Temps, Efficacité, Productivité et Coût. Les tâches assignées à la direction FC¹⁸ sont la gestion de la trésorerie (dépenses, recettes et placements), la tenue des inventaires, le contrôle de gestion (comptabilité analytique et contrôle budgétaire). Elle se divise en trois départements :

1.3.1.1.2. Le département finance

La politique financière contribue au respect des normes en vigueur selon chaque procédure de travail. Ce département se compose du service finance, le service recouvrement, le service caisse.

1.3.1.1.2.1. Le département comptabilité

Il s'agit de la tenue de la comptabilité générale de l'entreprise, de l'établissement de documents de synthèse annuelle, ainsi que de la transmission des différentes déclarations au service des douanes et d'autres autorités.

1.3.1.1.2.2. Le département comptabilité analytique et contrôle de gestion

Ce département s'occupe d'établir les prévisions des charges et les produits d'exploitation, calculer les marges de bénéfice, connaître les coûts des différentes fonctions. Il se subdivise en deux services afin d'allier la gestion financière et l'analyse.

- Service de comptabilité analytique.
- Service de contrôle de gestion.

1.3.1.1.3. La direction des ressources humaines

Elle est chargée de la gestion administrative de l'entreprise, du suivi des carrières du personnel et veille au respect de la réglementation selon différents décrets. Le recrutement du personnel par l'établissement a lieu selon quelques critères ainsi que des tests, techniques et des contrôles d'attitude. On organise diverses formations pour développer quelques connaissances et aptitudes chez les employés. Une culture d'entreprise est établie selon différentes missions*¹⁹

¹⁸Finance et comptabilité.

¹⁹ Ibidem

afin d'améliorer les conditions de travail et d'établir de nouveaux paramètres de communication.

1.3.1.1.4. La direction du management intégré et du marketing (DMM)

Les ressources naturelles permettent la gestion des opérations liées à la densité du transport routier et maritime. Le capital humain est important, il assure à l'entreprise un essor financier et économique à long terme.

L'adoption des normes ISO édifie les modes opératoires et les différentes procédures de travail. « Les trois normes ISO »²⁰ définissent les stratégies, la vision ainsi que la politique de l'entreprise. Elles participent à l'essor économique de l'entreprise car on prend en considération la qualité, la préservation des biens et de l'environnement, la protection du personnel aussi.

1.3.1.2. Les directions opérationnelles

On manie divers engins spécialisés dans le chargement et le déchargement de la marchandise, le contrôle et la gestion du trafic maritime. Ces directions ont pour tâche d'édifier les différentes superstructures et infrastructures dans l'espace maritime et représentent principalement des métiers portuaires de terrain. Nous dénombrons les directions opérationnelles comme suit :

1.3.1.2.1. La direction domaine et développement (DDD)

Elle s'occupe de l'entretien des superstructures d'accueil et d'entreposage de la marchandise, ainsi que des outils et moyens d'acheminement sur la voie terrestre et maritime. Elle construit des postes à quai pour gagner de la surface dans les espaces d'entreposage, contrôle les machines ainsi que les différents moyens techniques utilisés dans l'activité portuaire.

²⁰ ISO 9001 : outil utilisé pour répondre de façon harmonieuse aux attentes du client

ISO 14001 et QHSAS : norme utilisée pour préserver le capital le plus important de l'entreprise « le personnel », ainsi que la fidélisation des riverains, des clients et des actionnaires.

1.3.1.2.2. La direction remorquage (DR)

Elle remorque les navires et les oriente selon les sorties et les entrées ainsi que les opérations de mouvement effectués d'un poste à quai vers un autre. D'autres tâches sont effectuées pour entretenir les remorqueurs et gérer les équipes qui y travaillent à bord.

1.3.1.2.3. La direction de la manutention et de l'acconage (DMA)

Elle met en place les moyens de déchargement et de chargement, contrôle la qualité de la marchandise, gère les équipes lors des opérations de manutention, examine les espaces d'entreposage et l'acheminement de la marchandise jusqu'à la livraison finale.

Les employés de cette direction font des comptes rendus sur l'évolution des différentes opérations de transport de la marchandise, de son entreposage.

1.3.1.2.4. La direction capitainerie (DC)

Considérée comme le pivot de l'entreprise, elle travaille en étroite coordination avec la douane ou la police des frontières. Elle s'occupe de gérer le trafic maritime, d'orienter les navires entrants et sortants à travers quelques équipements électroniques. Elle assure la sûreté et la sécurité lors des opérations qui suivent ou précèdent les déplacements des navires de la rade vers les postes à quai.

1.4. Missions, objectifs et fonctions de l'EPB

Les systèmes de management et les stratégies financières améliorent le rendement, la productivité suivant la qualité des échanges. Un équipement électronique sophistiqué assure la communication et l'orientation des différents navires entrants et sortants. L'EPB met en place un plan d'accueil des navires, de traitement et d'acheminement de la marchandise. L'entreprise a des objectifs, missions et fonctions, ils sont présentés comme suit :

L'entreprise doit convenir d'un savoir-faire relationnel avec les clients et les collaborateurs (transparence dans les procédures entreprises).

Cela se façonne à travers les points suivants :

- Améliorer la qualité de service et fidéliser la clientèle.
- Préserver l'environnement et maîtriser les savoir-faire de la culture marine.
- Créer des structures au sein de l'entreprise favorisant la communication et la dynamique de groupe.

Les missions de l'EPB se définissent selon les paramètres suivants :

- La prise en compte des atouts du port.
- L'exploitation de la surface portuaire aménagée pour l'entreposage.
- La capacité d'accueil des navires.

Le plan de management intègre des schémas directeurs qui définissent les valeurs et les principes de la politique de l'EPB selon la sociologie du travail et les différentes techniques de communication.

L'entreprise a des missions en tant qu'entité financière, organisation socialiste et citoyenne pour la ville. Nous regrouperons ces différentes missions comme suit :

- Tracer les réseaux routiers suivant l'activité portuaire.
- Déterminer les différents délais nécessaires aux travaux de manutention et de livraison de la marchandise.
- Aménagement de nouvelles structures d'entreposage pour éviter une congestion lors du traitement de la marchandise.
- Gérer la carrière des employés afin de motiver le personnel de l'entreprise.
- Rénover le port pour augmenter la capacité d'accueil de la marchandise.

Nous évoquons les différentes fonctions de l'EPB comme suit :

L'EPB applique les décrets exécutifs et exploite le domaine maritime. La culture de l'entreprise, la manière de procéder pour gérer les matériaux et le capital humain, participent à la définition des fonctions.

- Œuvrer à la mise en place de projets de développement durable.
- Organisation des stages de formation en temps partiel afin de permettre aux employés d'acquérir de nouvelles connaissances et de nouveaux savoir-faire.

Le personnel de l'EPB travaille selon la réglementation qui prescrit une façon de communiquer et d'agir dans la sphère professionnelle.

1.4.1. Le management et le langage dans l'entreprise

Le port possède des potentialités pour abriter et protéger les navires qui s'y posent en rade. Il attire différentes catégories de collaborateurs, traite plusieurs types de marchandises et contrôle différents trafics (conteneurs, rouliers, passagers de ciment, de métaux, de bois, de sucre, de céréales et hydrocarbures).

Le service management a mis en place une structure contrôlant un système de gestion qui est la politique du QHSE décrite comme suit: « [...] *les dispositions générales prises par l'EPB, en matière de gestion de la qualité, de l'environnement et de l'hygiène, la santé et la sécurité dans le cadre de ses activités et pour faire connaître l'organisation mise en place en matière de management et définir l'activité et la responsabilité des personnes qui exercent des fonctions dans la mise en œuvre du système intégré.* »²¹

Le management de l'entreprise, le langage tenu entre les employés lors de l'exécution des tâches déterminent la nature de la relation socioprofessionnelle ainsi que les besoins communicatifs, leur finalité.

Le port de Bejaia, « port compétitif en Algérie » est un port mixte, en raison de la gestion du flux de marchandises de diverses catégories. Il considère le capital humain comme sa première ressource pour pouvoir faire face à la concurrence.

La technologie permet de s'adapter aux conditions de travail et aux exigences. Le travail au port est défini selon quelques paramètres comme (contextes et circonstances, moyens déployés, outils de communication, tâche prescrite, tâche réelle, culture de l'entreprise, règles du travail, relations hiérarchiques et de pouvoir).

Le système de management intégré (QHSE) développe les différentes superstructures administratives selon les décrets réglementaires. Par définition « *le management de la qualité, de l'environnement et de la santé sécurité au travail à l'entreprise portuaire de Bejaia a permis concrètement de placer le client, l'environnement et le personnel au cœur des préoccupations quotidiennes des managers. C'est une manière structurée de manager les risques et de s'engager de façon irréversible dans une logique d'amélioration continue. Elle s'appuie sur l'anticipation, la précaution, le changement et la communication. Elle entretient un management capable d'employer les normes internationales qui représentent le premier*

²¹ Manuel de la politique « QHSE », de l'EPB délivrée par le service formation de la direction des ressources humaines.

consensus international, pour faire face aux problèmes liés aux changements de son environnement. »²²

En sus de ce qui précède, « *On peut distinguer schématiquement deux grandes conceptions modernes du langage au travail. Le langage est interdit et stigmatisé dans le taylorisme, mise en place dans les entreprises au début du siècle ; Le langage est facteur de productivité et valorisé dans le post-taylorisme contemporain : management participatif, équipes semi-autonomes, contrôle par objectifs »²³*

Le langage définit la nature des relations socioprofessionnelles dans l'entreprise, suivant les différentes formes de communication qui s'inscrivent dans l'espace /temps du travail et accompagnent de ce fait l'exécution d'une (des) tâche (s) précise (s).

On peut donc supposer une interdépendance entre le langage et le management.

La figure I.2 montre l'activité de travail / l'activité langagière en symbiose :

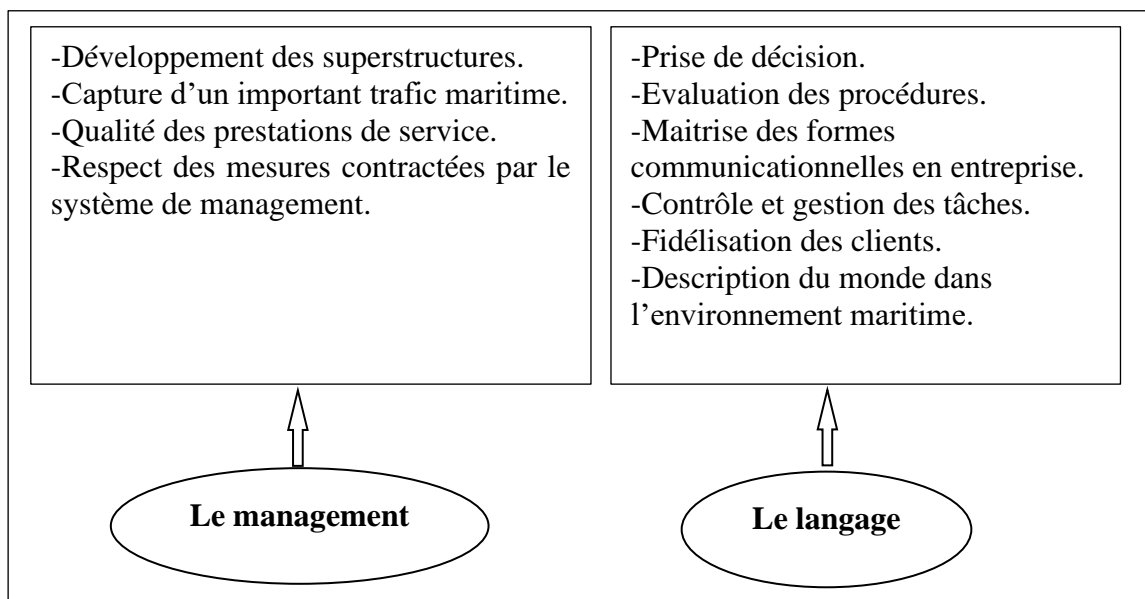


Figure 2 : Relation entre le management et le langage

²² Site officiel du port de Bejaia Adresse URL : (<http://www.portdebejaia.dz/index.php/fr/nos-atouts/qhse>), Consulté le 20/08/2015.

²³Boutet J, (1997), Langage et Société, MEMO SEUIL, P58.

1.4.2. La culture de l'entreprise

Le mot « culture » possède plusieurs interprétations, il peut être associé au mot « entreprise » (secteur économique, cadre formel et sphère industrielle). Nous parlons de la culture de l'entreprise selon la performance économique, les fonctions et les missions. Abdelkrim Bouhafis définit l'organisation suivant ses fonctions comme suit ; « *la fonction de l'organisation est la coordination des activités d'un certain nombre de personnes pour réaliser un but commun et explicite, à travers une répartition des tâches et un réseau de communication et d'autorité* ». ²⁴ La culture de l'entreprise est la façon d'inciter les employés à respecter la réglementation et les protocoles. Ce qui contribuera à revaloriser l'image de l'entreprise à la hauteur des prestations de services, pour être toujours à l'affût du marché.

*« L'entreprise est toujours représentée comme une institution reposant sur une **culture commune** aux membres du groupe. La culture doit donc être partagée par l'ensemble des salariés pour permettre une adaptation à l'environnement externe et une intégration interne. »* ²⁵

L'identité de l'entreprise se construit selon les stratégies des industries de masse en Algérie. La culture peut asseoir des changements, de nouveaux paramètres de communication qui facilitent la compréhension et le transfert de l'information. Nadine Lemaitre conçoit la culture d'entreprise comme un ensemble de significations ; elle affirme que « *la culture est un système de significations publiquement et collectivement acceptées, opérationnel au sein d'un groupe donné, à un moment bien déterminé, système d'expressions, de configuration, de catégories et d'images fournit aux individus une interprétation de leur propre situation* » ²⁶. « *La culture d'entreprise se présente alors comme une entité peu formalisée et peu codifiée, une coupelle ou viennent se verser les expériences et l'histoire de l'organisation. Par sa construction procédurale (comme résultat non-intentionnel et tacite d'interactions répétées). La culture d'entreprise fait appel, dans notre perspective, essentiellement aux*

²⁴Bouhafis.A (2014), La communication dans l'entreprise, à l'usage des étudiants et des professionnels, Office des publications universitaires, P 98.

²⁵ Adresse URL :(<http://www.marketing-community.fr/2015/11/la-culture-dentreprise/>), Consulté le 01 Avril 2016.

²⁶ Lemaitre.N, (1984), La culture d'entreprise, Facteur de performance, (1^{re} partie) et outil de gestion (2^e partie), Revue Direction et gestion des entreprises, no5, pp33-38 et no6, pp 41-52.

dimensions intercommunautaires de l'organisation qui vont présider à la gouvernance d'entreprise. »²⁷

Les dimensions fonctionnelle, organisationnelle, pratique sont interdépendantes. Les différentes missions d'une organisation, la culture de l'entreprise, permettent la configuration des pratiques communicatives.

Enfin, le langage, la communication, la culture et l'économie dans l'entreprise construisent l'image de l'entreprise, les stratégies marketing aussi.

1.4.3. L'identité de l'entreprise

L'organisation économique valorise ses produits, en usant des atouts environnementaux et des stratégies. « *La division des tâches, la distribution des rôles, le système d'autorité, le système de communication, le système de contribution- rétribution* »²⁸ formeraient le pilier actionnel et détermineraient par les différentes interactions entre les employés leur savoir-faire, et leur savoir-agir.

L'identité d'une entreprise est façonnée selon les normes liées à l'environnement d'une part et aux marchés économiques d'autre part. L'identité de l'entreprise c'est aussi sa particularité qui se révèle selon l'activité, le mode de traitement et l'impact sur la ville et le pays.

1.5. Aspects communicatifs et particularités maritimes

La communication se modifie au sein des structures internes de l'organisation selon les négociations établies avec des acteurs externes de l'entreprise. Les pratiques communicatives de l'EPB sont liées à des paramètres qui régulent les relations et conditions de travail (la nature de la tâche assignée à chaque poste de travail, l'organisation des tâches ainsi que la structure

²⁷ Ibidem

²⁸Bernoux P, (1985), La sociologie des organisations, Nouvelle édition, ESSAIS, Editions du seuil, P135.

hiérarchique et les relations sociales entre les employés). L'agir communicationnel²⁹ (Jurgen Habermas, Théorie de l'agir communicationnel) et le pouvoir symbolique³⁰ (Pierre Bourdieu) sont instaurés suivant les « formes de communication »³¹ qui déterminent les dimensions socio-affective, rationnelle, psychologique et socioprofessionnelle que requiert le milieu du travail. Les aspects communicatifs découlent de l'organisation dans différentes structures, directions et postes de travail.

1.6. Les outils et modes de communication dans l'EPB

Communiquer dans le port, c'est transmettre différentes informations nécessaires pour effectuer les opérations de transit, pour assurer un degré de sécurité et de sûreté permanent. Cela amène l'entreprise à se munir de différents systèmes de communication simples et complexes comme l'internet et l'intranet. Ces derniers permettront de transmettre et de sauvegarder certaines données afin que les tâches soient effectuées dans de brefs délais. Les besoins communicatifs d'une organisation sont divers et peuvent varier de la simple transmission de l'information ou de son traitement, jusqu'à la régulation de la relation socioprofessionnelle. Les moyens de communication définissent la relation socioprofessionnelle et la manière de travailler au sein de l'entreprise.

Nous pourrions classer les outils de communication dans cette organisation suivant les directions, les tâches réparties selon les métiers de chaque structure hiérarchique.

1.6.1. Le téléphone fixe

Utilisé dans toutes les directions de l'entreprise, il occupe une place importante dans les bureaux. Il constitue un outil indispensable à la circulation de l'information entre différents employés d'une même direction ou d'autres directions afférentes.

²⁹La notion de l'agir communicationnel a été établie dans le cadre de l'interactionnisme symbolique, elle développe l'idée que la communication passe par l'action et que cette dernière entraîne à son tour plusieurs interactions langagières.

³⁰Notion étayée pour marquer une distinction avec les théories et les approches de Saussure et de Chomsky sur le langage et son étude. Celle-ci met en rapport direct la hiérarchisation avec le langage et se concentre sur l'impact produit.

³¹ Les différentes situations de communication, le statut, le rôle de chaque interlocuteur, produit plusieurs schémas sur le plan communicatif.

Le téléphone possède différentes options comme le fax qui permet de recevoir et d'envoyer des informations et des données transcrites.

1.6.1.1. La radio VHF et UHF

Son usage s'appuie sur l'acquisition d'un « système d'apprentissage d'un langage standardisé »³² pour communiquer et transmettre l'information. Ce qui permettra d'émettre des messages nets, courts et précis.

Cet outil de communication portatif est utilisé en milieu marin, vu la liaison qui pourrait être opérée entre le personnel qui exécute des tâches dans le port et à l'extérieur du port. Il est utilisé par différents navires se situant près de la rade et entamant des manœuvres d'entrées/de sorties ou de simples positionnements et de déplacements.

Ainsi, la VHF et l'UHF sont considérées comme des apports techniques innovants de l'entreprise. Elles sont utilisées dans la direction de la capitainerie, précisément dans le département « aide à la navigation ». En effet, « deux services »³³ aident à instaurer l'autorité et la sûreté terrestre et maritime du port. L'usage de la VHF est simple et renferme quelques similitudes avec celui du téléphone fixe, ou du téléphone portable. La façon de transférer le message en revanche, est différente. Les employés qui l'utilisent doivent produire des messages courts tout en renfermant le maximum d'informations et de données.

Enfin, la VHF et l'UHF assurent la sûreté dans le port, renforcent le système de sécurité global ou le système de sécurité de la navigation et la gestion de l'exploitation portuaire³⁴.

³² SMCP (Standard Marin Communication Phrases) : ce type de langage standardisé a été instauré par l'Organisation Maritime Internationale.

³³ Les deux services en question forment une sorte de relais entre les employés qui œuvrent à la sécurité terrestre et maritime en usant de cet outil. Le premier concerne le service pilotage, vitrine du port assurant une liaison entre le port et les différents navires. Le deuxième service est le département aide à la navigation, celui ou des employés activent pour assurer la sécurité terrestre ainsi que la sûreté, avant et après l'accostage du navire.

³⁴ La VHF peut être utilisée sur le terrain, lors du déchargement ou chargement de la marchandise, pour transmettre un message, qui ne peut être reçu en étant face à face. La VHF est utilisée, car elle facilite la transmission du message surtout en manque de visibilité dans de mauvaises conditions météorologiques.

1.6.1.2. L'AIS

L'AIS³⁵ est un satellite de communication de l'entreprise très développé. Il représente un logiciel et un équipement électronique qui donne un aperçu sur la position des navires se rapprochant de la rade afin d'anticiper leurs mouvements lors de la rentrée ou de la sortie. Cet équipement participe à l'usage de la VHF et permet de garantir plus de sécurité aux navires, de prévoir leurs mouvements, différentes opérations d'entrée et de sortie. Ce qui facilite le travail et les tâches des employés comme l'officier de mouvement et l'officier radio, travaillant au service pilotage, dans la direction capitainerie. Ce logiciel offre en toutes circonstances une vue panoramique sur les navires ainsi que la rade (il illustre la distance qui sépare un navire d'un autre ou de la rade). Ceci évitera des accidents qui pourraient survenir lorsqu'il y'a un flux dans le trafic maritime. En d'autres termes, *l'Automatic Identification System (AIS)* facilite le travail et permet d'engager la communication avec différents navires, un contrôle et une gestion de la rade (différents mouvements de différents navires ainsi que d'autres bateaux de pêche et de plaisance).

L'AIS traite donc les activités opérationnelles tels que la navigation³⁶, le remorquage³⁷ et permet d'élargir le champ visuel et de créer des automatismes de travail. Ces derniers diminuent les malentendus et les conflits lors de la communication qui s'instaure entre la sécurité terrestre et la sécurité maritime (l'utilisation de la VHF).

1.6.1.3. Le SIP

Le site intranet du port (SIP) « appellation du réseau informatique interne » est un dispositif communicatif novateur, un outil indispensable à la sauvegarde des informations. Ce site intranet dispose également de nombreuses applications de traitement des données. Il n'est

³⁵ Automatic Identification System

³⁶ La navigation ; concerne exclusivement les différentes opérations des différents navires se trouvant sur la rade, en déplacement ou cherchant à se frayer un chemin, pour se rendre dans d'autres ports, voir d'autres destinations environnantes du port et de la ville de Bejaia

³⁷ Le remorquage est l'action de remorquer un navire, lorsqu'il franchit la rade et s'apprête à rejoindre un poste à quai. Ce navire est aidé par des remorqueurs à bord d'une pilotine, ils le dirigent afin de parcourir une distance moyenne, voir minime en comparaison avec ses capacités.

Dans l'entreprise portuaire, existe la direction remorquage, qui s'occupe de faire le nécessaire afin de réguler les entrées et les sorties des navires de la rade jusqu'à l'accostage.

accessible qu'à partir de locaux de l'entreprise et permet une concentration des données à long terme.

Il permet l'échange, la traçabilité des données, leur classification. C'est ainsi qu'on peut dégager des statistiques fondées qui permettent de juger du développement de l'activité portuaire.

1.6.1.4. Le courrier électronique

« Le courrier électronique, la messagerie électronique, le mail, sont différentes dénominations pour désigner l'outil de communication le plus connu et coutumier des réseaux. Le courrier électronique permet de rester dans le monde du numérique, il n'y a plus de « hard copy », les documents transitent d'ordinateurs à ordinateurs sans passer par l'étape de l'impression papier, c'est l'ère du « zéro papier ». »³⁸ Comme il est mentionné, le courrier électronique permet la transmission d'informations, la transparence, le gain de temps aussi. Le courrier permet de prendre des décisions, sans compromettre une activité ou transaction financière, quel que soit son apport.

L'information circule plus vite avec le courrier électronique car « Le courrier électronique permet en effet de saisir un maximum d'éléments en un minimum de temps. Il permet donc aussi une lecture condensée de prélèvement d'informations. En entreprise, son usage s'ancre dans la réalité sociale, empreinte de subjectivité. »³⁹

Enfin le courrier électronique est important car il permet la circulation de l'information en toute autonomie (d'un employé vers un autre, d'un département vers un autre et d'une direction vers une autre). Ceci conduit à la configuration de différentes tâches dans le cadre du travail après la réception de l'information. Ainsi, on maintient une cohésion sociale dans l'entreprise, on fait participer différents acteurs. Le courrier électronique permet en outre de

³⁸ Site internet

Adresse URL : (<http://hautrive.free.fr/reseaux/architectures/messagerie-electronique.html>), Consulté le 12 Novembre 2015.

³⁹ Schott A, (2012), « Les stratégies du courrier électronique », Communication et organisation [En ligne], 18 | 2000, mis en ligne le 27 mars 2012, consulté le 18 septembre 2016. URL : (<http://communicationorganisation.revues.org/2459> ; DOI : 10.4000/communicationorganisation.2459)

vérifier la correspondance, les différentes données ainsi qu'un traitement rapide et une mise à jour permanente.

1.6.1.5. La réunion

La réunion est un dispositif de l'EPB, commun à toutes les institutions. Elle rassemble les employés de l'entreprise qui entament un débat et confrontent des points de vue, selon l'ordre du jour. « *La réunion peut être un outil performant de communication, d'implication et/ou de prise de décision sous réserve qu'elle soit tenue dans des conditions maîtrisées en respectant des règles définies de préparation, d'animation et de suivi.* »⁴⁰Dans une réunion de travail, on décrit le monde à partir de comptes rendus oraux (les faits survenus, lors de l'exécution des tâches).

La tenue d'une réunion dans l'EPB obéit à divers paramètres comme la préparation matérielle ainsi que la dimension spatio-temporelle. Différents intervenants confrontent leurs points de vue et débattent afin de répondre à des suggestions et questionnements.

La réunion⁴¹ permet d'étudier différents documents, pour établir des engagements. Enfin, la réunion est un outil de travail qui conceptualise la communication sous toutes ses formes dans l'entreprise, permet la traçabilité des données au cours d'une durée déterminée (Compte rendu, PV...etc.)

1.6.1.6. Le tableau d'affichage électronique

Outil de communication, moyen à visée publicitaire aussi, il est considéré comme un dispositif qui apporte aide et sensibilisation pour « le respect des conditions et des normes de travail »⁴². Le tableau électronique enregistre plusieurs messages, des documents audio-visuels.

⁴⁰Site internet

Le blog du manager QSE QUALIBLOG

Adresse URL : (<http://www.qualiblog.fr/dossiers/les-cles-dune-reunion-efficace/>), Consulté le 10 Octobre 2016.

⁴¹ La réunion peut être soutenue par d'autres supports de communication comme le séminaire, la commission, la conférence, les séances de sensibilisation

⁴² Les normes et les conditions de travail dans l'entreprise, terrain où nous avons effectué notre étude, sont une technique de communication interne qui régleme un peu plus les procédures et les tâches effectuées.

Nous avons remarqué un panneau publicitaire dans l'enceinte de l'entreprise, qui rappelle aux différents ouvriers et dockers les différentes techniques de travail, pour se protéger lors des opérations de manutention, ainsi que la combinaison, ou la tenue de travail (à ne pas oublier).

Ce dispositif permet de capter l'attention des employés et de diffuser l'information plus rapidement à travers des spots et des images. L'information est transmise à un vaste public de différentes directions du port, ce qui contribue à la coordination des opérations. Le tableau électronique consolide les relations de travail, éduque le personnel à la communication, le motive et l'encourage aussi.

1.6.1.7. L'affichage

L'affichage est un outil de communication qui ne génère pas d'effets immédiats, ne permet pas de façon directe la création et le renforcement de liens socioprofessionnels. Il démontre l'utilité de la communication dans une organisation de cette envergure car son usage passe par la préparation de documents écrits. L'information préconçue à travers l'affichage est une « information opérationnelle, de fonctionnement, de gestion et d'ordre »⁴³.

L'affichage facilite l'interactivité et organise l'exécution des tâches à effectuer ainsi que leur nombre. Les employés s'investissent dans différentes activités lors de leurs prises de fonction suivant le type d'information. Une information est souvent « ...nécessaire à l'exécution du travail. Elle est transmise par des notes, des directives, des règlements, et porte généralement sur des thèmes tels que l'organisation du travail, les processus de production, les normes de qualité et différents aspects techniques ... »⁴⁴. (Op cité)

D'autres types d'information ont trait à la gestion de l'entreprise, elles créent des liens entre les groupes de travail, motivent et participent à la cohésion sociale.

1.6.1.8. Le journal du port

Le journal du port est un document officiel, classé dans les archives de presse de la vie de l'entreprise. Il rapporte différents événements avec des statistiques, différents faits et des messages personnalisés présentés au personnel sous format papier. Les chargés de communication interne et externe dans le service de management, rédigent ce journal. Les

⁴³Cobut E, Donjean C, (2015), La communication interne, edipro, 2^{ème} édition, P21.

⁴⁴ Ibidem, P21.

statistiques et les comptes rendus sur les différents événements qui ont marqué l'entreprise sont classés et sauvegardés.

Ce journal mensuel rassemble différents articles et rubriques sur les divers projets de développement, comme la construction d'une gare maritime, l'appropriation de nouvelles zones de stockage, la construction d'un nouveau port sec pour l'entreposage, ainsi que différents postes à quai. On rédige le journal du port de façon à informer les différents acteurs dans le milieu portuaire, du déroulement des opérations, de leur évolution et du progrès qu'a connu l'entreprise (le chiffre d'affaire). Les différents entretiens avec des cadres dirigeants, les actions de sponsoring de l'EPB est un moyen de faire de la publicité et de souligner le rôle et l'impact de l'organisation au sein de la ville. « *Les chargés de communication interne et externe* »⁴⁵, recueillent les informations pouvant servir le port et d'autres collaborateurs de différentes entreprises.

Différents objectifs de la communication interne sont atteints grâce à ce support de communication. Ils sont abordés à travers les cahiers de tarifs, l'annuaire statistique, des brochures, un guide de l'explorateur et la lettre du port de Bejaia infos (à travers ses différents numéros). La valorisation des compétences, le renforcement du sentiment d'appartenance, la stimulation de la créativité des salariés et l'amélioration du cadre général de l'entreprise sont soulignés à travers ce journal du port.

1.6.1.9. L'événementiel

Ceci concerne les relations publiques, les contrats de service, les prestations aussi entre le port et d'autres filiales associatives, ou entreprises. Les événements qui ont lieu à l'EPB motivent le personnel, à l'exemple des cérémonies, des actions dites citoyennes et culturelles dans lesquelles l'organisation s'investit. L'événementiel permet de faire un suivi de carrière pour motiver les employés, d'exposer le chiffre d'affaire, de souligner l'entrepreneuriat et la responsabilité sociale. Ceci lorsque les manifestations sont organisées à l'université ou dans d'autres institutions ou quand on signe des conventions et on travaille en coopération. Le port initie les jeunes diplômés à la vie active en leur faisant découvrir l'organisation, les structures

⁴⁵ Les chargés de communication, sont comme les journalistes de l'entreprise.

rattachées à différentes institutions et autorités contrôlant sa gestion. Les étudiants effectuent des stages d'une moyenne durée dans les différents chantiers et infrastructures. En somme, l'événementiel dans le port est au service du client, des médias mais aussi du personnel. L'EPB (entreprise citoyenne) œuvre au développement durable à travers des conventions et des subventions avec d'autres entreprises et filiales.

1.6.2. Les formes de communication

On observe dans cette entreprise, plusieurs métiers et services. Ce qui engendre plusieurs formes de communication suivant des situations de travail et des relations sociales. La communication interne et externe sont complémentaires l'une à l'autre.

1.6.2.1. La communication externe⁴⁶

La communication externe englobe l'ensemble des relations publiques et de prestations de service. Joël Saucin reprend une définition qui appuie nos propos comme suit :

« La communication externe des organisations vise le grand public, les actionnaires, les partenaires commerciaux ou financiers, les clients, les élus, les acteurs administratifs et divers milieux associatifs ou de l'enseignement »⁴⁷.

La communication externe permet de préserver (l'image de l'entreprise et l'image du produit commercialisé) et de fidéliser différents collaborateurs et partenaires. Cette forme de communication engendre des schémas de transmission d'informations qui obéissent à des protocoles de travail et à des processus d'exécutions de tâches. Elle est générée lors de la signature des différentes conventions, avec différentes filiales (différents contrats de travail, aussi avec des délégations et des ressortissants étrangers). La communication externe est une composante essentielle pour l'organisation car elle construit la relation entre le personnel du port et les acteurs externes.

⁴⁶La communication externe est dite aussi, « exogène », elle traduit des interactions du port via les étrangers comme quelques autorités maritimes, comme la douane et la police des frontières ainsi que les opérateurs économiques, les voyageurs et les étrangers.

⁴⁷Saucin J, (2012), Communication interne et externe des organisations, Notes du cours de Master 1 en communication et information, Université de Ouagadougou, Burkina Faso 2012, P 49.

1.6.2.2. La communication institutionnelle

La communication institutionnelle est une déclinaison de la communication externe et permet un travail de sensibilisation, de motivation des salariés sur les projets en cours.

Cette forme de communication définit l'image de marque et l'image du produit commercialisé. Ces derniers ne sont pas à confondre ; ils sont complémentaires et révèlent l'activité de l'organisation, le rang qu'elle occupe selon le taux de production et la qualité de service ainsi que la procédure entreprise, sur le marché économique. « *En résumé, la communication institutionnelle est une composante essentielle de la communication globale. Elle vise à fournir une image forte de l'entreprise et à la positionner sur des valeurs susceptibles de lui fournir un avantage concurrentiel.* »⁴⁸.

La communication institutionnelle « *...sert à bâtir un capital –confiance et un capital –sympathie. Son but est triple : assurer, rassurer et se faire respecter.* »⁴⁹

1.6.2.3. La communication commerciale

A l'inverse de la communication institutionnelle, la communication commerciale se construit suivant certaines situations professionnelles. Elle permet à l'entreprise d'accroître sa notoriété, de promouvoir ses produits et ses marques, suivant les concurrents, de fidéliser les clients. Ce type de communication s'établit suivant des protocoles de vente. La définir est difficile car ses caractéristiques changent d'une entreprise à une autre suivant les prestations fournies et le produit commercialisé.

Pour le port de Bejaia, nous donnerons l'exemple pour illustrer ce type de communication, de « la tarification fournie »⁵⁰, les transactions qui accompagnent cela lors de chaque formalité administrative.

⁴⁸Saucin J, (2012), Op cité, P 10.

⁴⁹Ibidem

⁵⁰Nous avons eu l'occasion d'entrevoir comment s'effectue ce type de tarification, dans la direction capitainerie, ou des transitaires et des consignataires réglaient les frais concernant la navigation du navire ainsi que le transit de la marchandise.

1.6.2.4. La communication interne

Les conversations familières entre employés sur les lieux de travail représentent la communication interne (La communication formelle et informelle sont jumelées). La familiarité, le degré de sociabilité ainsi que les affinités psycho-sociales entre différents employés déterminent la relation socioprofessionnelle.

Les codes, les valeurs et rites de l'entreprise, participent à l'ancrage des routines verbales et d'actions dans chaque service suivant les tâches assignées à chaque poste de travail. De ce fait, nous pourrions parler de la communication interne comme « [...] *la cause de tous les maux, et le remède susceptible d'apporter une solution à tout problème : il est devenu courant (et commode) de ramener tout dysfonctionnement organisationnel à « un problème de communication ». On parle de « manque de communication », de « mauvaise communication », de « problème de communication.* »⁵¹C'est pour cette raison que nous pouvons considérer que la communication interne est façonnée par la culture, l'identité et le management de l'entreprise, car d'après WESTPHALEN « La communication interne est au service de la motivation »⁵².

L'information circule entre différents employés selon le rang, le rôle, le statut occupé au sein de l'EPB, ce qui crée la communication ascendante et descendante. A cet effet, « *Girin relève aussi ce double aspect de la communication qui présente des actes de communication « principalement orientés vers l'activité » et des actes « principalement orientés vers l'acte social ». Selon lui, il existe une interdépendance évidente entre les deux orientations ». Les interactions de travail répondent ainsi aux deux besoins distincts que sont transmettre des consignes pour assurer le fonctionnement des opérations et inscrire les employés dans un cadre social.* »⁵³

⁵¹ HILARE France ST -, (2005), Les problèmes de communication en entreprise : information ou relation ? Mémoire présenté à la faculté des études supérieures de l'université Laval dans le cadre du programme de maîtrise en communication publique pour l'obtention du grade maître ès arts (M.A), FACULTE DES LETTRES, UNIVERSITE LAVAL, QUEBEC 2005,P3.

⁵²Saucin J, (2012), Op cité, P 22

⁵³ HILARE France ST, (2005),Op cité, P 3.

La communication diffère selon différentes réunions de service, conférences, commissions et des conversations familières⁵⁴. La communication formelle et informelle se complètent et traduisent l'organisation et les échanges verbaux.

Communiquer en interne engendre l'agir co-actionnel suivant les différentes tâches attribuées à chaque employé. Dans cette perspective, « ([...]la communication ne peut se passer d'une volonté, même minime, d'influence sur autrui. Communiquer, c'est nécessairement intervenir pour changer l'état de la situation pour autrui (ne serait-ce que son information) et donc agir sur lui (et son système de représentation). »⁵⁵

1.6.2.5. La communication formelle

L'entreprise est un secteur économique qui intègre des fonctions, des modalités d'organisation et de gestion, de management et de marketing. Les procédures de travail définissent la forme de communication. « La plupart des communications qui ont lieu dans les cadres délimités, à la différence des communications informelles, sont structurées et planifiées. La communication dans l'entreprise incarne la forme de communication formelle par excellence »⁵⁶.

La communication formelle permet plus de sérieux, de motivation et confère un caractère assez solennel. Entretenir une certaine distance dans la structure hiérarchique entre l'employé et l'employeur, permet d'exécuter la tâche et de mener à bien son travail. Ceci, en évitant toutes formes de discordes et de dysfonctionnement qui pourraient altérer parfois la dimension pratique et fonctionnelle de la relation socioprofessionnelle, à travers les actes de communication « mal interprétés ».

La communication formelle englobe la communication descendante et ascendante.

⁵⁴ Ceci, dans la mesure où quelques instructions de travail sont insérées au cours des discussions informelles, suivant le degré de difficulté de la tâche dans le travail, ainsi que les affinités entre les employés.

⁵⁵Mucchielli A, (1991), Les situations de communication, Approche formelle, EYROLLES.P 12.

⁵⁶Lazar J, (1996), La science de la communication, Que sais-je ? P 62.

1.6.2.6. La communication informelle

La communication informelle se développe grâce à la coordination, l'entente entre les employés, ce qui facilite les échanges et rehausse la productivité.

La communication informelle⁵⁷ permet de poursuivre les activités au travail en réduisant les tensions et pressions rencontrées. Communiquer sera considéré comme le fait de « ...*définir une relation, affirmer son identité, négocier sa place, influencer l'interlocuteur, partager des sentiments ou des valeurs, et plus largement, des significations.* »⁵⁸

1.6.2.7. La communication interpersonnelle

La communication interpersonnelle se construit entre différents groupes de travail. D'après Dubar « *Les organisations sont donc un lieu de socialisation ou les identités sont sujettes à des changements et à des réajustements, alimentés par son propre regard et le regard d'autrui.* »⁵⁹

Les relations interpersonnelles entre employés de même rang, ou de différentes catégories, se construisent de façon à satisfaire des besoins de coexistence et d'influence. Ce type de communication régule la relation sociale suivant de multiples convenances. « *Pour analyser la communication interhumaine, il est nécessaire de la penser comme échange social entre acteurs présents dans une situation dont la représentation est partagée. Ces acteurs sont alors confrontés à un certain nombre de problèmes qu'ils peuvent résoudre par l'échange.* »⁶⁰

Ces cinq modalités⁶¹ définissent les objectifs et les contextes d'usage comme suit : la modalité informative, la modalité de positionnement, la modalité mobilisatrice, la modalité relationnelle, la modalité référentielle ou normative. Généralement, communiquer dans une organisation présuppose la communication bidirectionnelle et participative.

⁵⁷Ce genre de communication intègre des plaisanteries, des anecdotes. Ceci, en transmettant l'information, en instaurant une familiarité qui resserre les liens dans les équipes de travail.

⁵⁸ HILARE France ST, (2005), Op cité, P 3.

⁵⁹ Ibidem, P9

⁶⁰Mucchielli A, (1991), Op cité, P 5.

⁶¹ Les cinq modalités ont été extraites de l'ouvrage d'Alex MUCCHIELLI.. Mucchielli A, (1991),Op cité, P 6.

La communication interpersonnelle a lieu dans les bureaux et sur les quais (employés exécutant des directives établies). Dans ce sens, « *On ne peut pas séparer espace et travail car on a affaire à un système d'interdépendance. En conséquence, la relation entre espace et communication doit être examinée à deux niveaux : celui des prescriptions normatives qui définissent comment les individus doivent entrer dans le jeu de cette relation ; celui des pratiques sociales qui résultent des stratégies d'usages de l'espace, notamment informel, montrant la valeur symbolique, culturelle de cette relation, qui ne peut être réduite à des propriétés purement fonctionnelles.* »⁶²

1.6.2.7.1. La communication interpersonnelle dans les bureaux

Les conditions sont favorables pour entamer une conversation, la relation sociale régule le transfert de l'information et détermine aussi la façon d'exécuter le travail. La proximité rend flexible⁶³ la communication interpersonnelle. Cet espace (le bureau) permet aux employés de travailler dans un cadre ambiant, favorisant la création des liens amicaux entre pairs, l'entente et la familiarité, tout en vaquant aux occupations. Ce type de communication se caractérise par l'absence d'un effort physique, de la manipulation de machines et la domination du travail intellectuel. D'ailleurs, les propos dans ce genre de circonstance sont formulés afin d'être analysés, de répondre à des interrogations.

1.6.2.7.2. La communication interpersonnelle sur le terrain (les quais)

Ce type de communication dépend de plusieurs facteurs comme : les conditions météorologiques, les conditions de travail, la nature des tâches, les engins, machines et outils de communication utilisés, ainsi que le niveau d'instruction des travailleurs et le degré de maîtrise des langues.

On communique avant l'exécution de la tâche pour respecter les mesures de prévention et de sécurité, car parler ralentit ou perturbe le temps d'exécution. On transmet une information sous forme d'instruction de travail, de requête aussi. Communiquer génère une action dans

⁶²Fischer G-Net Fousse C, « Espaces de travail et communication – Une lecture psychosociale », Communication et organisation [En ligne], 21 | 2002, mis en ligne le 27 mars 2012, consulté le 18 juin 2017. URL : <http://communicationorganisation.revues.org/2651> ; DOI : 10.4000/communicationorganisation.2651

⁶³Nous empruntons le mot flexible, pour évoquer la communication, d'un cadre formel à un cadre informel.

l'immédiat ou dans un futur proche. Les acteurs qui représentent les métiers du terrain (les quais) sont nombreux. « *En clair, la communication ce n'est pas du vent, elle doit s'incarner dans des faits, des actions visibles, des situations réelles.* »⁶⁴

Les employés sur les quais appliquent des décisions qui leur ont été soumises après un débat. Le travail est technique et les opérations se déroulent selon les normes prescrites, quelles que soient les circonstances rencontrées sur le terrain.

Ainsi, le travail des dockers, les marins, les officiers du port, les douaniers et les transitaires tournent autour de la marchandise (pointage, livraison, transfert, entreposage de la marchandise). Les dockers la déchargent ou la chargent sur les terre-pleins ou les espaces d'entreposage, les officiers du port contrôlent la qualité de la marchandise, sa nature et sa provenance. Les douaniers et les transitaires cherchent à faire respecter les règles de transit de cette marchandise par voie maritime et terrestre. Les marins s'occupent de quelques travaux de rénovation du navire pendant la période de l'escale. Ils permettent l'accostage du navire dans de bonnes conditions. Le langage gestuel est utilisé entre les conducteurs des engins (grues, chariot élévateur, chauffeurs de camions...Etc.), ainsi que d'autres employés (dockers), chargés de co-conduire la marchandise. Outre ce fait, la VHF et les signaux lumineux des engins manipulés sont aussi une autre façon de communiquer. Ils sont utilisés généralement lorsque des incidents majeurs surgissent. Les informations transmises sont donc à caractère verbal ou visuel.

La coopération, la coordination des gestes et de parole entre des personnes éloignées physiquement sont nécessaires pour s'adapter aux circonstances du travail. « *La communication au quai de chargement est indispensable à la prévention des accidents. La communication par les feux clignotants rouges et verts doit être claire et toujours disponible pour informer les conducteurs de camion, les opérateurs de chariots élévateurs ainsi que le personnel sur l'état de l'opération de chargement ou de déchargement.* »⁶⁵ Les besoins communicatifs dans les quais varient des besoins communicatifs des métiers institutionnels.

⁶⁴Les objectifs de la communication interne, le site du jaseur.

Adresse URL : (<http://www.notis-consulting.net/archives/430>), Consulté le 16 Novembre 2016.

⁶⁵ Site internet

1.6.2.8. La communication de groupe

Cette forme de communication se construit lors de la réunion de plusieurs interlocuteurs dans des situations professionnelles diverses. L'information se transmet à travers le langage non-verbal et le langage para-verbal. Les échanges apportent plusieurs types d'informations et la gestion des tours de parole devient complexe. *« L'entreprise économique est l'un de ces territoires mystérieux du monde moderne, où nos cartes, nos modèles descriptifs et explicatifs manquent encore de pertinence et d'adéquation. On a caractérisé l'entreprise par son cadre juridique, son activité économique, sa nature sociale. Or il n'est sans doute pas sans intérêt de considérer l'entreprise comme un système de communication où sont connectés, par liaisons directes et indirectes, des groupes et des individus — les agents de la communication professionnelle. »*⁶⁶

Ce type de communication s'appuie sur la composante interhumaine. *« Communiquer, c'est alors intervenir, avec un ensemble de moyens, assemblés dans un système d'expressions, pour résoudre un problème, commun et partagé, posé par et dans une situation. »*⁶⁷

La communication de groupe est difficile à maîtriser en raison de l'interaction de plusieurs acteurs à différents rôles et fonctions, selon les métiers.

1.7. Les métiers portuaires

Le port est un point d'escale, les navires transportant diverses catégories de marchandises, accostent pour une période déterminée. L'EPB appelé communément « port commercial » est spécialisé dans le transit de marchandises en tout genre. *« Le rôle des ports de commerce dans l'économie d'un pays n'est plus à démontrer, surtout à une époque où on ne parle que de mondialisation et d'intensification des échanges internationaux de marchandises. Les performances d'un port se mesurent au volume du trafic qu'il parvient à capter et ce même*

Adresse URL : (<http://www.ritehite.com/fr/EU/Solutions/Solutions-by-Need/Loading-Dock-Safety-and-Security/FullTime-Communication-at-the-Dock>) Consulté le 16 Décembre 2017.

⁶⁶Quesnel L, (1971), La communication dans l'entreprise. In : Communication et langages, n°11, 1971. pp. 61-66. DOI : 10.3406/colan.1971.3887. Adresse URL: www.persee.fr/doc/colan_0336-1500_1971_num_11_1_3887.

⁶⁷Mucchielli A, (1991), Op cité.P 4.

trafic ne pourra être entretenu et développé que grâce à la qualité des prestations qui y sont fournies »⁶⁸

Nous nous intéressons à une catégorie de métiers portuaires, en particulier les « métiers de l'administration » de quelques structures dans deux directions distinctes. Nous ciblons les métiers portuaires liés à la navigation maritime, car il en existe d'autres relatifs aux transactions et prestations de service.

« L'évocation des métiers portuaires ne consiste pas seulement à parler des seuls personnels des entreprises portuaires, ce serait une erreur même s'il existe effectivement des activités directes dont feraient partie ces derniers mais surtout une multitude de professions liées aux prestations portuaires, qui s'en nourrissent et qui n'auraient aucune raison d'exister s'il n'y avait pas de trafic portuaire. »⁶⁹

Nous allons répertorier les métiers portuaires en métiers institutionnels et métiers de terrain. Les métiers dans le port commercial sont des métiers qui sont au service du navire et l'un de ces principaux métiers est « l'armateur », « celui par qui tout est arrivé ».

1.7.1. L'armateur

Selon le code maritime algérien, est « *considéré comme armateur toute personne physique ou morale qui assure l'exploitation d'un navire en son nom soit à titre de propriétaire du navire, soit à d'autres titres lui attribuant l'usage du navire* ». ⁷⁰ L'armateur est détenteur du contrat maritime et fonde les conditions du déroulement de l'expédition maritime. Il contacte les acteurs qui se chargeront de l'entretien du navire dès l'accostage, pendant le chargement ou le déchargement de la marchandise.

1.7.2. Le consignataire

« Le consignataire du navire est représentant soit du capitaine, soit de l'armateur, il accomplit certaines opérations d'ordre juridique que le capitaine n'accomplit pas

⁶⁸Tefili S, (2010), Les métiers portuaires, ITCIS Edition, P 11.

⁶⁹Tefili S, (2010), op cité , P 12.

⁷⁰ Article 572 du code maritime algérien.

personnellement, ainsi que d'autres opérations habituellement liées à l'escale du navire dans le port »⁷¹.

Le consignataire du navire est un agent maritime externe à l'entreprise. Son rôle est de gérer, surveiller et contrôler toutes les opérations enregistrées lors de l'accostage du navire. Il est aussi au service de l'armateur et veille sur les intérêts matériels du navire, se charge des formalités administratives et négocie les clauses de travail avec le port. Il intervient souvent dans l'une des réunions quotidiennes⁷² dans la direction capitainerie de l'EPB. Sa présence est primordiale car il apporte des détails sur l'origine du navire, son propriétaire, sa provenance, la marchandise qu'il transporte. On peut alors estimer approximativement la durée du séjour du navire et le temps nécessaire au déchargement/chargement de la marchandise à partir de ces données. *« Le métier de consignataire du navire est né à partir du moment où les armateurs ont commencé à se préoccuper de la durée du séjour de leurs navires au port puisque c'est le capitaine qui se chargeait autrefois de toutes les formalités d'accès, de recrutement de dockers pour les opérations commerciales liées à la marchandise transportée. »⁷³*

Cet agent maritime acteur principal intervient pour assurer le transit de la marchandise (le passage du transport maritime au transport terrestre). Il permet l'obtention du contrat administratif qui facilite l'accès au port. Le rôle et la fonction de cet agent maritime changent d'un pays à un autre selon les articles régissant le droit maritime et la gestion des contrats financiers dans le domaine portuaire. *« Le consignataire peut être également agent maritime. Pour cette fonction, il est notamment chargé de la négociation et la conclusion des contrats, de la gestion des finances, de la recherche de fret, de la mise en place d'une politique commerciale, de contrats avec la clientèle, de relations avec les autorités en charge des problèmes maritimes et ce, dans la zone qui le concerne. L'étendue de son pouvoir de représentation est déterminée par le contrat de mandat signé par l'armateur (agents portuaires, agents généraux, etc.) »⁷⁴.* Le consignataire défend les intérêts de l'armateur et prend contact avec différents opérateurs

⁷¹Ksouri I, (2011), Fonctionnaire des douanes en retraite, Le vade-mecum du commissionnaire et du déclarant en douane, Algérie-Livres-Editions, P 178.

⁷² Une des réunions journalières organisée « la conférence de placement des navires ».

⁷³Tefili S,(2010), op cité, P 36.

⁷⁴ Le dico du commerce international, Définition du consignataire. Adresse URL : (<http://www.glossaire-international.com/pages/tous-les-termes/consignataire-de-navire.html>), consulté le 13 novembre 2017.

économiques afin de commercialiser et de transporter la marchandise. Il s'assure du bon déroulement des opérations de déchargement, de transit et de contrôle de la marchandise. Pour cela, il contacte d'autres agents maritimes comme le courtier, le transitaire et l'expert maritime.

D'après le code maritime algérien, le consignataire doit remplir quelques obligations selon un compte rendu de l'armateur, en suivant ses consignes et en agissant en son nom.

Les articles 611 et 612 du code maritime algérien en donnent un aperçu général comme suit :

« Le consignataire du navire peut recevoir de l'armateur ou du capitaine toutes autres missions liées à l'exploitation commerciale du navire. »⁷⁵

1.7.3. Le transitaire

Le rôle du transitaire est différent du rôle du consignateur, il surveille le transport de la marchandise et veille à son acheminement dans les meilleures conditions en respectant les délais. Il est considéré comme un agent auxiliaire des douanes, car il s'assure du contrôle de la qualité du produit. Il est communément désigné sous le nom de mandataire et joue le rôle d'intermédiaire entre le client et la structure portuaire qui prend en charge l'accostage, l'entretien et la manutention du navire : « *Si la fonction du «TRANSITAIRE» est de rechercher et d'offrir les meilleures conditions d'importations y compris toutes les opérations annexes, son rôle est néanmoins plus étendu, puisqu'il est qualifié pour les tâches administratives imposées par le transport et ses opérations annexes ou accessoires et entre autres, procéder ou faire procéder à la déclaration en douane.* »⁷⁶

1.7.4. Le commandant du port

Le commandant du port s'occupe de présider quotidiennement quelques réunions dans la direction « capitainerie ». Il anime la réunion de la CPN afin de réguler le trafic maritime et de coordonner les tâches du personnel, travaillant dans le service « Aide à la navigation ». Il coordonne aussi le travail avec les agents de la manutention.

Il représente l'autorité portuaire dans la direction capitainerie et discute avec plusieurs agents maritimes, (courtier maritime, transitaire, consignataire, expert maritime), pour avoir des

⁷⁵ Extrait du code maritime algérien 227

⁷⁶ Site internet Transit TBS, Adresse URL : (<http://www.tbstransit.com/transit.htm>), Consulté le 16 Novembre 2017. TBS Transit offre le service de transit

informations sur l'origine, l'identité du navire, la marchandise transportée, sa situation administrative (pour avoir l'accès au port) et l'évolution des travaux de manutention. C'est lui qui détermine les entrées et sorties des navires selon le tonnage et la qualité de la marchandise et suivant l'application de la réglementation et le respect des normes.

1.7.5. Directeur de la manutention

Il supervise différentes opérations comme le transit de la marchandise de la voie maritime vers la voie terrestre en respectant quelques protocoles du milieu maritime. Il coordonne les opérations de manutention, selon des mesures réglementaires et des délais impartis. Il tente d'acquiescer des moyens de transport de la marchandise, des moyens de déchargement et de nouvelles structures d'entreposage.

1.8. Conclusion partielle

Nous avons évoqué dans ce chapitre les principes et les fondements qui organisent la communication dans les structures de l'EPB. L'objectif a été de cerner l'apport des différents outils de communications sur l'exécution des tâches et la construction des décisions. Il nous a paru essentiel de dégager les modalités d'organisation, de suivi et de contrôle des tâches dans l'EPB. Ceci afin de souligner les spécificités de l'environnement maritime et son rapport à la communication (« construction de divers modèles communicatifs »).

Nous nous sommes focalisés sur les outils et les formes de communication qui déterminent les conditions de déroulement des réunions de service. Il est nécessaire de comprendre les mécanismes qui orientent le déroulement et l'animation de la réunion de travail et expliquent les attitudes et les comportements verbaux. Nous avons aussi présenté les différents métiers portuaires dans les deux réunions de service étudiés (CPN, Briefing), afin de comprendre les objectifs des locuteurs et de découvrir un mode de pensée, une façon d'agir et de communiquer.

En somme, nous avons essayé de dégager à travers ces descriptions, les facteurs et paramètres qui conjuguent l'activité portuaire à l'activité langagière. Cela, en faisant ressortir les caractéristiques de la communication lors des interactions entre différents intervenants dans les réunions.

Pour conclure, nous avons présenté l'entreprise portuaire, le milieu industriel ainsi que les principaux acteurs du monde maritime qui attireront notre attention au cours de l'enquête sociolinguistique. Connaître les modèles et les outils de communications sera utile pour expliquer et comprendre les modes d'interaction socioprofessionnelle.

CHAPITRE 2
INVESTIGATION DU TERRAIN ET ORIENTATIONS
THEORIQUES

1. Introduction partielle

Nous nous appuyons sur les théories de la sociolinguistique interactionnelle dans la mesure où elles permettent une analyse de l'interaction en réunion de service. Il est important en effet de cerner l'aspect communicatif de chaque réunion, le rôle de ses acteurs, ses conditions et ses caractéristiques. Nous analysons les situations de communication selon les rapports de pouvoir et d'identité ainsi que les différents codes langagiers utilisés. Les besoins communicatifs fondent la nature de l'interaction, son organisation et les régularités langagières. Il s'agit en effet selon Mondada « *d'approcher les faits de langue comme ressources adaptées aux besoins interactionnels.* »⁷⁷.

L'étude du langage au travail se fonde sur des théories comme celles de l'analyse conversationnelle, du mouvement discursif, des faits énonciatifs et discursifs. L'analyse de l'interaction s'appuie sur le cadre contextuel et les régularités verbales selon le nombre de séquences à analyser. Nous avons réuni dix séquences pour la réunion de la CPN, dix autres pour la réunion du Briefing. Nous nous sommes intéressés aux récurrences et aux régularités qui fondent l'ossature verbale de la réunion, en nous appuyant sur les travaux de Vincent Aubanel qui considère que, « *les régularités observées sont définitives de l'interaction, et les systèmes linguistiques et qu'elles sont mobilisés pour satisfaire les buts interactionnels considérés comme des buts pratiques. Les processus interactionnels contribuent à former, à reformer les systèmes linguistiques mobilisés (grammaire, syntaxe, phonétique, phonologie) en fonction des nécessités locales de l'interaction, qui sont déterminées par les locuteurs, le sujet de conversation* »⁷⁸.

1.1. Le cadre conceptuel de l'étude

Nous nous intéressons au langage au sein de l'EPB. Nous allons dégager les conditions de production de la parole lors de l'exécution des tâches, les formes du discours produites à cet effet. Nous mettons l'accent sur les différentes stratégies de communication, les pratiques orales selon la manière de travailler dans les structures portuaires. Comme l'explique A. Benkhaled

⁷⁷ Laurent F, (2010), « Interjection et procédure interpellative en grammaire interactionnelle : de l'image de soi à l'« allogénèse » ? CORELA-Numéros thématiques /L'interpellation. URL: (<http://09.edel.univ-poitiers.fr/corela/index/php?id=1827> Consulté le 30/10/2015).

⁷⁸ Aubanel V, (2011), Variation phonologique régionale en interaction conversationnelle, Thèse de Doctorat, P 36.

« Les interactions verbales font l'objet d'étude dans plusieurs champs disciplinaires : la sociologie, l'anthropologie, la linguistique, etc. les démarches et les théories qui les abordent diffèrent d'une discipline à une autre. Notre approche s'inscrit dans le courant interactionnel appartenant au champ de la pragmatique linguistique. L'analyse des interactions verbales a été fortement influencée par de nombreuses recherches antérieures, que ce soit dans le domaine de la linguistique (la linguistique de l'énonciation, la pragmatique, les actes de langage, l'analyse du discours), de la sociolinguistique (la sociolinguistique interactionnelle de Gumperz), de la sociologie (la microsociologie de Goffman) ou dans d'autres théories encore. »⁷⁹

1.2. Visées et considérations théoriques

La communication est professionnelle, nous avons établi une grille d'observation pour rendre compte du déroulement de la réunion (conditions de déroulement, aspect spatio-temporel, dimension référentielle et énonciative). Il est important de déterminer les caractéristiques du français oral afin de décrire les conditions de production de la parole. Selon l'aspect théorique, nous soulignons la forme d'organisation interactive des réunions étudiées. Nous nous appuyons sur des notions liées à la séquentialité et l'analyse des interactions.

1.2.1. Quelques approches sur l'interaction

La sociolinguistique interactionnelle est une approche constructiviste qui se propose d'analyser l'interaction. Comme le rappelle Aldja Benkhaled, « Gumperz a fondé la sociolinguistique interactionnelle. Dans sa démarche, il centre son intérêt sur le contexte social et son influence sur la réalisation du langage. »⁸⁰ La sociolinguistique interactionnelle émerge à partir d'autres approches et disciplines comme l'ethnographie de la communication et l'ethnométhodologie. Elle résulte des études effectuées par de nombreux chercheurs, Gumperz en a été le principal fondateur. La linguistique interactionnelle se développe dans la continuité d'autres modèles d'analyse des interactions et s'appuie sur quelques principes de l'analyse conversationnelle.

⁷⁹ Benkhaled A, (2012), La construction de l'éthos dans les radios phones-in l'exemple de franchise de nuit de la chaîne 3. Mémoire de Magister en sciences du langage, P12. Adresse URL : (<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00704250/document>)

⁸⁰IBIDEM.

Selon Lorenza Mondada « *la linguistique interactionnelle est un paradigme récent, qui a émergé comme tel durant les années 90, tout en reposant sur les acquis de l'analyse conversationnelle, apparue dans les années 60. Elle développe un projet systématique d'étude de la langue dans l'interaction, sur la base de données interactionnelles en situation naturelle. Une telle conception de la parole en interaction relève plus généralement d'une approche des structures du langage qui considère non seulement que les premières sont sélectionnées, mobilisées, exploitées de manière fonctionnelle à l'interaction, mais plus radicalement qu'elles sont configurées, en tant que structures, d'une manière sensible à leur usage prototypique dans l'interaction.* »⁸¹

Il est nécessaire dans ce travail de recherche de s'appuyer sur les paradigmes théoriques liés à la linguistique interactionnelle, pour configurer une analyse constructive du matériel verbal. « Les interactions verbales en effet comme le rappelle Aldja Benkhaled « [...]font l'objet d'étude dans plusieurs champs disciplinaires : la sociologie, l'anthropologie, la linguistique, etc. Les démarches et les théories qui les abordent diffèrent d'une discipline à une autre. »⁸². Nous empruntons d'autres notions comme l'interactionnisme apparu selon une théorie sociologique soutenue par Erving Goffman⁸³. Ce chercheur se focalise sur l'étude de la relation interpersonnelle dans les interactions verbales de la vie quotidienne. Il explique l'influence de la composante interculturelle lors du déroulement des échanges langagiers dans la vie sociale. « Dès son doctorat, il cherche à dégager une théorie sociologique de la communication interpersonnelle influencée par ce qu'on appelle la « microsociologie » il s'intéresse aux interactions « banales » de la vie quotidienne »⁸⁴.

Erving Goffman rédige un livre intitulé, « *la mise en scène de la vie quotidienne* ». Il explicite plusieurs notions s'apparentant à l'étude de l'interaction sociale. Les interactions étudiées par Goffman, font partie de la vie quotidienne. Et, « ces interactions justement à cause

⁸¹ Mondada L, (2008), Contributions de la linguistique interactionnelle. Adresse URL (<http://halhs.archives-ouvertes.fr/halshs-00356703>), Consulté le 12 Septembre 2017.

⁸² Benkhaled A, (2012), Op cité, P 5.

⁸³ GOFFMAN Erving est un sociologue et linguiste américain d'origine canadienne. Avec Howard Becker, il est l'un des principaux représentants de la deuxième École de Chicago.

⁸⁴ Lazar J, (1996), La science de la communication, Que sais-je ?, P 42.

de leur « banalité », semblent sans importance à tout le monde, aux acteurs et à l'observateur, et personne ne leur prête attention. Tandis que pour Goffman, ces interactions sociales tissent la trame de l'ordre social parce qu'elles sont fondées sur les normes. Parmi toutes les interactions, Goffman privilégie la rencontre quotidienne individuelle qu'il considère comme le fil conducteur de l'interaction sociale. »⁸⁵. Selon le chercheur américain, l'interactionnisme suppose la mise en place de deux notions essentielles pour l'étude de la construction des relations dans la vie quotidienne : la face et le territoire. Suivant cette perspective, « Goffman introduit le concept de la face qui est l'image que le locuteur affiche et que son partenaire reconnaît comme telle. Durant la rencontre, cette représentation de soi et des autres est définie et redéfinie autant de fois que les intervenants prendront la parole. Il s'agit d'un genre de communication où dire les choses est aussi important que de les entendre, les comprendre et les assimiler dans un système de tours de parole. »⁸⁶

L'interactionnisme considère l'interaction comme une scène langagière où l'on peut agir sur l'autre et l'influencer à travers la parole, les règles et les normes sociales et culturelles. Nous nous intéresserons d'autre part à l'analyse des conversations. Selon Abderrahim KENAÏSSI « l'analyse des conversations est un domaine de recherche qui tend à autonomiser ses pratiques, fondées par Harvey SACKS au milieu des années soixante, dans une branche propre, voire séparée de l'ethnométhodologie, de par sa centration sur l'étude des pratiques langagières et des échanges verbaux de la vie courante. »⁸⁷

L'analyse conversationnelle est née de plusieurs disciplines comme la linguistique et la sociologie. Patrick Charaudeau et Dominique Maingueneau soulignent, « l'analyse conversationnelle est l'étude des règles qui sous-tendent le fonctionnement des conversations naturelles, c'est-à-dire le discours oral produit par deux ou plusieurs participants. Ces derniers participent à une interaction et essayent ensemble de rendre déchiffrable le sens de leurs actions et la compréhension qu'ils ont atteint à propos de ce qui se passe.

⁸⁵ Ibidem, P 42.

⁸⁶ Bellilet O, (1997), Interactions verbales en classe de FLE, Interactions en politesse, Mémoire de Magister, P 20.

⁸⁷ Kenaissi Abderrahim. Adresse URL : (<http://abder.kenaissi.pagesperso-orange.fr/interactionnisme.htm>), Consulté le 29 Décembre 2015.

L'analyse conversationnelle est l'étude des conversations en instance de production du discours. La catégorisation des énoncés classe différents phénomènes liés au comportement, à la conduite verbale. *« L'analyse conversationnelle s'inscrivant dans une perspective de dialogue, travaille sur des unités supérieures à la phrase, c'est-à-dire principalement sur des couples d'énoncés appelés paires adjacentes (ex : échange de salutations), c'est une sorte d'organisation séquentielle de la conversation. L'analyse conversationnelle part du fait que l'interaction verbale procède d'une façon ordonnée et qu'elle possède une structure plus complexe organisée séquentiellement au moyen du système de tours de parole, les participants à une interaction peuvent s'en servir. »*⁸⁸

Selon ces affirmations, la conversation n'est qu'une des formes d'interactions qui représente « un genre discursif spécifique »⁸⁹. Nous déduisons qu'il y'a un discours en interaction qui se forme selon l'agir verbal⁹⁰.

1.2.2. Le discours en interaction

« La grande extension du concept discours le rend difficile à appréhender. Tantôt, il est synonyme de la parole au sens saussurien, tantôt il désigne un message pris globalement. »⁹¹ Le mot « discours » recouvre plusieurs définitions et significations dans les sciences humaines et dans les sciences du langage. En effet *« Ces acceptations de « discours » ancrées dans les sciences du langage ont interagi avec un certain nombre d'idées issues de courants théoriques qui traversent l'ensemble des sciences humaines et sociales : la philosophie du langage ordinaire (L.Wittgenstein) et la théorie des actes de langage (J.L.Austin, J.Searle) la conception inférentielle du sens (H.P.Grice), l'interactionnisme symbolique (G.H.Mead); l'ethnométhodologie (H.Garfinkel), l'école de Palo Alto (G.Bateson), le dialogisme de M.Bakhtine, la psychologie de l'archéologie et la théorie du pouvoir de M.Foucault, lui-même intègre dans un courant identifié aux Etats-Unis sous le nom de « poststructuralisme » où l'on associe des penseurs tel que J.Derrida ,G.Deleuze , J.Lacan ,J.Butler.La notion de discours*

⁸⁸ Ibidem

⁸⁹ L'inverse serait donc incorrect

⁹⁰ D'après le site suivant (<https://philippedoucet.wordpress.com/tag/agir-communicationnel/>) L'agir communicationnel est une forme d'action dans laquelle le locuteur utilise des actes de langage où sont enchâssés des prétentions à la validité pouvant être critiquées (remises en question loyalement).

⁹¹ Notions sur l'analyse du discours. Adresse URL : (<http://www.analyse-du-discours.com/la-notion-de-discours>), Consulté le 16 Octobre 2015.

entre également en résonance avec certains courants constructivistes, en particulier la sociologie de la connaissance de P.L.Berger et Th.Luckmann, les auteurs de la construction sociale de la réalité (1966). »⁹² Le discours est évoqué ici suivant les différentes théories et approches de la pragmatique et de la linguistique énonciative. Nous appuyons nos propos comme suit : « Dans le cadre des théories de l'énonciation ou de la pragmatique on appelle « discours » l'énoncé considéré dans sa dimension interactive, son pouvoir d'action sur autrui, son inscription dans une situation d'énonciation (un sujet énonciateur, un allocutaire, un moment, un lieu déterminé). »⁹³

Emile Benveniste indique dans cette optique que ; « "la langue se forme et se configure dans le discours" »⁹⁴. Le discours explique l'ancrage du langage à travers quelques opérations interprétatives. Ce qui conduit à la construction de situation de communication selon des références et des conditions de production de la parole. En se focalisant sur l'usage de la langue dans les réunions, on constate la particularité du milieu maritime, de l'industrie portuaire, des stratégies à visées professionnelles.

« Le discours est souvent défini de deux façons : un type particulier d'unité linguistique (au-delà de la phrase), et une focalisation sur l'usage de la langue. »⁹⁵ Il existe plusieurs approches de l'analyse du discours suivant différents courants issus des écoles tel que l'école française. Ainsi, nous dénombrons la sémantique discursive, le discourse analysis, l'analyse du discours en interaction, la critical discourse analysis et l'analyse du discours énonciative.

« [...] L'analyse du discours en est encore à chercher comment déterminer ses objectifs, ses méthodes, son langage. [...] Visiblement, l'adhésion la plus nette s'est portée vers les communications qui, d'un côté proposaient les éléments d'une grammaire du discours. Ceci, quel que soit le producteur du discours-cible, et, d'un autre côté, cherchaient à mettre en situation le discours par rapport à ses déterminations, à ses conditions de productions, ou de

⁹² Maingueneau D, (2014), Discours et analyse du discours, Editions ARMAND COLIN, P 19.

⁹³ Causa M, (2016) « Compétence discursive et enseignement d'une discipline non linguistique : définition, diversification et pratiques formatives », Les Carnets du Cediscor [En ligne], 12 | 2014, document 6, mis en ligne le 01 mars 2016, consulté le 21 février 2017. URL : <http://cediscor.revues.org/964>

⁹⁴ Sungdo K, (2017), « Benveniste et le paradigme de l'énonciation », Linx [En ligne], 9 | 1997, mis en ligne le 06 juillet 2012, consulté le 23 février 2017. URL : <http://linx.revues.org/1051> ; DOI : 10.4000/linx.1051 Adresse URL : (<https://linx.revues.org/1051>)

⁹⁵ Maingueneau D, (2014), Op cité, P 18.

genèse, c'est-à-dire en fin de compte qu'on cherchait à évaluer le plus lucidement possible l'enjeu du discours ...désir général de démystification des discours hégémoniques ».⁹⁶

Le discours⁹⁷ en interaction se construit selon les procédures de travail et les rituels de socialisation. Le discours est une approche des conditions de production de l'interaction, de la contextualisation et de l'interprétation. En ce sens "*Le discours, dira-t-on, qui est produit chaque fois qu'on parle, cette manifestation de l'énonciation, n'est pas simplement la « parole » (...). C'est l'acte même de produire, un énoncé et non le texte de l'énoncé qui est notre objet. Cet acte est le fait du locuteur qui mobilise la langue pour son compte*"⁹⁸.

Le discours est aussi une forme d'action, une interactivité dans un contexte. La structuration conversationnelle définit le type du discours. « *L'information est l'affaire de discours, le discours témoignant de la manière dont s'organise la circulation de la parole dans une communauté sociale en produisant du sens.* »⁹⁹

1.2.3. Quelques notions en énonciation

Les linguistes se sont intéressés à l'énonciation suivant les règles de structuration et de classement des énoncés. On évoque dans ce sens la réflexivité du langage comme l'explique le passage suivant ; « *Un énoncé quelconque comporte souvent des éléments qui renvoient aux circonstances de son énonciation, qui les reflètent, les réfléchissent : on parle alors de la réflexivité du langage* »¹⁰⁰.

⁹⁶ Paveau M-A, Rosier L, Colloque franco-allemand : « L'analyse du discours en France et en Allemagne : Tendances actuelles en sciences du langage et sciences sociales ». « Eléments pour une histoire de l'analyse du discours, Théories en conflit et ciment phraséologique. ». Adresse URL : (www.johannes-angermuller.net/deutsch/ADFA/paveaurosier.pdf) , Consulté le 21 Mars 2017.

⁹⁷L'approche de l'analyse du discours en interaction a émergé durant les années 60.

⁹⁸ Benvensite E, « L'appareil formel de l'énonciation »-ALL. Adresse URL : (<https://ead-all.univ-st-etienne.fr>), Consulté le 16 Décembre 2017.

⁹⁹ Simunic Z, (2004), Une approche modulaire des stratégies discursives du journalisme politique, thèse de doctorat, sous la direction du Professeur Eddy Roulet, P 41.

¹⁰⁰ L'énonciation en linguistique. Adresse URL : (<http://bbouillon.free.fr/univ/ling/fichiers/enonc/enonc.htm>), Consulté le 16 Novembre 2018.

1.2.3.1. Le courant énonciatif de Benveniste

Benveniste a établi une distinction entre deux paradigmes de base ; les conditions de production du discours (l'énonciation) et le produit lui-même (l'énoncé). Selon ses rapports, le premier est abstrait alors que le second est concret. L'énoncé se différencie de la phrase sur le plan morphologique et grammatical. C'est dans ce sens qu'il a établi l'appareil formel de l'énonciation (Je-Ici-Maintenant).

1.2.3.2. Le courant énonciatif de Culioli

Culioli s'interroge sur les opérations énonciatives comme les valeurs référentielles. Les postulats d'Antoine CULIOLI vont au-delà du système énonciatif et de la description du monde par le biais du langage. Culioli définit les opérations énonciatives à travers la référence en expliquant le dit, le non-dit aussi. Culioli estime qu'on doit prendre en considération la façon d'interagir des locuteurs. Le terme d'énonciation ne recouvre pas la même problématique chez Benveniste et chez Culioli. Tous deux sont en revanche amenés à revenir sur la conception structurale qui réduit le champ de la linguistique à l'objet "langue". Culioli prend pour objet l'activité langagière telle qu'elle se manifeste dans les énoncés. Benveniste conçoit le langage selon une double dimension ; sémiotique et sémantique.

1.3. L'interaction verbale et l'interaction sociale

Pour étudier l'interaction, on s'appuie sur des courants tel que l'ethnographie de la communication et l'ethnométhodologie. La scène langagière s'établit selon deux aspects, l'un à but professionnel et l'autre social. Pour le premier aspect, on se focalise sur les outils de travail et de communication. Dans le deuxième aspect, on se concentre sur le cadre social et la relation de travail qui suscitent l'échange verbal. Lors de l'interaction sociale, les locuteurs respectent les paramètres de configuration du rapport professionnel (statut, rôle, hiérarchie, tâches, réglementation...etc.). Le schéma suivant (FigureII.1) résume nos propos :

	Interaction sociale	Interaction verbale
<i>Echanges confirmatifs</i>	Echanges confirmatifs	/
<i>Echanges réparateurs</i>	/	Echanges réparateurs

Tableau 1 : Nature et dominance des échanges dans l'interaction sociale et verbale

Ce tableau décrit les modalités selon lesquelles l'interaction se construit. La distance modifie la nature de la relation professionnelle selon deux composantes : logique et émotionnelle.

1.4. La négociation dans les réunions : Effets d'animation et de construction

Les employés expriment leurs accords et leurs désaccords durant la réunion. La négociation langagière permet une mise au point à travers des constats, des rapports, des avis convergents ou divergents. « Roulet et Alii proposent une définition du modèle hiérarchique et fonctionnel d'analyse du discours. Ils émettent l'hypothèse que la conversation est formée d'un ensemble hiérarchisé d'unités de rang appelés « *constituants* » de relations établies entre ces *constituants* et obéissent à un principe de composition hiérarchique. »¹⁰¹ La négociation se construit entre des collaborateurs du milieu maritime selon les tâches, le travail à effectuer.

1.4.1. De la négociation à la coopération

La négociation langagière permet de prendre différentes décisions après un débat, au cours duquel l'animateur de la réunion conçoit une programmation des navires selon quelques prévisions. D'après Halim Boukous, « *La négociation est un processus d'échange mutuel par lequel les participants cherchent à réduire la divergence de leurs points de vue en utilisant certains enjeux communicatifs. En effet, toute interaction peut être altérée par certains obstacles qui entravent son bon déroulement. Ce qui pousse les participants à négocier afin de réorienter l'interaction vers la voie qui leur semblent être bonne* » par les négociateurs que le

¹⁰¹Asist. drd. Raluca Balatta, L'acte de langage, unité de base de l'analyse conversationnelle ?, Adresse URL : (www.uab.ro/reviste_recunoscute/philologica/philologica_2004_tom2/39.doc). Consulté le 10 Octobre 2018.

locuteur effectue au moyen du langage, il (ré) construit, dès les premiers échanges, le cadre situationnel de la communication »¹⁰².

« La négociation coopérative ou le locuteur ne cherche pas à triompher sur son interlocuteur, il veut simplement se mettre en accord avec lui. Chaque négociateur respecte l'avis de l'autre et prend en compte ses intérêts. Ce genre interactif « privilégiera l'écoute, l'attention à la forme dans la négociation, la recherche de l'accord par des concessions réciproques. »¹⁰³

1.4.2. De la négociation au conflit

Il y a absence de négociation verbale quand les désaccords subsistent toujours. Cela a lieu lorsque les sujets parlants ont des avis divergents et n'arrivent pas à s'entendre durant une discussion.

1.5. Protocole de l'enquête

« La pratique de l'enquête ne s'apprend pas dans les livres. Les bons conseils et tous les discours des linguistes en chambre ne remplacent pas la relation unique, qui s'établit entre enquêteur et informateur. (...) A la lecture des pages introductives des atlas, pour ceux qui en comportent, il est très vite évident que la méthode suivie par les enquêteurs est souvent personnelle, spécifique, sans doute rendue nécessaire par les conditions de l'époque et des lieux. »¹⁰⁴

Il est nécessaire d'adopter une démarche, de choisir des outils théoriques, méthodologiques. Il faut aussi délimiter le cadre général de l'enquête, décrire la population étudiée pour définir le « type d'enquête »¹⁰⁵ et les moyens mis en place pour recueillir le corpus. On aborde dans ce chapitre la méthodologie de recherche, suivant l'objet, la motivation, le site

¹⁰² Boukous H, (2016), Analyse des interactions verbales dans des matches de Basketball, Mémoire de Magister en sciences du langage, P17.

¹⁰³ Ibidem.

¹⁰⁴ Brasseur P, (2005), « Enquêteur et enquêtés, l'enquête dialectologique en Normandie », in : Mélanges offerts au Professeur Lothar Wolf, « Je parle, donc je suis de quelque part ». Textes rassemblés et édités par Brigitte Horiot, Elmar Schafroth, Marie-Rose Simoni-Aurembou, Lyon 2005, CEL, hors-série n°2, p.67 et 69.

¹⁰⁵ Cela relève du type d'étude menée, suivant la démarche et la méthodologie et suivant les outils de recherche choisis, en fonction du terrain d'étude.

d'investigation. On va aussi décrire¹⁰⁶ le cadre d'investigation en s'appuyant sur des rapports journaliers qui ont façonné la pré-enquête et l'enquête.

1.5.1. Le site de l'enquête et l'objet d'étude

Nous nous intéressons aux faits discursifs et langagiers suivant le cadre conceptuel (notions théoriques de la sociolinguistique interactionnelle). Nous nous sommes rendus quotidiennement au port afin de nous familiariser avec l'environnement maritime et connaître le contexte socioprofessionnel. L'EPB accueille les navires et contrôle le trafic maritime, elle munit le port de moyens de transport, de chargement, de déchargement. Elle veille aussi à la sécurité des travailleurs et des clients qui y transitent. Il faut distinguer les caractéristiques liées aux métiers portuaires pour comprendre la particularité de différentes interactions.

1.5.1.1. L'entreprise portuaire aujourd'hui

Après l'indépendance, l'EPB a créé des lignes maritimes à travers l'insertion de moyens performants dans la manutention et l'acconage (développement des infrastructures portuaires (terminaux, quais, infrastructures industrielles, espaces de stockages et d'entreposage, disposition des moyens de transport terrestres d'acheminement de la marchandise, ligne ferroviaire liée au port, mise en place d'un port sec). Ceci, sans oublier la création d'un tissu industriel à proximité du port (CEVITAL, OAIC, COGB, EGPP, BMT).

Le port de Bejaia se situe au cœur de la méditerranée et s'est démarqué des autres ports par ses stratégies économiques et sa politique d'entreprise. « *L'aménagement moderne des superstructures, le développement des infrastructures, l'utilisation de moyens de manutention et de techniques adaptées à l'évolution de la technologie des navires et enfin ses outils de gestion moderne, ont fait évoluer le port de Bejaia depuis le milieu des années 1990, pour être classé aujourd'hui second port d'Algérie* »¹⁰⁷.

¹⁰⁶ Nous voudrions souligner par le terme « schéma général » ; le mode conceptuel et méthodologique appliqué au terrain d'étude.

¹⁰⁷ Note extraite du journal du port.

1.5.2. L'enquête

Pour la faisabilité de l'enquête, une autorisation est indispensable afin d'assurer l'accès au terrain. Nous avons sollicité l'université (où nous sommes inscrits en doctorat) afin d'engager la procédure réglementaire. Une convention a été établie entre l'université et l'entreprise portuaire de Bejaia, elle comporte des articles sous forme de règles à respecter pour le bon déroulement de l'enquête. Ceci nous a permis d'entrer en contact avec la population ciblée, de découvrir le site d'investigation et de connaître les lieux. Nous garderons l'anonymat des enquêtés et nous n'explorerions que les aspects utiles à notre recherche. La durée de l'enquête est de cinq mois ; pour l'observation dans un premier temps et le recueil du corpus ensuite. On a présenté notre projet d'étude à chaque personne susceptible de nous orienter et de nous aider.

Dans un premier temps, nous nous renseignerons sur les missions de l'EPB ainsi que de son fonctionnement. Nous avons été considérés par le personnel comme témoin de la vie de l'entreprise. Les explications fournies sur notre présence au sein de l'entreprise, la manière de présenter notre projet de recherche a déterminé le comportement de l'enquêté et les manifestations langagières. Le fait d'être reconnue comme stagiaire a facilité notre insertion dans les locaux de l'entreprise. Nous nous sommes distingués comme acteur, curieux de la vie professionnelle afin de recueillir des données sur l'environnement maritime.

1.5.2.1. Rechercher son terrain

Nous avons exploré des pistes de recherche qui renseignent sur les situations de communication et les outils de communication utilisés dans le travail. Les employés ont commencé à accepter notre présence au fil des discussions informelles et formelles. En visitant l'entreprise, nous nous sommes intéressées à la manière de travailler des employés dans plusieurs directions. On distingue les directions opérationnelles et les directions fonctionnelles comme dans le schéma ci-dessous :

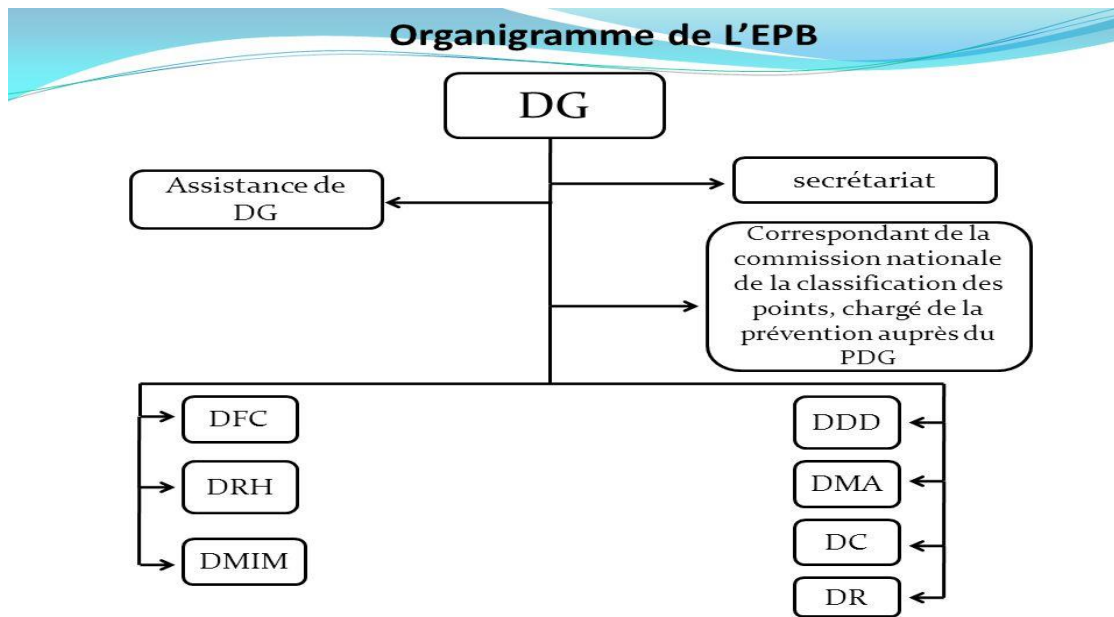


Figure.1 : Organigramme de l'EPB¹¹³

S'intéresser aux diverses situations de communication suivant les lieux (dans différentes structures d'accueil durant le travail) est nécessaire pour le recueil du corpus. Nous nous sommes attardés dans la Direction Générale et nous nous sommes intéressés au service de l'audit et la direction générale adjointe ainsi que la cellule informatique. Nous avons constaté que l'activité portuaire est modelée à travers un plan d'étude, en mettant en relation la communication interne et externe.

Aborder un enquêté et découvrir les caractéristiques des situations de travail de la communication externe est important. La direction capitainerie, la direction manutention et acconage travaillent en collaboration et s'échangent d'innombrables renseignements. La direction capitainerie, responsable de l'accueil des navires et de la navigation effectue des transactions financières avec différents acteurs comme (armateurs, agences de transit ...). La direction manutention et acconage dirige les opérations de chargement et de déchargement des navires, en employant une main d'œuvre qualifiée sur le terrain et en recourant à divers moyens et engins de manutention sophistiqués. Ces deux directions organisent des briefings et des réunions de travail, une à deux fois par jour. La conférence de placement des navires « réunion quotidienne » illustre la communication externe et se compose d'employés du port ainsi que d'autres collaborateurs (transitaires et consignataires). La deuxième réunion ciblée est un briefing qu'on organise quotidiennement dans la direction manutention et acconage. Ce briefing représente la communication interne, car ses acteurs sont des employés de l'entreprise.

L'objectif est de discuter de la situation journalière des navires et des postes à quai, des surfaces d'entreposage, du traitement de la marchandise et des moyens matériels et humains.

1.5.2.2. L'observation des situations de communication

« Un tel projet suppose de réfléchir à la problématique de la place du chercheur, de son implication sur son terrain d'enquête et de son rapport à son objet d'étude et à ses informations. Comment mettre en place une méthodologie d'enquête en adéquation avec l'objet d'étude ?

Comment le chercheur doit penser son rapport avec le terrain d'investigation ?

Comment se faire accepter en tant que chercheur au sein d'une entreprise ?

Comment observer et recueillir les données linguistiques des interactions ?

Et enfin, comment penser une éventuelle intervention sur le terrain ? »¹⁰⁸

Notre premier contact est un employé de la direction générale adjointe que nous avons abordé en présentant les objectifs de notre travail de recherche. Nous nous sommes familiarisés avec les acteurs en leur expliquant l'objet de notre recherche. Quelques enquêtés sont plus coopératifs que d'autres. La citation suivante confirme nos propos : « *Du côté de l'observation à découvert, les exigences sont autres. La présentation de soi impose un programme qu'il s'agit de tenir, pour garder la confiance des enquêtés. Il faut donc d'abord respecter les engagements pris tout en se ménageant de nouvelles possibilités à mesure que se précisent les contours de l'objet.* »¹⁰⁹

Le cadre d'investigation prend en considération l'espace de l'enquête, la population étudiée, ses caractéristiques et les tâches assignées à chaque poste d'emploi, la manière d'interagir pendant les heures de travail, avec son collègue, son responsable ou un collaborateur. « *L'interaction entre chercheur et observé, n'est plus considérée comme un biais (source d'interférence ou de contamination), elle constitue une situation naturelle, quoique peu fréquente de communication ou la relation observateur /observé se négocie en contexte, les rôles n'étant pas fixés une fois pour toutes. Les observés peuvent alors jouer un rôle dans la*

¹⁰⁸ Léglise I, Canut E, Desmet I, Garric N, (2007), Applications et implications en sciences du langage, l'Harmattan, P42.

¹⁰⁹ Arborio A-M, (1999), L'enquête et ses méthodes, L'observation directe, NATHAN UNIVERSITE, P35.

*détermination des objectifs d'enquête et l'expert doit se trouver prêt à partager au moins une partie de son savoir. »*¹¹⁰

Quelques supports écrits nous ont aidé à recueillir le corpus. Les informateurs observent le chercheur lors du recueil du corpus et du balisage du terrain. Il est donc impératif de revoir sa façon d'agir afin de respecter les normes méthodologiques de la recherche. Mahmoudian et Mondada affirment que « *la pluralité des dispositifs décrits montre que l'approche du terrain ne saurait relever de recettes préétablies mais qu'elle est au contraire un lien fondamental et complexe pour l'élaboration du savoir linguistique* »¹¹¹.

Nous nous sommes présentés chaque jour au port, durant cinq mois. Après le balisage du terrain d'enquête, nous nous sommes rendu compte qu'aborder un employé (dans le cadre du travail) en plein exercice de ses fonctions était difficile. En nous rapprochant de deux secrétaires qui travaillent dans les deux directions ciblées, nous avons noté des remarques et des questionnements sur un petit carnet de bord. Les secrétaires nous ont permis d'établir le contact avec certains employés. Ainsi, elles nous ont conseillés quelques fois, nous ont donné les horaires fixes et informés les directeurs de notre venue, de notre volonté de prendre part à une réunion.

Le bureau de la secrétaire est un lieu où l'on devient témoin de diverses scènes de travail. On choisit alors, le mode d'observation qui convient pour cerner la population que l'on va étudier. « *Choisir un mode d'observation revient, à choisir un rôle social à occuper dans la situation observée. Ce choix est néanmoins important, car il engage un certain nombre de caractéristiques quant aux informations qui seront recueillies.* »¹¹²

L'observation permet par un ensemble d'attitudes de découvrir les enquêtés, afin de recueillir un discours novateur sur l'entreprise.

¹¹⁰ Gadet F, Derrière les problèmes méthodologiques du recueil des données, Adresse URL : (icar.cnrs.fr/ecole_thematique/.../Gadet_Derriere_le_probleme_methodologique.pdf), Consulté le 2 Novembre 2018.

¹¹² Arborio A-M, Fournier P, (1999), L'enquête et ses méthodes, L'observation directe, NATHAN UNIVERSITE, P27.

1.5.2.2.1. L'observation directe

Le mode d'observation directe (à découvert), convient au type de convention¹¹³ établie et assure l'accès au terrain. Observer et recueillir des informations sur les métiers portuaires demande une attention permanente. Plusieurs journaux de ports ont été recueillis et étudiés soigneusement, un suivi des affichages a été entrepris, tout le long de la période du stage. D'autres données ont été amassées au niveau de la bibliothèque de l'EPB, ce qui nous a permis d'en apprendre plus sur l'histoire de la création de l'entreprise, le système portuaire algérien, aussi. Nous avons balisé le terrain à exploiter et l'avons réduit à deux réunions quotidiennes dans ces deux directions (direction capitainerie et direction manutention et acconage). Nous nous sommes aussi entretenus avec plusieurs acteurs dans le port et nous avons émis nos questions.

Nous avons entamé la procédure de l'observation participante, après avoir distingué les rôles des animateurs et des intervenants dans la réunion.

1.5.2.2.2. L'observation participante

« Par observation participante, j'entends une technique qui ne saurait être employée seule dans une recherche, qui ne serait pas utilisable sur toute recherche, mais que l'on pourrait envisager dans certaines recherches .Elle consiste à recueillir des données en vous assujettissant physiquement, moralement et socialement, à l'ensemble des contingences qui jouent sur un groupe d'individus :elle vise à pénétrer, physiquement et écologiquement, dans le périmètre d'interactions, propre à une situation sociale, professionnelle, ethnique ou autre.»(Lapassade,1991 :32). L'observation participante est indispensable car la durée du stage est courte.

1.5.2.2.3. Le contact avec les enquêtés : De la prise de contact à l'observation systématique

L'exploitation d'un terrain comme le port au niveau linguistique est difficile, les enquêtés prennent du temps à nous accepter. Quelques informations sont obtenues grâce à différents moyens de communication comme l'affichage, le journal interne du port et des discussions

¹¹³ « Convention pour stage ».

informelles. Ces dernières véhiculent des représentations sur le port, ses métiers et les conditions de travail. L'enjeu est de comprendre comment se structure chaque réunion ciblée.

L'objectif de l'enquête est de construire un corpus comportant des productions orales du milieu professionnel. Nous avons choisi d'adopter l'observation participante périphérique comme outil de recherche. Lapassade conçoit l'observation participante périphérique comme suit :

« L'observation participante périphérique ; c'est le cas du chercheur au départ extérieur qui entre sur le terrain et qui participe suffisamment à ce qui se passe pour être considéré comme « un membre » sans pour autant être admis au « centre » des activités. Il n'assume pas le rôle important dans la situation étudiée. » (1991 :32)

« Ce que Lapassade nomme l'observation participante périphérique correspond sans doute au prototype de ce qu'est « faire un terrain » : le chercheur choisit un terrain d'observation, s'y fait admettre et y séjourne assez longtemps pour que sa présence ne constitue plus totalement un événement aux yeux des membres ordinaires. »¹¹⁴

Une observation périphérique réorganise les données suivant les modalités de déroulement des réunions.

1.5.2.3. Le paradoxe de l'observateur

« La conception proprement dite de l'enquête recouvre plusieurs opérations qui s'enchaînent et souvent, se superposent. Chacune d'elles implique néanmoins des options précises. La définition de la population et la sélection du corpus, le mode d'accès aux interviewés et la planification des entretiens engagent la recherche dans sa phase réellement opératoire, et chacune de ces opérations entraîne des conséquences particulières. »¹¹⁵. L'agir verbal, les gestes de l'enquêteur peuvent déterminer le déroulement de l'enquête, la fiabilité et l'authenticité du matériel verbal. Le chercheur prend contact avec les enquêtés, il doit distinguer entre un discours échafaudé ou authentique d'un informateur.

¹¹⁴ Traverso V, (2003), Analyse des interactions : questions sur la pratique, Synthèse présentée en vue de l'obtention de l'habilitation à diriger des recherches, P 13.

¹¹⁵ Blanchet A, Gotman A, (2010), L'enquête et ses méthodes, L'entretien, 2ème édition refondue, P46.

« C'est dans cette mesure que « l'observation sans armes est vide, l'observation trop armée n'apprend rien, c'est-à- vous de construire ce que vous devez vérifier. On n'observe pas sans référence, sans points de repères »¹¹⁶.

Dans toute enquête sociolinguistique et linguistique, subsiste un phénomène appelé par W. Labov le paradoxe de l'enquêteur. L'observation est un cadre qui détermine le cours de l'enquête, ses résultats à long terme. C'est « dans son livre *Sociolinguistique* que W. Labov décrit ainsi ce paradoxe : « le but de la recherche linguistique au sein de la communauté est de découvrir comment les gens parlent quand on ne les observe pas systématiquement ; mais la seule façon d'y parvenir est de les observer systématiquement. »¹¹⁷

En prenant en considération le paradoxe de l'enquêteur dans l'EPB, les difficultés rencontrées sont représentées.

1.5.2.4. Le journal de bord

C'est un rapport journalier avec des remarques sur le déroulement de l'enquête, quelques mentions sur la façon d'aborder les enquêtés, les discussions familières avec les enquêtés, ainsi que quelques renseignements.

A ce propos « le journal peut prendre une forme écrite : son support matériel est un carnet, un cahier ou des feuilles numérotées. Il peut prendre aussi une forme orale, enregistrée au magnétophone : c'est une façon de gagner du temps en se remémorant immédiatement un maximum d'informations, gain particulièrement important lorsqu'on assiste à des interactions très nombreuses ou très denses »¹¹⁸. En abordant plusieurs enquêtés durant l'enquête, nous avons utilisé un dictaphone qui permet l'enregistrement des informations. Le recueil d'informations peut être sous forme d'un récit, de notes¹¹⁹ selon la nature du travail au port. Quelques informations sont récoltées selon plusieurs objectifs, ils ont donné lieu à divers types

¹¹⁶Brechon P, (2011), Déroulement des enquêtes quantitatives et/ou qualitatives, Département de sciences sociales –Faculté de Sciences humaines et sociales –Université Paris 5René Descartes, Laboratoire PopInt.

¹¹⁷ Sous la direction de Léglise I, Canut E, Desmet I et Garric N, (2007), Applications et implications en sciences du langage, l'Harmattan, P 31.

¹¹⁸ Arborio A-M, Fournier P, (2005), L'enquête et ses méthodes, NATHAN UNIVERSITE, P 55.

¹¹⁹ Nous distinguons les notes écrites, transposés directement sans l'avis de l'enquêté et d'autres orales lorsque nous posons occasionnellement une question ou deux à un enquêté et que ce dernier y réponds.

de notes ; « notes descriptives, réflexions personnelles, notes prospectives, notes d'analyse. »¹²⁰. Parfois noter et enregistrer se mêlent, afin de comprendre et analyser le matériel verbal recueilli. La question de tout noter nous apparaît en premier lieu. (Ambitieuse, pratique et analytique).

« Le travail est parfois répétitif »¹²¹ dans la mesure où une partie de ce journal de terrain se transforme en récit. On relate ainsi des faits et gestes des employés, des conditions de travail, une remarque, une anecdote. Comme il est mentionné à ce propos, « *ce récit relève du journal de terrain proprement dit, document où sont consignés les observations faites sur le terrain au jour le jour.* »¹²²

1.5.2.5. La grille d'observation

La grille d'observation englobe toutes les caractéristiques relatives aux métiers et aux qualifications des employés, les conditions et les outils de travail, la production langagière pendant l'exercice de la fonction. La grille d'observation facilite le travail de l'enquêteur et permet de répertorier quelques renseignements, après une discussion familière avec l'informateur. On décrit par ailleurs les caractéristiques de l'environnement maritime, la particularité de l'entreprise, les langues parlées et d'autres non utilisées. Nous avons rempli cette grille en consultant parfois les notes transcrites sur le cahier de bord¹²³. Cette grille est conçue dans le but de dégager le mode d'interactivité, les conditions de production de la parole. Nous tenterons donc de mettre en lien le travail, le langage et la communication.

1.5.2.6. La grille d'analyse

La grille d'analyse est une fiche technique qui retrace l'usage des langues dans les réunions de services ciblées et la gestion du processus de communication, à travers deux niveaux. Nous avons évoqué à travers le premier niveau, trois paramètres qui incluent la construction des événements de parole suivant la forme, les effets et l'impact. Ces trois paramètres sont :

¹²⁰ Arborio A-M, Fournier P, (2005), L'enquête et ses méthodes, L'observation directe, NATHAN UNIVERSITE, P 58.

¹²¹Ibidem, P 54.

¹²²Ibidem, P54.

¹²³ Le journal du terrain.

- 1) La nature des propos émis.
- 2) La relation entre le locuteur et l'interlocuteur.
- 3) Langue utilisée.

A travers le deuxième niveau, on analyse la façon de rendre compte des faits survenus dans le travail, la manière de communiquer et d'agir.

Trois paramètres permettent de décrire la manière dont on s'investit dans la réunion en prenant la parole. La thématique, les conversations permettent de décrire l'alternance des tours de parole et comment fonctionne la structure séquentielle. Les trois paramètres de ce deuxième niveau sont :

- 1) Objectif et sujet de discussion
- 2) Manière de réagir
- 3) Marque de subjectivité

Les paramètres de ces deux niveaux d'interprétation du processus communicatif rendent compte de la manière de structurer l'interaction. Ils prennent aussi en considération la nature du langage, approprié ou inapproprié au contexte.

1.5.3. Le protocole d'enregistrement

L'enregistrement de diverses réunions dans deux directions distinctes, s'est effectué à l'aide d'un magnétoscope. *« L'enregistrement des données vise explicitement à préserver, pour les étudier, les traits caractéristiques de l'interaction : il ne constitue pas pour autant un « reflet » fidèle d'un évènement « réel »-conception qui naturaliserait les données en objectivant les technologies qui ont permis de les saisir. Car ces données aussi configurées par la technologie à laquelle recourt le chercheur. Ces données aussi sont élaborées progressivement à travers une chaîne d'inscriptions, qui permet à un ordre d'apparaître, d'être visible, de s'imposer à l'analyse. »*¹²⁴. Cette procédure consiste à recueillir des données authentiques, dans différents contextes suivant un protocole d'enregistrement.

¹²⁴ Gadet F, (1998), Le travail du chercheur sur le terrain. Questionner les pratiques, les méthodes, les techniques de l'enquête, Cahiers de l'ILSL n° 10, 1998. In: *Langage et société*, n°89, 1999. Ethnométhodologie et analyse conversationnelle. pp. 145-146. www.persee.fr/doc/lisoc_0181-4095_1999_num_89_1_2890.

Pour recueillir les données, il faut au préalable mettre en confiance les enquêtés, leur expliquer la nécessité de l'opération d'enregistrement. Après obtention de la permission, nous avons occupé un espace et nous nous sommes positionnés selon un angle de vue pour capter un maximum d'informations, établir le caractère et l'origine de chaque énoncé et l'attribuer à son interlocuteur. Dans la direction capitainerie, nous avons ciblé la réunion journalière dénommée « conférence de placement de navires », elle porte sur la régulation des entrées et des sorties de navires. Nous nous sommes parfois placés au fond de la salle, d'autrefois à côté des membres président et animant la réunion pour saisir des renseignements et classer les caractéristiques socioprofessionnelles, linguistiques de chaque employé. Notons que les intervenants sont nombreux, ce sont des opérateurs économiques.

Dans la direction manutention et acconage, nous avons filmé la scène langagière de la réunion du « Briefing ». Les employés font un compte rendu sur des faits et événements qui se sont déroulés dans l'espace. Ils sont relatifs aux progrès ou retards constatés dans les opérations de (déchargements /chargement de la marchandise, transfert de la marchandise ainsi que la vérification et le contrôle). Cette réunion regroupe différentes catégories d'employés dont le nombre n'excède pas cinq ou six. Il est facile pour nous de distinguer les propos de chacun et de les attribuer. Ils font un constat, une description ou un PV, sur l'évolution de la situation de travail sur le terrain.

1.5.3.1. Constitution et exploitation du corpus

On se focalise sur le langage verbal considéré comme une nomenclature. Il convient à l'enquêteur de choisir comment entamer « l'analyse des contenus ». Le corpus renferme une vingtaine de réunions de travail qui décrivent ; le mode opératoire et les formes de communication aussi.

« La linguistique de terrain », semble être une approche pertinente et peut être un appui pour la récolte du corpus (l'obtention de données authentiques). Dans ce sens, ce terme « ...fait le plus souvent écho aux travaux des ethnolinguistes, des américanistes ou africanistes ; je crois utile de ne pas le réserver à des pratiques d'enquête et de linguiste liées à des langues peu ou pas décrites, et de l'étendue à toute pratique de linguiste qui prend en compte méthodologiquement et théoriquement les situations sociales dans lesquelles sont produits les

matériaux de langage soumis à l'analyse »¹²⁵. Les modes d'enregistrement, les relations avec les enquêtés, définissent la méthode de constitution du corpus. Dans ce sens « reconnaître la spécificité d'un terrain, c'est avant tout se soucier de la qualité de relation avec les observés (coopération, enquêtes proches de la population observée, participation, écoute des enquêtés, et dans la mesure des possibles informations quant aux objectifs de la recherche.)¹²⁶

Lorenza Mondada affirme qu'« *il y'a une certaine naïveté à aller recueillir des données sur le terrain comme on cueillerait des fleurs dans un pré* »¹²⁷. Ayant adopté « l'enregistrement » comme outil de recherche, nous avons transcrit par la suite des données orales en données écrites en incluant les ratés de communication.

1.5.3.2. La transcription orthographique : dimension méthodologique et technique

L'opération de mettre par écrit ce que l'on entend à l'oreille est une tâche laborieuse qui prend beaucoup de temps. Dans ce sens, il faudrait définir des paramètres de construction du corpus, pour traiter les données. « *La tâche d'écouter et de transcrire nous permet de repérer les faits de langue les plus récurrents* »¹²⁸. Nous ajoutons que « *La transcription des productions orales enregistrées qui se pratique depuis quelques décennies, notamment par les sociolinguistes et les folkloristes, est extrêmement coûteuse en termes de temps. Poplack (1984) estime qu'en moyenne, il faut quinze minutes pour transcrire une minute d'enregistrement ; Blanche-Benveniste et Jeanjean (1987) parlent d'un rapport de vingt-cinq pour un ; nos propres évaluations se situent entre les deux, soit environ vingt minutes de transcription pour une minute d'enregistrement I. Pourtant, on s'interroge bien davantage sur la manière de transcrire que sur l'utilité de la transcription, cette dernière étant très largement reconnue.* »¹²⁹

¹²⁵ Légglise I, Multilinguisme, variation, contact. Des pratiques langagières sur le terrain à l'analyse de corpus hétérogènes, Adresse URL : (<https://halshs.archives-ouvertes.fr/tel-00880500/document>) ,Consulté le 30 Décembre 2018.

¹²⁶ Gadet F, (2003) « Derrière les problèmes méthodologiques du recueil des données », [En ligne], URL : <http://www.revue-texto.net/index.php/http://www.revue-texto.net/1996-2007/Saussure/Archives/docannexe/Parutions/Archives/SdT/docannexe/file/2346/index.php?id=609>.

¹²⁷ Légglise I, Op cité.

¹²⁸ Organiser les faits de langue est possible avec une mise à l'écrit des sons entendus et l'archivage dans une bande magnétique.

¹²⁹ Pierrette T, Diane V, La transcription ou la standardisation des productions des données orales, La Revue Linx Année 1988 Volume 18 Numéro 1 pp. 19-32. Fait partie d'un numéro thématique : Analyse grammaticale des corpus oraux, Consulté le 18/12/2015

Les bruits de fond, les lapsus ou ce que nous n'entendons pas très bien sont inclus dans le corpus étant donné son caractère oral. La transcription orthographique permet de mettre l'accent sur les formes de production linguistique en soulignant : le passage de la communication formelle à informelle, la place accordée à la situation de travail dans l'environnement maritime, la politique de l'entreprise. Lorenza Mondada affirme à cet effet que « *la transcription est une action située qui tente de résoudre un paradoxe central dans l'étude de l'oral des pratiques langagières et sociales : elle vise à produire une « fixation dynamique », c'est-à-dire une entité qui cherche à documenter par et dans une « inscription » la Fluchti-gkeit des actions sociales* »¹³⁰.

La transcription réorganise les entités discursives et détermine les modalités de traitement et de l'analyse. Comme l'a prescrit Lorenza Mondada ; « *...la transcription a été reconnue comme un moment crucial dans le traitement des données : loin d'être une pratique subalterne de préparation des données pour l'analyse, c'est un processus qui matérialise les présupposés théoriques de son auteur et qui effectue de nombreux choix interprétatifs ayant un effet configurant sur les possibilités d'analyse et sur ses résultats.* »¹³¹. La transcription orthographique c'est la restitution littérale de ce qui a été prononcée au cours de l'enregistrement des séquences durant la réunion. « *Il faudra réécouter à plusieurs reprises, afin de porter à l'écrit l'énoncé, l'item, ou l'expression, tel que prononcé* »¹³².

De cette façon, la transcription orthographique sera objective, car comme l'affirme Jean-Yves. Antoine « *une réalité linguistique doit être toujours transcrite de la même manière* ». ¹³³ Transcrire obéit à des codes méthodologiques et linguistiques. C'est le magnétophone qui permet la contextualisation des différents faits langagiers. En ce sens, « *l'appareil enregistreur intervient aussi et de façon structurante, dans le travail de transcription. C'est en effet grâce à cet outil de communication qu'on peut réécouter sans fin des fragments sonores, repérer des phénomènes aidant les locuteurs à gérer l'interaction mais qui ne sont pas autrement*

¹³⁰ In Cahiers de l'Université de Perpignan, Données orales, Les enjeux de la transcription, N° 37-2008, Coordonné par Mireille BILGER.

(2009). Mireille BILGER (coord. par) Données orales. Les enjeux de la transcription Cahiers de l'Université de Perpignan n° 37 2008, Presses Universitaires de Perpignan Compte rendu de Nicoletta Michelis (Université Paris Ouest Nanterre La Défense & Université de Turin). *Langage et société*, 128(2), 157-159. doi :10.3917/ls.128.0157.

¹³¹ Ibidem.

¹³²(Les bruits de chaises, les discussions alternées, les camions qui passent, etc).

¹³³ Antoine J-Y, Outils d'aide à la transcription). Adresse URL (www.info.univ-tours.fr/antoine), Consulté le 12 Octobre 2018.

*observables par l'analyste –qu'ils relèvent de la dynamique des tours de parole, de la synchronisation fine des activités, ou de la prosodie (Auer,1993). Cette reproductibilité permet par là même un regard autre sur l'interaction (eine Verfremdung, Franck,1985), qui tout en visant la reconstruction de la perspective des participants comporte une perspective propre inédite. »*¹³⁴

1.5.3.3. Le discours transcrit et sa matérialité

Le discours transcrit inclut les bruits de fond suivant l'intonation et la prosodie. C'est en apportant toutes ces indications que le corpus prendra forme et pourra être exploité, traité et analysé.

Enfin, le travail de transcription transforme le corpus dans son aspect phonique, (représentatif des données n'ayant pas encore une dimension concrète du discours) en aspect orthographique et grammatical. La transcription est un travail qui permet la segmentation des énoncés. Outre la transcription orthographique, nous avons jugé indispensable de recourir à la transcription phonétique afin de séparer les items et de classer les données.

1.5.4. La transcription phonétique

Cette opération consiste à transcrire, tout ce que l'on entend par l'oreille. Elle vise la mise en place d'un système écrit segmental phonétiquement. Cette forme de transcription revêt un caractère phonique qui permettra essentiellement de se concentrer sur la production verbale¹³⁵, avec diverses annotations. Le caractère de l'enquête est qualitatif car il repose sur l'enregistrement, la traduction des énoncés et la prise en considération de la dimension phonique.

¹³⁴Gadet F,(1998),*Le travail du chercheur sur le terrain. Questionner les pratiques, les méthodes, les techniques de l'enquête*, Cahiers de l'ILSL n° 10, 1998. In: *Langage et société*, n°89, 1999. Ethnométhodologie et analyse conversationnelle. pp. 145-146.www.persee.fr/doc/lisoc_0181-4095_1999_num_89_1_2890

¹³⁵La faisabilité, la neutralité et l'objectivité sont essentiels pour recueillir un corpus authentique. Il convient de traduire les données orales, en leur donnant une forme graphique, qui pourrait nous apporter des détails, quant à leur exploitation

1.6. Conclusion partielle

Nous avons voulu à travers ce chapitre montrer les différentes difficultés que nous avons rencontré au cours de notre enquête et souligner le rapport enquêté/enquêteur. Le cadre conceptuel, méthodologique de l'enquête retrace la façon d'aborder les enquêtés et souligne le degré d'investissement.

Nous avons évoqué ici les différentes étapes, permettant le recueil du corpus selon une démarche scientifique pour des données authentiques et exploitables. Enfin, ce chapitre est un résumé sur la façon dont l'enquêteur s'est familiarisé avec son terrain d'étude et a construit l'objet de son travail de recherche.

Ce chapitre se veut un aperçu général sur la façon d'aborder les enquêtés, de se familiariser avec son terrain d'étude, de choisir les outils de recherche et de traiter les informations après leur recueil. Le protocole de recherche configure l'approche de l'enquêteur et assure une faisabilité et une objectivité dans la façon d'agir et de construire l'objet de recherche.

Le traitement des données recueillies permettra de choisir les théories et concepts en mesure d'expliquer les phénomènes linguistiques observés.

Pour conclure, nous avons décrit les conditions de construction du corpus ainsi que les difficultés rencontrées, les efforts déployés pour avoir accès au terrain de recherche.

CHAPITRE 3 PRATIQUES LANGAGIERES DANS LA SPHERE PROFESSIONNELLE

1. Introduction partielle

Les pratiques langagières traduisent « *les manifestations de l'interaction de différents facteurs linguistiques, psychologiques, sociologiques, culturels, éducatifs, affectifs... qui sont constitutifs des caractéristiques individuelles et de groupe.* »¹³⁶ L'auteur de cet extrait met l'accent sur cette notion l'élevant au rang de principal fondement de ce qui définit l'entité individuelle et collective. « *Toute activité de langage est en interaction permanente avec le milieu où elle s'effectue. Elle est certes déterminée par les éléments de ce milieu, mais elle y produit aussi des effets.* »¹³⁷ Dans l'entreprise, il n'existe aucun plan de communication tracé et suivi. Selon notre étude, on se focalise sur la relation entre le langage et le travail pour découvrir les différentes formes linguistiques.

1.1. Le langage et le travail

Dans toute entreprise (petites, moyennes, grandes), l'apport économique et les échanges commerciaux sont importants. L'enquête sur le terrain a montré que les pratiques langagières sont diversifiées suivant les situations de communication. Nous avons exploité plusieurs documents écrits de bord « produits par l'entreprise », considérés comme des outils de communication au service de l'économie portuaire. Le domaine d'activité et le degré d'internationalisation¹³⁸ de l'entreprise déterminent la dynamique langagière. Comme le montre Boutet « *Dans le taylorisme, parler et travailler sont considérés comme des activités antagonistes. Parler fait perdre du temps, distrait, empêche de se concentrer sur les gestes à accomplir. (...) la mise en place de nouveaux modes de production et en particulier l'automation, la robotisation et l'informatisation des activités comme la mise en place de nouveaux modes de gestion des salariés (management participatif, responsabilisation, équipes semi-autonomes, autocontrôle...) auront deux conséquences majeures en ce qui concerne le statut du langage au travail. L'une c'est la généralisation du recours à l'écrit (lecture et*

¹³⁶ Bautier-Castain E, (1998), « La notion de pratiques langagières : un outil heuristique pour une linguistique des dialectes sociaux », Langage & société Année 1981 15 pp. 3-35

¹³⁷ Taleb Ibrahim K, (1995), Les Algériens et leurs langues, Éléments pour une approche sociolinguistique de la société algérienne, EDITIONS EL HIKMA, P 89.

¹³⁸ Nous soulignons que l'internationalisation est la reconnaissance du port comme structure économique engageant plusieurs conventions avec des entreprises privées des pays du nord.

écriture) dans tous les métiers et activités y compris déqualifiés (...). L'autre c'est l'émergence d'une compétence de communication. »¹³⁹

Les manifestations langagières dépendent des caractéristiques de chaque poste de travail, des besoins de communication. Selon Danielle Potocki Malicet, « *Les postes, les emplois, les compétences, les requis professionnels, c'est l'ensemble du système social qui dépend alors du système technique. Cette approche ouvre la voie aux recherches et aux études sur le comportement de l'homme au travail. »¹⁴⁰*

Les deux capitaux en interdépendance ; (économique et linguistique), définissent le devenir de l'entreprise. Les outils de communication et la cohésion sociale conçoivent les différentes situations de communication. « *la diversification des postes, les exigences de qualification et de savoir-faire, les demandes de compétences, le développement de nouvelles formes de relations, tout indique que le facteur humain a une valeur intrinsèque et irremplaçable, qu'il constitue un potentiel important pour l'entreprise. Mais les déconvenues provoquées par les politiques uniquement fondées sur les relations humaines et le management participatif, incitent à prendre en compte l'ensemble des facteurs techniques et humains. »¹⁴¹*(Op, cité)

En l'absence d'un plan de communication et d'une politique linguistique dans l'EPB, le langage n'influence pas le management de façon directe. C'est pour cette raison que l'activité langagière dans ce type d'organisation est considérée couramment comme « *...une perturbation possible de l'activité motrice de travail, un frein potentiel à la productivité. En rationalisant la production, en introduisant le chronomètre, ce mode d'organisation va générer de nouvelles conditions de travail défavorables à l'exercice du langage sous quelques formes que ce soit. »¹⁴²*

¹³⁹Heller, M. & Boutet, J. (2006). Vers de nouvelles formes de pouvoir langagier ? Langue(s) et identité dans la nouvelle économie. *Langage et société*, 118(4), 5-16. doi:10.3917/ls.118.0005. Consulté le 12 Octobre 2018.

¹⁴⁰ Potocki Malicet D, (2003), *Eléments de sociologie du travail et de l'organisation*, Anthropos, P16.

¹⁴¹Op cité, P 30.

¹⁴² Bonneville L., Grojean S, (2012), Pourquoi faut-il sortir de la parole instrumentalisée en milieu de travail ? *Communication [En ligne]*, Vol 30/2.2012, mis en ligne le 03 décembre 2012 ; consulté le 24 février 2018.

Le taylorisme, courant sociologique prône que parler et travailler au même temps, nuit à l'efficacité, à la productivité et au service. Ainsi, comme le préconise F.W Taylor « *parler et travailler sont des activités antagonistes ; parler fait perdre du temps, distrait, empêche de se concentrer sur les gestes à accomplir. L'organisation du travail (travail à la chaîne, parcellisé, et sous contrôle du temps), dont il est le promoteur ne retient, parmi toutes les fonctions sociales de la communication humaine, que la fonction ludique : parler ne serait que bavarder, plaisanter. La parole est donc explicitement interdite dans les ateliers et sanctionnée.* »¹⁴³ Cette citation met l'accent sur l'importance du temps et de l'efficacité dans les grandes infrastructures de production du monde industriel. Il est nécessaire de s'appliquer à la tâche, en supprimant des éléments perturbateurs. Le rôle et la fonction du langage ont bien changé depuis le taylorisme. A cet effet « *on peut distinguer schématiquement deux grandes conceptions modernes du langage au travail ; le langage est interdit et stigmatisé dans le taylorisme, mis en place dans les entreprises au début du siècle ; le langage est facteur de productivité et valorisé dans le post-taylorisme contemporain : management participatif, équipes semi-autonomes, contrôle par objectifs.* »¹⁴⁴

Les valeurs, la vision, les missions de l'EPB sont les fondements d'une culture d'entreprise qui structurent la nature du langage entre les employés. Le langage se conçoit, selon les tâches prescrites et les compétences professionnelles des employés. Comme l'a montré Chanlat (1990),¹⁴⁵ il y'a un peu plus de 20 ans, « *communiquer se résume la plupart du temps à transmettre une information.* » .

Le langage évolue grâce à une vision du travail que l'on acquiert avec l'expérience, ainsi que certaines régulations des relations sociales. Dans cette perspective « *...il faut insister sur le fait que les interventions, les discussions et les débats entre collègues de travail, participent à l'émergence d'une certaine « culture professionnelle » qui donne un sens aux tâches quotidiennes des travailleurs eux-mêmes.* »¹⁴⁶. Selon Lorieux dans l'un de ses articles consacrés aux discussions informelles en groupe de travail, *les travaux de certains sociologues*

¹⁴³ Boutet J, (1997), Langage et société, Mémo seuil, P 46

¹⁴⁴ Ibidem, P 58

¹⁴⁵ Bonneville L, Grojean S, (2012), Pourquoi faut-il sortir de la parole instrumentalisée en milieu de travail ? Communication [En ligne], Vol 30/2.2012, mis en ligne le 03 décembre 2012 ; consulté le 24 février 2018.

¹⁴⁶ Ibidem

interactionnistes comme Hughes, 1997 et Strauss, 1992, la culture professionnelle à la différence de la culture d'entreprise, contrôle l'apparition des discussions informelles.

On peut considérer selon cet auteur que la culture « ...n'est pas d'emblée inscrite dans la tête des travailleurs lors d'une quelconque formation (training), mais résulte plutôt « d'attitudes sans cesse réactivées ou transformées au cours des confrontations entre collègues, avec les usagers, les autres groupes professionnels, etc. »¹⁴⁷ Le langage a plusieurs aspects (social, psychologique, professionnel). A ce propos « *les relations informelles existent en parallèle aux relations formelles sur les lieux de travail. Elles ont un contenu plus affectif que fonctionnel. C'est-à-dire que le travailleur réagit aux conditions du milieu non pas mécaniquement telles qu'elles sont mais telles qu'il les ressent. Il réagit au climat social.* »¹⁴⁸

A travers cette complémentarité entre situations formelles et informelles, les employés construisent le cadre du travail. C'est donc dans ce sillage que la linguiste Josiane Boutet a introduit un nouveau concept « la part langagière du travail »¹⁴⁹. Ce concept « ...sous-tend l'idée que le langage occupe une part totalement variable d'une situation de travail à une autre, en fonction du métier, de l'entreprise, du secteur d'activité, etc., mais toujours présente. »¹⁵⁰ Ceci nous amène donc à réfléchir au rôle du langage dans le travail selon les métiers. Cependant, on définit l'espace langagier surtout lorsqu'on effectue des tâches administratives, « ...au-delà d'une fonction stricte d'écoute et d'élocution, le langage occupe une fonction de partage et de transmission d'informations, d'opinions, parfois même de persuasion. Ainsi dans ces métiers du langage, la part langagière de travail est équivalente à l'activité de travail. »¹⁵¹

¹⁴⁷ Ibidem

¹⁴⁸ Potocki Malicet D, (1997), *Éléments de sociologie du travail et de l'organisation*, Anthropos, P19

¹⁴⁹ Concept d'un ouvrage coordonné Josiane Boutet (1995). *Paroles au travail*

¹⁵⁰ Le langage au travail, Histoire d'un réseau et problématique de recherche », première séance du séminaire des Dits du GESTES 2013-2014 (Jeudi 28 Novembre 2013) avec Josiane Boutet, sociolinguiste, IUFM de Paris et Université Paris Diderot (Intervenante) et Jérôme PELISSE, sociologue, Université Versailles Saint Quentin (Discutant).

¹⁵¹ Boutet J, (1995), Op cité, P 14.

1.1.1. La production langagière dans l'entreprise : de la communication formelle à la communication informelle

Nous nous intéressons aux échanges verbaux dans les réunions de service au sein de l'EPB. En effet, « *le terme échange linguistique ou des expressions comme échange de propos illustre le fait que l'on conceptualise souvent la communication...* »¹⁵². La production verbale dans les réunions de service se caractérise par la structuration de codes, selon les tâches effectuées (voir figure 1.).

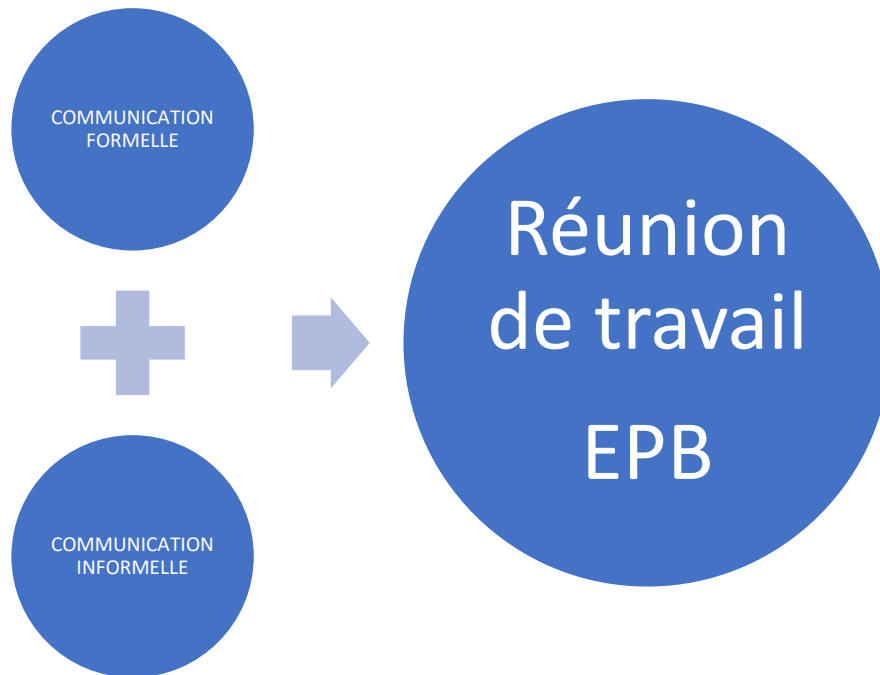


Figure 1 : Formes de communication aux réunions

La communication est information lorsqu'on s'adonne aux tâches et on suit les procédures en vigueur, elle est aussi relation lorsqu'il s'agit de maintenir un contact. Les employés communiquent afin de définir les objectifs. Pour reprendre les termes de Marc « *La communication comporte les plus souvent deux visées distinctes : faire passer un contenu et définir la relation entre les interlocuteurs.* »¹⁵³

La communication informelle prend forme lorsqu'un problème de communication ou une défaillance technique survient. « *La plupart des communications qui ont lieu dans les*

¹⁵² Polguere A, (2002), Notions de base en lexicologie, Notions de base en lexicologie, (Version préliminaire septembre 2002, pour LNG 1080), Observatoire de linguistique Sens –Texte (OSLT), P 187.

¹⁵³ ST-Hilare F, (2005), Op cité, P 15.

cadres délimités, à la différence des communications informelles, sont structurées et planifiées. La communication dans l'entreprise renvoie plus à la communication formelle. L'une des caractéristiques essentielles des organisations où des gens collaborent à l'exécution de tâches complexes est qu'en ces lieux, les deux formes de communication formelle et informelle, sont présentes ; quelquefois elles se mêlent ou au contraire elles sont systématiquement séparées par des canaux distinctifs. »¹⁵⁴

Le langage favorise un sentiment d'appartenance au groupe, lorsque des normes, des règles ou des convenances sociales sont respectées. La communication informelle contribue à la cohésion sociale dans l'entreprise et facilite la transmission de l'information lors de l'accomplissement des tâches. La communication formelle c'est de s'impliquer au travail, à travers l'adoption de différentes valeurs, règles et besoins. Nous pouvons récapituler ces besoins comme suit ; «1. Un besoin dit « fonctionnel » auquel répond le langage au travail en permettant le déroulement d'une activité, l'accomplissement d'une tâche et 2 ; un besoin social, le rôle du langage au travail ne se limite pas donc aux paroles nécessaires à la réalisation d'une tâche ou aux échanges strictement liés au travail. Il faut en effet distinguer la parole dite « fonctionnelle », qui sert à l'exécution de la tâche, et la parole « non fonctionnelle » qui sert à tisser des liens sur le plan social. »¹⁵⁵La communication informelle participe à la formation du groupe de travail, permet la bonne entente et induit l'efficacité, la motivation, la coordination au travail.

La communication formelle et non formelle dans les réunions ciblées sont représentées comme suit, voir figure 2).

¹⁵⁴ Lazar J, (1996), Op cité,,P 62.

¹⁵⁵ ST-Hilare F,(2005), Op cité.P 15.

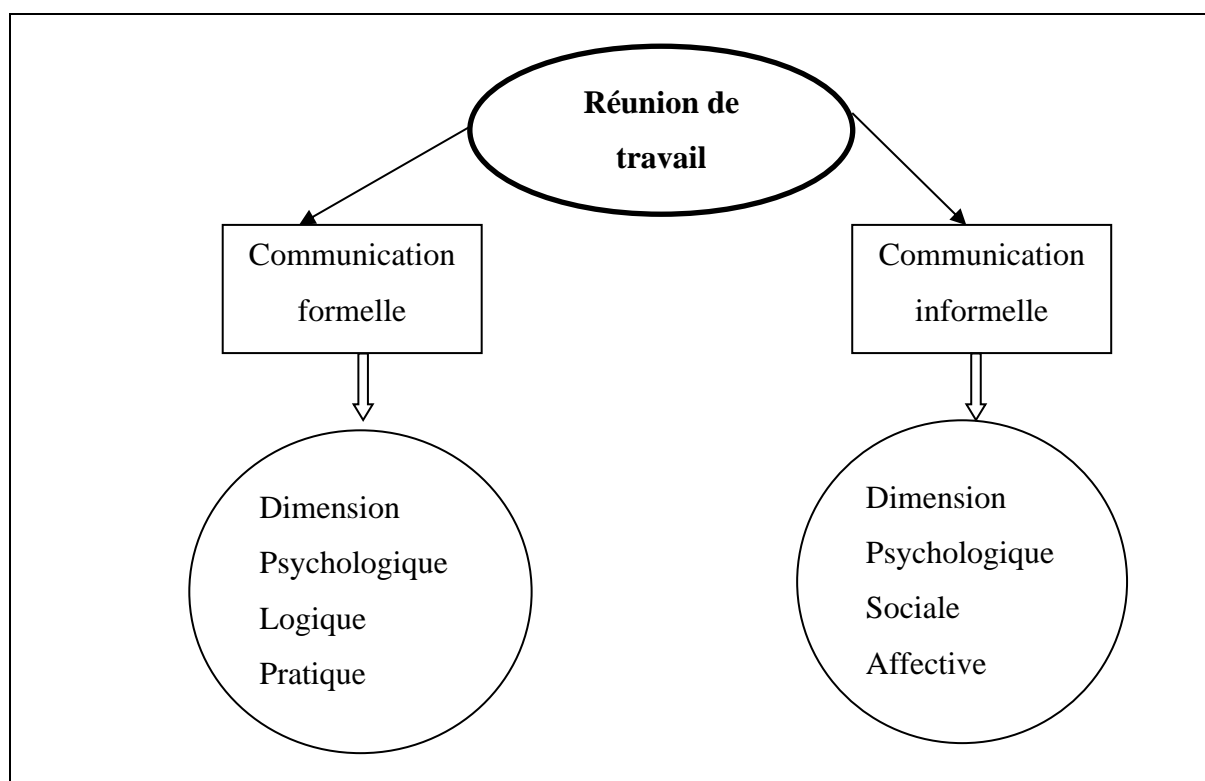


Figure 2 .: Les caractéristiques des formes de communication dans les réunions de travail¹⁵⁶

La communication obéit à des finalités, le système de communication « *se présente comme un système complexe, dynamique producteur de sens et porteur d'enjeux pour les interlocuteurs, aux finalités multiples dans lequel le transfert d'information n'est qu'un aspect parmi d'autres. « Communiquer », c'est aussi : définir une relation, affirmer son identité, négocier sa place, influencer l'interlocuteur, partager des sentiments ou des valeurs et plus largement des significations.* »¹⁵⁷

1.1.2. Performance économique et compétence langagière

Le travail dans l'EPB obéit à des procédures, des modalités, suivant la réglementation en vigueur. Les employés remplissent des fonctions distinctes selon les postes de travail, les

¹⁵⁶Schéma conçu en s'appuyant sur les discussions informelles avec les employés du port.

¹⁵⁷ ST-Hilare F, (2005),op cité.P 17.

conditions matérielles, techniques et des recommandations. Les métiers institutionnels sont en général à forte teneur verbale et la relation sociale modélise la relation professionnelle¹⁵⁸.

Pour cerner la relation entre le langage et le travail, nous nous focalisons sur l'incidence de la prise de parole. Le langage est produit selon des variables liées au cadre du travail et à la situation de communication. Le schéma suivant est plus explicite à cet effet (voir figure .3)

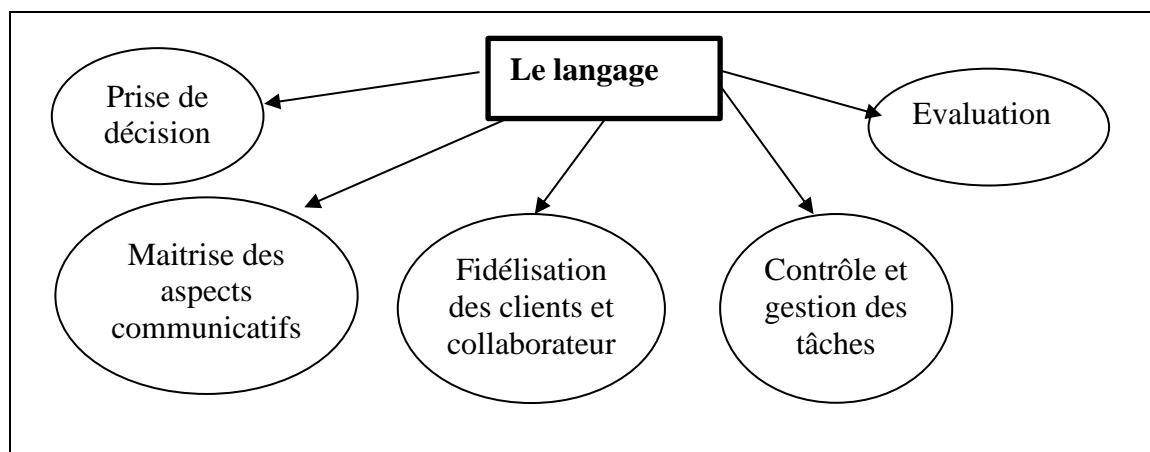


Figure 3 : Le rôle du langage dans le milieu du travail

La relation entre la compétence langagière et la performance économique met l'accent sur différents capitaux (capital linguistique, culturel, économique, symbolique) et les différents éléments qui cadrent ou contrecarrent la prise de parole. « *La compétence professionnelle est une combinaison de connaissances, savoir-faire, expériences et comportements, s'exerçant dans un contexte précis ; elle se constate lors de la mise en œuvre, en situation professionnelle, à partir de laquelle elle est validable.* »¹⁵⁹

L'activité langagière obéit à une double dimension (relation/information). Ceci peut être représenté comme suit (voir figure 4.)

¹⁵⁸ Aussi, elle contribue à l'ancrage de la culture économique, à la standardisation des étapes de travail ainsi que des procédures.

¹⁵⁹ Dans l'entreprise : la maîtrise de la langue, une compétence professionnelle Convention CLP-FASILD National 2004.

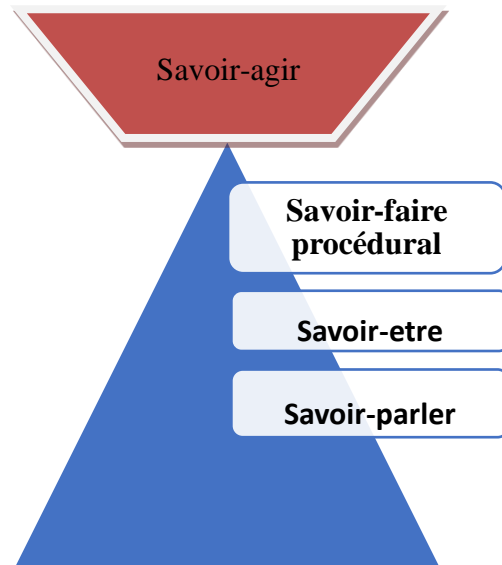


Figure 4 : Les différents savoirs illustrant le processus de la communication¹⁶⁰

Durant la réunion de la CPN, la performance économique se présente de la façon suivante (voir figure 5).

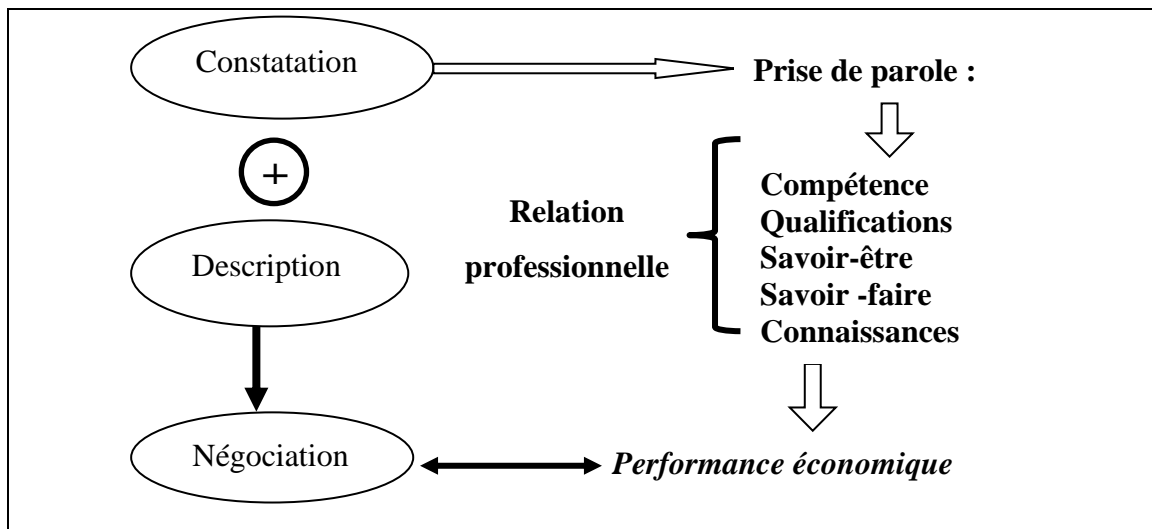


Figure 5 : Les paramètres de configuration de la performance économique

¹⁶⁰ Schéma élaboré lors des discussions avec plusieurs employés de l'entreprise (Journal du bord).

Le schéma ci-dessous montre la procédure de travail, quelques intervenants (acteurs externes à l'entreprise) s'entretiennent avec l'animateur de la réunion dans le but d'établir des accords et d'engager une négociation à but commercial. Selon un enquêté que nous avons interrogés, « *l'alternative de l'entreprise sur le plan économique, est de garder le niveau de performance à travers la qualité de service. C'est pour cette raison que le capital humain fait la force de l'entreprise.* »¹⁶¹. Ce commentaire démontre l'importance des qualifications et des compétences chez les employés. La mise en mots pendant la CPN est exposée dans le schéma suivant (voir figure 6):

¹⁶¹ Citation reprise du journal de bord de l'enquête (entretien avec un des cadres de l'EPB, travaillant au sein de la direction management.)

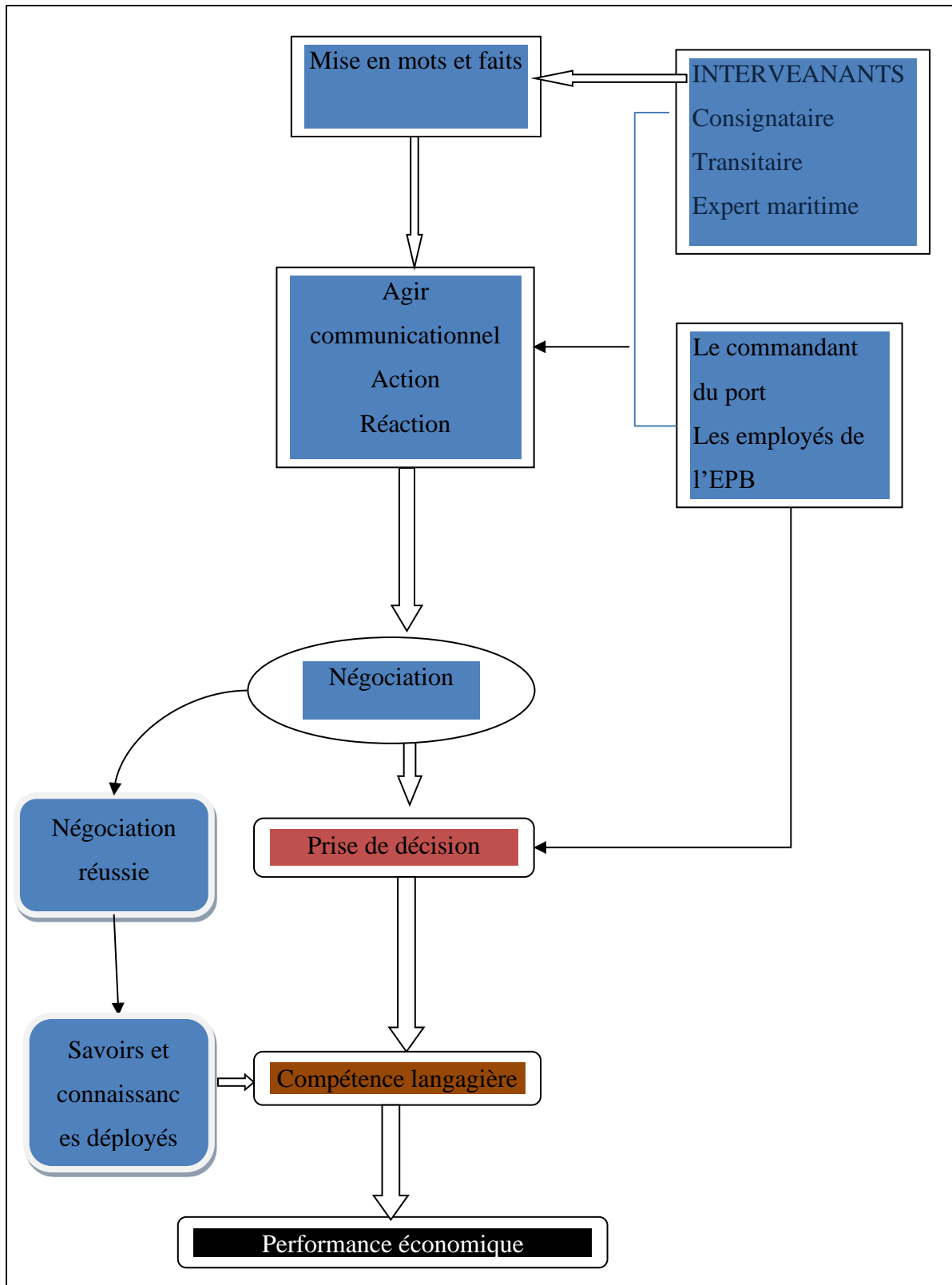


Figure 6 : Traduction des critères et des effets de la mise en place de la performance

Les buts de prise de parole des acteurs participant à la CPN, sont résumés dans le tableau suivant. Nous classerons les informations échangées entre employés du port et collaborateurs comme suit :

Tableau 1 : Type d’informations échangées (CPN)

<p><i>Les employés du port</i></p>	<p><i>Les collaborateurs :</i></p> <p>1. Le Consignataire : Informer le client et l’armateur de l’évolution des opérations, puis se présenter à la CPN.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demander l’accostage du navire - Donner des informations sur l’état du navire, la nature et l’état de la marchandise - Précisions sur les caractéristiques du navire (la longueur, la largeur, le TED, le tonnage, la nature de la marchandise) et sa provenance. - Précise si le navire dispose d’un moyen de déchargement à son bord (grues). - Déclarer la situation du navire. (Conformité ou non-conformité réglementaire). <p>2. Transitaire : Est un agent auxiliaire des douanes, son objectif est de préserver l’intérêt économique, d’aider et d’éclairer la douane. Demander le matériel de chargement et ou/déchargement du navire.</p> <p>Informations échangées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les navires dont l’opération de transfert de marchandise est en cours, ou en voie de finalisation. - Le déroulement des opérations de chargement /déchargement. - La formation des équipes (shift). - Les navires qui occupent un poste, (en attente camion (ex : Céréaliier). - La disponibilité des moyens de déchargement. - Procédure de transfert, d’entreposage et de livraison de la marchandise. <p>3. Expert maritime Il recueille les informations relatives aux navires, aux cargaisons, aux clients...</p>
------------------------------------	---

Tableau 1 : Type d'informations échangées (CPN) (...suite).

<p>1. Le CP :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Animation de la réunion - Gestion des tours de parole - Thématique et prise de parole - Informations sur le navire : prévisions d'entrée et de sortie du navire (Imprimé +informations complémentaires des collaborateurs) - Informations sur la rade - Etat d'avancement des opérations de manutention <p>Objectif : Gestion du trafic</p> <ul style="list-style-type: none"> - Heure de l'arrivée - Durée de l'escale. - Nature de la marchandise. - Formation des équipes de manutention. - Outils et machines de travail appropriés pour chaque navire. - S'assurer que le navire entrant a tous les documents requis. - Renvoyer un navire sur la rade (poste à quai introuvable, opérations de déchargement annulées, navire non réglementé...). - Lieux et espaces d'entreposage de la marchandise (libres/occupés). - Taux de marchandise saisie par la douane. - Taux de marchandise congestionnée. - Donner de nouvelles mesures et prescriptions, pour l'efficacité lors des opérations. <p>Fonctions de la prise de parole</p> <p><u>Analyse de la situation</u></p> <p>Constatations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suggérer des solutions - Prise de décision (Sanction, transformation de l'espace de travail, changement des équipes de travail, modification des horaires, modification de la procédure...etc.) - Représenter l'entreprise, contribuer à l'ascension économique. 	<p>Fonctions de prise de parole des collaborateurs</p> <p>1. Le consignataire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attirer l'attention. - Donner une information. - Donner des explications. - Réagir en intermédiaire. - Convaincre. - S'imposer. <p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communication directe. - Professionnalisme. - Prestations de service. - Partenariat économique. <p>2. Le transitaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recueillir des informations. - Narrer et expliquer les faits. - Décrire l'état de la marchandise. - S'enquérir des conditions d'accostage du navire, de son déchargement et les communiquer. - Expliquer les faits majeurs pour la réussite des opérations. <p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communication directe. <p>Conditions de l'expertise des opérations de transit.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparation du matériel adéquat. - Evolution des opérations portuaires et logistique. - Moyens de transit et de transfert de la marchandise. <p>3. Expert maritime</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire une suggestion ou une proposition par rapport au marché économique. <p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recueillir des données. - Découvrir de nouveaux concurrents potentiels. - Découvrir le marché économique
--	---

Ce tableau résume les enjeux économiques. D'autres employés du port participent au briefing, nous nous munissons d'un autre tableau pour expliquer le déroulement de la réunion.

Tableau 2 : Type d'informations échangées (Briefing)

Réunion dans la direction DMA Briefing Les employés intervenants dans la réunion	
Les autres intervenants	Les autres intervenants
	1. Chef de section pointage navires
Objectifs de la communication	
<ul style="list-style-type: none"> - Distribuer les tours de parole. - Constaté. - Prendre des décisions. - Animer la réunion. - Poser des questions. - Amener les employés à s'interroger sur les procédures de travail. - Respecter la réglementation de l'entreprise. - Veiller au déroulement des opérations suivant les normes 	<ul style="list-style-type: none"> - Constaté les faits et les incidents survenus sur le terrain. - Décrire les conditions de travail. - Parler de la gestion des équipes, des problèmes rencontrés et rechercher une solution.
Prise de parole	
<ul style="list-style-type: none"> - S'interroger sur le déroulement des opérations de manutention. - Suivre de près l'état de la marchandise congestionnée. - S'informer sur les équipes de travail, ainsi que sur la maintenance des engins. - Apport d'informations aux employés à partir d'autres réunions et d'autres structures hiérarchiques. 	<ul style="list-style-type: none"> - Apporter une information complémentaire. - Décrire la gestion des équipes. - Décrire la gestion des procédures de manutention. - Souligner un fait particulier.
	Fonctions de la communication
	<ul style="list-style-type: none"> - Narrer et expliquer - Décrire et faire un compte rendu. - Proposer des solutions. - Suggérer l'évaluation des procédures.

Tableau 2 : Type d'informations échangées (Briefing) (...suite)

Fonctions de la prise de parole	2. Chef de bordais manutention
<ul style="list-style-type: none"> - Questionner. - Demander des informations - Etablir un constat - Inciter à l'action à travers la parole. - Donner des avis. - Réexpliquer les procédures 	Objectifs de communication
	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer des constats suivant la procédure de manutention. - Orienter les opérations de transfert de marchandise et d'entreposage.
	Prise de parole
	<ul style="list-style-type: none"> - Parler des durées des opérations de manutention. - Constater les faits survenus lors des opérations de chargement et de déchargement. - Construire des données numériques selon les fonctionnalités des navires. - Réexaminer les informations et faire quelques préventions afin d'éviter des incidents fâcheux.
	Fonctions de communication
	<ul style="list-style-type: none"> - Décrire - Rapporter - Discours direct - Discours indirect - Echanges des données.

1.2. Les échanges verbaux

Les échanges verbaux dans le milieu du travail s'établissent suivant la situation de communication, la thématique de l'interaction. Nous distinguons quatre dimensions de l'échange verbal :

1.2.1. La dimension institutionnelle

La dimension institutionnelle est représentée à travers un mode de parler adéquat à la communication professionnelle.

1.2.2. La dimension hiérarchique

Les dirigeants de la réunion émettent des propos pour affirmer l'autorité et mentionner le degré d'investissement aussi.

1.2.3. La dimension fonctionnelle

La dimension fonctionnelle c'est de construire un échange verbal afin de réagir dans l'immédiat.

1.2.4. La dimension technique

La dimension technique c'est d'émettre des propos pour exécuter une tâche dans l'immédiat ou dans un futur proche.

1.2.5. La dimension sociale

Quelques propos facilitent le maintien de la relation socioprofessionnelle durant la CPN, deux groupes se forment et se partagent l'espace de la réunion. Les codes culturels de l'entreprise sont respectés par les deux catégories d'intervenants, l'ordre social se structure à travers les convenances.

L'ensemble des participants des deux réunions usent des langues de « manière conventionnelle ». Les langues sont régies par des normes socioculturelles et représentent la façon dont on interagit dans un groupe social. En effet, « *Aller sur le terrain du travail, c'est aller là où les rapports sociaux se fabriquent (et non là où ils se représentent en collectif déjà constitués) ; les collectifs se construisent, se transforment ou se détruisent sur le terrain par les actions langagières des participantes, ils ne sont pas seulement des êtres de papier constitués ou créés par un discours monologal. Nous trouvons des agents engagés collectivement dans des activités et obligés de se servir du langage pour se coordonner, coconstruire un objet, un processus, réaliser une tâche. L'accent est alors mis sur les procédures de collaboration, d'activité collective plus que sur les affrontements. Les opérations de nomination dans le monde du travail manifestent la présence d'enjeux identitaires complexes dans le travail (identités professionnelles, hiérarchiques, sexuelles, linguistiques). Elles sont lourdes également d'une histoire qu'elles continuent à actualiser.* »¹⁶²

¹⁶²Boutet J, Gardin B, Lacoste M. (1995) , Discours en situation de travail. In: *Langages*, 29^e année, n°117, 1995. Les analyses du discours en France, sous la direction de Dominique Maingueneau. pp. 12-31. DOI :<https://doi.org/10.3406/lgge.1995.1703>, www.persee.fr/doc/lgge_0458-726x_1995_num_29_117_1703

1.3. L'identité

1.3.1. L'identité sociale

Le mot « identité » a plusieurs définitions, c'est une notion au carrefour de plusieurs champs théoriques : l'anthropologie, la philosophie et surtout la psychologie et la sociologie.

L'identité sociale, c'est de représenter le vécu des employés. De ce fait « *l'identité sociale n'est donc pas séparée de l'identité personnelle. L'identité de l'individu se définit en effet par les relations entretenues entre la définition extérieure de soi (le social) et la perspective intérieure (le personnel). L'identité sociale d'un individu est constituée de « l'ensemble des caractéristiques pertinentes définissant un sujet et permettant de l'identifier de l'extérieur »; C'est l'appartenance de l'individu à des catégories telles que le sexe, l'âge à des groupes socioculturels (profession, ethnie) à l'assomption de statuts sociaux (familles, institutions), etc. Ces attributs sont les statuts que l'individu partage avec d'autres membres d'un groupe social. Ainsi contrairement à l'identité personnelle qui relève de l'intime. L'identité sociale renvoie au paraître de l'individu (l'apparence, les comportements corporels, les comportements langagiers, notamment dans l'interaction). C'est ce qui est présenté lors de la présentation de soi en mettant en avant l'appartenance à des catégories sociales (catégorie socioprofessionnelle, ethnique, statut de minorité), et en développant un système de conduite lié au statut.* »¹⁶³

L'identité sociale d'un employé influe sur le comportement et les conduites langagières à adopter. « *Les êtres humains ont été souvent définis avec un certain nombre de prédispositions relativement stables qui changent peu dans des situations diverses. Ces prédispositions sont prises pour données. Cependant le comportement individuel qu'elles expliquent varie largement suivant le contexte.* »¹⁶⁴. L'identité sociale est considérée comme une façon d'être, dans un groupe social renvoyant à l'action de faire, l'action de faire faire, qu'au langage même. Les participants des deux réunions se représentent à travers le langage¹⁶⁵.

¹⁶³ Palisse S, (2004), Analyse interactionnelle et comparative des interactions téléphoniques de travail dans les très petites, petites et moyennes entreprises, Thèse de Doctorat, P 134.

¹⁶⁴ Lazar J, (1996), Op cité, P 50

¹⁶⁵ Ceci suivant leur façon d'être et de faire, à la façon d'exécuter les tâches assignées au cours du travail aussi.

1.3.2. L'identité professionnelle

L'identité professionnelle se définit selon les objectifs du travail, les besoins de l'employé, les fonctions et la nature des tâches aussi. On peut supposer que l'identité professionnelle est co-construite selon différents savoirs théoriques acquis au cours de la formation qualifiante pour l'exercice du métier et un ensemble de savoir-faire acquis sur le terrain. L'identité professionnelle est cet ensemble de divers savoirs combinés. « *Les savoirs pratiques (issus directement de l'expérience de travail), les savoirs techniques (acquis par la formation), les savoirs professionnels (articulation entre les savoirs pratiques et les savoirs techniques), les savoirs théoriques (non reliés à des savoirs pratiques ou professionnels), les savoirs d'organisation (articulations entre savoirs pratiques et théoriques).* »¹⁶⁶

1.4. Les paramètres de transfert du message

Le transfert d'informations s'effectue selon les considérations professionnelles, la façon d'accomplir les tâches. La réunion est une scène langagière qui offre « *différentes productions linguistiques* »¹⁶⁷. S'intéresser au langage nous permet d'évoquer la « *linguistique des locuteurs* ». Alain POLGUERE affirme à cet effet ; « *nous savons donc que les signes et les règles linguistiques (la langue elle-même) existent parce que s'ils s'actualisent dans des comportements particuliers et donnent lieu à des « événements linguistiques » dans lesquels un locuteur communique une information à un destinataire. L'actualisation de la langue n'est pas la langue elle-même et il nous faut donc disposer d'un terme particulier pour la désigner : il s'agit de la parole. La langue trouve son actualisation dans la parole, c'est-à-dire des instances d'échanges langagiers entre au moins deux individus : le locuteur et le destinataire.* »¹⁶⁸ Marina Yaguello ajoute aussi « *le sujet parlant, est au centre du langage. Ce qui veut dire que d'une part le langage ne saurait être étudié en dehors de toute référence au locuteur, à ce qu'il est ; à ce qu'il vit et que d'autres part c'est avant tout à partir de notre expérience de locuteurs que nous sommes à même d'analyser le phénomène langage* ».¹⁶⁹

¹⁶⁶ Potocki Malicet D, (1997), *Eléments de sociologie du travail et de l'organisation*, Edition Economica, P41.

¹⁶⁷ Selon la façon de comprendre le message, de l'interpréter, et de réagir

¹⁶⁸ Polguere A, (2002), *Notions de base en lexicologie*, (Version préliminaire septembre 2002, pour LNG 1080), Observatoire de linguistique Sens –Texte (OSLT)), P 7.

¹⁶⁹ Yaguello M, (1981), *Alice au pays du langage*, Editions du Seuil, P12.

La modification du sens du message crée des convenances sociales selon la culture d'entreprise. Dans ce sillage, « *les réalisations langagières sont le produit de facteurs situationnels hic et nunc, du contexte passé et futur de celles-ci et de ce qui se passe dans l'interaction elle-même. Ce qui se passe dans l'interaction est largement lié à l'interprétation que les locuteurs font de la situation de communication (non des seuls énoncés), c'est-à-dire de ses finalités, de ses enjeux, du rôle que le langage peut (y) avoir et des rôles et statuts réels et représentés des interlocuteurs. Les conduites langagières différenciées, parce qu'elles sont liées à ce que les locuteurs font avec le langage dans une situation donnée (du fait de leur interprétation de la situation, de leurs habitudes langagières, de leur rapport au langage) se manifestent dans deux domaines principaux : les fonctions du langage et leurs réalisations langagières et le ou les genres discursifs produits.* »¹⁷⁰ (Op cité)

Les conduites langagières modifient les formes linguistiques et leur hiérarchisation. Selon Elizabeth Bautier « *ces conduites ont été définies comme centrées non sur le contenu référentiel et informatif mais sur la construction d'une image, d'une identité sociale. Ce qui est dit apparait second par rapport au « comment », au « pourquoi », au « à qui »* »¹⁷¹. En observant les réunions, nous avons constatés que l'identité sociale module les relations de travail et le comportement qui coïncide. « *Les deux types de conduites langagières dominantes ont déjà été définies comme centrées, l'une sur le contenu de l'interaction et son objet immédiat, l'autre sur la construction de l'identité sociale et des rapports entre les interlocuteurs.* »¹⁷². Les conduites langagières façonnent les formes linguistiques, mais il faut distinguer entre la forme linguistique et la fonction linguistique lors de l'actualisation du discours. Elizabeth Bautier entend par conduites langagières « *l'ensemble des formes linguistiques et des activités langagières qui concourent à la réalisation des fonctions du discours. Cette expression a l'avantage d'éviter l'idée d'équivalence entre une forme linguistique et une fonction.* »¹⁷³

¹⁷⁰ Ibidem, P 43 ;

¹⁷¹ Bautier E, (2004), Pratiques langagières, pratiques sociales, De la sociolinguistique à la sociologie du langage, Editions l'Harmattan, P 62.

¹⁷² Bautier E, (2004), op cité, P 73.

¹⁷³ Bautier E, (2004), op cité, P 59-60.

1.4.1. Les relations professionnelles et le canal de communication

- **La CPN** est une scène langagière où des rapports et des PV sont établis, où les messages produits sont sous forme injonctive, sous forme de répétitions, d'autos répétitions, de duplications. La relation de groupe s'établit entre différents employés ou collaborateurs de même rang.
- **Le briefing** est la réunion quotidienne qui rassemble exclusivement des employés du port qui discutent au travail et sur le travail en dehors du bureau du directeur. Les relations de travail (de groupe) se façonnent en forme ascendante /descendante.

Le « canal de communication »¹⁷⁴ détermine l'agir verbal des employés. (Le face à face dans le bureau du directeur, avec trois ou quatre employés (discutant de l'évolution des projets du terrain) définit la façon de prendre la parole et d'agencer ses propos).

1.4.2. L'objet de la réunion et l'attitude personnelle

➤ **La CPN**

Durant la CPN, on régule le trafic maritime (les entrées et les sorties des navires [navires en mouvement, en rade ou en opération de déchargement]). Lorsque les postes à quai sont occupés, les messages produits sont brefs, car on ne décrit pas les navires. Lorsque les postes à quai sont libres, les employés parlent de l'orientation des navires et leurs classifications pour l'accostage. Le nombre de questions augmente, l'apport d'informations sur les caractéristiques du navire sera plus significatif. Les connaissances, le savoir-faire, l'expérience dans le domaine, la dimension sociale et l'identité professionnelle déterminent l'interactivité du locuteur et de l'interlocuteur.

➤ **Le Briefing**

Pendant le briefing, on parle de l'évolution des opérations de chargement et de déchargement des navires, de l'affectation des équipes de jour / de nuit, de l'entretien des machines et différents engins de manutention et d'aconage et du taux de la marchandise¹⁷⁵.

¹⁷⁴Le canal de communication participe à la régulation des échanges langagiers.

¹⁷⁵On prend aussi en considération le facteur temps, tout en veillant à l'accomplissement des opérations en toute sécurité.

Les employés font le suivi nécessaire sur le terrain et s'influencent mutuellement. Durant la réunion, différents points de vue s'évaluent, différents accords et désaccords sont exprimés.

1.5. Les aspects du message

La forme et le contenu du message se modifient selon les conditions de prise de parole, des langues utilisées. Est pris en considération, la façon de synchroniser plusieurs codes, suivant les objectifs de chaque interlocuteur. Définir et classer les formes de production linguistique, c'est aussi « *s'interroger sur les procédures mises en œuvre par les locuteurs pour gérer et configurer contextuellement les ressources linguistiques à leur disposition.* »¹⁷⁶ Dans cette optique nous dégagerons les aspects de la production linguistique comme suit (voir figure 7).

1.5.1. Aspect syntaxique

Sur le plan syntaxique, les requêtes, les explications et les arguments des intervenants sont classés de la phrase simple à la phrase complexe comme dans le tableau suivant (voir tableau 3).

Tableau 3 : Aspect syntaxique

Requêtes	- Phrase grammaticale simple - Phrases complexes
Explications	- Adjonction de plusieurs propositions. - Phrases longues - Combinaison de plusieurs types de coordination et relatives. - Phrases complexes, exprimant L'opposition.
Arguments	- Phrases coordonnées exprimant la cause. - Phrases exprimant la conséquence.
Acquiescements	- Interjections - Onomatopées
Interrogations	- Phrases longues - Phrases complexes - Mots interrogatifs

¹⁷⁶ Martinez P, Blanchet P, (1995) Pratiques innovantes du plurilinguisme, Emergence et prise en compte en situation francophones, Agence universitaire de la Francophonie, Editions des archives contemporaines, P37.

1.5.2. Aspect lexical

L'aspect lexical des différents propos émis, est un ensemble d'items et de termes qui forment un vocabulaire spécifique à l'environnement maritime. Ce vocabulaire représente : des mots servant à compter, les appellations, les dénominations des objets, des personnes, des lieux et des machines propres à l'entreprise.

1.5.3 Aspect sémantique

Les « contours oratoires »¹⁷⁷ modifient la communication selon les faits de parole.

1.6. Le métissage linguistique et le bilinguisme en réunion de travail

Au cours des réunions, nous observons un mixte linguistique entre les langues maternelles et les langues étrangères. « [...] *par définition, le métissage linguistique est un processus faisant intervenir deux ou plusieurs langues dans un même acte de langage. Autrement dit, dans un même discours plusieurs codes interviennent de façon non homogène.* »¹⁷⁸

Le métissage linguistique aide les employés à effectuer le travail intellectuel. « [...] *Le métissage linguistique s'inscrit dans les phénomènes d'emprunt linguistique (car toute langue emprunte des termes aux autres langues pour exprimer des réalités nouvelles), d'alternance codique (alternance de deux codes linguistiques différents dans un même énoncé ou dans une interaction langagière), etc.* »¹⁷⁹. Le rythme de l'activité langagière se modifie, selon les caractéristiques externes des locuteurs ainsi que la thématique choisie. Au cours des situations de communication, on passe d'un code à un autre, comme l'a montré Saville-Troike « *huit fonctions et /ou stratégies expliquent le passage d'un code à un autre : l'adoucissement/renforcement d'une demande ou d'un ordre, la répétition, l'humour, le message idéologique, le besoin lexical, l'exclusion d'un tiers locuteur, la stratégie de réparation.* »¹⁸⁰

¹⁷⁷ Nous soulignons par le mot « contours oratoires », les effets vocaliques et prosodiques de la parole.

¹⁷⁸ Adresse URL : (<http://www.cours-2-langues.com/quentend-on-metissage-linguistique/>), Consulté le 16 Novembre 2018.

¹⁷⁹ AboulouC-R, (2012), Les français populaires africains, L'harmattan -Cote d'Ivoire, P 57.

¹⁸⁰ AboulouC-R, (2012), op cité, P 58.

Respecter les protocoles renforce l'usage des langues étrangères pour instaurer l'ordre et la discipline. L'usage des langues maternelles témoigne d'une forme de familiarité acquise avec le temps (la spontanéité que requiert toute forme de discours oralisé). On recourt aux langues étrangères, lorsque le terme approprié n'existe pas ou n'a pas d'équivalent dans le parler kabyle. Parler vite et bien dans une réunion permet de se démarquer, de suivre le déroulement, pour s'enquérir de chaque fait. Mackey définissait le bilinguisme comme suit : « Nous définirons le bilinguisme comme l'usage alterné de deux ou plusieurs langues par le même individu »¹⁸¹. Le bilinguisme permet d'exercer un pouvoir sur son interlocuteur selon des processus psychologiques comme ; la démarcation de soi, la persuasion, la séduction, la manipulation. Les transactions durant la CPN permettent aux employés d'utiliser les langues étrangères pour prendre de la distance avec les employés et les collaborateurs. D'ailleurs, les explications, les rappels à l'ordre, les sanctions et d'autres mesures disciplinaires sont souvent énoncées en langue française. Dans la réunion « briefing », les employés ont recours aux langues étrangères lorsque les mots techniques et autres expressions n'existent pas en kabyle. Les petites locutions verbales sont intégrées dans le parler kabyle quotidien et dénotent d'un certain relâchement linguistique.

Le bilinguisme se caractérise par l'utilisation de deux systèmes verbaux selon des rôles langagiers. Nous résumerons l'impact du bilinguisme des deux réunions dans le schéma suivant (voir figure 7).

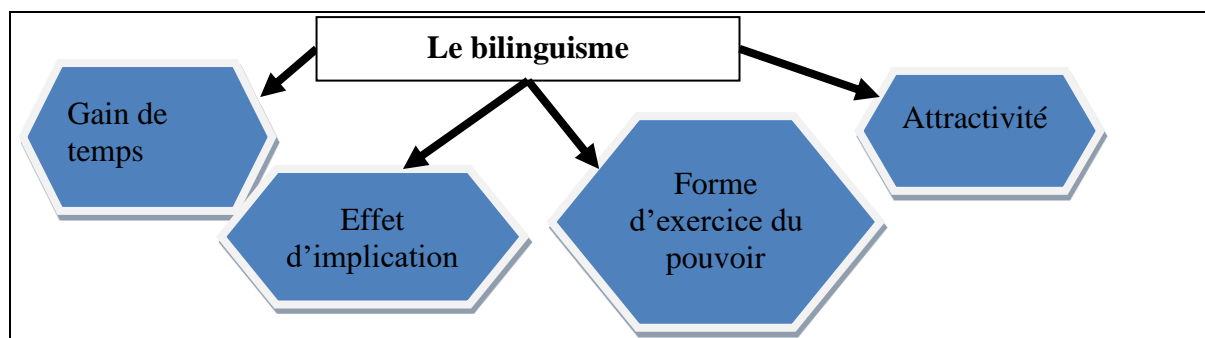


Figure 7 : Les paramètres de l'ancrage des effets du bilinguisme

¹⁸¹ Benazouz N, (1976), Cours de Sociolinguistique, Département des langues étrangères, Filière de français, Université de Biskra. Adresse URL: (fl.univ-biskra.dz/images/benazzouz.../Sociolinguistique%20%20me%20LMd.pdf)

Le bilinguisme se construit selon les besoins de communication dans la sphère publique.

- **Le paramètre « Gain de temps »** : les sujets parlants utilisent les langues pour pallier à un manque, une nécessité de création lexicale.
- **Le paramètre « effet d'implication »** : c'est attirer l'attention du locuteur, en donnant son avis et en échangeant.
- **Pour le paramètre « forme d'exercice du pouvoir »** : le recours au bilinguisme dépend de la position hiérarchique et du statut institutionnel des intervenants.
- **Dans le paramètre « Attractivité »** : on peut capter l'attention de l'interlocuteur en l'influençant.

1.6.1. Cas de dominance du kabyle

La langue maternelle permet d'accumuler des renseignements, l'usage des langues révèle la nature des relations sociales. Les commentaires subjectifs sont émis en utilisant la langue maternelle, afin de contrer quelques tensions ou éviter des mésententes qui surviennent lorsque la divergence des points de vue est considérable.

1.6.2. Cas de dominance du français

Le français langue étrangère s'impose comme langue co-officielle et représente le code le plus élaboré, le plus synthétique. « *La consommation langagière en français est pour sa part relativement forte en Algérie. La présence de la langue française, bien qu'elle soit considérée comme langue étrangère, est quasi permanente sur le marché linguistique et sa valeur symbolique est sensiblement égale et quelquefois supérieure à celle d'autres idiomes en présence, y compris l'arabe standard, langue officielle.* »¹⁸²

Le français est utilisé couramment dans les sphères privées, dans l'université et les administrations. Il est considéré comme l'usage le plus normatif vu le cadre formel de la réunion de travail. « *Ainsi la production langagière en français dans la situation langagière correspond aux modalités suivantes : plus l'officialité de la situation de communication est forte (administration, centrales publiques, établissements d'enseignement et de formation*

¹⁸² Queffelec A, Derradji Y, Debov V, Smaali D, Cherrad Bencherfa Y, (2002), Le français en Algérie, Lexique et dynamique des langues, De Boeck Supérieur, P 100.

universitaire, directoire des entreprises nationales et privées, services techniques des diverses institutions de l'Etat). Inversement, plus cette officialité est réduite, plus la production en langue française est faible, la production langagière s'effectuant alors dans le véhiculaire nationale. »¹⁸³(Op cité).

A l'oral comme à l'écrit, le français est considéré comme « *la langue du travail* »¹⁸⁴, car on prend des mesures importantes et des décisions lorsqu'on l'utilise.

1.7. L'activité langagière

Les faits langagiers s'organisent selon l'information, le discours, les statuts hiérarchiques des deux locuteurs et les enjeux de transmission de l'information. (Garder la face, déterminer sa position, exercer son pouvoir hiérarchique). Nous pouvons dégager les conditions de production, de réception du message comme suit (voir figure 8)

1.7.1. Conditions de production du message

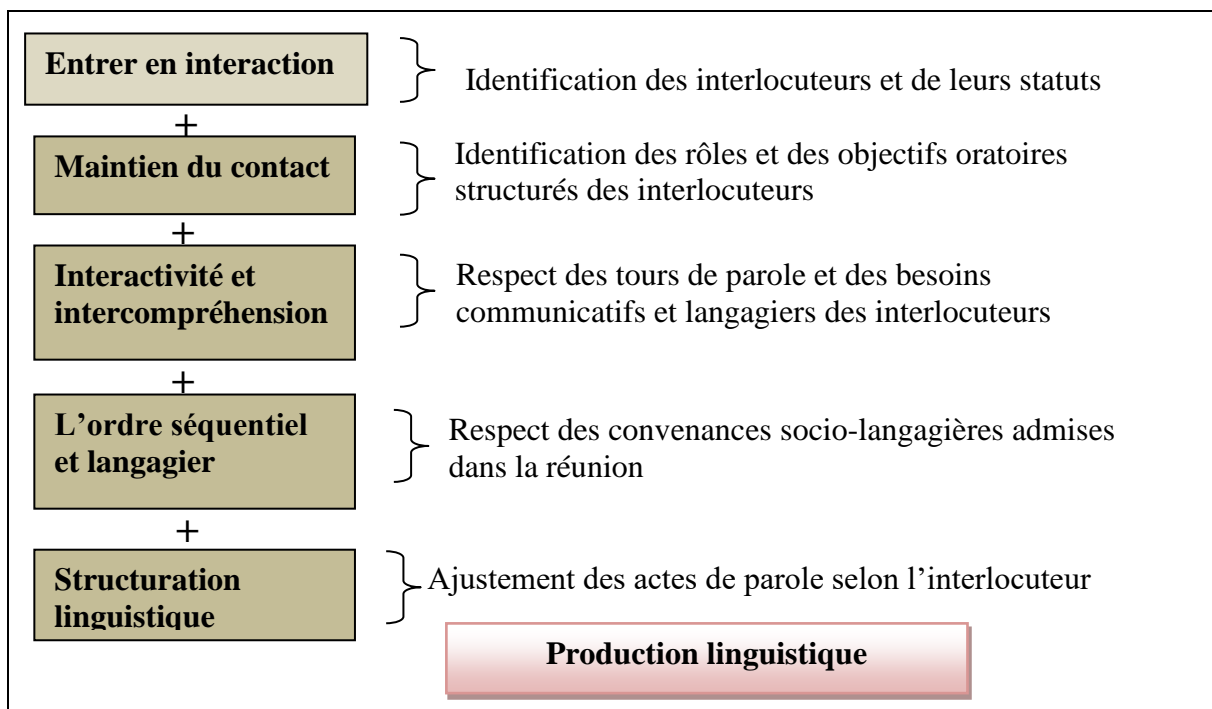


Figure 8 : Eléments de la production linguistique

¹⁸³ IBIDEM

¹⁸⁴ Signalons que son usage renferme plusieurs degrés de maîtrise avec différents registres suivant le niveau intellectuel.

Ce schéma décrit le processus de production d'un message suivant les besoins communicatifs et l'environnement socioprofessionnel. L'identification des rôles desinterlocuteurs permet aux intervenants de corroborer la structure sémantique de leurs propos.

Le critère « interactivité et intercompréhension » met l'accent sur le respect des tours de parole et les besoins communicatifs des interlocuteurs. Pour que le message soit interprété à juste titre (comme le souhaiterait son émetteur), on se concentre sur les opérations de transmission et de réception.

1.7.2. Les conditions de réception du message

Pour transférer un message, il faut que le sens, les codes de l'interprétation soient partagés par deux interlocuteurs suivant le canal de communication et l'attractivité. La réception du message se fait selon le niveau, la structure grammaticale, l'intonation et l'élocution. Les conditions de réception, se déroulent comme suit (voir figure 9)

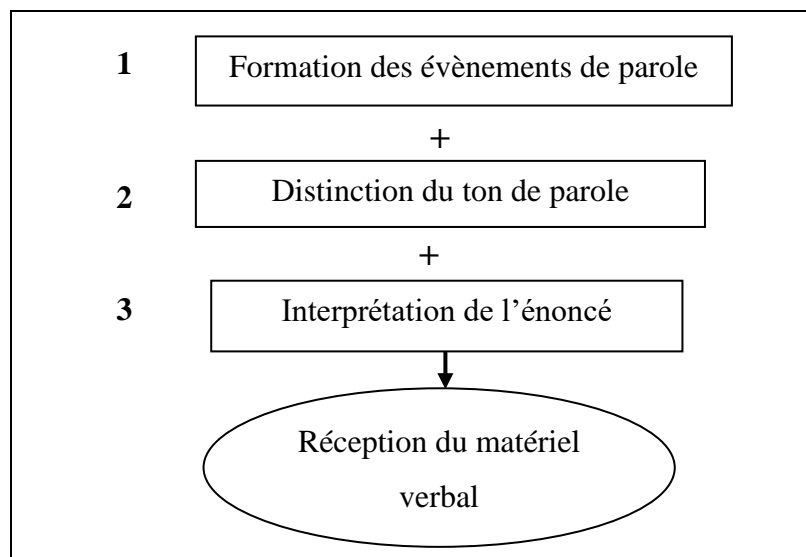


Figure 9 : les paramètres de réception du message

Le décodage du message dépend de la compétence communicative et du capital linguistique. Le contact de langues, c'est l'usage de deux ou plusieurs langues ainsi que d'autres variétés régionales. « *Le contact de langue est un phénomène répandu dans le monde ; il a été par Weinreich en 1953 conceptualisé pour la première fois. Il représente chaque situation où la présence simultanée de deux langues affecte le comportement langagier d'un individu ;*

*autrement dit, ce phénomène peut se définir comme étant un concept linguistique qui signifie l'utilisation variable des langues ou des variétés linguistiques diverses par un individu, ou un groupe à des degrés différents. »*¹⁸⁵

1.7.3. Le bilinguisme

La réunion est un réseau socioprofessionnel où les procédures de travail définissent la façon de communiquer. « *Les communications orales en situation de travail répondent également à des normes, à des routines installées mais aussi à des imprévus continuellement gérés dans l'interaction. »*¹⁸⁶

*« Le bilinguisme présente de nombreux avantages en ce qui concerne les fonctions exécutives, telles que les capacités d'alternance entre tâches, flexibilité mentale, capacités d'inhibition. »*¹⁸⁷

Le bilinguisme permet de créer un système verbal médian entre deux codes, selon des objectifs professionnels. Nous distinguons ainsi les points suivants :

- L'usage d'un seul code, (vocabulaire riche) et construction de syntagmes longs.
- Usage de quelques formules de politesses, de formules idiomatiques dans un code différent pour orienter le discours.
- Changement de code pour pallier à quelques lacunes syntaxiques et lexicales.
- Usage d'un code lors d'une relance d'une conversation, pour marquer une rupture ou une continuité.

La maîtrise et la fréquence d'usage de la langue varie d'un intervenant à un autre selon la situation de communication. On peut donc affirmer suivant Macnamara que « *Le bilingue est quelqu'un qui possède une compétence minimale dans une des quatre habilités linguistiques, à*

¹⁸⁵Si Hadj Mohand L, Caractéristiques et fonctions de l'alternance codique chez les étudiants du département de français de l'université de Ouargla, Mémoire de Master Adresse URL : (<https://bu.univ-ouargla.dz/master/pdf/SI-HADJ-MOHAND-Lamia.pdf?idmemoire=4369>)

¹⁸⁶Léglise I, (2004), Les travailleurs sociaux entre écrits professionnels contraints et oral débridé. Isabelle Léglise. Pratiques, langues et discours dans le travail social, Paris : L'Harmattan, pp.3-8, 2004.halshs-00181069

¹⁸⁷ Ellen BIALYSTOK; psycholinguiste américaine.

savoir comprendre, parler, lire et écrire, dans une langue autre que la langue maternelle. »¹⁸⁸. Il n'existe pas un seul parler français mais plusieurs, l'usage est donc régulé. D'après Mackey « *le bilinguisme individuel peut être décrit selon les quatre caractéristiques suivantes :*

- **Le degré :** *La connaissance que l'individu possède les deux langues qu'il emploie.*
- **La fonction :** *Le rôle que ces langues jouent dans la structure globale de son comportement ou les buts visés par l'usage de ces langues.*
- **L'alternance :** *Les conditions et la manière permettant le passage d'une langue à l'autre.*
- **L'interférence :** *La condition dans laquelle l'individu bilingue arrive à maintenir les deux langues séparées.* »¹⁸⁹

1.8. Identification des situations d'alternance codique

Selon Benazouz Nadjiba « *Nous avons en français: alternance de langues, alternances codique, mélange de langues, mélange codique, marques transcodiques, incorporation (Boyd, Anderson et Thornell, 1991), bouée transcodique, structures mixtes (Canut, 2002), etc., et en anglais: code switching, code mixing, language alternation, intra sentential code switching, inter sentential code switching, extra sentential code switching, odd switching (Gardner Chloros, 1991), tag-switching, situationnel switching et métaphorical switching (Blom & Gumperz, 1972), conversational switching (Gumperz, 1989b), language mixing (Auer, 1999), emblematic switching (Milroy & Muysken, 1995), fluent code switching (ou skilled code switching)/flagged switching (Poplack, 1988b), etc* »¹⁹⁰

Le degré et la fréquence d'alternance se modifient selon les stratégies d'adaptation, d'orientation du discours. L'alternance « *S'effectuant selon « la règle de la contrainte » de Poplack édictée ainsi « l'alternance peut se produire librement entre deux éléments quelconques d'une phrase pourvu qu'ils soient ordonnés de la même façon selon les règles de*

¹⁸⁸ Macnamara, 1969: How can one measure the extent of a person 'S bilingual proficiency.

¹⁸⁹ Benazouz N, Op cité, Cours de sociolinguistique, Faculté des lettres et des langues, Département de Français, Université de Biskra. Adresse URL : (fil.univbiskra.dz/images/benazzouz.../Sociolinguistique%20%20me%20LMd.pdf)

¹⁹⁰ Adresse URL :

(https://elearning.univbejaia.dz/pluginfile.php/145513/mod_resource/content/1/Cours%20LC%20M1.pdf), Consulté le 13 Mars 2019.

leurs grammaires respectives », elle a reçu des approches différentielles variées et des dénominations diverses allant des linguistes anglo-saxons aux « francophonsites » : code switching, code mixing, alternance codique (Mondada, 2007, Myers-Scotton, 1993), stratégie discursive (Guempez, 1982), métissage linguistique (Bal, 1976 ; Sesp, 1979), discours mixte (Thiam, 1997. Wenezoui-Deschamps, 1994 ; etc) »¹⁹¹

D'après des études linguistiques et sociolinguistiques, le contact de langue a des effets transcodiques. « L'alternance codique, c'est-à-dire les passages dynamiques d'une langue à l'autre, est l'une des manifestations les plus significatives du parler bilingue. »¹⁹²

« Un certain nombre d'auteurs considèrent l'alternance codique comme un phénomène occasionnel, accidentel ou idiosyncrasique : les occurrences d'alternance codique seraient fonction de préférences individuelles et leur applicabilité sociale serait imprévisible et ne se soumettrait pas à une généralisation théorique. »¹⁹³. Une marque transcodique, dépend de plusieurs paramètres comme le locuteur, sa façon d'interagir avec l'interlocuteur. Selon Kheira Benhadou « Le thème du discours, la nature du rapport entre les interlocuteurs, le mode de communication sont autant de facteurs qui contribuent à la fonction de cette alternance dans le parler de nos enquêtés. »¹⁹⁴

Les items, les segments, les unités et les syntagmes sont alternés dans une proposition, la façon dont on alterne les codes détermine la nature de l'alternance. Poplack souligne que « l'alternance peut se produire librement entre deux éléments quelconques d'une phrase pourvu qu'ils soient ordonnés de la même façon selon les règles de leurs grammaires respectives. »¹⁹⁵. L'alternance codique est considérée comme une stratégie linguistique entre bilingue. Hamers et M. Blanc affirment que l'alternance des langues est « une stratégie de

¹⁹¹ C-R Aboulou, (2012), Les français populaires africains, (Franco-véhiculaire, franc-batard, franco-africain), L'HARMATTAN-COTE D'Ivoire. P107.

¹⁹² Extrait de : Causa, Mariella (2007): Enseignement bilingue. L'indispensable alternance codique. Le Français dans le Monde, Mai-juin 2007 - N°351. Adresse

URL : (<file:///C:/Users/user/Desktop/Alternance%20codique.htm>)

¹⁹³ Moreau M-L, (1997), Concepts de base, Sociolinguistique, Editions MARDAGA, P 34.

¹⁹⁴ Benhaddou K, (2016) Les pratiques orales du français en Algérie : Le cas de l'alternance codique chez les lycéens bélabésiens, Les pratiques orales du français en Algérie. Dialogue Méditerranéen, Algérie n° 11-12 - Mars 2016 p.8-17

¹⁹⁵ C-R Aboulou (2012), Op cité, P 107.

communication utilisée par bilingues entre eux »¹⁹⁶. Les formes d'alternance dans le corpus recueilli révèlent un discours spécifique ou l'on distingue difficilement le code mixing de l'alternance (code switching). Comme l'ont montré J. Hamers et M. Blanc « *le mélange de codes transfère des éléments à des unités appartenant à tous les niveaux linguistiques et pouvant aller de l'item lexical à la phrase entière, si bien qu'à la limite, il n'est pas toujours facile de distinguer le code mixing du code switching* »¹⁹⁷.

Divers facteurs permettent l'alternance des langues comme ; les mécanismes du changement de code, la situation de communication, la fréquence du changement de sujet parlant, le degré de conformité aux valeurs professionnelles et les conséquences de la socialisation.

1.9. L'accommodation

Nous considérons que l'accommodation est le pivot de l'alternance codique. François Grojeans affirme que l'accommodation, (est une stratégie communicative qui régule l'alternance codique) « [...] *l'alternance codique peut permettre au locuteur de : combler une difficulté d'ordre lexical, conférer à l'énoncé une valeur emblématique, poursuivre avec le dernier code utilisé (convergence), nuancer un message, affirmer son propre statut, exclure quelqu'un de la conversation (divergence).* »¹⁹⁸

A travers cette stratégie, on soutient la valeur et la signification du message. (Confrontation, affirmation, accord, désaccord, partage). D'après Caroline Juillard, « *la théorie de l'accommodation linguistique a été élaborée à partir des années 70. Elle découle des recherches en psychologie sociale sur la similarité et l'attraction : ces recherches suggèrent qu'un individu peut amener un autre à l'évaluer plus favorablement quand il réduit les différences qui les séparent.* »¹⁹⁹

¹⁹⁶. Hamers J.F et. Blanc M cité par Madame Safia Asselah in "*pratiques linguistiques trilingues (arabe-kabyle français) chez les locuteurs algériens*" Université d'Alger1994, page89.

¹⁹⁷Michel H, A Blanc et F Hamers Josiane (1983), Bilinguisme et bilinguisme, Bruxelles, éd MARDAGA.

¹⁹⁸ Ali-Bencherif M –Z, (2009), L'emploi alternatif de l'arabe algérien et du français dans des conversations bilingues : modes de fonctionnement, régulation et ritualisation dans les séquences d'ouverture, *Synergies Algérie* n° 8 - 2009 pp. 79-89

¹⁹⁹ Moreau M–L, (1997), Op cité, P 12.

L'accommodation conduit à la construction de tournures lexicales, l'introduction d'un mot d'un autre code, au milieu de la phrase ou vers la fin, etc... Caroline Juillard affirme à cet effet que : « *Dans la relation à l'autre ou aux autres : la relation entre soi et l'environnement s'effectue par une projection, dit encore Le Page, dans le même texte. Projection de l'univers symbolique de chacun au travers des mots et des phrases, en situation, qui entraîne l'accommodation, l'imitation, l'adoption, ou le fait de « revert to », etc.* »²⁰⁰

« *La diversité de ces variétés ou de ces langues peut provoquer des problèmes au niveau de la compréhension entre les individus qui parlent ou au niveau de l'efficacité de la communication, donc pour établir ce contact entre les individus et entre leurs langues il faut réaliser une adaptation ou une accommodation entre les locuteurs. Cette adaptation concerne beaucoup plus la langue ou la parole des locuteurs que d'autres facteurs qui peuvent influencer toute interaction interpersonnelle tels que : le statut social et la culture., donc les individus bilingues peuvent adapter leur comportement langagier en choisissant la langue dans laquelle ils s'adressent à leur interlocuteur, C'est la théorie de l'accommodation communicative.* »²⁰¹. L'accommodation permet d'organiser l'activité langagière selon le statut social, le rôle, la culture du métier. Lorsqu'un bilinguisme est ancré socialement et culturellement, la superposition des langues se maintient et se développe.

On distingue à travers l'accommodation deux stratégies qui sont la convergence et la divergence, elles permettent aux interlocuteurs de s'intégrer au groupe social (de s'adapter conjointement aux différents participants). Ce qui les aide à relancer leurs discours de façon régulière, légitimer la prise de parole en réunion. Les caractéristiques culturels, sociaux, identitaires, psychologiques, ethniques, nous permettent d'identifier les phénomènes d'identification, de transposition, d'évaluation, de jugement, etc.

²⁰⁰ Juillard C, (2001), « Une ou deux langues ? Des positions et des faits », *La linguistique* 2001/2 (Vol. 37), p. 3-32. DOI 10.3917/ling.372.0003 *linguistiques* 2001/2 (Vol. 37), p. 3-32. DOI 10.3917/ling.372.0003.

²⁰¹ Lombarkia Nour el houda, L'alternance codique comme stratégie de communication chez les enseignants de français, Mémoire de Magister

Adresse URL : (theses.univ-batna.dz/.../3553-lalternance-codique-comme-strategie-de-communication..dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/.../fr34-2017.pdf?...))

« La langue parlée est un facteur puissant d'identification et de catégorisation sociales, culturelles ou ethniques et que, sur la base de celle-ci, un bon nombre de jugements de valeur peuvent être émis sur des individus et généralisés à un groupe tout entier »²⁰².

« Les personnes se communiquent tout le temps, les uns parlent, les autres écoutent et inversement tout en essayant d'adapter la parole de l'un à celle de l'autre parce que « une des caractéristiques principales de toute interaction interpersonnelle est l'adaptation de la parole du locuteur à son interlocuteur et inversement ». (Op cité)

La théorie de (l'accommodation communicative) est développée par Giles elle est présente dans tous les types d'interaction, à tous les niveaux linguistiques « elle est particulièrement évidente dans certains types d'observation, comme quand des parents s'adressent à leurs enfants, des enfants à leurs parents, ou lorsqu'un individu utilise du 'foreinger talk' pour s'adresser à un locuteur étranger »²⁰³.

« Dans le cas des locuteurs multilingues, assumant des rôles et des places discursives variables dans l'interaction, l'analyse des ruptures et des continuités dans les choix linguistiques peut également faire appel aux concepts d'accommodation convergente ou divergente. »²⁰⁴

1.9.1. Le processus de convergence

Lorsque deux locuteurs s'adaptent au contexte, le processus de convergence s'établi, s'élabore et se maintient par la recherche du consentement, de l'approbation et des jugements et considérations positives.

Selon Gisèle Ducos « il semble que lors d'une conversation entre deux individus, il y a tendance pour que chacun utilise une langue plus semblable à celle de L'autre »²⁰⁵

²⁰² Poplack S.,(1988), *Les dimensions socio psychologiques de la bilingualité*, Ed UNIV, P176.

²⁰³ Lombarkia Nour El Houda, (2008), L'alternance codique comme stratégie de communication chez les, Mémoire de Magister, P 57.

²⁰⁴ Moreau M-L, (1997), Op cité, P 12.

²⁰⁵ Poplack S, (1988), Op cité,P184.

Le processus de convergence « [...] suggère que ceux qui désirent l'approbation des autres s'adapteront d'avantage que ceux qui n'en ont pas besoin ou ne la désirent pas. Cela peut être le cas de membres de groupes donnés désirant une reconnaissance ou manifestant leur subordination. »²⁰⁶

1.9.2. Le processus de divergence

A l'inverse du processus de convergence, la divergence met l'accent sur les points distincts (lors des formulations des énoncés), entre deux interlocuteurs. Dans le processus de divergence, un locuteur ne partagera pas des idées, il cherchera au contraire à se distinguer et à se démarquer. « *La divergence est une stratégie de communication importante pour un locuteur qui désire se différencier psychologiquement de son interlocuteur en tant que membre d'un autre groupe ethnolinguistique* »²⁰⁷ donc la divergence linguistique est un moyen qu'utilise le bilingue pour réaliser sa différenciation psychologique c'est-à-dire pour qu'il garde son identité il diverge de son interlocuteur qui utilise un langage qui menace son « identité culturelle ou ethnique. »²⁰⁸

La divergence est l'usage de codes, styles, registres différents pour se distinguer et valoriser son discours. Selon Tajfel²⁰⁹, quand le langage du locuteur s'éloigne de celui de son interlocuteur nous parlerons d'adaptation divergente. La divergence s'établit suivant l'affirmation de soi, l'identité sociale, professionnelle et d'autres prises de positions relatives à la thématique de l'interaction. « *Giles et Bourhis ont parlé de l'importance de cette stratégie et qu'elle joue un rôle très important dans l'affirmation de l'identité culturelle ou ethnique du locuteur.* »²¹⁰

L'accommodation est une stratégie de communication usitée par des bilingues, on s'intéressera à chaque paramètre (la situation de communication, le cadre, le contexte et d'autres éléments extérieurs au langage).

²⁰⁶ Moreau M-L, (1997), Op cité, P 12.

²⁰⁷ Poplack S, (1988), Op cité, P185.

²⁰⁸ Lombarkia Nour El Houda, (2008), Op cité, P59.

²⁰⁹ Poplack S, (1988), Op cité, P185.

²¹⁰ Lombarkia Nour El Houda, (2008), Op cité, P60.

Khoulâ Taleb Ibrahimî évoque la situation algérienne comme suit : « *tout laisse supposer, par l'observation que nous avons menée des conduites langagières que le locuteur algérien va, dans le choix des variétés et dans le passage d'une variété à l'autre, adapter ses stratégies en fonction de plusieurs critères comme la situation d'interlocution (d'énonciation), les interlocuteurs (leurs statuts respectifs, leurs relations réciproques, leurs caractéristiques physiques et morales), le sujet de l'interaction, son moment, son lieu, ses visées, etc.* »²¹¹.

Le processus de convergence est valorisant alors que la divergence instaure une certaine distance. Le procédé d'accommodation dépend des besoins de communication des intervenants. « *Les communications orales en situation de travail répondent également à des normes, à des routines installées mais aussi à des imprévus continuellement gérés dans l'interaction.* »²¹²

1.9.3. Situations d'ancrage de la stratégie d'accommodation

➤ La CPN

○ La convergence

- Favoriser le contact entre différents participants, suivant les stratégies économiques (globales et communes) de l'entreprise portuaire.
- Implication dans diverses conversations.

○ La divergence

- Confrontation des points de vue.
- Comparaison des idées suivant la configuration des tâches à effectuer.
- Identification des rôles de chacun des participants.

➤ Le Briefing

○ La convergence

- Distribution des tours de parole entre les participants à statuts fonctionnels égaux.

²¹¹ Poplack S, (1988), Op cité., PP188-189

²¹¹ Lombarkia Nour El Houda, (2008), Op cité, P60.

²¹² Léglise I. (2004), Les travailleurs sociaux entre écrits professionnels contraints et oral débridé. Isabelle Léglise. *Pratiques, langues et discours dans le travail social*, Paris : L'Harmattan, pp.3-8, 2004. (halshs-00181069). Adresse URL : (<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00181069/document>)

- Motiver les participants et les inciter à prendre la parole.
 - Valoriser ses points de vue, pour confronter ceux des autres.
 - Faciliter la communication et corroborer des descriptions et des structures narratives.
- **La divergence**
- Respecter le cadre hiérarchique et la réglementation en vigueur.
 - Traitement des recommandations et des demandes.
 - Usage des interpellatifs et des expressions idiomatiques (permettre l'émission de longues explications).
 - Rythmer l'interaction, relancer les petites conversations en passant d'une thématique à une autre.

1.10. La valorisation de l'intercompréhension

Le terme « intercompréhension », c'est la gestion de la compréhension– décodage selon les niveaux de langues utilisés. « *La pratique de l'intercompréhension est aujourd'hui une compétence à valoriser dans le monde professionnel* ». ²¹³. L'intercompréhension s'appuie sur la « compétence communicative » ²¹⁴, c'est le fait de rechercher l'information, la décrypter, l'analyser, la traiter, la faire circuler. « *Cette technique d'intercompréhension rend les échanges plus faciles et moins tendus et annule le risque de perdre la face.* » ²¹⁵. Cette stratégie de communication prend forme comme suit :

- Distribution des tours de parole lors des relances de conversations.
- Défendre un point de vue et garder la face sans contredire autrui.

1.11. Conclusion partielle

Nous avons essayé à travers ce chapitre d'exposer les modalités et les spécificités de construction des pratiques langagières. Ce chapitre est un récapitulatif de l'usage des langues

²¹³ L'intercompréhension, Références 2015., Délégation générale à la langue française et aux langues de France
Adresse URL : (https://www.ecml.at/Portals/1/documents/intercomprehension-2015_enligne.pdf), Consulté le 16 Octobre 2016.

²¹⁴ Elle permet de corroborer certaines données, suivant des tournures syntaxiques. D'où le recours à des processus de relance verbale, ainsi que des processus pragmatiques du dit, du non-dit, du dire, et des sous-entendus.

²¹⁵ Thamin N, (2007), Dynamique des répertoires langagiers et identités plurilingues de sujets en situation de mobilité. Thèse de Doctorat, P 300.

et leur impact dans le processus de communication. Cette analyse a présenté les différentes stratégies de communication, en soulignant les rôles institutionnels ainsi que les procédures régulant la prise de parole.

Josiane Boutet a montré que les pratiques langagières sont façonnées par les conditions de prise de parole, elle affirme; « *« D'un point de vue empirique, "pratique langagière" renvoie aux notions de "production verbale", d'"énonciation", de "parole", voire de "performance", mais il s'en distingue d'un point de vue théorique par l'accent mis sur la notion de "pratique" : le langage fait partie de l'ensemble des pratiques sociales, que ce soit des pratiques de production, de transformation ou de reproduction. Parler de "pratique", c'est donc insister sur la dimension praxéologique de cette activité. Comme toute pratique sociale, les pratiques langagières sont déterminées et contraintes par le social, et en même temps, elles y produisent des effets, elles contribuent à le transformer. Dans cette perspective, le langage n'est pas seulement un reflet des structures sociales mais il en est un composant à part entière. » [...] Parler n'est pas seulement une activité représentationnelle, c'est aussi un acte par lequel on modifie l'ordre des choses, on fait bouger les relations sociales. »*²¹⁶

Nous avons en outre délimité à travers cette analyse, le cadre sociolinguistique de l'entreprise. Ce qui nous amène à considérer la réunion de service comme un « *territoire de la langue* » : « *Il s'agit de l'espace linguistique de la communication de la production, c'est-à-dire l'ensemble des tâches et activités [...] »*²¹⁷

A travers ce chapitre, nous avons donc classés les différentes pratiques langagières suivant les conditions de construction des situations de communication dans la sphère professionnelle.

²¹⁶ ibidem

²¹⁷ Le français, une langue pour l'entreprise, Colloque organisé dans le cadre de la rencontre annuelle des conseils supérieurs et organismes de la langue française, 3 -4 décembre 2007, Délégation générale à la langue française et aux langues de France, Centre de Conférences internationales, Paris, P 106.

CHAPITRE 4 ORGANISATION ET STRUCTURATION DES INTERACTIONS EN REUNION DE TRAVAIL

1. Introduction partielle

« *L'interaction verbale se caractérise également par la cogestion du processus communicatif des partenaires en interaction.* »⁴⁴². La communication dans la CPN et le briefing obéit à des paramètres de configuration (but, espace, thème, temps, acteurs). Il importe d'étudier l'interaction et de dégager les éléments qui définissent la co-construction du discours. « *La notion d'interaction verbale est employée en analyse de discours pour désigner la relation entre des participants à un échange communicatif de type interlocutif. Il y'a interaction dans la mesure où les participants (ou inter actants) exercent les uns sur les autres des influences mutuelles qui déterminent leur comportement au cours de l'échange.* »⁴⁴³

Nous allons décrire les éléments qui constituent le cadre global et local de l'interaction pour souligner la dynamique interactionnelle⁴⁴⁴ et la mécanique interlocutoire⁴⁴⁵. Les intervenants exercent une influence mutuelle et agissent sur le monde au biais de la parole. La réunion de la CPN est animée suivant les attentes des intervenants d'une part, les réactions des cadres dirigeants d'autre part (La réglementation, les budgets et d'autres interrogations d'ordre économique et administratif sont mis à l'appui). Durant la CPN, les constats sont établis selon divers points de vue des intervenants sur la prolongation ou la reprise des opérations portuaires. Le CP fait des appels constants sur les démarches à effectuer pour être en adéquation avec le règlement de l'entreprise.

La deuxième réunion ciblée est le Briefing où on observe que la relation sociale est prise en considération, la relation professionnelle est mise en arrière-plan. On discute du taux de chargement de la marchandise et des paramètres qui influent sur les opérations portuaires. Le directeur écoute les employés, analyse les événements de parole en s'aidant de documents de travail. Son rôle est d'orienter les échanges en apportant des solutions, en soumettant des instructions et des directives, interrogations et constatations.

⁴⁴²Boucheriba N, (2008), Les pratiques communicatives pour l'amélioration de l'oral en classe de FLE (Cas des élèves de 4eme année primaire). Mémoire de magister en didactique. Université de Constantine.

Adresse URL : (<https://bu.umc.edu.dz/theses/francais/BOU1009.pdf>).

⁴⁴³ Neveu F, (2009) Lexique des notions linguistiques, Armand Colin, P 60.

⁴⁴⁴ La dynamique interactionnelle est l'ensemble des activités communicatives. Elle est aussi un critère sur lequel repose l'analyse des interactions, pour évaluer le degré d'interactivité et la fréquence de la prise de parole.

⁴⁴⁵ La mécanique interlocutoire nous explique comment se façonne le discours en interaction.

Le directeur annonce le programme quotidien des navires et chaque participant aborde un aspect de la vie professionnelle lors de la configuration de ses tâches⁴⁴⁶. Les explications et les arguments des employés se succèdent selon les interrogations du directeur. On apporte des solutions aux problèmes rencontrés sur le terrain (les conditions de travail, mises à jour pour les différents programmes de (déchargement/chargement de la marchandise, entretien du matériel, entreposage de la marchandise...etc.). La structuration conversationnelle se modifie et quelques propos sont parfois soumis à vérification. On passe d'un thème à un autre, pour effectuer les appels téléphoniques, ce qui permettra au directeur d'en savoir davantage sur l'évolution du travail portuaire et de faire respecter le règlement (permettra de redonner du dynamisme et de la motivation aux travailleurs, faire en sorte d'atteindre un taux de chargement /déchargement supérieur à ce qui a pu être déjà effectué). La réunion se termine en apportant des notes récapitulatives sur l'évaluation des faits constatés, des décisions, des constats et des rapports. Le directeur et un autre employé chargé de l'exploitation portuaire participent à la réunion de la CPN pour parler du taux du chargement /déchargement des navires et de soulever les problèmes rencontrés (attentes camions, terres plains, espace d'entreposage occupés...etc.).

La réunion de la CPN est quotidienne, les opérateurs qui se rencontrent discutent du transit de la marchandise. Le CP gère les échanges, distribue la parole, car dans le sens commun « *présider une réunion, c'est assumer plusieurs responsabilités : prévoir la réunion, l'organiser, la préparer. Le groupe attend beaucoup de celui qui dirige la réunion. Celle-ci sera efficace si le président de séance remplit son rôle.* »⁴⁴⁷. Le CP façonne différentes « formes de négociation »⁴⁴⁸ et les opérateurs fournissent des explications à la demande du CP. La dynamique de l'interaction est représentée comme dans le schéma suivant :

⁴⁴⁶Ces dernières peuvent échapper à l'œil nu du premier responsable même en effectuant un suivi sur le terrain, de manière quotidienne

⁴⁴⁷R. Charles, C. Williame, (2009), La communication orale, Edition REPERES PRATIQUES NATHAN, P 62.

⁴⁴⁸Les formes de négociation s'articulent suivant des stratégies discursives qui façonnent des modes verbaux et interactionnels dépendant de la structuration des processus communicatifs.

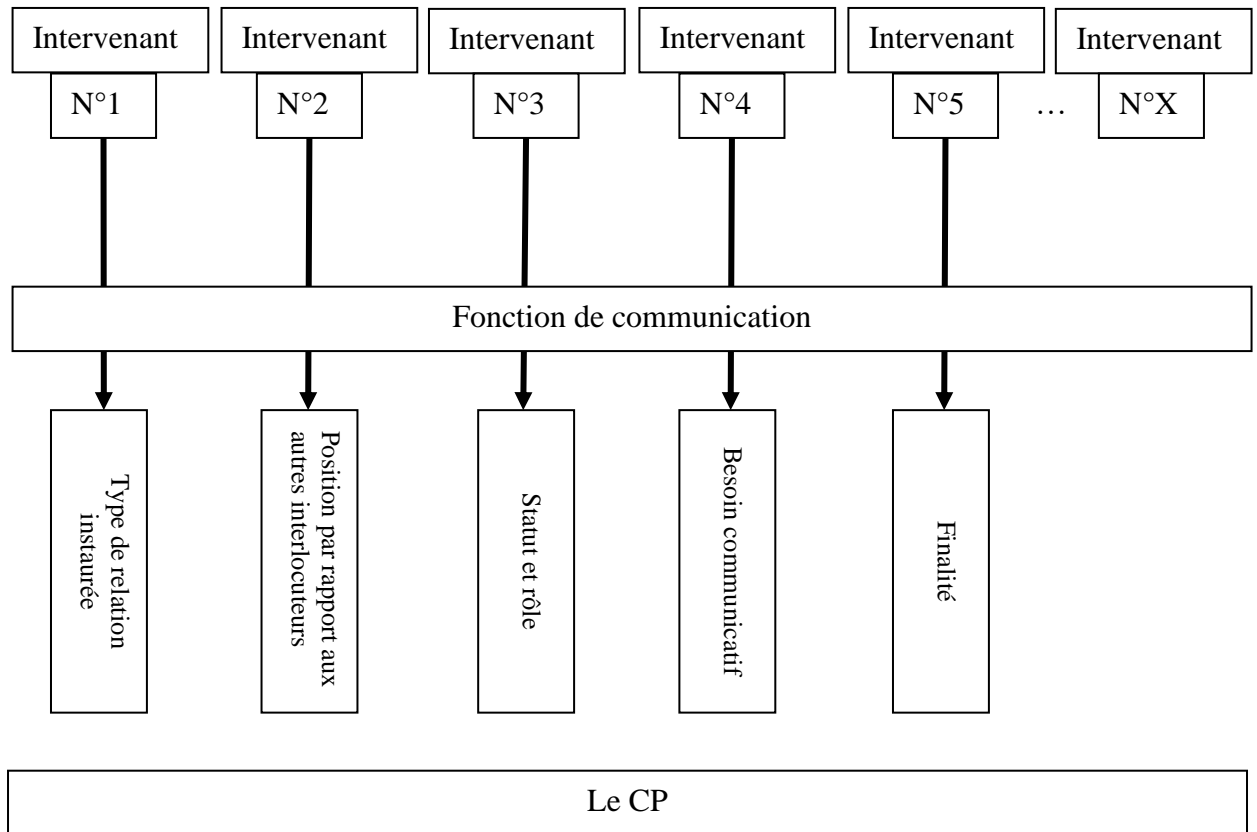


Figure 1 : Processus de communication dans la réunion

Ce schéma représente des composantes de l’interaction modifiables d’un participant à un autre.

1.1. Les conditions matérielles et le déroulement de l’interaction

➤ **Le briefing**

Lors du briefing, le directeur de la DMA s’entretient avec la secrétaire pour connaître les tâches effectuées. L’organisation de la réunion obéit à un espace-temps qu’il faut respecter, un bureau libre d’accès, un espace de discussion pour « la tenue de la réunion »⁴⁴⁹. Les documents distribués lors de la réunion permettent aux employés de réfléchir à la façon de décrire les faits.

⁴⁴⁹Le directeur de la DMA, confie à la secrétaire quelques tâches pour la préparation matérielle de la réunion.

1.1.1. Le cadre spatio-temporel et le cadre participatif

Le directeur organise la réunion à une heure matinale pour pouvoir déterminer les différentes tâches à entreprendre durant la journée. Les participants ont suffisamment de temps pour se préparer à la CPN. (Une autre réunion qui se déroulera dans une autre direction). Ainsi, il est possible de superviser le travail de nuit, prévenir les carences d’effectifs et le manque de matériels. (Ce qui équivaut à une mise à jour des différentes procédures entamées). Le chef de section (gestion des opérations navires), le chef de section pointage, le chef département comptable et le chef de service commercial participent au briefing, ils ont supervisé l’ensemble des travailleurs sur le terrain. C’est ainsi que le chef de section gestion des opérations navires évoquera les problèmes liés à l’entretien des navires, le chef de section pointage parlera des problèmes interpersonnels et formera les équipes de travail. Le chef de département comptable mentionnera le taux de la marchandise en transit, celle qui est entreposée et celle qui a été déchargée. Il évoquera par ailleurs la nature de la marchandise, ainsi que les différents transitaires qui travaillent en étroite coopération avec eux. Le chef de service commercial évoquera la façon dont s’effectue le déchargement.

1.1.2. Objectif et enjeux de la réunion

On classe les différents objectifs afférents à cette réunion selon les modes interactionnels comme suit :

Tableau 1 : Classement des différents objectifs de la réunion

Objectifs professionnels	Mode(s) interactionnel(s)
Parler de la situation de travail	- Echanger des avis. - Faire des constats.
Décrire le monde du travail	- Désigner l’autre - Influencer l’autre
Raconter des faits	Convaincre et persuader l’auditoire
Faire un bilan général de la situation professionnelle.	- Justifier ses dires - Conclure un accord
Apporter des explications et des informations plus détaillées	- Remettre en cause la parole d’autrui - Persuader l’auditoire
Apporter des suggestions	Configurer son rôle interactionnel Prendre part à la construction de la décision
Faire un commentaire personnel	Se représenter
Apporter des éclaircissements	Marquer un point d’ordre sur le plan interactionnel
Remettre en doute Donner des directives	Faire une mise au point

La configuration des processus de communication dépend de la régulation des faits de parole, du temps alloué à la prise de parole.

1.1.3. La situation de communication

Pour KERBRAT-ORECCHIONI ⁴⁵⁰, la notion de contexte dans le domaine de l'interaction verbale est appelée aussi "situation de communication " et elle comprend trois éléments qui sont le site, le but et les participants. La situation de communication implique le contenu du message, l'émetteur et le récepteur. D'autres composantes non-verbales et para-verbales modifient la valeur du message, selon la fonction des intervenants, les rôles, les positions communicatives et le degré de familiarité.

1.1.3.1. Types et contenus des messages émis

➤ Le Briefing

Trois employés prennent la parole et interagissent avec le directeur qui écoute attentivement, analyse les comptes rendus, pour émettre des conclusions, des constatations, directives et décisions. Nous présentons les différents messages émis comme suit :

- Questions du directeur dans le but de recueillir des données.
- Compte rendu des employés et description détaillée.
- Rappel de l'état des lieux et l'ordre du jour.

1.1.3.2. Types et contenus des messages reçus

- Les intervenants répondent aux questions du directeur de la DMA.
- Commentaires et réactions des intervenants.
- Messages valorisant la compétition et la concurrence sur le plan économique.
- Répondre en gardant la même thématique.

1.2. Positions communicatives

La position communicative permet de mettre en lien les objectifs de communication et les formes d'intervention des employés, leurs tâches, objectifs, rôles. « *L'interaction verbale se caractérise également par la cogestion du processus communicatif des partenaires en interaction* »⁴⁵¹. C'est en ce sens que nous serons amenés à cerner les positions communicatives des employés.

⁴⁵⁰ C.KERBRAT-ORECCHIONI. 1990. P76

⁴⁵¹ Boucheriba N,(2008), Les pratiques communicatives pour l'amélioration de l'oral en classe de FLE. (Cas des élèves de 4eme année primaire). Mémoire de Magister en didactique, Université de Constantine. Adresse URL : (<https://bu.umc.edu.dz/theses/francais/BOU1009.pdf>)

1.2.1. Le directeur de la DMA

Il incite les participants à prendre la parole, il conduit et anime la réunion en gérant les événements de parole. Un schéma des fonctions communicatives du directeur de la DMA, peut se concevoir comme suit :

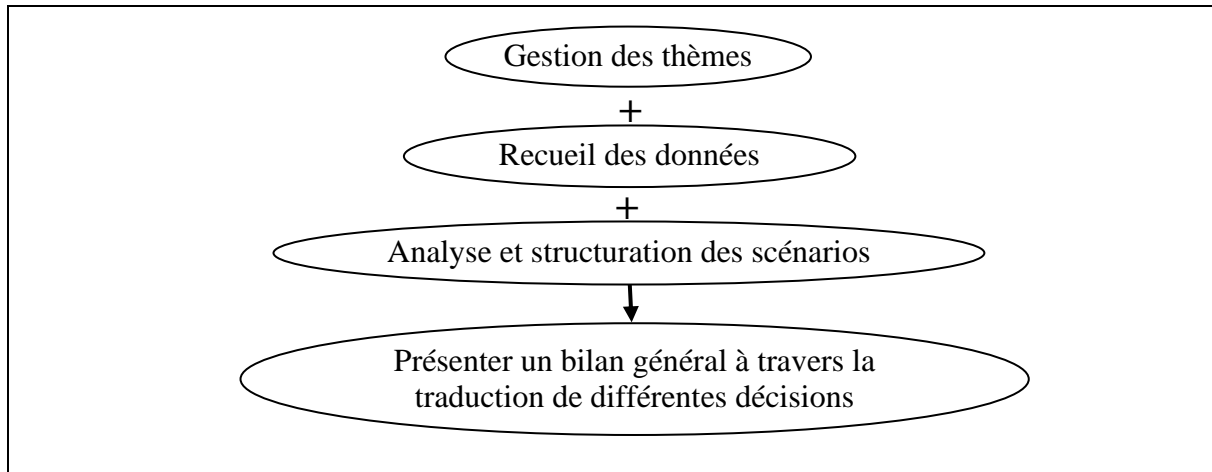


Figure 2 : Image et place communicative du directeur

1.2.2. Le chef de section (pointage)

Il aborde les différentes questions liées à l'assiduité des ouvriers, la disposition du matériel, le rythme de travail (déchargement et du chargement). Il prend en considération le respect des délais d'une part, les normes de sécurité aussi. Il fait des comptes rendus au directeur de la DMA et converse avec les autres employés pour confirmer une donnée importante. Un schéma peut résumer la position communicative de cet employé comme suit :

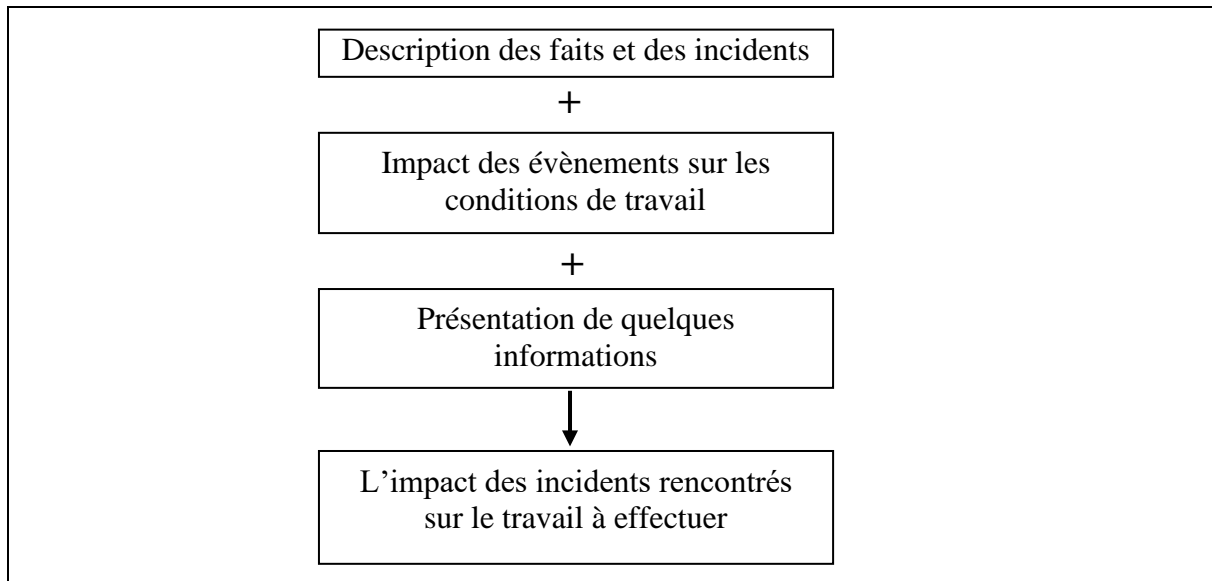


Figure 3 : Place communicative du chef de section

1.2.3 Le chef de département comptable

Le chef de département comptable décrit, raconte et fait des propositions au directeur de la DMA. Il évoque les conditions de travail des ouvriers travaillant sur le quai ou dans le navire. La description qu’il fournit et les explications qu’il apporte peuvent éclairer les employés, (concernant la situation des navires, des équipes de travail et de l’état des engins utilisés). Pour définir sa position communicative, les différentes fonctions de communication sont présentées comme suit :

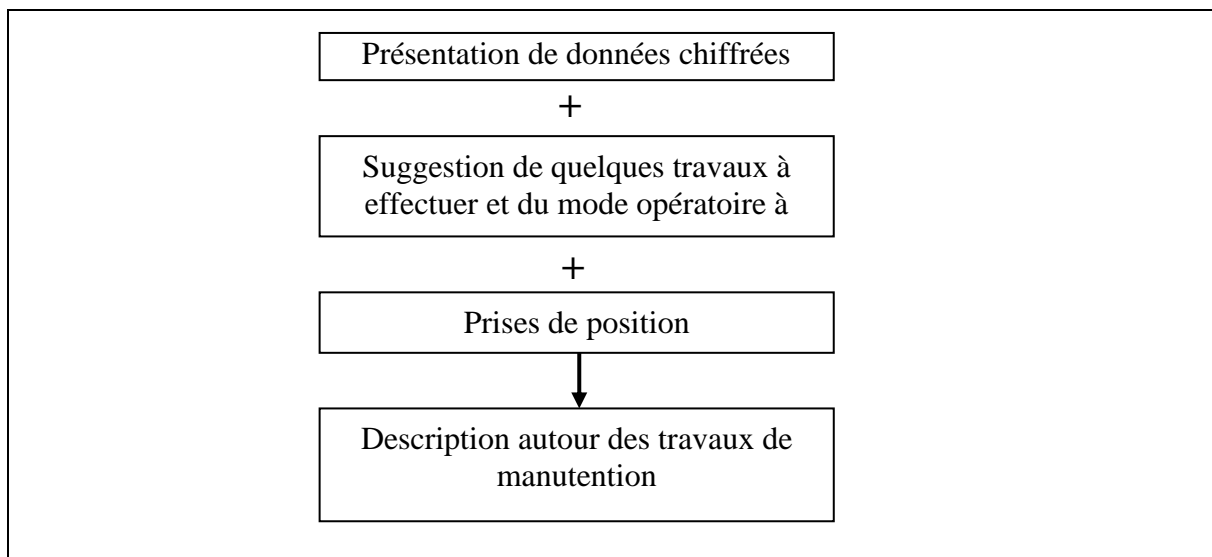


Figure 4 : Place communicative du chef de département comptable

1.2.4. Chef de service commercial

Il présente au directeur de la DMA et d'autres employés différentes stratégies d'ordre commercial, informatique, administratif. Il explique les différents processus mis en place selon une application, un programme, ou un logiciel et donne son avis afin de coconstruire les décisions.

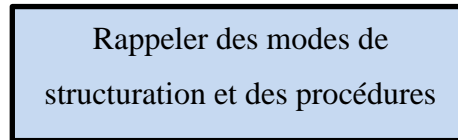


Figure 5 : Rôle communicatif du chef de service commercial

1.2.5. Chef de section (Gestion des opérations navires)

Cet employé diffuse les données sur les activités portuaires antérieures et postérieures, il informe l'auditoire. Sa position communicative se présente comme suit :

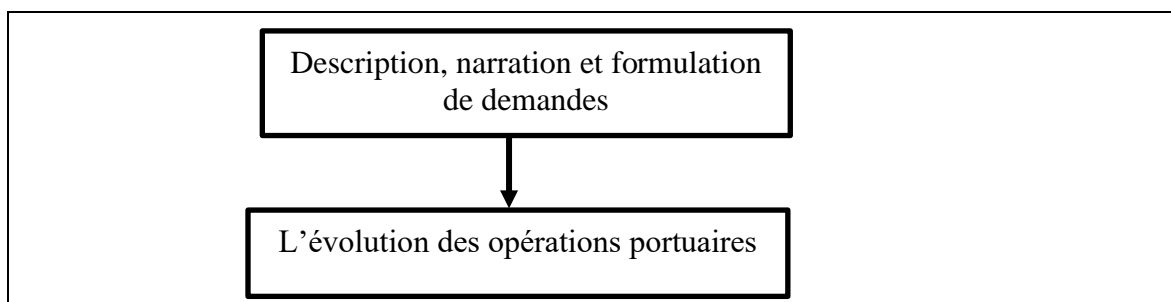


Figure 6 : Rôle du chef de section

1.2.6. Distance et familiarité

Les employés se rencontrent dans d'autres circonstances de la vie professionnelle, leurs échanges évoluent vers la création de nouvelles situations de communication. C'est dans cette mesure qu'ils se familiarisent avec le temps.

1.3. Disposition matérielle et physique

➤ Le briefing

Le briefing prend la forme d'un demi-cercle. « Cette disposition permet une interaction idéale entre tous les participants. L'animateur se trouve devant le groupe et éventuellement l'écran ou le tableau blanc pour focaliser l'attention sur le contenu ou les constats de la

*rencontre. Elle maximise le contact sans créer de rapports de force. Par contre, l'animateur conserve le contrôle du groupe et anime les discussions avec davantage de facilité. »*⁴⁵²

Les employés se tiennent l'un en face de l'autre parfois ou se placent à l'autre extrémité de la pièce. Ceci aide en premier lieu, à la lecture des signes prosodiques et mimo-gestuels et influence la façon de communiquer, ce qui modifie le contenu du message.

1.4. Le système interactionnel

*« L'analyse des interactions verbales implique de distinguer deux objets qui sont pourtant en interrelation constante : la relation sociale et la relation interlocutive. »*⁴⁵³

1.4.1. La relation sociale

Le caractère social de la relation interpersonnelle retient notre attention à travers les affinités ou les désaccords. *« La relation sociale correspond à la reconnaissance par les sujets, du cadre dans lequel se déroule les échanges, de la façon qu'ils ont de se positionner l'un vis-à-vis de l'autre et de conduire leurs activités langagières. Ceci, tout en relevant d'un ordre de phénomènes plus large que le langage. Cette relation s'actualise et se donne à voir dans la manière de gérer le discours ; qu'il s'agisse des modes de circulation de la parole ou des modes de verbalisation. Cette relation ne peut se construire qu'avec la mise en place des contenus. Ainsi, tel ou tel type de positionnement. La relation sociale contractée lors de la communication est donc, à la fois extérieure et subordonnée au langage. »*⁴⁵⁴. Le langage (dans un cadre délimité, régulé par des convenances et finalités professionnelles) a plusieurs fonctions.

« Un besoin dit « fonctionnel », auquel répond le langage au travail en permettant le déroulement d'une activité, l'accomplissement d'une tâche et un besoin social. Le rôle du langage au travail ne se limite donc pas aux paroles nécessaires à la réalisation d'une tâche ou aux échanges strictement liés au travail. Il faut en effet distinguer la parole dite « fonctionnelle », qui sert à l'exécution de la tâche et la parole « non fonctionnelle », qui sert

⁴⁵² Ibidem

Le guide des réunions, Une foule de conseils utiles pour maximiser votre efficacité, Comment devenir meilleur pour générer des actions et améliorer l'agilité de votre entreprise, JANVIER 2016. Adresse URL : (www.cdepnql.org/pdf/boite_a_outils/guide_reunions.pdf)

⁴⁵³Vion R, (2009), « L'analyse des interactions verbales », Les Carnets du Cediscor [En ligne], 4 | 1996, mis en ligne le 22 juillet 2009, consulté le 29 juillet 2018. URL : <http://journals.openedition.org/cediscor/349>.

⁴⁵⁴Ibidem

à tisser des liens sur le plan social. Teiger insiste sur l'importance des activités langagières dites « non fonctionnelles », celles répondant au besoin social. Pour l'auteure, ces activités langagières jouent un rôle primordial dans l'activité professionnelle : « Elles sont impliquées dans la relation sociale au sein du collectif. Elles ont donc une position intermédiaire, articulée à chacune des deux sphères –opératoire et relationnelle, cognitive et affective, et jouant un rôle de facilitation à la fois du process[sic]de travail et de l'existence du groupe ou au moins, de l'interaction sociale, de la construction, du maintien de l'activité psychique du sujet et de la cohérence interne de sa vie. ».⁴⁵⁵

Les employés contribuent au bon déroulement des opérations selon leurs qualités professionnelles, les besoins personnels et les besoins de fonction du travail. C'est ainsi que Lipinasky affirme ; « [...] la communication entre les individus permet de répondre à des besoins bien plus précis, que Lipiansky dénombrent en cinq et ordonne comme suit : 1. Le besoin d'existence, 2. Le besoin d'intégration, 3. Le besoin de valorisation, 4. Le besoin de contrôle, 5. Le besoin d'individuation. »⁴⁵⁶

1.4.1.1. Le besoin d'existence

Les participants s'affirment, se valorisent professionnellement durant la réunion.

1.4.1.2. Le besoin d'intégration

Il faut « se sentir considéré par autrui » pour pouvoir communiquer. Il se forme un réseau professionnel et social, partageant les mêmes objectifs, les mêmes valeurs culturelles, selon les professions exercées et les perceptions cultivées sur l'entreprise.

1.4.1.3. Le besoin de valorisation

Un employé essaye de renvoyer une image positive à l'organisation hiérarchique. Le besoin de valorisation participe au maintien de la communication à toutes épreuves.

⁴⁵⁵ ST-Hilare F, (2005), Op cité, P 3.

⁴⁵⁶ Ibidem

1.4.1.4. Le besoin de contrôle

La vérification et le contrôle permettent de connaître la valeur des messages, de choisir la forme de communication adéquate pour une durée limitée.

1.4.1.5. Le besoin d'individuation

Dans un cadre professionnel, on cherche toujours à se distinguer de l'autre en soulignant un aspect positif. (C'est ce qui nous permet d'être bien perçu)

1.4.2. La relation interlocutive

La relation interlocutive permet d'établir le contact (indispensable à la maîtrise du cadre relationnel et professionnel). Ceci se produit selon les rôles interactionnels durant la réunion et la variation des tours de parole. « *La relation interlocutive est quant à elle une relation construite dans et par l'activité langagière.* »⁴⁵⁷. La relation interlocutive permet l'organisation dialogique, séquentielle, suivant la nature des relations interpersonnelles dans le briefing. A travers la relation interlocutive on décrit les réalités pour tracer un programme et valider l'action suivant des normes prescrites. Les différents intervenants construisent un programme de prévention en prenant en considération le facteur temps et l'apport technique. Nous pouvons représenter la relation interlocutive entre deux intervenants comme suit :

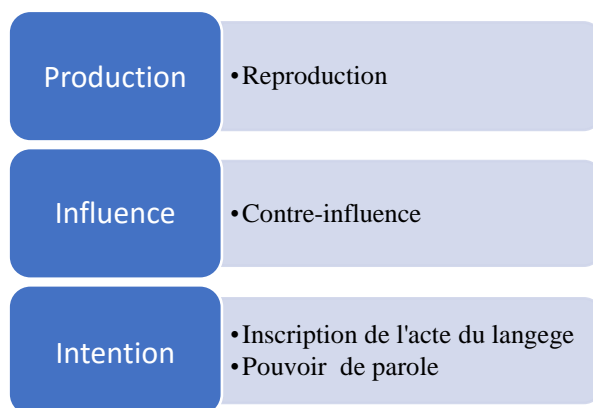


Figure 7 : Construction de la relation interlocutive

⁴⁵⁷Vion R, (2009), « L'analyse des interactions verbales », Les Carnets du Cediscor [En ligne], 4 | 1996, mis en ligne le 22 juillet 2009, consulté le 13 mars 2019. Adresse URL : <http://journals.openedition.org/cediscor/349>.

L’inscription de l’acte du langage se traduit à travers le statut. C’est à travers ce type de relation que les règles de circulation de parole prennent forme. Nous établissons le schéma suivant :

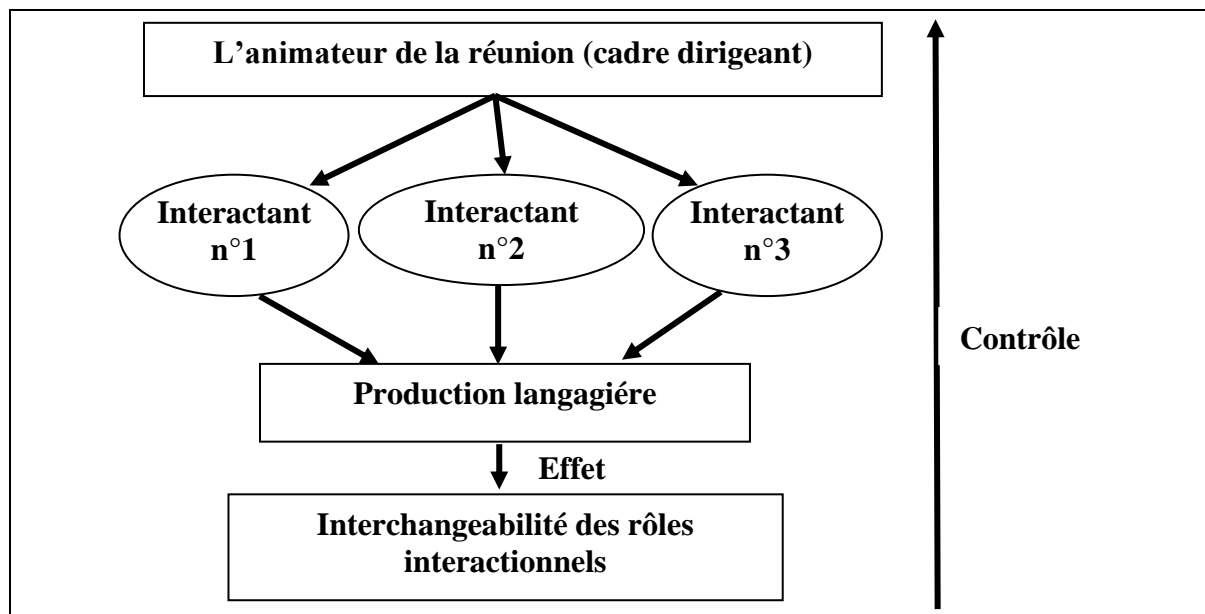


Figure 8 : Le processus communicatif standard dans la réunion

Les rôles interactionnels des participants se construisent au fur et à mesure suivant les thématiques.

1.4.2.1. Le mécanisme interlocutoire

Le mécanisme interlocutoire renseigne sur les différentes stratégies utilisées, la façon dont sont mobilisées les ressources linguistiques et l’investissement des locuteurs dans les conversations. Les positions communicatives se forment grâce aux stratégies verbales sous forme de jeux de langage⁴⁵⁸, comme différentes structures de « production -compréhension – reproduction ». Lorsqu’il s’agit d’un seul message modifié, au cours de la transmission, l’enjeu principal est de marquer son influence suivant le schéma « production-compréhension-réplique ».

⁴⁵⁸ L’expression « Les jeux de langage » est utilisée ici, pour traduire des variantes qui contribuent à instaurer le processus communicatif.

A travers cette stratégie, on inclut des données sur la programmation des navires, le pointage et la livraison de la marchandise. « *Le but est de créer un dialogue propre à la coopération et riche en interactions, de manière à observer comment les deux interlocuteurs allaient négocier leurs échanges et atteindre leurs buts communs.* »⁴⁵⁹ La dynamique des sujets-parlants et les transformations opérées dans la construction du discours représentent cette mécanique interlocutive. Selon Charaudeau « *la mécanique interlocutive est une mécanique ouverte pour reprendre le mot [Charaudeau, 84], dans laquelle l'allocutaire intervient pour identifier le but commun du locuteur.* »⁴⁶⁰ De ce fait, la stratégie globale du fonctionnement des dialogues entre les participants est représentée dans les schémas suivants :

1.4.2.1.1. Reproduction du message initial avec modification

Le contenu d'un message se modifie selon les objectifs qui émanent et le rôle de l'interlocuteur. En ce sens, le processus de production-compréhension qui permet la reproduction est considéré « *comme un processus orientant la suite de l'interaction donc agissant sur les productions suivantes en fonction de l'interprétation faite.* »⁴⁶¹

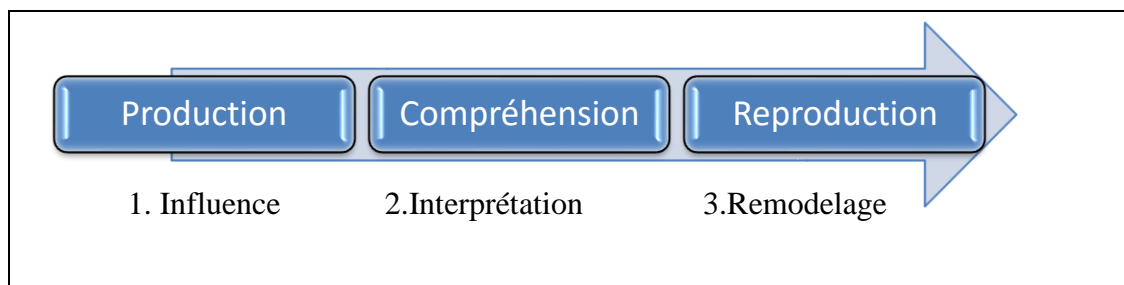


Figure 9 : Etapes de reproduction du message initial

⁴⁵⁹ Colineau N, Caelen J, Etude de marqueurs dans les actes de dialogue dans un corpus de conception. Adresse URL : (www-clips.imag.fr/geod/User/jean.caelen/Publis_fichiers/CorpusMarqueurs.pdf)

⁴⁶⁰Ibidem

⁴⁶¹Ibidem

1.4.2.1.2. Production d'un autre message avec contre-proposition

Les employés insèrent dans les échanges une réponse dont la forme diffère de celle du message initial. C'est ce que l'on appelle une réplique, réponse à une contre-proposition. Les intervenants sont entrain de coopérer et partagent différents avis. Quand un locuteur s'efface momentanément, un autre impose une dynamique.

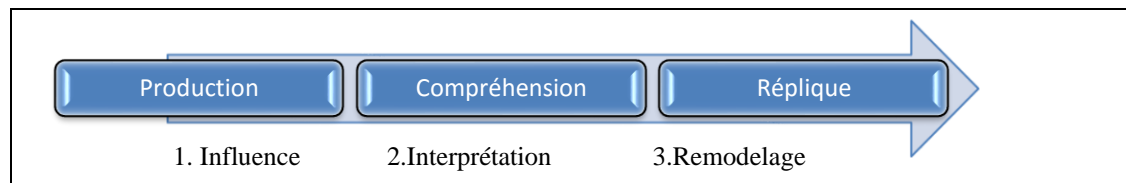


Figure 10 : Etapes de production du message initial

1.4.2.1.3. Production du message avec temporisation (renvoi)

Cette façon d'utiliser l'information et de gérer la situation est la temporisation. Ceci se produit lorsqu'on ne peut envoyer un message, avec les données du locuteur qui nous l'a émis. Cela se concrétise à travers les questions-réponses, les demandes-accords, les requêtes-propositions, les demandes-reformulations.

1.4.2.2. Le processus de renforcement

Le message que le locuteur transmet se subdivise en micro-messages portant des informations et des données sur les circonstances d'un événement et permet d'influencer l'interlocuteur.

1.4.2.2.1 La répétition

Attirer l'attention de l'autre, véhiculer une représentation est accessoire, lorsque deux interlocuteurs partagent deux avis différents. La meilleure façon pour appuyer le message est de le répéter en l'adjoignant parfois à d'autres propos. Nous pouvons classer les différents cas où l'on use de la répétition, comme dans le tableau suivant. « *Quant à l'interlocuteur, les stratégies les plus utilisées semblent correspondre à un effort actif d'accès au sens et de maintien de la relation interactionnelle. La reprise diaphonique semble être la démarche la plus récurrente. Cette reprise peut cependant présenter plusieurs formes :*

- *Reprise simple en langue maternelle de la question posée*
- *Reformulation en langue maternelle des propos du locuteur, précédée d'un commentaire du type: **Si j'ai bien compris***

- Renégociation de la question en L3 »⁴⁶²

Tableau 2 : la répétition

Auto-reprise de l’item ou de l’expression	Afin d’attirer l’attention de l’autre, on se focalise sur un terme ou expression qui représente l’idée principale que l’on veut véhiculer.
Hétéro-reprise de l’item de l’expression	Reprise des termes et des expressions d’autrui, dans le cas où les avis sont partagés avec une légère modification dans le contenu.
La duplication	Désigne une focalisation sur un terme clé, des onomatopées ou d’autres termes usuels.
La reprise d’un item avec un code différent	C’est dans le cas où l’on répète l’item en utilisant deux codes différents. On se place dans la posture qui permet d’influer sur l’interlocuteur voir le persuader.

Quelques cas d’usage

○ **Le briefing**

❖ *Auto-reprise de l’item ou de l’expression*

(81) **Le directeur** : Il faut l’appeler, il faut l’appeler. Thoura keccchi, tu ne peux pas faire plus khattar

(82) **Le chef de section** : J’ai un bon ouvert, j’ai un bon ouvert.

(86) **Le chef de section** : ih, dhanachethani, dhanachethani ittekhamagh nekki dhaghan

(145) **Le chef de département comptable** : Wassaghekid ghourass, parce que toujours akkaki, koul youm akkaki

Hétéro-reprise de l’item de l’expression

(18) **Le directeur** : Itali ikhedham12 heures

(19) **Le représentant** : Ça fait itali, ikhadham juste un schift imala, les deux schift, les deux schift ounikhademara

(42) **Le directeur** : Mayella sous –pallon ?

(43) **Le Chef de section pointage** : Sous-pallon, athissress al qa3a, il demande la grue

⁴⁶² Capucho M F, L’Intercompréhension –un nouvel atout dans le monde professionnel. Universidade Católica Portuguesa – CECC - Projet INTERMAR

(65) **Le chef de section** : Dhachou, il tient ses engagements, d'aprèsune fois qu'il a déclaréil a enlevétoujours, **il a enlevé**

(246) **Le directeur de la DMA** : il va saisir **oumebe3adh** adifagh ar ghourri

(247) **Le comptable** : **oumebe3adh**agedeyini le code anni ça , on va le mettre en commun , athane3al al wahi...

❖ *La duplication*

(34) **Le représentant** : c'est **le seul, le seul**, wadilehaq azeka, apparemment yiwan

(106) **Le chef de section** : Parce que **ghouri ghouri**

(177) **Le directeur de l'exploitation** : avec le bois ?

Awah, **ikhedham ikhedham**

❖ *La reprise d'un item avec un code différent :*

(316) **Le chef de département comptable** : khati, les remorques, les remorques dhaghan **103achera** ...et une pelle exc ...et une case

(145) **Le chef de département comptable** : Wassaghekid ghourass, parce que toujours akkakayi, koul youm akkkayi

➤ La CPN

❖ *Auto-reprise de l'item ou de l'expression*

(172) **Le CP** : Azeka sevhah, à partir **Le 19**

Donc, les sorties urgence, pour **le 19**

(219) **Le CP** : Il ne fallait pas le demander avant le 19, **dhachou ithaveghitt agedinigh, ya nassim dhachou ithaveghitt agedinigh**

❖ *Hétéro-reprise de l'item de l'expression*

(345) **Le CP** : Il est clair ?

(346) **Intervenant n°1** : il est clair

(75) **Intervenant n°12** : Svah ayi inavedha

(76) **Le CP** : Euh, temma, **svah ayi**, ithe3aleman, isewajedhad, imaniss

Kin Tok, deux grues

Illita

Capitaine Amer

(108) **Le CP** : Réaccostage ?

(109) **Intervenant n° 6** : Réaccostage

(158) **Le directeur de la DMA** : lathenayan ? Ouyattefakara

(159) **Le CP** : Même lathenayan ouyattefakara ?

Ayewaqeth adhifak imala wayi ?

❖ *La duplication*

(247) **Intervenant n °12 : nchallah, nchallah, adhilin**

(343) **Intervenant n°1 : euh 6000, 6000 Tonnes, 5400, wah achehal la différence**

(360) **Le CP : Ne me fais pas peur, ne me fais pas peur**

Djik akan thalit, **ne me fais pas peur**

1.4.2.2.2. **La réitération**

La réitération est une forme de répétition où on s'intéresse à l'enchaînement d'un message donné. Réitérer une idée c'est s'impliquer dans le discours de l'autre, se démarquer dans l'auditoire pour éviter les malentendus ou les différents lapsus, de manière implicite ou explicite.

Quelques cas d'usage➤ **La CPN**

(240) **le CP : *Des observations ?***

D'autres observations ??

(363) **Le CP : ne pense rien, Ne pensez à rien, à l'avenir, ne pensez absolument à rien**

➤ **Le briefing**

(285) **Le directeur : thapréparimed les affectations ?**

(286) **Le chef de département comptable : les affectations ? I les clients ?**

1.4.2.2.3. **La reformulation**

On se concentre sur des mots clés pour émettre son accord ou son désaccord. Cela présuppose l'usage d'introducteurs exprimant le but parfois ainsi que d'autres aspects de l'information. « *Pour DE PIETRO, la reformulation est considérée comme un procédé de clarification qui peut regrouper en deux catégories : la reformulation intra-codique (reformulations à l'intérieur de la langue utilisée dans la conversation); et la reformulation inter-codique (reformuler un énoncé ou un mot en le « traduisant » dans un autre code: un code mimo-gestuel ou une autre langue). D'ailleurs, les deux procédés peuvent apparaître ensemble, dans une même reformulation, constituant alors une sorte de « balayage paradigmatique » (J.-*

L. ALBER et B. PY, 1986) du champ lexical considéré. »⁴⁶³Cette citation met l'accent sur la fonction de la reformulation, en précisant le rôle de l'énoncé reformulé suivant le code choisi. L'énoncé reformulé dans un code différent modifie la signification d'une manière positive ou négative suivant la thématique. « En outre, les reformulations peuvent s'effectuer sur sa propre parole (auto-reformulations) ou sur celle du partenaire (heteroreformulations). « L'hétéro-reformulation permet parfois -et de façon très efficace -de dénaturer plus ou moins intentionnellement la parole d'autrui, ou encore, à l'inverse, d'exprimer très indirectement un désaccord avec autrui, stratégie cette fois d'évitement de conflit : sous les discours, l'interaction » »⁴⁶⁴

Quelques cas d'usage

➤ Le briefing

(152) Le directeur : ...le conteneur ani ? Il se désiste ? Hein !!

Amek le fournisseur se désiste ?

(174) Le chef de département comptable : waqil dhachifour kan: Apparemment dhachifour kan

(340) Le directeur : ha, d'accord, il a engagé deux experts

Tu vois, deux experts

➤ La CPN

(64) Le CP : Le caribana express

(65) Le CP : Caribana express !!!???

(210) Le CP: Vous dites que thanitassan adhessaneqessan **une grue**

Alors il peut soustraire **une grue** pour

(340) M. Le chef de département comptable : svah, six heures, svah, isse3a six heures

1.4.2.3. Le processus de captation

Un sujet-parlant analyse et interprète les données transmises afin de comprendre l'interlocuteur. A travers ce processus de captation, on essaye de persuader l'autre sans que le

⁴⁶³ Sukanya N, Les stratégies de communication dans l'interaction exolingue. Adresse URL : <https://docplayer.fr/13277738-Les-strategies-de-communication-dans-l-interaction-ex...>, Consulté le 09 Mars 2019.

⁴⁶⁴ Ibidem

message envoyé ne soit nécessairement long. « Pour P. Charaudeau, la captation est avec la légitimation et la crédibilité, l'un des trois espaces dans lesquels sont mises en œuvre des stratégies de discours. Les stratégies de captation visent à séduire ou persuader le partenaire de l'échange communicatif de telle sorte que celui-ci finisse par entrer dans l'univers de pensée qui sous-tend l'acte de communication et partage ainsi l'intentionnalité, les valeurs et les émotions dont il est porteur. »⁴⁶⁵ Ce processus permet de convenir d'un accord tacite entre deux employés car le mode d'influence se perçoit à travers la façon dont on prend la parole. Cette captation aide à insérer des propos déclaratifs et assertifs après quelques argumentations, elle permet aussi la distribution des tours de parole. « Les stratégies de captation donnent lieu à des configurations discursives particulières selon les situations de communication. Par exemple, dans la communication médiatique, elles « consistent à mettre en scène l'information, de telle sorte que celle-ci participe d'un spectacle qui, comme tout spectacle, doit toucher la sensibilité du spectateur »⁴⁶⁶.

1.4.2.4. Le processus de régulation

L'animateur de la réunion régule les tours de parole, pour organiser la séquence et construire l'interaction. Les « profils interactionnels »⁴⁶⁷ sont interchangeables car les thèmes changent, la régulation s'accroît.

1.4.2.5. Le processus d'ajustement

On s'inscrit dans le processus d'ajustement en apportant des arguments. Nous remarquons que le directeur demande plus de renseignements en posant de multiples questions sur l'état de la marchandise.

Quelques cas d'usage

➤ La CPN

❖ La captation

(35) Le CP : Asema3 machi agadenaf un poste ateqarat mazal, vous demandez son accostage ?

⁴⁶⁵ Charaudeau P, Maingueneau D, (2002), Dictionnaire de l'analyse du discours, Editions SEUIL, P 92 -93

⁴⁶⁶ Ibidem, P 93.

⁴⁶⁷Le profil interactionnel c'est la conjugaison du rôle social, du statut hiérarchique ainsi que des différentes stratégies discursives.

(175) **Intervenant n°9** : Donc, ce n'est pas

(207) **Intervenant n° 5** : Thoura kecchi, pour laisser se répercuter, bon oui, c'est vrai, adh kecchi, igeazeran, c'est exceptionnel, nahedhar ile3ivadh nanayassan, voilà le problème qui se pose pendant, dhachou Agedinigh ?

(353) **Intervenant n°4** : toute façon, Si l'on on s'en tient à 1400 ? Impossible adeyass Isse3a 5430, y pourtant thazerit impossible adhilin

(420) **Intervenant n°7** : Thoura, il faut que je trouve une solution, pour (on me propose le CTMD, pour éviter la consigne)

❖ *La régulation*

(46) **Le CP** : Donc, on abrège : nighed Santacatterina mazal –Rond à béton mazal
Le tolko 8

(61) **Le CP** : Akethav dhina le 18 imala, mais l'équipage machi navegayath, nagh navegayath

(63) **Le CP** : Naceria, nass melah, walah dharegaz ale3ali ???

Rires

(172) **Le CP** : Azeka sevah, à partir Le 19

Donc, les sorties urgence, pour le 19

Ensuite (nom du bateau) pour la nuit

(Nom du bateau) à 17 heures

Aleguimeba à partir de 16 heures

Al, c'est des enchainements de manœuvres avec les petits soucis

Donc, on va éviter des choses comme ça, comme avec ce qui s'est passé à Jijel.

Fort probable qu'on va garder la sortie du palmier (.....)

Donc, Bangkok, assa adhifagh, le poste 29

Caribana express le 4, après demain

Ouseloukayeghara (.....) la même chose n demain après –midi

R.H.S Saint –Georges, el 22, poste 22

FT Portoria, après demande réacostage, ça sera, inchallah, pour le 06

Rabi FNDI

(240) **Le CP** : Régal, ???Anidha athessaresam svp

Parce que je vais laisser le poste casé, après récupérer...par rapport au poste, pour les petits modèles

Enfin malanOK

Je vais récapituler

Les sorties à13heures

Youss, hermas, poste 18

Lovachewid, remise rade, à partir de 15 heures nagh avant

Tamgout, midi, le poste 26

New hay, 15 -16 ? Remise rade ? Dans l'après-midi ? A confirmer.

Poste 8, Michel, remise rade, nuit

❖ *L'ajustement*

(72) **Le CP** : AH, s'il vous plait

Tout dépend de la disponibilité des espaces d'entreposage, actuellement, malheureusement, on a engagé même des tecpour lakhar

C'est pour vous signifier que les terres –pleins sont vraiment congestionnées, spécialement, par nos amis de la DC, la même chose avec ce qui nous contraint

On ne peut pas vous donner une prévision, mais dès que possible, on fera passerpour vous dire qu'on a dégagé un espace dans le thème et le rapport, spécialement pour l'accorder avec la politique (portuaire)

C'est-à-dire, qu'on prend des dispositions relatives (palliatives) , mais peut –etre , les clients ne se manifestent pas pour enlever leur marchand , marchandises , ma foi Sauf, si le client veut travailler avec le sous –pallon, là, il sera passé aux priorités. Voila.

(606) **Intervenant n°7** : (en s'adressant au CP (officier du port))

A 3abd el hafidh

Donc à propos les, on peut les débarquer comme des colis, au poste 19

Parce que se3anet

Adiqamon va le déplacer ...

➤ **Le briefing**

❖ *La captation*

(8) **Le chef de section** : lh, mais oulach wina gal bureau kessagethan achikh.....

(27) **Le Chef de section pointage** : IH, IH, Santa-Angelinalan sin

(31) **Le représentant** (M. Amrani): Akkayi thoura, adanrécupéré les grues .Assayi dhaghan attezayar, c'est la situation qui nous (comptabilise)

(44) **Le représentant** : yarena, je préfere, amek issaqaran koulach al qa3a, oumebe3adh adhikecham sous-pallonitteralentit le navire akan dhaghanwalar itteralentit

(140) **Le chef de département comptable** : (Discutant sur un cas)

1200 le chiffre, ouyatefakara 1200, les attentes camions, les pompiers, les remorquers, chewiya kan, thasselit hein.....

(391) L'employé : imala 3ela hessav achouffa ouditakechamara

The3alematt thoura le 12 13 wayateninDhamazeyan dhamaqeran par rapport ar le 12 13

La régulation

(328) Le directeur : achehal inasse3a koulach ?

(330) Le directeur : sur combien ?

(453) Le directeur : c'est une situation exceptionnelle adhiqeval (c'est une situation exceptionnelle), iwachou, il est interdit

❖ *L'ajustement*

(235) Le chef de département comptable : station delata, outhetafettara ilekal ikhedamanOulach illekal ikhadaman

Awah oulach illekal ikhedaman

Les remorques anessan, téléguidées, imagine, oulach achiffor

L'organisation ikoul hadja, wallah amayehavass ouqarouyik Neken dhayi, nesse3a.....

Ilaheqad wayi el caissage (en désignant son collègue de son doigt)

Nighass, sevah fathemaneya akikhlou? Wayi el caissage

(275) Le chef de département comptable : 300, 300,680

Les trois schift

Akkayi thoura avec 8 heures d'attentes

Appel téléphonique, M. Le chef de département comptable répond

Un autre appel téléphonique de M. Le directeur de la DMA

(436) Le chef de département comptable : inayid fa tesse3a wenass, ighadetecheya3in.....

Le 17 dhaghan adikecham thoura, athan assekachemanithid sevah

Le 15 16, mazal ouyafighara

On n'entend pas le reste delà discussion

Ils parlent au même temps

Le chef de section, passe un appel

➤ **La CPN**

Dans cette réunion, on présente aussi quelques détails⁴⁶⁸ sur les caractéristiques des navires. Les différents acteurs de la réunion sont en compétition, ils veulent s'enquérir des situations de leurs navires et de l'évolution des activités portuaires. Les opérations d'accueil des navires, de leurs accostages, de la manutention et de l'acconage, du transit, du transport et de l'entreposage de la marchandise sont évoqués au fur et à mesure.

1.4.3. Déroulement et conditions matérielles de l'interaction

Cela dépend des caractéristiques extra-langagières, des objectifs et de la façon de prendre la parole dans l'auditoire. Le CP se présente à la réunion munie d'un registre ou quelques notes sont consignées. Les cadres dirigeants comme le représentant de la BMT, (filiale de l'entreprise responsable de l'import et du transit des conteneurs), un représentant de l'entreprise de CEVITAL, d'autres employés et un directeur de la direction DMA prennent part à la réunion. De ce fait, des documents sont distribués aux opérateurs économiques concernant la « situation journalière des navires » et « la sortie et l'entrée des navires », avec tous les détails que cela comporte (les noms des navires, le poste à quai, la longueur, la cargaison, le nombre d'équipe affectée pour le chargement ou le déchargement, le moyen de déchargement, l'heure d'entrée ou de sortie et les différentes instructions (ou comment procéder pour le décharger ou le charger). Les informations relatées sur un document « officiel » présentant la situation d'un navire durant la CPN aident à la construction et à la programmation des tâches et incitent les participants à y apporter plus de détails. L'animateur prend des décisions, en prenant en considération les moyens de l'entreprise et ses dispositions à « traiter un navire »⁴⁶⁹.

La préparation matérielle permet la tenue de la réunion.

1.4.3.1. Le cadre spatio-temporel et participatif

Cet événement a lieu quotidiennement sauf le samedi. Les collaborateurs représentent un navire, le CP ouvre la séance. La programmation de cette réunion quotidiennement, permet

⁴⁶⁸Le contrôle des navires déterminera ceux qui sont en mesure d'accoster, leurs différentes missions et la durée de leur séjour.

⁴⁶⁹ Nous entendons par le traitement du navire, les différentes étapes comme l'accueil, en passant par les opérations de chargement /déchargement jusqu'à sa maintenance, car il y'a toujours quelques bateaux que les employés réparent en revoyant l'état général dans lequel ils se trouvent, le matériel à réparer, les engins en panne à déclarer, la peinture de façade à refaire, etc...

le recueil d'informations et d'explications. Ainsi, on pourra soutenir plusieurs méthodes de travail suivant le navire marchand, la nature de la marchandise. « *Le cadre participatif serait plus précisément « l'ensemble des individus qui ont accès à un événement de parole donné et dont la prise en compte est essentielle pour comprendre le fonctionnement de la communication.* »⁴⁷⁰

Vu le nombre important des navires attendus et des navires en rade, le CP doit avoir toutes les informations relatives aux caractéristiques du navire. Un entretien direct avec son représentant est donc nécessaire. Le CP donne la priorité à certains navires pour l'accostage et retarde d'autres selon les moyens de l'entreprise. Nous avons remarqué que quelques participants sont présents quotidiennement, même s'ils n'ont aucun navire à représenter, ils se renseignent sur la situation globale de l'import /export afin de conquérir de nouveaux clients. Le nombre de participants atteint la trentaine parfois lorsque les conditions météorologiques sont favorables à l'accostage de quelques navires⁴⁷¹.

1.4.3.2. Les objectifs et les enjeux de la réunion

Les objectifs de la CPN façonnent la dimension utilitaire, fonctionnelle et langagière de la réunion suivant les exposés des intervenants. L'analyse minutieuse des axes thématiques de la réunion, présentent les objectifs suivants :

1.4.3.2.1. Les objectifs à caractère professionnel

- Décrire la situation professionnelle de quelques intervenants externes à l'entreprise.
- Faire état des entrées et des sorties des bateaux, en prenant en considération les postes à quai libres et ceux occupés.
- Avertir les cadres dirigeants lors d'un changement de ligne de navire ou d'une durée de mise en rade plus importante et en apporter le motif.
- Veiller à ce que les règles et les procédures en vigueur soient respectées.
- Veiller à l'entretien des navires et de la marchandise durant l'escale du navire.
- Evaluer le taux de chargement/déchargement.

⁴⁷⁰ Boukous H, (2011), Analyse des interactions verbales dans des matchs de Basketball, Mémoire de Magister, P23.

⁴⁷¹ Ceci s'applique parfois pour quelques navires pétroliers.

1.4.3.2.2. Les objectifs à caractère langagier

- Gérer les tours de parole et orienter les thématiques de discussion.
- Encourager les échanges basés sur la coordination des événements de parole.
- Classer les événements de parole selon leur impact.
- Respecter la procédure pour animer la réunion selon les routines conversationnelles.
- Confronter les points de vue des intervenants, afin d'étudier la situation professionnelle.
- Mesurer le degré de divergence et de convergence suivant les points de vue et solliciter d'autres participants pour apaiser la tension.

La CPN permet aux participants de s'informer de la progression des opérations de manutention. En ce sens, nous pouvons énumérer quelques enjeux du déroulement de cette réunion comme suit :

- Présentation des opérateurs économiques.
- Exposer les opérations dans une fiche technique pour comparer les statistiques.
- Emettre des contrats et des accords, en vue de permettre une coordination des travaux.
- Appliquer les mesures règlementaires qui sanctionnent les retards de distribution et d'acheminement de la marchandise, ce qui permettra d'éviter la congestion.
- Evaluer les besoins des collaborateurs selon la nature de la marchandise exportée/importée et se munir de différentes machines accessoires, pour faire face à des situations de crise.

1.4.4. La situation de communication

La situation de communication prend en considération l'environnement extralinguistique et l'aspect socio-discursif selon Maingueneau. Le déroulement de la réunion dépend des habitudes langagières des employés, de leurs prérogatives, de la qualité de service dans les différentes structures administratives. Les messages émis et reçus sont standardisés, nous précisons la nature des messages comme suit :

1.4.4.1. Types et contenus des messages émis

Les messages produits au début de l'interaction maintiennent le contact. Il y'a des routines instaurées, énoncées selon des buts précis. Le CP énonce des messages dans les situations suivantes :

- Etablir le contact et animer la réunion.

- Identification des navires et de leurs représentants.
- Gestion du groupe et création d'un cadre ambiant à l'investigation et aux accords économiques.
- Distribuer les tours de parole lorsque des questions sont posées sur la situation du navire ou l'état de la marchandise.
- Développer une culture de communication basée sur la coordination (s'entretenir avec les représentants de la DMA, le directeur de l'exploitation et leur demander leurs avis).

1.4.4.2. Types et contenus des messages reçus

Les messages reçus répondent à des interrogations et les sujets abordés sont classés comme suit :

- Confirmation ou infirmation de la situation générale du navire avant son accostage.
- Apporter des détails concernant le contenu du navire, la marchandise, la période d'arrivée à la rade et consigner cela sur des registres (Support de traçabilité écrit).
- Discussion autour des échéances à respecter.
- Informations sur l'évaluation de la durée des travaux de manutention.
- Informations expliquant la qualité du travail, ainsi que quelques incidents majeurs rencontrés lors des travaux du déchargement.

1.4.5. Positions communicatives

1.4.5.1. Le CP

Le CP prend des décisions importantes ayant des répercussions sur les opérations portuaires, de la direction DC ainsi que d'autres directions annexes. Il diffuse des informations, maintient l'ordre, anime la réunion et gère le groupe. Sa position communicative peut être traduite à travers les éléments suivants :

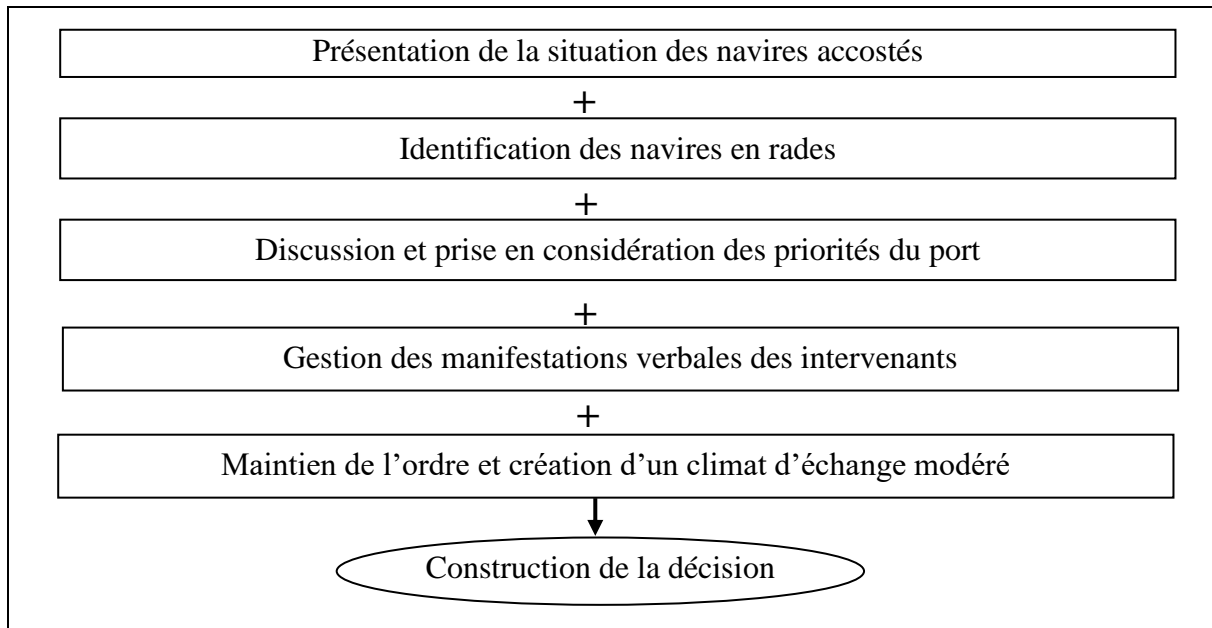


Figure 11 : Place communicative du CP

1.4.5.2. Le transitaire

Le transitaire informe sur la situation du navire, il est représentant de l'organisation maritime et est médiateur entre l'affréteur du navire et le port. Le port accueille le navire, le fait entrer et sortir. Il convient donc d'évaluer chaque situation, car la taille (TED)⁴⁷² du navire joue un rôle déterminant pour faciliter son entrée.

Les fonctions communicatives du transitaire sont représentées comme suit :

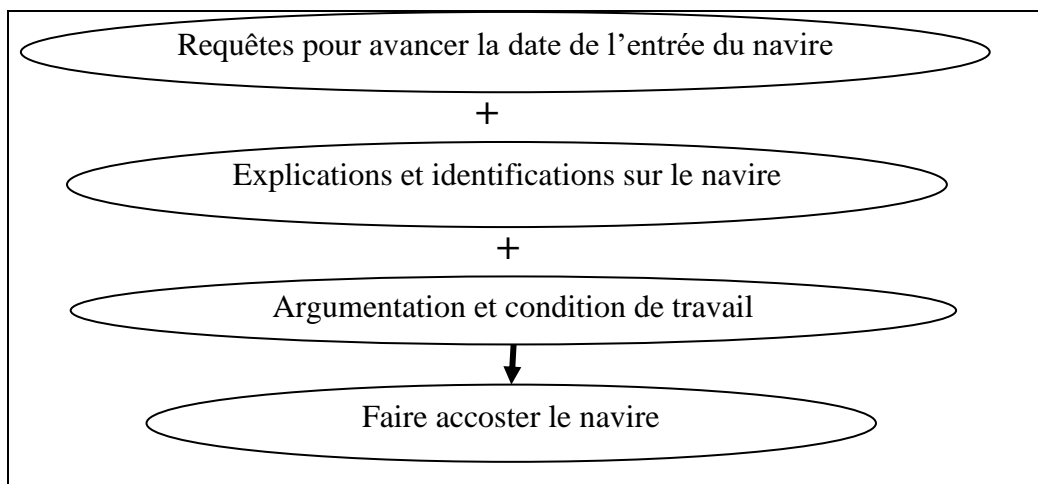


Figure 12 : Place communicative du transitaire

⁴⁷²Le TED, représente la forme et la longueur du navire. Elle doit épouser les contours du poste à quai.

1.4.5.3. Le consignataire

Le consignataire réalise des travaux de manutention, il prend la parole et explique le processus de chargement/déchargement selon la disponibilité du capital humain et matériel. Il focalise son attention sur les engins, disponibles à bord du navire suivant la nature de la marchandise transportée. Nous résumerons sa position communicative comme suit

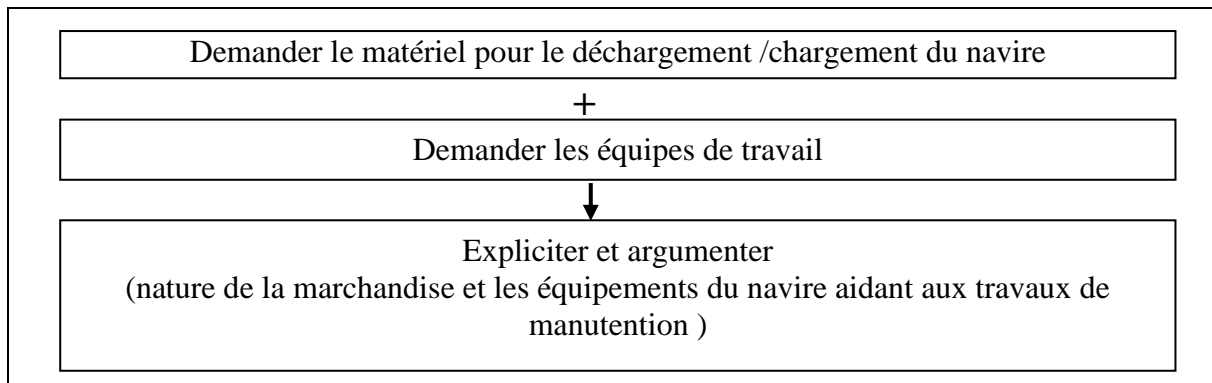


Figure 13 : Place communicative du consignataire

1.4.6. Disposition matérielle et physique

Cette disposition dépend des postures des cadres dirigeants. Les décisions se construisent au cours d'un débat dans lequel on prend en considération le rythme de travail des hommes du terrain. Les participants de la réunion (collaborateurs de l'entreprise) sont assis sur des chaises, l'un à côté de l'autre. Ce modèle de disposition matérielle et d'organisation est assimilé à une salle de classe. « *Comme son nom l'indique, c'est une disposition utilisée principalement dans un contexte de formation où l'animateur communique de l'information aux participants. Cette disposition établit un rapport de force entre le présentateur et les participants et freine le dialogue et les échanges entre participants. Dans une réunion, cette disposition est à éviter.* »⁴⁷³

Les employés de l'entreprise exercent une autorité alors que les collaborateurs se conforment à quelques règles lors de leur intervention.

⁴⁷³ Op cité, Le guide des réunions, Une foule de conseils pour maximiser votre efficacité. Adresse URL : (www.cdepnql.org/pdf/boite_a_outils/guide_reunions.pdf)

1.4.7. Les paramètres de construction du matériel verbal dans la CPN

Les participants se focalisent sur les objectifs à caractère professionnel et remplissent les missions qui leur sont dues. Nous portons notre attention sur la façon d'aborder un sujet parlant, la façon de discourir avec un cadre hiérarchique. Ce qui nous amènera à parler des mécanismes communicatifs :

1.4.7.1. Les mécanismes communicatifs

Les mécanismes communicatifs régulent la transmission de l'information.

1.4.7.1.1. Degré de convergence professionnelle

Les acteurs⁴⁷⁴ du port travaillent selon ; les moyens matériels des navires et l'état de la marchandise. Les accords durant la CPN ont lieu lorsqu'il y'a un partage de valeurs via la profession exercée.

1.4.7.1.2. Degré de compatibilité des objectifs professionnels

Les objectifs professionnels sont soulignés, lorsque les employés exercent la même fonction et ont les mêmes besoins.

1.4.7.1.3. Degré de proximité sociale

La proximité sociale dépend du degré d'affinité, des liens d'amitié changeants d'une « paire d'intervenant »⁴⁷⁵ à une autre. Lorsque les participants sont familiers l'un à l'autre, les mésinterprétations et les malentendus sont moins fréquents. La socialisation contribue au partage des valeurs du travail et facilite l'exécution, elle minimise les effets de divergence, accentue la compréhension et l'accord.

⁴⁷⁴ Acteurs qui désignent quelques métiers portuaires représentés par quelques personnes.

⁴⁷⁵ Nous voulions préciser par « paire d'intervenant », deux intervenants qui s'engagent dans une discussion.

1.4.8. Modèle d'adaptation/réadaptation au discours

Le discours est sous forme d'entités langagières, textuelles et interactionnelles.

1.4.8.1. Schéma général

Ce schéma général détermine la situation de communication selon la structure sociale, le savoir-faire procédural, la maîtrise des parlers, la variation de la structure syntaxique et lexicale et des unités discursives. Ces paramètres classifient les événements de parole, selon des processus professionnels. Ils se présentent comme suit :

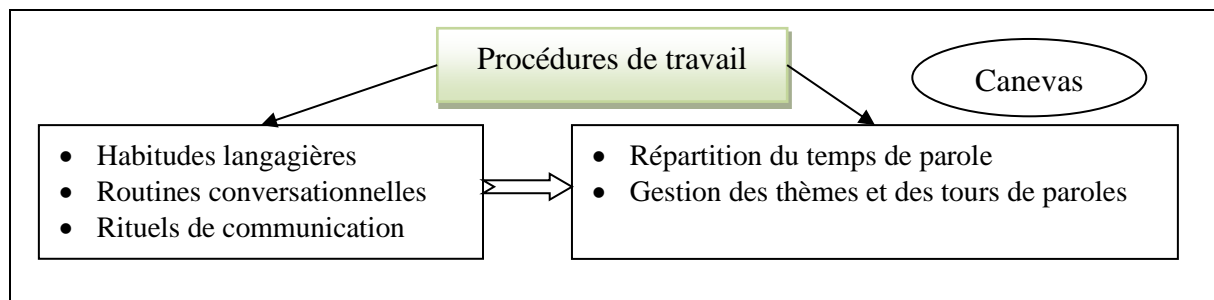


Figure 14 : Traçabilité des paramètres de configuration et de standardisation des événements discursifs

La situation de communication prend en considération les besoins et attentes professionnels, sociaux, administratifs et transactionnels. Les thématiques de discussion se diversifient suivant les réunions. La façon d'organiser les structures verbales varient, il se forme alors différentes situations :

1.4.8.1.1. Situation n°1 -Formations des unités discursives sans intervention-

Parler peut ressembler à un monologue où l'on capte l'attention de tout l'auditoire. (Longues explications que l'on présente, arguments que l'on émet). Lorsqu'il s'agit d'unités discursives sans intervention, les locuteurs n'interviennent pas instantanément et les actes de paroles sont émis simultanément afin de marquer une seule intervention.

1.4.8.1.2. Situation n°2 – Formation des unités discursives avec intervention-

L'organisation de longues unités discursives comprend la participation de plusieurs employés.

1.4.9. Le statut professionnel et la relation interpersonnelle : quel rapport ?

« *La gestion des rapports est une mise en scène d'un sujet social pris dans un processus relationnel qui l'enferme dans un jeu de positions. Ce locuteur se crée dans la dynamique interactive en se construisant une identité circonstancielle par le recours à des stratégies discursives afin de concilier une image de soi subjective avec une image de soi publique.* »⁴⁷⁶. Il y a un rapport entre le statut professionnel et la relation interpersonnelle. Le premier détermine l'aisance du parler, le respect des procédures de travail, le deuxième nous permet de connaître le degré de familiarité. Ces deux paramètres déterminent les stratégies communicatives capables d'expliquer le façonnement des postures énonciatives des unités interactionnelles selon les besoins professionnels de chaque poste de travail. « *Dans les conversations de routine, les interlocuteurs et les auditeurs attendent des propos ultérieurs qui leur permettent de décider ce qui était signifié précédemment. Interlocuteurs et auditeurs assument ce que chacun dit à l'autre pour un moment donné, éclaircir un discours ou une description ambiguë dans l'immédiat. Cette propriété des procédés interprétatifs permet à l'interlocuteur et à l'auditeur de maintenir un sens de structure sociale malgré une ambiguïté délibérée ou supposée de la part des participants.* »⁴⁷⁷

« *Les formules d'ouverture et de clôture qui délimitent le corps du texte, les formulations alambiquées pour introduire l'expression de l'obligation ou de la mise en garde, reproduisent des stéréotypes sociaux. Le discours administratif dit mais simule l'expression du discours réglementaire autant que la relation de pouvoir qui soumet l'utilisateur aux exigences institutionnelles.* »⁴⁷⁸ (Op cité)

1.4.10. La réunion dans le port : quelle forme de polylogue ?

Nous pouvons considérer que la réunion constitue un polylogue, car elle implique plusieurs intervenants. Chaque réunion enregistrée a une « particularité discursive et

⁴⁷⁶ Chaibi H, (2016), Les Enjeux Relationnels dans un Cadre Communicatif Trompeur, Buletinul Științific al Universității Politehnica Timișoara, Seria Limbi moderne Scientific Bulletin of the Politehnica University of Timișoara, Transactions on Modern Languages Vol. 15, No. 1, 2016. Adresse URL : (https://sc.upt.ro/attachments/article/107/01%2003_fr_Chaibi.pdf)

⁴⁷⁷ Polguere A, (2002), Notions de base en lexicologie, (Version préliminaire septembre 2002, pour LNG 1080), P 68.

⁴⁷⁸ Ibidem

interactionnelle »⁴⁷⁹, les rôles langagiers et les positionnements communicatifs sont interchangeables, grâce à la rétroaction. Globalement, les deux réunions sont des « formes d'interactions »⁴⁸⁰ distinctes comme l'a établi (J P Bronckart - 2010)⁴⁸¹ dans l'un de ses travaux.

Le cadre global comprend le corps de l'interaction sans ouverture parfois et sans clôture d'autres fois.

➤ **La CPN**

Plusieurs acteurs participent à cette réunion, on remarque la formation de conversations familières afin de structurer les points de vue. Le CP introduit des explications, justifications et ramifications argumentatives. Le polylogue se construit suivant l'ordre du jour de la réunion.

➤ **Le briefing**

Le briefing est une forme d'échange d'informations sans souligner le caractère compétitif lors de l'intervention des employés. Le polylogue qui se construit est une forme étendue de discussion formelle et de fragments de conversations familières.

⁴⁷⁹ La façon de tenir et d'animer la réunion dépend de différentes formes communicatives. Toute réunion a sa particularité discursive et interactionnelle.

⁴⁸⁰ Le débat, la discussion, la conversation familière, l'entretien, représentent quelques formes d'interaction.

⁴⁸¹ L'article à travers lequel cet auteur a abordé les différentes formes d'interaction. Adresse URL : (www.revistas.unisinos.br/index.php/calidoscopio/article/viewFile/474/71)

1.5. Conclusion partielle

Nous avons voulu rendre compte d'un modèle d'interaction spécifique au domaine maritime qui souligne des échanges relatifs à l'affectif et à l'effectif. Les stratégies discursives régulent et construisent la situation de communication. *« Il s'agissait de procéder à l'étude "en profondeur" d'un type d'interaction à dominante verbale : décrire une situation pour rechercher la permanence d'un cadre ; observer un processus pour mettre au jour des structures ainsi que des mécanismes et des règles de fonctionnement ; et à partir de là, saisir des points d'émergence pour proposer en dernier ressort des hypothèses interprétatives sur les ressources et les limites d'un dispositif de communication analysé du point de vue de l'interlocution. La difficulté de cette entreprise a consisté à établir une corrélation entre des repères situationnels et la réalité d'une interaction de face-à-face, d'une part dans son organisation interactionnelle prescrite, d'autre part dans son caractère unique et non reproductible, lié aux objectifs communicationnels des différents acteurs invités à cet événement. »*⁴⁸²

Décrire l'interaction est nécessaire pour mettre en lien les différentes variables de communication. Le climat socioprofessionnel participe à l'agencement des séquences, il dépend de la nature des relations entre employés (relation verticale et relation horizontale), la distance ou la familiarité du cadre participatif. En considérant la situation de communication, on détermine l'identité des acteurs conversant, les buts et les motifs, le rythme d'interactivité, le contexte et la structuration des énoncés.

Ce chapitre se veut donc une lecture de la construction de l'interaction, ses éléments et les rôles des acteurs qui y conversent.

⁴⁸² Adresse URL : (http://theses.univ-lyon2.fr/documents/getpart.php?id=lyon2.2001.witko_a&part=182181), Consulté le 10 Mai 2019.

CHAPITRE 5
ORGANISATION INTERACTIONNELLE DES
SEQUENCES ET REPARTITION DES TOURS DE
PAROLE

1. Introduction partielle

Catherine Kerbrat-Oreccioni affirme « *A la différence du contexte, le contexte externe est de nature hétérogène au texte. Il comprend différents ingrédients (cadre spatio-temporel, nature du canal, participants, but de l'échange, genre de l'interaction..) ; dont la nature posent de nombreux problèmes que nous n'aborderons pas ici, préférant insister sur le fait que le contexte loin de se présenter comme un cadre préexistant et immuable dans lequel on voit défiler du discours, est soumis à un remodelage incessant au cours du déroulement de l'interaction. Cela d'une part, du fait que le contexte discursif recadre en permanence les activités conversationnelles.* »⁵²⁴

Nous nous intéressons dans cette partie aux enjeux de l'usage des langues ; il est donc important de tracer les fonctions discursives des locuteurs afin de comprendre comment se structure l'interaction d'un point de vue inter-linguistique, de comprendre l'agencement et l'organisation des informations et des tours de parole. L'étude d'une interaction consiste à « *Rendre compte de la manière dont les individus entrent en contact dans des situations concrètes et interagissent pour atteindre des objectifs – convergents ou divergents – notamment à travers le langage* »⁵²⁵ L'analyse du discours nous permet de comprendre comment les différentes structures de l'interaction à divers niveaux (selon les objectifs et les attentes des interlocuteurs) se forment et se modélisent. En ce sens, « *On appelle parole l'actualisation de la langue parce que l'oral est la forme première d'actualisation de la langue.* »⁵²⁶. La notion de discours fluctue, nous nous demandons d'ailleurs s'il s'agit dans ces réunions de travail d'un discours, de plusieurs discours. « *La notion de discours se rapporte à tout ce qui est expression verbale d'un individu dans un cadre situationnel donné ; on peut distinguer dans tout discours conversationnel la forme de la fonction.* »⁵²⁷

Le discours comporte des traces culturelles essentielles à la construction du sujet. Ceci permet de dégager les signes distinctifs d'une forme d'expression de l'identité de l'interlocuteur façonnée selon l'identité de l'entreprise.

⁵²⁴ Kerbrat-Oreccioni C, (2007), L'analyse du discours en interaction : quelques principes méthodologiques. *Limbaje si comunicare*, 2007, IX, pp.13-32. (halshs-00389971). Adresse URL : (<https://docplayer.fr/37653486-L-analyse-du-discours-en-interaction-quelques-princip...>)

⁵²⁵ Peutot F, Riviere V, Films de classe, Interactions didactiques et FLES. Adresse URL :(<http://slideplayer.fr/slide/5165984>), Consulté le 19 Mars 2019.

⁵²⁶ Polguere A, (2002), Notions de base en lexicologie, Version préliminaire septembre 2002, pour LNG1080, P7.

⁵²⁷ Baylon C, Mignot X, (2005), La communication, Les outils et les formes de la communication : une présentation méthodique et illustrée, NATHAN UNIVERSITE, P 194.

1.1. La dynamique du langage : du discours à aspect institutionnel vers le discours à aspect fonctionnel

La dynamique langagière se définit selon les besoins et attentes des intervenants à mesure que les thématiques se modifient. Dans cette perspective, il nous a paru essentiel d'aborder les deux principaux aspects du discours et la façon de prendre la parole. L'aspect institutionnel du discours sert à configurer les actes de paroles. L'aspect fonctionnel du discours dépend de l'objet de la réunion. C'est par le biais de ces deux aspects que les décisions se construisent à travers la description du monde, l'influence sur autrui. Le fait de parler ou de faire parler dépend de la façon dont on exerce le métier. Nous pouvons classer le discours à aspect institutionnel comme suit :

1.1.1. Les recommandations

Les cadres dirigeants émettent des recommandations, lors de l'ouverture de la séance de la réunion, ou lors d'un changement de thématique.

1.1.2. Les explications

Ce sont des détails reformulés, nécessaires au bon déroulement de l'interaction. Les cadres dirigeants, (principaux animateurs) y ont recours vers la fin de la séance, ou chaque fois que la thématique et les questions abordées se modifient.

1.1.3. Les rappels à l'ordre

Les cadres dirigeants et les animateurs (figure d'autorité) ont recours à cette pratique pour assurer le bon déroulement des opérations.

1.1.4. Les suggestions

Les suggestions sont émises lorsqu'il y'a des désaccords. (Les suggestions sont une forme de solutions émises temporairement).

1.1.5. Les conseils

Ils sont nécessaires à la construction de la décision. Les cadres dirigeants conseillent un intervenant lorsque celui-ci n'effectue pas son travail convenablement.

1.1.6. Les ordres

La dynamique du groupe et la communication professionnelle dans une réunion est ponctuée par l'émission d'ordres.

1.1.7. Les sanctions

Une sanction est émise oralement avant d'être portée à l'écrit. Le canal écrit permet la traçabilité de la sanction.

1.1.8. Les ouvertures de séance et les clôtures

Les locutions, les expressions et les formules figées sont un moyen « *d'ouvrir une séance ou de la clôturer* »⁵²⁸. Les ouvertures et les clôtures de séance contribuent à l'habillage interactif de la réunion. L'aspect fonctionnel du discours permet d'exécuter les tâches, de distribuer la parole afin que l'information circule. Nous classons ces faits de parole comme suit :

1.1.9. Les descriptions

Énoncées dans le but de faire état des procédures entreprises auparavant, d'explicitier les résultats et d'apporter des justificatifs pour les constatations.

1.1.10. Les requêtes

Sont émises par les participants selon le statut professionnel. La configuration d'une simple demande d'information dépend de la manière de modifier l'attitude ou le comportement.

1.1.11. Les questions

Les questions sont énoncées par les participants lorsqu'il y a un changement de thématique (lorsque les cadres dirigeants veulent s'enquérir des situations professionnelles).

1.1.12. Les réponses

⁵²⁸ L'animateur déclare que la séance a officiellement commencé, que le protocole de travail est à appliquer selon les règles qui le configurent. Il en est de même pour la clôture, c'est de cette façon que l'on affirme que la réunion se termine, après avoir jugé que toutes les questions de maint ordre ont été abordées.

Les réponses aux questions spécifient la nature de la conversation, prolongent les interactions et permettent de poser d'autres questions.

1.1.13. Les commentaires

Dans chacune des réunions, les participants évoquent leurs appréhensions, leurs perceptions avec des commentaires.

1.2. Classement des éléments langagiers distinctifs

Les éléments langagiers distinctifs révèlent un rituel propre à la réunion dans l'entreprise.

➤ La CPN

Les éléments présentés illustrent les enjeux importants de la réunion. Nous classerons ces éléments comme suit :

1.2.1. La nomination des navires

Les intervenants mentionnent le navire ainsi que ses caractéristiques. Les noms de navire ne sont pas prononcés tels qu'ils sont, ils sont souvent abrégés ou modifiés phonétiquement. Cette nomination est une forme de production linguistique relative à l'environnement maritime et industriel.

Quelques exemples

(8) Le CP : Ok

Les accostages

Noghafessi, néant

La caroline, on a plusieurs blocs d'ivoires en paquet

(Pour le 19, on est entrain de manœuvrer)

Les invités, les gens

Donc, pour le 19, on est entrain de manœuvrer **le Zaidi**

On le met en sortie ?

1.2.2. L'estimation du tonnage

Il est indispensable de prendre en considération ce genre de renseignement, de le mentionner, car c'est l'objet et le but même de la réunion.

Quelques exemples

(9) **Intervenant n°2** :Isse3a 112 bouwlings, 350 pièces tonnes, wahiadh 160 fardeaux tonnes, wahiadh les barils

1.2.3. Le temps et l'espace

Quelques locutions renseignent sur le temps et l'espace, elles sont essentielles à la mise en œuvre des procédures.

Quelques exemples :

(63) **Le CP** : La sortie du Atlas fost : 13 heures, poste 13, lilissi ??

1.2.4. L'économie linguistique

Nous avons remarqué l'économie linguistique à travers quelques énoncés qui apportent des détails signifiants sur la spécificité de l'EPB, de son environnement.

Quelques exemples

(25) **Le CP** : malgré

(196) **Le CP** :Tamgout midi

(229) **Le CP** : Y'a problème, ba3tho la livraison, ils n'ont pas répondu au satellite

➤ **Le Briefing**

Cette réunion résume les opérations de manutention et renferme des éléments linguistiques distinctifs illustrant les procédures mises en place :

1.2.5. Les termes d'adresse spécifiés

Ils spécifient la nature de la relation (proche-distante) entre l'employé et l'employeur. L'interpellation varie selon la spécificité de l'environnement maritime.

(467) **Le directeur** :achou, igedinaa Rami ?

(484) **L'employé du centre d'embauche** : c'est bon, al hadj ?

1.2.6. L'allongement vocalique

Nous distinguons l'allongement vocalique vers la fin de quelques énoncés (pour interpellé ou mettre en relief un fait véridique).

Quelques exemples

(60) **Le chef de section** : noufathid..... akkan

(77) **Le directeur** : Achehalimazali le client caribana express.

(81) **Le directeur** : Il faut l'appeler, il faut l'appeler. Thourakecchi, tu ne peux pas faire plus khattar

(139) **Le représentant** : Une réunionon ne va pas faire ...

1.2.7. L'énumération

Les phrases et les énoncés qui apportent des détails (les chiffres et les taux en pourcentage) sont énumérés lorsqu'elles se succèdent et sont considérés comme des arguments.

Quelques exemples

(316) **Le chef de département comptable** :khati, les remorques, les remorques dhaghan 10 3acheraet une pelle excet une case

(317) **Le directeur** : nesse3a 3achera, dix +dix,

(318) **Le chef de département comptable** : 3alass 23

(439) **Le chef de département comptable** :ih, 3achera 10 les OM absents, wallah seve3a les équipes sevah, 7 équipes.

(441) **Le chef de département comptable** : (sur un navire), isse3a, 25 (27) conteneurs, 42 colis, plus une voiture.

1.3. Les catégories descriptives

Nous pouvons classer les catégories descriptives dans les deux réunions selon les objectifs de prise de parole comme suit :

1.3.1. Parler du monde

On produit ce type de description lorsqu'on donne son avis (informations et détails complémentaires).

➤ **Le Briefing**

Les employés s'expriment sur le déroulement des opérations de transit et de transport de la marchandise. Ils évoquent aussi leurs réactions suivant des événements survenus au terrain et les réactions des employés suite aux décisions prises.

➤ **La CPN**

Les intervenants sont nombreux, la description des procédures entreprises permet d'accumuler des renseignements, d'établir un constat et de prendre une décision. Les intervenants expliquent la façon dont s'est déroulé le travail de déchargement et évoquent aussi la raison pour laquelle ils demandent le renforcement des équipes. Il y'a aussi d'autres situations ou une brève description du contenu⁵²⁹ d'un navire, de la nature de la marchandise est indispensable.

1.3.2. Parler de soi

Parler de soi dans une réunion de travail suppose que l'individu montre sa face positive afin de se valoriser. On Parle de soi pour véhiculer une image professionnelle, appuyer des points de vue et mener un débat.

➤ **Le briefing**

Les actes de parole comme les suggestions, les considérations, quelques points de vue permettent de classer les différentes situations où l'on est amené à parler de soi comme suit :

- Les constatations sur l'évolution du travail en groupe (en shift).
- Les exposés sur l'état des engins servant au transport /ou au déchargement de la marchandise.
- Les mesures préventives suite aux incidents de congestion survenus.
- Les impressions lors de l'évocation des problèmes interpersonnels.

⁵²⁹ Ceci, afin de s'assurer de sa qualité et de sa mise à disposition, tout en demandant le moyen de déchargement le plus adéquat.

➤ **La CPN**

Les intervenants prennent la parole pour persuader, se mettre en valeur auprès des représentants du port et parler de leur activité. (Le CP reçoit parfois des informations sans les demander).

Nous pouvons classer les objectifs et les circonstances de ces actes de paroles comme suit :

- Apporter des détails sur les procédures entreprises pour l'accueil du navire.
- Expliquer le choix du moyen de déchargement, suivant la nature de la marchandise.
- Commenter et discuter les points de vue de ses concurrents.
- Faire des exposés sur le rythme du travail des équipes de déchargement.
- Décrire le travail de l'agence de transit ou de dédouanement.

1.3.3. Faire parler quelqu'un

Le but de cet acte de communication est d'influencer autrui, cela permet de passer d'une thématique à une autre, une clôture ou une rupture ainsi que des échanges formant des paires adjacentes (questions –réponses), (Requêtes-information) ...etc.

➤ **Le briefing**

La distribution des tours de parole, la fréquence et la variabilité permet de distinguer celui qui fait parler l'autre. La réunion se présente comme une série de descriptions et d'arguments.

➤ **La CPN**

Le CP pilote l'interaction selon les profils interactionnels des intervenants, il les sollicite pour obtenir quelques détails. Le CP intervient en faisant des récapitulatifs, des résumés et des observations.

1.4. La dynamique interactionnelle

Les événements de parole renvoient à des circonstances ultérieures ou postérieures. Selon Azzedine Mahieddine « *Nous considérons que la dynamique interactionnelle – qui correspond à la mise en mouvement et la progression de l'interaction par l'activité dialogale des inter actants (ce qui entraîne la co-construction progressive du discours conversationnel) – se déroule essentiellement sur quatre niveaux différents : a) une dynamique interlocutive, b)*

une dynamique thématique, c) une dynamique discursive, d) une dynamique des rapports de places. »⁵³⁰

La dynamique interactionnelle détermine le degré de compétence de communication, le degré d'intercompréhension et le rythme d'interactivité. Les corrélations, les symétries et les asymétries se forment à mesure que les thématiques s'entremêlent. Le degré de réactivité est proportionnel aux conventions sociales et convenances professionnelles. La dynamique interactionnelle prend forme selon les verbiages sous-entendus ou usités et les tournures grammaticales, elle démontre de quelle manière et par quels moyens les interlocuteurs sont impliqués dans l'interaction. « [...]Meier évoque « *les solutions routinières apportées aux problèmes structurels d'interaction -Il étudie comment s'effectue, au cours d'une réunion, la focalisation sur un sujet, comment les mesures de structuration sont prises, comment l'ouverture et la clôture de l'interaction fonctionnent, et quelles techniques sont utilisées pour poser des questions, faire des propositions, trouver des solutions et des compromis.* »⁵³¹ »(2002 :10). Nous distinguons des éléments qui dessinent la dynamique interactionnelle dans les deux réunions comme suit :

1.4.1. La dynamique interlocutive

La dynamique interlocutive renvoie à la façon d'attribuer la parole et au degré d'implication qui se traduit par la connexion psychologique, des indices et des signaux mimo-verbaux et vocaux. Quelques fragments énonciatifs sont des éléments déclencheurs de la prise de parole et servent à s'opposer à quelqu'un et à le contredire.

➤ La CPN

La réunion de la CPN est régulée par le CP qui oriente les interlocuteurs qui ont recours à des stratégies pour inciter les autres participants à parler, à éliminer les redites.

« La parole est douée d'un aspect foncièrement relationnel ; elle ne se conçoit pas indépendamment des conditions d'écoute. La parole ne se limite donc pas à l'utilisation de mots

⁵³⁰Mahieddine A, (2010), Dynamique interactionnelle des activités communicatives orales de la classe de langue. *Colloque international "Spécificités et diversité des interactions didactiques : disciplines, finalités, contextes"*, Université de Lyon - ICAR - CNRS - INRP, 24-26 juin 2010, Jun 2010, LYON, INRP, France. (hal-00536557)

: elle met en jeu des signes linguistiques en même temps que des éléments spectaculaires (des ensembles d'éléments qui s'offrent au regard). »⁵³²

Nous évaluons les modes de circulation de la parole selon les circonstances suivantes :

- Ecouter les intervenants lorsqu'ils font des réclamations.
- Inciter les intervenants à donner plus d'arguments et d'explications, en reprenant des phrases et informations émises auparavant.

La proximité dans l'espace de travail et les rituels contribuent à ce que les modes de circulation de la parole soient conformes aux procédures de travail.

Les employés, « [...] composent le plateau, choisissent les sujets, gèrent la circulation de la parole et colorent la relation qui s'établit avec les invités en fonction du ton qu'ils emploient. »⁵³³

Les circonstances et les modes de circulation de la parole se présentent comme suit :

- Introduire des fragments discursifs pour narrer les événements de la vie au travail.
- User de son statut hiérarchique pour affirmer son point de vue et imposer une thématique.

1.4.2. La dynamique thématique

La dynamique thématique est la façon de passer d'un thème à un autre selon les circonstances qui s'imposent à cela. Nous avons observé dans les deux réunions, la dérivation de sous-thèmes à partir des thèmes principaux qui définissent le schéma interactionnel dans la réunion.

⁵³² Adresse URL : (eduscol.education.fr/lettres/im_pdflettres/la-parole-en-spectacle-mf-24-06-11.pdf), Consulté le 16 Mars 2019.

⁵³³ *IBIDEM*

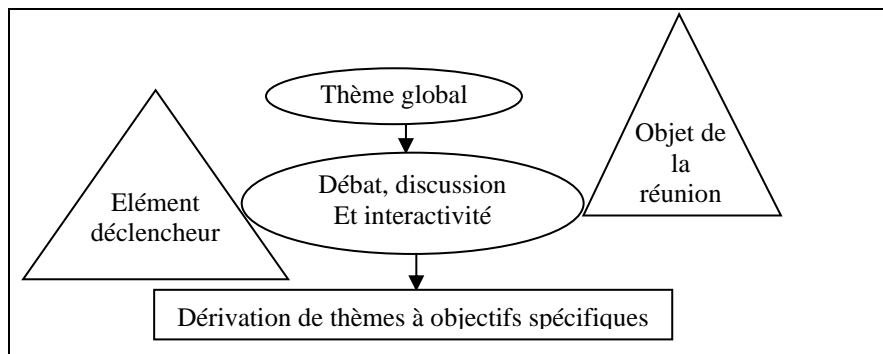


Figure 1: La dynamique thématique

Suivant ce schéma, nous pouvons passer d'un débat autour de questions notoires sur les procédures industrielles à des questions d'ordre plus familier (les absences des ouvriers). C'est dans cette mesure que la réponse apportée à une question donnée ; se décrit comme suit selon Lorenza MONDADA « *La réponse se penche sur les activités thématiques des locuteurs plutôt que sur la structuration sémantique des topics qu'ils énoncent : les dynamiques thématiques rendent observables les procédures que les locuteurs mettent en œuvre pour introduire un nouveau topic lorsque la conversation s'essouffle, pour insérer un topic particulier dans un développement thématique déjà établi, pour contrecarrer le développement thématique d'un autre participant, etc.* »⁵³⁴

Le topic est d'après cette citation tout objet de discours permettant de définir la thématique d'une interaction comme la réunion. « *Contrairement à la conversation ordinaire spontanée, certains types d'interactions sont organisés par un agenda de topics prévus à l'avance. Tel est le cas de réunions où un ordre du jour est énoncé par le président de séance et souvent distribué sous forme écrite aux participants.* »⁵³⁵

Les lignes thématiques diverses et la typologie du topic déterminent le déroulement de la réunion. Les topics élaborés peuvent influencer les intervenants et asseoir des mesures de contrôle et de gestion. Les topics improvisés ne définissent pas le caractère rigoureux de

⁵³⁴Mondada, L. (2002), "Gestion du topic et organisation de la conversation", *Cadernos de Estudos Linguísticos*, Campinas, 41, PP 7-38.

⁵³⁵Ibidem

l'interaction que représente la réunion de travail. Ils surviennent aléatoirement suivant les points de vue des interlocuteurs, leurs accords et leurs désaccords durant la réunion.

➤ **La CPN**

Les arguments sont à caractère subjectif et sont sous formes de détails comme la façon d'accomplir son travail, selon (diverses procédures et différents dialogues).

Le briefing

Les unités discursives descriptives sous forme de commentaires et d'explications illustrent la dynamique thématique (capable de créer d'autres sujets de conversations). La description des opérations et activités portuaires, la recherche urgente d'arguments à forte teneur crée les sous-thèmes et les topics.

1.4.3. La gestion de l'information

La gestion de l'information permet l'organisation interactionnelle de la réunion. Quelques animateurs exercent une influence sur les intervenants selon les sujets abordés (Ceci afin de pouvoir gérer la réunion). On parle de la gestion de l'information dans une entreprise, car il y'a différentes formes de communication. Il est donc primordial de gérer les flux verbaux, et les évènements de parole durant la réunion.

1.4.4. L'organisation séquentielle

« *L'interaction est l'unité conversationnelle de rang supérieur. Les principaux critères servant à sa délimitation sont le schéma participatif, selon lequel une interaction est identifiée par la rencontre et la séparation des interlocuteurs. L'unité spatio-temporelle, l'homogénéité thématique et les marqueurs conversationnels d'ouverture et de clôture, autrement dit des échanges démarcatifs servant à l'encadrement de l'unité.* »⁵³⁶. L'organisation séquentielle est la façon de transformer le discours lorsque des descriptions sont soutenues. D'après une définition de Jean Dubois « *On appelle séquence une suite d'éléments ordonnées*

⁵³⁶ Neveu F, (2009), Lexique des notions linguistiques, Armand Colin, 2^{ème} édition, P 60.

conventionnellement sur l'axe syntagmatique »⁵³⁷. L'activité interactionnelle s'accroît à mesure que les séquences se construisent. « [...] la construction collective des descriptions d'événements, rapports sur des états de fait. Cette activité peut se réaliser à travers une organisation séquentielle particulière de l'alternance des locuteurs, qui nous permet de réfléchir à la façon dont les tours et les unités de construction des tours s'organisent comme des entités temporelles et contingentes émergeant de l'accomplissement interactionnel des participants. »⁵³⁸

1.4.5. Les rituels conversationnels

1.4.5.1. L'enchaînement conversationnel

Selon Mondada « Le principe de l'enchaînement conversationnel que propose Trognon & Brassac est celui des ethno méthodologues. Il peut être résumé par le mécanisme en trois temps suivant (L1 et L2 sont les participants) »⁵³⁹ :

1. Production de l'énoncé E1 par L1.
2. Production d'un énoncé E2 par L2 qui communique la façon dont L2 interprète l'énoncé E1.
3. Production d'un énoncé E3 par L1 validant, invalidant ou modulant l'interprétation en actes par L2 de l'énoncé E1.

Figure 2 : Enchaînement conversationnel ⁵⁴⁰

L'enchaînement conversationnel permet le passage d'une action-discours à une action-réaction. Ce phénomène est observé dans les deux réunions car il façonne l'interaction. « Bref, dans l'interaction en face à face, le discours est entièrement "coproduit," il est le fruit d'un "travail collaboratif" incessant »⁵⁴¹.

⁵³⁷Dubis J, Giacomo M, Guespin L, Marcellesi C, Marcellesi J-B, Mevel J -P, (2001), Dictionnaire de linguistique et des sciences du langage, LAROUSSE, P 429.

⁵³⁸Mondada L, (1999), L'organisation séquentielle des ressources linguistiques dans l'élaboration collective des descriptions, Langage et société, Année 1999, Volume 89, Numéro 1, pp. 9-36

⁵³⁹Adresse URL : (<http://www-lium.univ-lemans.fr/~lemeunie/these/node23.html>), Consulté le 12 Mars 2019

⁵⁴⁰ Ibidem

⁵⁴¹ Adresse URL : (<http://users.skynet.be/fralica/refer/theorie/theocom/oral/dialoral.htm>), Consulté le 18 Novembre 2018.

L'interactivité dépend de la routinisation du travail, (de ne pas rompre le contact et d'éviter de structurer l'interaction avec des ratés, des lapsus, et des quiproquos). L'enchaînement conversationnel se réalise grâce à l'agencement discursif, la perméabilité dans la façon de construire et de déconstruire le sens. « *C'est en effet au cours d'activités conversationnelles qu'on apprend à parler, qu'on transmet ou qu'on acquiert des connaissances et des biens, qu'on harmonise ses rapports avec autrui, qu'on se définit socialement, qu'on reçoit ou qu'on établit un diagnostic, qu'on conclut ou qu'on fait échouer une transaction, qu'on règle des conflits ou qu'on les attise.* »⁵⁴²

Lorsque deux énoncés s'enchaînent systématiquement, la construction séquentielle se modifie selon des paramètres d'interprétation, d'évaluation et de validation. Ce phénomène participe à l'élaboration de la dynamique thématique (passer d'une thématique à une autre), à la constitution des topics et à maintenir le contact. « *Prenant en compte les réactions de son interlocuteur, le locuteur atténuera des propos ou en rajoutera, calmera le jeu ou attisera la hargne ; il écourtera l'histoire ou la développera, gardera le tour de parole si on ne le lui réclame pas, accélèrera le débit pour céder la parole qu'on lui réclame.* »⁵⁴³

L'enchaînement conversationnel à travers la formation de trilogues ou de polylogues façonne des modes de circulations de la parole. Il prend forme grâce à la logique interlocutoire aussi. « *Cette logique travaille sur les propriétés des actes de langage* »⁵⁴⁴. Labov et Fanshel ajoutent « *La thèse de l'enchaînement conversationnel relève plus d'une logique de l'action que d'une grammaire du discours [...].* »⁵⁴⁵.

➤ **Le briefing**

L'enchaînement conversationnel contribue à la réussite de l'échange verbal selon des règles en relation avec le concept de face développé par Goffman et la notion de figuration.

⁵⁴² Vincent, D. (2001). Les enjeux de l'analyse conversationnelle ou les enjeux de la conversation. Revue québécoise de linguistique, 30(1), 177–198. <https://doi.org/10.7202/000517ar>

⁵⁴³ Ibidem

⁵⁴⁴ Ibidem

⁵⁴⁵ Trognon A et Brassac C, l'enchaînement conversationnel.

Adresse URL: (clf.unige.ch/index.php/download_file/view/321/151/) , Consulté le 18 Novembre 2018.

« Donc, ce que l'individu est tenu de respecter, ce sont les règles qui lui permettent de préserver sa face et son territoire ainsi que la face et le territoire de ses partenaires. En conséquence, il doit opérer deux actions, d'une part, effectuer un travail de figuration ou face-work ; d'autre part, employer les « rituels ». Ces deux tâches permettent aux participants de ne pas perdre leur face. Ainsi l'équilibre interactionnel est maintenu. »⁵⁴⁶

Ces règles sont traduites comme suit :

- 1) Interprétation de l'énoncé et respect de la face de l'autre.
- 2) Interprétation de l'énoncé et mise en relief de sa propre face.
- 3) Interprétation de l'énoncé et respect de sa face et de la face de l'interlocuteur
- 4) Interprétation de l'énoncé et non-respect des deux faces. (La face du sujet parlant comme celle de l'interlocuteur).

Ces règles sont fondées suivant le concept de face qui repose sur le degré de sociabilité (diminue ou progresse), ainsi que d'autres rites d'ordre professionnel. Nous dénombrons ici les différents cas où l'enchaînement conversationnel prend forme, les différents paramètres qui s'établissent ainsi que les retombées.

- Le premier paramètre dans cette réunion contribue à l'affirmation de différentes considérations.
- Le deuxième paramètre est relatif à la production des actes de parole participant à mettre en valeur l'apport professionnel.
- Le troisième paramètre sert à établir et à maintenir le contact selon la situation⁵⁴⁷.
- Le quatrième paramètre consiste à emprunter des figures de style afin d'insérer une nouvelle thématique.

⁵⁴⁶ Benkhaled A, (2012), La construction de l'ethos dans les radios 'phone-in' : l'exemple de 'Franchise de nuit' de la Chaîne 3. Linguistique. 2012. dumas-00704250, Mémoire de Magister en sciences du langage. Adresse URL : (<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00704250/document>)

⁵⁴⁷ Cette situation renvoie à la production des actes de langage afin de persuader.

Il y'a des situations structurées par des paramètres selon certaines circonstances qui sont :

- **Premier paramètre**
 - Se soumettre à la réponse du cadre dirigeant.
 - Répondre par un accord.
 - Ne pas insister lorsqu'on émet sa requête.
 - Ne pas poser ses questions.
- **Deuxième paramètre**
 - Traduire un point de vue.
 - Capter l'attention de l'auditoire.
 - Monopoliser la parole afin d'étayer des arguments
 - Expliquer une situation et la narrer (en insistant sur ses propres réactions durant le travail).
- **Troisième paramètre**
 - Concorder ses avis avec ceux de l'interlocuteur.
 - Aborder des sujets qui captent l'attention de l'auditoire.
 - Commenter des données chiffrées suivant les situations de travail.
- **Quatrième paramètre**
 - Présenter des données qui contredisent des propos ultérieurs.

➤ **La CPN**

L'enchaînement conversationnel durant la CPN est défini suivant les grandes lignes thématiques qui organisent la formation des polylogues. Les actes de langage qui se succèdent pour la réussite de l'enchaînement conversationnel forment des échanges confirmatifs, des échanges réparateurs aussi. Autrement dit, les échanges durant cette réunion reposent sur la logique. Cette dernière, « [...]se fixe pour objectif de « rendre compte de quelques-unes des procédures de la communication langagière : construction de schématisation discursives, éclairages argumentatifs, raisonnements non formels ».⁵⁴⁸

⁵⁴⁸ Weisser M, (2007),« Méthodes d'analyse des interactions verbales au service d'une didactique comparée », Revue française de pédagogie [En ligne], 158 | janvier-mars 2007, mis en ligne le 01 mars 2011, consulté le 23 mars 2019. URL : <http://journals.openedition.org/rfp/510> ; DOI : 10.4000/rfp.510

Les paramètres qui participent à l'aboutissement de la thèse de l'enchaînement conversationnel dans la réunion de la CPN se présentent comme suit :

- 1) Interprétation de l'énoncé et maintien de la face.
- 2) Non- interprétation de l'énoncé et maintien de la face de l'interlocuteur.
- 3) Interprétation de l'énoncé, maintien de la face et du territoire.
- 4) Non interprétation de l'énoncé et du territoire.

○ **Explication des paramètres**

Avec le premier paramètre, on rehausse la signification de ses dires. Le deuxième paramètre concerne les requêtes d'intervenants qui impliquent davantage l'interlocuteur que le locuteur. Le troisième paramètre c'est négocier en recourant à des arguments pour expliquer sa position. Le quatrième paramètre comprend des routines conversationnelles, des confirmations, des refus, des réponses brèves, des expressions polies. Le message ne sera pas interprété car la réponse apportée fait participer d'autres locuteurs. Ce faisant il convient de souligner dans quelle situation ces paramètres s'établissent.

○ **Le premier paramètre**

- Evocation d'un détail
- Expliquer un fait
- Faire une demande

○ **Le deuxième paramètre**

- Acte de langage sous forme de réponse brève
- Répondre à la question par une autre question.
- Acte de langage présentant un accord ou un refus
- Acte de langage présentant une fausse question

○ **Le troisième paramètre**

- Expliquer et argumenter.
- Commentaires lors d'un débat.

○ **Le quatrième paramètre**

- Exposer des objectifs.
- Relater des intérêts et enjeux.
- Non évaluation des propos de l'autre.

1.4.5.2. L'organisation des tours de paroles

« Comme l'avait mentionné Godwen en 1981, il a proposé les deux termes « tour » et « tour de parole » dans un travail sur « les aspects particuliers de l'interaction entre parleur et écouteur dans la construction du tour de parole dans les conversations naturelles. » Selon cet auteur, l'organisation des tours de parole dépend des objectifs professionnels et conventionnels. Dans ce sens, la formation de types d'échanges binaires reflète les intentions, le dire et le faire.

1.4.5.2.1. Définition du tour de parole

Nous allons nous appuyer sur ces citations pour définir brièvement le tour de parole : Selon Naruk « *Le tour de parole n'est pas une unité grammaticale comme la phrase, mais une unité interactive. L'élément de base de l'interaction verbale, orienté dans sa construction comme dans sa formation à la fois vers le tour précédent et vers le tour suivant.* » (Bange, 1992 a). « *Le tour de parole est une partie fondamentale d'organisation des échanges oraux qui est composée d'unités séparées par des points de transition, en d'autres termes par des lieux où le locuteur en place peut abandonner la parole. H. Sacks, E. Schegloff et G. Jefferson (in Bachmann, C., Lindenfeld, J., Simonin, J., 1981: 142) appellent les places transitionnelles², les points de début ou de fin potentielle d'un tour, cette notion comprend les segments longs, les silences, les intonations, etc.* »⁵⁴⁹ « *Un tour ne se comprend qu'en référence aux tours qui le précèdent et le suivent, ce qui permet de dire que « chaque tour de parole possède potentiellement une structure ternaire »*⁵⁵⁰.

1.4.5.2.2. Phase de traitement des données

Peut-on vraiment parler d'une planification de cette phase étant donné que l'interaction se déroule face à face ? De par ce fait, est-elle synchronisée ? Au cours de cette phase, on gère le flux verbal, on explique certains objectifs et on en dissimule d'autres, suivant les questions abordées et l'interlocuteur à qui l'on s'adresse. Ces opérations façonnent de manière indirecte la façon dont on attribue la parole et l'organisation des tours de parole.

⁵⁴⁹ Naruk A, Pour une analyse des tours de parole : l'exemple de la conversation théâtrale. Adresse URL : (<https://docplayer.fr/50317585-Pour-une-analyse-des-tours-de-parole-l-exemple-de-la-..>), Consulté le 12 Juin 2019.

⁵⁵⁰ Ibidem

1.4.5.2.3. Phase d'attribution de la parole

Lors d'une classification des données, on passe la parole et on sélectionne le (s) interlocuteur(s). Ceci permettra d'émettre un commentaire, d'apporter un détail ou de débloquent une séquence. Cette phase n'est pas étalée, elle contribue à éviter les chevauchements, instaurer l'ordre à travers la focalisation ou non sur les propos d'un sujet parlant. Cette phase permet d'élaborer une transition entre différentes étapes de structuration de la réunion.

1.4.5.2.4. Phase d'alternance des tours de parole

L'alternance des tours de parole comprend la formation des paires adjacentes. « [...] Garcia et Jacobs remarquent qu'une des deux propriétés de la paire adjacente, l'appareil d'organisation locale de l'interaction verbale (Schegloff, 1986, 2007), est absente du contexte de chat. Dans la conversation synchrone, cet appareil soutient la construction progressive, de l'échange en impliquant l'articulation nécessaire de deux tours de parole : dès qu'un tour apparaît, un second est attendu. »⁵⁵¹. L'alternance est le fait d'attribuer la parole à tous les intervenants à tour de rôle suivant le sujet de discussion. Cette phase d'alternance facilite l'intégration des participants pour former le réseau professionnel partageant des valeurs de travail communes.

Nous pouvons résumer les formes de paires adjacentes des deux réunions, comme suit :

1.4.5.2.4.1. Identification-reconnaissance

La paire adjacente identification-reconnaissance prend forme lorsqu'un processus communicatif est régulé par une expression ritualisée respectant les règles administratives.

1.4.5.2.4.2. Interrogation –réponse

Cette paire adjacente se forme dans chaque réunion et représente l'ossature d'une conversation formelle et/ou informelle (Elle renferme un échange de données).

⁵⁵¹ Denouël J,(2013), « La notion de « tour » dans l'analyse des interactions médiatisées par ordinateur », Cahiers de praxématique [En ligne], 50 | 2008, mis en ligne le 01 janvier 2013, consulté le 02 août 2017. URL : <http://praxematique.revues.org/964>

1.4.5.2.4.3. Prescription –réaction

Formé lorsqu'un échange s'établit entre un intervenant et un cadre dirigeant qui va faire respecter quelques règles, imposer une façon de travailler.

1.4.5.2.4.4. Requête-accord

Le but est de transmettre une information, ou procéder à l'exécution d'une tâche d'une façon différente. L'accord est donné si la demande concorde avec le respect des règles.

1.4.5.2.4.5. Requête-refus

Lorsque la requête n'est pas conforme aux règles qui déterminent les tâches, il y'a un refus. Les explications servent à faire connaître le règlement, le rappeler.

1.4.5.2.4.6. Prescription-explication

Cette paire adjacente se forme lorsqu'on commence à traiter les données. Les explications en réponse à des prescriptions atténuent un mode d'exécution défavorable à la conduite de quelques employés, à quelques réactions ou à d'autres verbiages.

1.4.5.2.4.7. Prescription –justification

La justification vise à instaurer une certaine entente professionnelle entre les intervenants de différents rangs. La manière de répondre (suivant chaque fait de parole) passe par des explications et des justifications, en faisant valoir la relation de pouvoir qui s'établit. C'est pour éviter les sanctions que l'on y a recourt.

Quelques cas d'usage

- **Le briefing**
 - *Identification-reconnaissance*

(25) **Le représentant** : y'a deux mais, yiwan le mouvement, wayatt 21

(26) **Le directeur** : Angelina

(53) **Le directeur de la DMA** : 700 ?

(54) **Le Chef de section pointage** : 700 aniadhelabobine

(173) **Le chef de section** : dhachifouradh le problème, normalement dhachifour

(174) **Le chef de département comptable** : waqildhachifour kan: Apparementdhachifour kan

Ça va ikhadam bien ?

- *Interrogation –réponse*

(2) **Le directeur de la DMA** : Menhouigedinakka ?

(3) **Le représentant (M. Amrani)** : inayid chef de quai, fasssetta la3echa, je ne vais pas annuler les équipes, nagh décommander un navireheu, ihh

- *Requête –refus*

(447) **Le chef de département comptable** : la troisième exclamatrice, attan en panne, inassanadherouhanar al dzairadawin la pièce, ventilateur, naghdhachou ithasse3a akkan.

(448) **Le directeur** : je ne sais pas

- *Requête-accord*

(299) **Le chef de section** : seliyid kan, thella une chan, le 19 isse3a trois camions, outhede3ileghara dhina

(300) **Le directeur** : anidha

- *Prescription-réaction*

(81) **Le directeur** : Il faut l'appeler, il faut l'appeler. Thourakeccchi, tu ne peux pas faire plus khattar

I3alaged un bon ouvert ?

(82) **Le chef de section** : J'ai un bon ouvert, j'ai un bon ouvert.

(134) **Le directeur** : Les OMS bark, il faut penser à activer plusieurs équipes

(135) **Le chef de département comptable** : Les OMS ?

(248) **Le directeur de la DMA** : tu récupères l'information arghourass

(249) **Le comptable** : khati, on va récupérer, pour l'instant, c'est les bons ...

- *Prescription-explication*

(4) **Le directeur** : On ne décommande pas

(6) **Le chef de section** : Italisevah, ne3abayass, oumebe3adh thaqelad, amekassanakheffdam al hadj ?

(132) **Le directeur** : Ilaqouthekhadematara les grues

(133) **Le chef de département comptable** : Nesse3a les postes 13 et 14 dhayan accostés

Les OM, wahiadh les OMS wahiadh le chef, il faut renforcer

- *Prescription-justification*

(4) **Le directeur** : On ne décommande pas

(8) **Le chef de section** : Ih, mais oulachwina gal bureau kessaghetanachikh.....

Thuranighass, parcequeyoussad el mahal assave3a wenass, nighassevaramadhathemaneya.

(101) **Le directeur** : On a terminé à Monsieur Amrane ...

(104) **M. Amrane** : Le programme nayenasss selon la disponibilisté des équipes

Lakhatar, deux équipes, deux équipes, ilekalirouhan, c'est que juste l'équipe anessan kan
(ayewaqethiveghan) (ayewaqethiveghan)

➤ **La CPN**

▪ *Identification –reconnaissance*

(86) **Le CP** : Frankfort

(87) **Intervenant n°3** : Azekaadhifagh

(90) **Le CP** : temmanekeni na3elam ouyatttefakara, donc

Donc les accostages ?

Sideradown

(91) **Intervenant n°2** : clair

▪ *Interrogation-réponse*

(4) **Le CP** : Les camions allan ?

(5) **Intervenant n°1** : Allan ih.....

(6) **Le CP** : zid, Allasimazal ??

M.Siyab

(7) **Intervenant n°2** : Azeka la3echa

▪ *Requête-refus*

(53) **Intervenant n°10** : Le marbre ani (malien) au 19,

(54) **Le CP** : Non, y'en a qu'une seule grue dhina !

(201) **Intervenant n°5** : veghighadhechakethigh ; fel port parce que le truc

(202) **Le CP** : Kounewitherouhamatechakethim, ça ne va pas nous empêcher anretardi,
thaveghimattechakethim, chathekim

(245) **Intervenant n° 12** : Donnez –nous une grue , à partir de 13 heures

(248) **Le CP** : On a donné la priorité pour le navire

(606) **Intervenant n°7** : (en s'adressant au CP (officier du port))

A 3abd el hafidh

Donc à propos les, on peut les débarquer comme des colis, au poste 19

Parce que se3anet

Adiqamon va le déplacer ...

(607) **Le CP** : ouzerighara, est –ce que illawemakan gal poste 19.

▪ *Requête-accord*

(64) Intervenant n° 12 : voilà, s'il vous plait

Le caribana express

(65) **Le CP** : Caribana express !!!???

(167) **Intervenant n°7** : Non, je veux dire achehal se3a bachadikecham
...nettaardhina

(168) **Le CP** : Athedanessakechamnetta, le premier, adenawi, un autre(??)

(243) **Intervenant n° 11** : Ouyateghamayaranachallah

(244) **Le CP** : Azekaanezar

(401) **Intervenant n°1** : on demande

(402) **Le CP** : 8h30 isenin

(435) **Intervenant n° 12** : on peut continuer thamedith ??

(436) **Le CP** : Nuit, azeka

(588) **Intervenant n°** : Outhazemiretarraattechifetith normal,
wadassekachemattnekeniagelanagh?

La nuit ?

(589) **Le CP** : eh, si, c'est possible eh

Anezaramek ...

▪ *Prescription-réaction*

(41) **Le CP** : on l'embarque !!!!

Et le 14 Adhifakazeka

Athenadjiwazekaimala

(42) **Intervenant n°7** : nchallah

On le laisse pour demander, on verra

Et cap, laroni

(88) **Le CP** : Bon, nous avons sans doute quel'un ou deux chantiers, donc, on va travailler,
le dimanche euh !!!!OKOK

Donc, normalement on va travailler avant, pourquoi ?

Parce que le 05 juillet sera chômé et payé

Donc, tous ((.....)) le 14

C'est dommage, on va devoirsans le nettoyer

(89) **Intervenant n°1** : Mais youssad à l'avance chewiyya

(360) **Le CP** : Ne me fais pas peur, ne me fais pas peur

Djik akan thalit, ne me fais pas peur

Ouhehatevattara, la sortie du navire après le débarquement de la cargaison ?

(361) Intervenant n°4 :machi...dhachouiveghighagedinigh

▪ *Prescription-explication*

(219) Le CP : Il ne fallait pas le demander avant le 19, dhachouithaveghittagedinigh, yanassimdhachouithaveghittagedinigh

(220) Intervenant n°1 : La moyenne, pour le chargement légal, même thala une équipe, normalement adhifak largement, adhifak largement

Alors, il fallait demander d'accélérer le chargement, pour éviter d'éventuelles

Yerna adhifak, à temps

1.4.6. Dynamique discursive

Selon Kerbrat-Oreccioni « [...] *tout discours dialogué est le produit d'un « travail collaboratif », les partenaires en présence mettant en œuvre en permanence des processus de négociation, d'harmonisation de leurs comportements respectifs, et de « synchronisation interactionnelle »* »⁵⁵². La dynamique discursive, ce sont des stratégies qui se dessinent grâce à la mise en contexte. Pour le linguiste russe Bakhtine « *Nous apprenons à mouler notre parole dans des formes du genre et entendant la parole d'autrui, nous savons d'emblée, aux tout premiers mots, en pressentir le genre, en deviner le volume, la structure compositionnelle donnée, en prévoir la fin. Autrement dit, dès le début nous sommes sensibles au tout discursifs [...]* »⁵⁵³

Des indices montrent comment la dynamique discursive évolue selon le flux verbal. Quelques marqueurs discursifs facilitent la communication ou empêchent quelques interlocuteurs d'entamer quelques conversations familières (conversations sont jugées « utiles » pour montrer son engagement sur le plan professionnel).

Les effets de construction de la dynamique discursive⁵⁵⁴, sont présentés en ordre à travers les modalités suivantes

⁵⁵²Kerbrat-Oreccioni C, (1990). Les interactions verbales, Tome 2, Armand Colin, P 148.

⁵⁵³ L'éclairage de Bakhtine, Adresse URL : (psydoc-fr.broca.inserm.fr/genre), Consulté le 17 Octobre 2018.

⁵⁵⁴ La dynamique discursive c'est la réorganisation de la réalité au moyen du langage.

1.4.6.1. Modalités de description

Nous évoquons par modalité de description les différentes fonctions du discours relatant, des circonstances et des faits. Les locuteurs procèdent de manière différente à travers diverses stratégies de communication. On sera donc capable d'accumuler des informations dans quelques situations et de répondre par de simples énoncés brefs dans d'autres. La modalité de description est considérée comme le premier paramètre par lequel la dynamique discursive se construit et se transforme.

1.4.6.2. Modalités de motivation

Les animateurs de la réunion motivent les employés, c'est donc à travers cette modalité qu'une régulation des rapports peut être opérée.

1.4.6.3. Modalités d'influence

La modalité d'influence, c'est lorsque des avis ne sont pas partagés au cours des discussions formelles. Cette modalité apparaît lorsqu'un locuteur veut aider un interlocuteur à comprendre un événement (décrit et raconté). Les relations interpersonnelles redéfinissent les rapports d'inclusion ou d'exclusion de l'autre selon le partage d'une vision, d'une pensée.

1.4.7. Dynamique des rapports de place

« *Les relations de rôles changent dans la mesure où les droits et devoirs réciproques qui leur sont associés doivent être ou non constamment soulignés.* »⁵⁵⁵. Les actes de paroles font transparaître une interchangeabilité des rôles et des places communicatives. Cette dynamique dépend du respect de l'autre et du degré d'implication dans l'activité interactionnelle.

1.4.7.1. Le respect de l'autre

Le respect de l'autre dépend de la nature de la relation établie et de la valeur du message.

⁵⁵⁵ Fishman J. A, (1971), Sociolinguistique, Préface d'Albert VERDOODT, fac linguistique, NATHAN UNIVERSITE, P 59.

L'ouverture d'un débat se réalise en respectant des conventions sociales, les convenances professionnelles, les protocoles et les perceptions individuelles.

1.4.7.2. La valeur discursive des énoncés

Lorsqu'une valeur discursive change, l'énoncé n'aura pas la même signification. La forme de l'énoncé se modifie lorsqu'il est répété par un second locuteur.

1.4.7.3. Le degré d'implication dans l'activité interactionnelle

Les interlocuteurs s'impliquent dans une interaction selon leurs objectifs professionnels. Ainsi, les évaluations, les perceptions, les accords ou désaccords peuvent être exploités selon les avantages.

1.4.7.4. La nature du lien interpersonnel

Catherine Kerbrat-Orecchioni considérait également *que le système d'expression de la relation interpersonnelle s'organise à partir de trois dimensions générales (chacune d'entre elles recouvrant de nombreuses variantes), à savoir :*

- 1) *La relation « horizontale » : axe de distance ;*
- 2) *La relation « verticale » : axe de domination, ou système des « places » ;*
- 3) *La relation que je dirai non pas « affective » (car il s'agit de décrire des attitudes discursives, et non des états psychologiques), mais conflictuelle vs consensuelle –pour reprendre les termes de Francis Jacques : agonale vs irénique »⁵⁵⁶*

1.5. Le mouvement discursif

1.5.1. Les échanges confirmatifs : entre politesse et assertion

Ces échanges sont des interventions structurées (selon des réponses claires ou des affirmations « qui ne peuvent être remises en cause »). Ils façonnent de manière tacite l'ouverture et la clôture de l'interaction et invitent les participants à ouvrir le débat. « *Les formules d'ouverture et de clôture qui délimitent le corps du texte, les formulations alambiquées pour introduire l'expression de l'obligation ou de la mise en garde, reproduisent des stéréotypes sociaux. Le discours administratif dit mais simule l'expression du discours*

⁵⁵⁶ Kerbrat-Orecchioni C, (1992), les interactions verbales, tome 2, Armand Colin, PP 35-36.

réglementaire autant que la relation de pouvoir qui soumet l'utilisateur aux exigences institutionnelles. »⁵⁵⁷

1.5.2. Les échanges ritualisés

Nous appelons échanges ritualisés tout ce qui se construit au moyen de routines conversationnelles (locutions et expressions utilisés couramment).

1.5.2.1. Identification et traits définitoires

L'identification de quelques traits est la façon d'actualiser et d'articuler le discours. Ce sont des réactions qui inscrivent le processus conversationnel.

1.5.2.2. De l'entreprise de la procédure professionnelle

La procédure professionnelle est une façon de réagir et de parler, elle se conçoit lorsqu'on exécute des ordres.

1.5.2.3. Les échanges réparateurs : entre excuse et confrontation

« Ces échanges sont le résultat d'un rapport de force entre différents locuteurs de différents rangs »⁵⁵⁸. L'excuse rehausse le degré de compréhension et permet d'établir la relation. La confrontation permet de souligner quelques données non conformes au cadre formel de la réunion.

1.6. La gestion du groupe

La dynamique du groupe ce sont les effets qu'exercent quelques locuteurs actifs sur des locuteurs passifs. Les différentes confrontations et la nature des relations socioprofessionnelles, modifient sans cesse la fréquence des échanges. Les relations socioprofessionnelles, les rôles interactionnels classent les employés selon les buts, un « jeu de langage ». Dans la CPN, la dynamique du groupe détermine la fréquence de l'activité verbale des participants, leur nombre,

⁵⁵⁷Cambon, E. & Léglise, I. (2008). Pratiques langagières et registres discursifs : Interrogation de deux cadres en sociologie du langage. *Langage et société*, 124 (2), 15-38. doi:10.3917/ls.124.0015.

⁵⁵⁸C'est dans cette mesure qu'un employé peut s'imposer en s'appuyant sur un argument.

la nature de leurs interventions et le degré de leur implication. Nous pouvons concevoir cette dynamique de groupe comme dans le schéma suivant (voir figure 3).

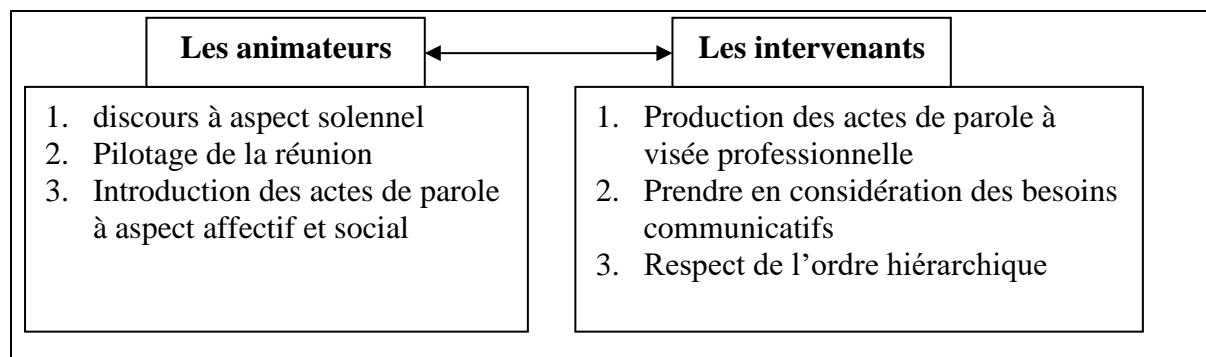


Figure 3 : La dynamique du groupe (CPN)

La dimension professionnelle de la relation dépend de l'ancrage du discours et la manifestation verbale que l'on distingue (les formes et les événements de parole). « *Lors des conduites de réunions, l'animateur doit disposer des qualités favorisant la progression du groupe. Parmi elles, on peut citer un bon sens de la relation et aussi la capacité de gérer le flux et les temps de parole des membres du groupe.* »⁵⁵⁹.

➤ Le briefing

La gestion du groupe lors du briefing dépend de la nature des relations socio-professionnelles et de la distance qui se modifie selon la présence de désaccords ou d'accords et d'affinités sociales. Le directeur gère le groupe mais il ne distribue pas la parole incessamment car les intervenants sont des employés du port. Ils connaissent le règlement, la culture de l'entreprise et ont acquis quelques automatismes sur les actions à effectuer (des autorégulateurs sur la façon d'émettre des propos). Le schéma suivant peut résumer cela :

⁵⁵⁹ Adresse URL : (<http://www.spotpink.com/2014/05/02/reunion-elements-cles-bonne-dynamique-de-groupe/#axzz4obv6v2IG>), Consulté le 09 Juin 2019.

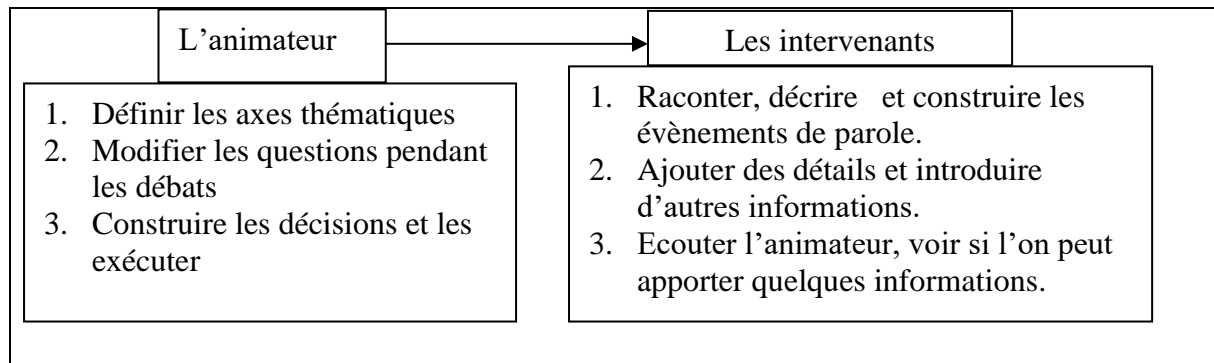


Figure 4: Dynamique du groupe (Briefing)

1.7. La structuration énonciative

Nous nous fixons comme objectif l'étude de l'énoncé et nous allons découvrir la situation d'énonciation suivant plusieurs théories comme celles de Benveniste et Culioli. Dans ce sens, nous situerons les différents éléments énonciatifs qui participent à transformer l'activité langagière en activité discursive. Nous allons dégager la structuration énonciative afin de déceler la forme du discours qui se construit entre différents interlocuteurs de divers rangs. Nous avons présenté les actes de langage qui sont récurrents dans les deux réunions. La formation de la structuration énonciative passe par les types d'énoncé, la forme d'énonciation ainsi que les opérations énonciatives.

1.7.1. Selon Benveniste

Comme l'a montré Benveniste les énoncés contribuent à structurer la langue *via* des perceptions à l'environnement selon le contexte et le cadre. Les modes d'énonciation abondent car la prise de parole obéit à une structuration de l'information. Pour Benveniste, « *L'énonciation est cette mise en fonctionnement de la langue par un acte individuel d'utilisation* »⁵⁶⁰. Nous comprenons à travers cette citation que l'énonciation est cette opération de l'actualisation du langage. L'énonciation selon Benveniste s'explique à travers la subjectivité et la référence. « *Le locuteur s'approprie l'appareil formel de la langue et il énonce sa position du locuteur par des indices spécifiques* »⁵⁶¹.

⁵⁶⁰ Sungdo K, (1997), « Benveniste et le paradigme de l'énonciation », Linx [En ligne], 9 | 1997, mis en ligne le 06 juillet 2012, consulté le 05 août 2017. URL : <http://linx.revues.org/1051> ; DOI : 10.4000/linx.1051

⁵⁶¹ Ibidem

« On reconstitue ainsi un appareil dont les marqueurs seront les indices personnels, les indices « d'ostension » situant le discours dans un cadre spatio-temporel, les fonctions syntaxiques (de l'intimation, de l'interrogation, ou de l'assertion), etc. Notons d'ores et déjà, que ce n'est pas seulement l'investissement du locuteur dans le discours qui est visé par la notion d'indice » mais bien « l'instance de discours »⁵⁶².

Ces indices apportent des détails sur la façon de décrire le monde maritime, de narrer ses événements. « L'énonciation est cette mise en fonctionnement de la langue par un acte individuel d'utilisation⁵⁶³. »

« La définition benvenisteseinne de l'énonciation, privilégie le pôle de l'énonciateur »⁵⁶⁴. Cette citation résume le principe de la théorie énonciative de Benveniste, car on se concentre sur l'énoncé plutôt que sur l'énonciation. « L'énoncé est le produit de l'acte d'énonciation. »⁵⁶⁵

1.7.1.1. Les indices de personnes

« [...] un indice est un signe qui implique une relation de proximité entre sa manifestation et le contenu qu'il exprime. »⁵⁶⁶ Les indices de personnes se réfèrent à des marques langagières d'identification qui ont une « valeur discursive modulable »⁵⁶⁷ et la signification change d'un interlocuteur à un autre suivant la valeur qu'on veut accorder. Benveniste annonce que « la « subjectivité » dont nous traitons ici est la capacité du locuteur à se poser comme « sujet ». Il insiste sur le fait que « les pronoms personnels sont le premier point d'appui pour cette mise au jour de la subjectivité dans le langage. »⁵⁶⁸

⁵⁶² Helbo A, (1978), L'enjeu du discours, Lecture de Sartre, FeniXX réédition numérique, P24-25

⁵⁶³ Benveniste E, (1970), L'appareil formel de l'énonciation. In : *Langages*, 5^e année, n°17, 1970. L'énonciation. pp. 12-18. DOI : <https://doi.org/10.3406/lgge.1970.2572>. www.persee.fr/doc/lgge_0458-726x_1970_num_5_17_2572

⁵⁶⁴ Charaudeau P, Maingueneau D, (2002), Dictionnaire d'analyse du discours, Edition SEUIL, P 229.

⁵⁶⁵ C'est nous qui soulignons.

⁵⁶⁶ Polguere A, (2002), Notions de base en lexicologie, Observatoire de linguistique Sens-Texte (OLST), P 102.

⁵⁶⁷ Ceci suivant l'acte de parole qui précède, et celui qui suit.

⁵⁶⁸ Benveniste E, (1995), Problèmes de linguistique générale, t, 1, 1995, Paris, Gallimard, P 262.

➤ **La CPN**

Les pronoms personnels renvoient à une action⁵⁶⁹ que l'on a exercée ou que l'on exercera. Dans cette réunion, on remplace parfois le pronom « nous » par le pronom (on) afin de signifier que la décision se coconstruit par l'ensemble des intervenants. Le CP introduit aussi ce pronom « on », pour se faire le porte-parole de la direction de la DC ou du port. Les particules mentionnées en kabyle représentent des pronoms personnels et sont utilisées pour rehausser la charge sémantique. Il faut mentionner cependant que la plupart des indices personnels sont émis en langue française.

Quelques cas d'usage**Tableau 1: Usage et fonction des pronoms personnels (CPN)**

Numéro du tour de parole	Pronoms personnels utilisés	Usage et fonction
(8)	On	Le « on » est émis par le CP et remplace ici « nous ». Il renvoie au port, à l'organisation, ou à un programme d'action.
(32)	Je	Renvoie au CP, il dicte ses prérogatives et ses responsabilités. C'est aussi à lui de trouver une solution à un problème (dans ce cas précis).
(33)	Il	Intervenant Il parle de son navire, évoque s'il a respecté la réglementation lors de son accès au port.
(35)	On	Renvoie à un intervenant, il parle ici d'une décision prise au niveau de son agence de transit. C'est aussi, une procédure standard
(43)	Tu	Tutoiement du CP. Il a choisi de s'adresser comme cela à un intervenant pour modifier la distance, la réguler.
(52)	An	Particule du kabyle, renvoie au pronom « nous ».
(62)	Vous	Le CP vouvoie, il ne sait pas à qui il s'adresse puisqu'il va utiliser le nom d'un navire pour identifier à qui il appartient et donc l'interlocuteur.
(87)	Nous	Le CP, le port et moi-même.

➤ **Le briefing**

L'usage des pronoms personnels durant le briefing permet de s'attribuer des actions ultérieures et postérieures. On désigne les participants avec ces pronoms et on les emploie afin

⁵⁶⁹ La meilleure façon de s'attribuer l'action ou d'en faire état est d'utiliser le pronom personnel.

de convaincre ou de persuader l'animateur du groupe. Les employés utilisent des chiffres, établissent des constats après avoir fait un rapport détaillé.

Quelques cas d'usage

Tableau 2 : Usage et fonction des pronoms personnels (briefing)

Tour de parole	Pronoms personnels utilisés	Usage et fonction
(1)	On	Permet de définir la procédure de travail et souligne le respect des directives.
(4)	On	Renvoie à « nous ». Cela représente le port. Il travaille selon des procédures standard.
(21)	Na (Particule)	Nous, renvoie aux employés.
(40)	Je	Permet de faire suivre la phrase et de la construire, exprimant ainsi un doute. Cela ne concerne que le locuteur qui s'exprime.
(44)	Je	Le locuteur prend position, par rapport à un avis exprimé.
(81)	Il	Permet d'introduire le verbe de modalité (falloir)
(82)	Je	Permet d'introduire une affirmation.
(153)	Il	Renvoie à un fournisseur du matériel.

Ces pronoms sont utilisés pour désigner un objet, une machine ou un outil de travail et servent à inclure les conditions matérielles des travailleurs. Par ces pronoms on désigne l'objet ; l'outil, la place et le lieu.

➤ La CPN

Les pronoms renvoient à une place ou un objet et décrivent la façon de travailler sur le terrain. Ils permettent la description, la narration et la focalisation sur certaines données. (Ceci, tout en mentionnant les travailleurs qui seront concernés par les actions à entreprendre).

Quelques cas d'usage

Tableau 3 : Usage et fonction des pronoms démonstratifs (CPN)

Tour de parole	Pronoms démonstratifs utilisés	Usage et fonction
(3)	Wina	Renvoie à un navire, on désigne un navire car on doit le déplacer afin qu'il quitte le poste à quai.
(8)	Wayi	Renvoie à un navire, à la charge en tonnes qu'il contient.
(45)	Wayat	C'est d'un autre navire que nous parlons ici.
(57)	Thinattina	Énoncé en kabyle, l'équivalent de « celle ». On parle du tonnage qu'on ne peut pas réduire. On a donc utilisé le féminin, au lieu du masculin.
(389)	aayi	On renvoie à une information
(406)	athan	L'équivalent de « voila », utilisé pour signifier que l'exécution de la tâche se fera dans un futur proche
(441)	wayi	Utilisé pour pouvoir identifier un navire.

➤ Le briefing

Ils servent à déterminer les objets et les outils de travail surtout lorsqu'on narre les événements et que l'on décrit la façon dont on a appliqué différentes procédures.

Quelques cas d'usage

Tableau 4 : Usage et fonction des pronoms démonstratifs (Briefing)

Tour de parole	Pronoms démonstratifs utilisés	Usage et fonction
(23)	Thayi, ayi	C'est le fait de mettre au point une procédure ou l'on signifie que l'on s'apprête à mettre des choses à exécution.
(114)	Ani	Après « ani », il y'a l'appellation du navire Christine. C'est utilisé ici, dans le sens où il n'y 'a qu'un seul navire qui porte le nom Christine, commun à l'ensemble des participants dans la réunion.
(541)	wayi	Un navire transportant du maïs.
(543)	ayi	Un navire transportant du soja.

1.7.1.2. Les indices spatio-temporels

Ces indices permettent de préciser l'espace et le temps, pour faciliter la conduite de la conversation.

➤ La CPN

Indiquer le temps et le lieu est indispensable dans la réunion. Les participants apportent des détails significatifs et c'est à l'instar de ces indices qu'une gestion professionnelle peut se dessiner.

Tableau 5 : Indices spatio-temporels (CPN)

Tour de parole	Pronoms démonstratifs utilisés	Usage et fonction
(12)	La dernière fois	Ici, se réfère à une situation, où le travail a été entamé.
(20)	Thamedithayi	L'équivalent de cet « après –midi ». On a inséré cet indice, pour dire que l'action va s'exécuter dans un futur proche.
(33)	Aredhina	Là –bas : toute la phrase est en français, sauf cet indice.
(45)	Azekalaacha Azekasevah	Pour signifier que l'on ne va pas tarder à terminer les opérations.
(54)	Dhinaaredhina	Là-bas, ils ont le même équivalent en langue française. En kabyle, ils ont une autre signification. Par le premier, on signifie que le navire se localise. Par le deuxième, on signifie que le navire pourrait se localiser.
(61)	La 18	Le poste à quai n°18.
(154)	Dhayi demain	Il sera « là demain », on met l'accent sur le temps et le lieu.
(253)	Mazal	« Pas encore » Énoncé en kabyle pour capter l'attention de son interlocuteur.
(269)	Safi mazal	L'équivalent de « alors, pas encore » en français.
(389)	A la dernière minute	N'a pas d'équivalent en kabyle.

➤ Le briefing

Tableau 6: Indices spatio-temporels (Briefing)

Tour de parole	Indices spatio-temporels	Usage et fonction
(6)	Italisevah	Renvoie au moment où l'on a chargé le navire.
(8)	Sevahfatemaney a	Le plus commun est de dire « fattemaneyanasevah ». L'ordre étant de préciser le jour puis l'heure, suivant la structure syntaxique en arabe, puisque le mot sevah, est un emprunt.
(19)	Itali	Renvoie à hier
(64)	Le lendemain matin	C'est énoncé en français, pour plus de signification et de démarcation.
(96)	Le poste 14	Ici on ne désigne pas le lieu mais le représentant du navire. D'une autre manière, on énonce le poste 14, l'équivalent dû « à propos du poste 14. »
(100)	Demain matin	Énoncé en français, précédant un verbe en kabyle.
(157)	Thoura	Maintenant
(171)	Dhayidhihin	Ici-là bas
(206)	Thayi	Désignant par-là, une équipe de travail sur le terrain.
(263)	Amesavehayi	« Comme ce matin », suppose dans ce cas, que cela n'a pas avancé dans le travail. Cela, concernant une équipe ou une procédure.
(348)	Le 07	Le poste à quai n°7.
(353)	Le mois passé l'année passée	Énoncé en français comme si on voulait effectuer une comparaison. C'est pour mieux faire accepter un choix à son interlocuteur.
(370)	Falewahedawen- as	Énoncé en kabyle, cela représente un emprunt à l'arabe dialectal qui est intégré.

1.7.2. Selon Culioli

L'énonciation Culiolienne considère que « [...] le langage n'est pas un simple intermédiaire s'effaçant devant les choses qu'il « représente » : il y'a non seulement ce qui est dit mais le fait de le dire. »⁵⁷⁰

« [...] Culioli appréhende les énoncés comme la trace d'opérations mentales très abstraites, spécifiquement linguistiques, plutôt que comme la combinaison d'unités discrètes : par exemple, le terme « bien » dans « bien qu'il parte, je reste », ou dans « il peut bien faire ce qu'il veut » serait le marqueur d'une même opération dont le linguiste doit restituer l'incidence. »⁵⁷¹.

1.7.2.1. Les modalités**1.7.2.1.1. Les modalités déontiques**

La modalité déontique « [...] Rend compte de la position d'autorité postulée par le locuteur. Elle se manifeste par l'expression de la volonté, du devoir, de la nécessité, du conseil et toutes les marques de la phrase injonctive ». ⁵⁷². Nous retrouvons la modalité déontique dans les deux réunions, principalement dans la CPN. On l'utilise pour affirmer son statut hiérarchique, rappeler à l'ordre en se référant au cadre interactif qui ressort après l'exécution des procédures standards.

Quelques marques d'usage➤ **La CPN**○ **La volonté**

(168) Le CP : Athedanessakechamnetta, le premier , adenawi , un autre(??)

(437) Intervenant n °12 :Anelikidithamedith, la3echa, azekasevah

○ **La nécessité**

(395) Le CP : il faut prendre en considération la responsabilité des dockers, mais aussi, les clients, les agents et beaucoup de choses.

⁵⁷⁰Cecillia Souza-e- Silva et Ana Raquel Motta, (2013), Le langage et le travail, Rapprochements entre l'approche ergologique et les études du langage, Ergologia, n°9, Mai 2013, PP 179-192.

⁵⁷¹Maingueneau D, (1996), Aborder la linguistique, MEMO Seuil, P 43-44.

⁵⁷² Adresse URL : (<http://www.analyse-du-discours.com/l-analyse-du-discours>), Consulté le 01 Juin 2019.

Pour lui prêter main forte, il faut juste qu'il accoste dhina

(220) Intervenant n°1 : La moyenne, pour le chargement légal, même thala une équipe, normalement adhifak largement, adhifak largement

Alors, il fallait demander d'accélérer le chargement, pour éviter d'éventuelles

(292) Le directeur de la DMA : Imala, pour aller facilement

Parce que, c'est un gros tonnage, ou bien ils sont

Inidsevahayi, les conteners, oudetalehaqenara, aredhina, mais att démarré, tout à l'heure

Le CP : iniyiddhachou adhe3alagh

Dhachou adhe3alagh

(420) Intervenant n°7 : awa, le sous pallon, pour le papier, c'est bon, izemaradheyawi
.....Parce que

Thoura, il faut que je trouve une solution, pour (on me propose le CTMD, pour éviter la consigne)

- **Le conseil**

(383) Le CP : dhachou adhe3alagh nekkithouradhayi ?

(302) Intervenant n° 12 : Voilà, zardhachouadinitt

(61) Le CP : Akethavdhina le 18 imala, mais l'équipage machinavegayath, naghnavelayath
.....

(194) Le CP : inass après la réunion

(191) Le commandant du port : aledi kan thawarethani

- **La phrase injonctive**

(35) Le CP : Asema3 machiagadenaf un poste ateqaratmazal, vous demandez son accostage ?

(331) Le CP : Inass (s'adressant, à l'un des intervenants), par respect, Monsieur, il faut vous présenter à la commission des placements des navires

Inass, nous avons de bons cœurs, ici, si vous voulez

Mentionnez l'absence répétitive du

Bizarre, je trouve ça bizarre moi !!!

(363) Le CP : ne pense rien, Ne pensez pas à rien, à l'avenir, ne pensez absolument à rien

- **Le briefing**

- **La volonté**

(8) Le chef de section : Ih, mais oulachwina gal bureau kessaghetanachikh.....

Thuranighass, parcequeyoussad el mahal assave3a wenass, nighassevaramadhathe maneya.

Ilaheqadwayi el caissage (en désignant son collègue de son doigt)

Nighass, sevahfathemaneyaakikhrou? Wayi el caissage

(220) **Le directeur de la DMA** :thoura à 10 heures ag la conférenceanezar

Vérifiez widhakimiyekhoussskrawahiadh la secrétaire

Zar kan bacha t vérifié la convention, est-ce que thawejadh ?

○ **Le devoir**

(178) **Le chef de département comptable** : ilaqtharenouvelititali, ledjeme3a la3echa
(s'adressant à M. Le chef de section)

(186) **Le directeur de l'exploitation** : il faut que fa 8/25 26, mathasse3amett

(505) **Le chef de département comptable** : il doit marquer son arrêt

(221) **Le chef de section** :lazamadanessatar la grue ani, oumebe3adh
waqiladiqaladhikhedhamdhayi

○ **La nécessité**

(75) **Le chef de département comptable** : Ila winaissemiss, l'Alccop,

Parce qu'apparemment, sles autorisations (appel téléphonique du chef de département
comptable, il a passé l'appel)

(81) **Le directeur** : Il faut l'appeler, il faut l'appeler. Thourakeccchi, tu ne peux pas faire plus
khattar

I3alaged un bon ouvert ?

(117) **Le directeur** : Bon, iwidhakani, il faut les faire sortir, wahadh 6 akan

(125) **Le chef de département comptable** : Le soja kan ...Il faut dhaghan la trémie

(132) **Le directeur** : Ilaqouthekhadematara les grues

(143) **Le chef de département comptable** ; il faut anezaramekaqeval

(153) **L'employé** : Akaidina, il hésite, inayid il hésite, nighas, on vous a mandaté ...Faut le
convaincre, faut le convaincre !

Donc faut le convoquer assayi ?

(156) **Le directeur** :ih, il vaut mieux, il vaut mieux

(346) **Le directeur s'adressant au chef de section** : il faut faire attention

Il fallait le surveiller, il fallait le surveiller

○ **Le conseil**

(261) **Le directeur de la DMA** : vérifiyimmlihh

(290) **Le directeur** : donc zarwahi wa3erav

(437) **Le directeur** :iyaw ane3adi, aredhinaanezaranerouh parce qu'il faut qu'on termine avant le carrefery.

(447) **Le chef de département comptable** : la troisième exclamatrice, attan en panne, inassanadherouhanar al dzairadawin la pièce, ventilateur, naghdhachou ithasse3a akkan.

1.7.2.1.2. Les modalités épistémiques

« [...] qui exprime un jugement du sujet par rapport à la valeur de vérité de son énoncé. L'expression de la probabilité, de la certitude, de la vérité, de l'éventualité, (peut-être, certainement, éventuellement, en vérité...) relèvent de cette modalité. »⁵⁷³. Leur usage contribue à révéler de façon détaillée et authentique différents faits et événements.

➤ Le briefing

○ La probabilité

(31) **Le représentant** (M. Amrani): Akkayithoura, adanrécupéré les grues Assayidhaghanattezayar, c'est la situation qui nous (comptabilise) Hachamadhazekasevah.....

(49) **Le représentant** : C'est la même situation thazamerattadinitt

(72) **Le chef de section** : Le caribana, attafatt.....

(127) **Le chef de département comptable** : Non, thazameratadinitt ada3ewa avancée ketharwanachethani

(141) **Le directeur** : Donc wina le sucre mazal, ouzedafekamara les états, hein.....

Le contenerani le sucre

I3alaged un bon ouvert ?

(446) **Le directeur** :izemaralehalaghedikecham le Mais

○ La certitude

(144) **Le représentant** : ih surtout la3echa.....

(205) **le chef de département comptable** :awah, sûr et certain

○ La vérité

(206) **Le directeur de l'exploitation** : thayiilekalitanegareth, par rapport à d'autres.....(equipés)

⁵⁷³ Adresse URL : (<http://www.analyse-du-discours.com/l-analyse-du-discours>), Consulté le 01 Juin 2019.

(68) **Le Chef de section pointage** : thoura c bon.....Le client et sonle3alith
.....yekhadam deux schift, trois schift ...MadhsoitLe caribana, parce que
apparemmentveghanadassekacheman le caribana

(181) **Le chef de département comptable** :adhikhedhamwaqialseyawath kan, sla moyenne
kan ayekhedham

(206) **Le directeur de l'exploitation** : thayiilekalanegareth, par rapport à
d'autres.....(équipes)

(151) **L'employé** :ih, akkaidina, inyakwaqila le fournisseur, il désiste nighasnekenithoura
nesse3a un engagement dhayi, Fihalmanahedhar, wayegarakoummifehamam.

(528) **Le directeur** : c'est à dire même nekamelassounatefakkara

○ **L'éventualité**

(17) **Le représentant** : Normalemntakkan, loukanakkan, ilaqqrivadhifak

(19) **Le représentant** : Ça fait itali, ikhadam juste un schiftimala, les deux schift, les deux
schiftounikhademara

Un schift, ikhedam 1100

(81) **Le directeur** : Il faut l'appeler, il faut l'appeler. Thourakeccchi, tu ne peux pas faire plus
khattar

(445) **Le chef de département comptable** : de toute façon, trois sojas au même temps, ce n'est
pas possible ilekal

➤ **La CPN**

○ **La probabilité**

(52) **Le CP** : Donc, le 19 marbre, je pense qu'il va travailler pour un schift, nuit

(119) **Intervenant n°7** : Non, il s'avère que c'est le même client que rabi

(166) **Le CP** : Wayiadhira gal port aniaqedhim, je pense que ça sera le gaz wala l'essence
.....

(214) **Intervenant n° 1** : Pour info, kan, moi, j'aimerais bien mentionner, qu'on a besoin des
équipes de nuit.

(353) **Intervenant n°4** : toute façon, Si l'on on s'en tient à 1400 ? Impossible adeyass

(449) **Le CP** : nadjath, nanewayassadhifakougetefakara oumeb3adhc'est dommage

La vérité

(298) **Intervenant n°12** : Walah, ouwandefekigharadhachou yesse3a 3ala koulihal, mais
.....(Yasse3ara bezzaf)

(354) Le CP : On a demandé aux responsables de la DMA, si jamais, on tombe sur cette attente-là, on procédera à l'accostage du bateau

○ **L'éventualité**

(3) Intervenant n°1 : Awa iwanadhifakKanadhifagh

(210) Le CP : Alors il peut soustraire une grue pour

(322) Le CP : Si, on libère, les espaces, il y'en aura au poste 19. C'est le Joséphine qui passera avant les palmiers

(327) Le directeur de la DMA : assayi, apparemmentantbezzaf, les remises en rade.

(460) Intervenant n°4 : normalement pour le dimanche après-midi

(495) Intervenant n°5 :1400, wallahmachefigh, je sais qu'elles sont akka

(520) Le CP : normalement, ça fait une semaine ...Je dois libérer un poste à quai pour le bois

1.8. Conclusion partielle

Le processus communicatif et les différents codes utilisés illustrent la façon d'animer la réunion, d'interagir et de capter l'attention de l'auditoire. Nous avons pu déceler la manière de créer des formes linguistiques qui favorisent la synchronisation des échanges langagiers, de la mise en place des standards et des procédures de travail ; pour les respecter, travailler selon la réglementation.

Nous avons dégagé les différentes stratégies discursives à partir du corpus ainsi que les modes d'interaction et de communication pour comprendre la structure des séquences, les éléments et la dynamique du discours. Cela nous a permis de distinguer les rituels des conversations des autres éléments langagiers et de comprendre les fonctions suivant les thématiques et les rôles des locuteurs.

Nous avons aussi mis l'accent sur la manière de traiter l'information, de gérer la réunion en distinguant comment on alterne et on attribue les tours de parole suivant différentes phases. Outre ce fait, nous avons constaté que la façon d'aborder un interlocuteur change d'un acteur à un autre suivant la nature des liens sociaux et professionnels ainsi que d'autres paramètres comme la dynamique du discours, la thématique, l'interactivité, la manière de parler, d'agir ou de faire parler.

Pour finir, nous nous sommes intéressés à la structuration énonciative, aux différentes modalités de la prise de parole et aux différentes stratégies dans la manière de soigner son langage, convaincre, affirmer, influencer, faire parler, agir, faire agir aussi.

Ce chapitre se veut donc représentatif des modes et des façons de transmettre l'information sur le plan structural et communicatif, discursif et énonciatif.

CHAPITRE 6 LA NEGOCIATION LANGAGIERE

1. Introduction partielle

La réunion est le lieu de partage de connaissances, de l'octroi de valeurs significatives à l'action dans le milieu du travail. C'est une interaction et un modèle communicatif qui se construisent à travers le langage et pour le langage. Les relations de groupe dans la réunion, les différents statuts hiérarchiques participent à déterminer comment se construisent la structure énonciative, communicative et socio-langagière. « *Se référant à Goffman, Jacques Cosnier (in Chareaudeau et Maingueneau, 2002, p. 319) précise pour sa part que : « l'interaction, c'est d'abord les processus d'influence mutuelles qu'exercent les uns sur les autres les participants à l'échange [...] mais c'est aussi le lieu où s'exerce ce jeu d'actions et de réactions : une interaction, c'est une rencontre, c'est-à-dire l'ensemble des événements qui composent un échange ».* »⁶²⁸

La manière d'interagir dépend de la valeur du message, de l'image que l'on veut renvoyer, de l'impact que l'on veut laisser. L'interaction est une structuration langagière et communicative dans laquelle des actions sont prescrites, exécutées ou évaluées. La façon de construire la structure interactionnelle dans la réunion diffère, en prenant en considération le type de communication qui y prévaut (la communication externe dans la CPN et la communication interne dans le briefing). Nous évoquons la notion de négociation, pour cerner les incidents ou les principaux événements de parole dans la réunion.

1.1. Les assises théoriques de la négociation

Le style communicatif de chaque locuteur définit le rôle conversationnel et la façon de transposer différentes données, de marquer sa participation, de signaler son effacement momentané ou total. Les enjeux à but commercial dans les deux réunions, permettent de déterminer les priorités des interlocuteurs et leurs contraintes. « *La plupart des interactions sociales comportent presque toujours une part de négociation entre les partenaires (négociation de la définition de la relation, des objectifs qu'elle poursuit, des moyens pour les atteindre, des attentes mutuelles, des opinions, des jugements, des prises de décisions, etc.)* »⁶²⁹

⁶²⁸ Olry-Louis I, Chabrol C, (2007), Interactions communicatives et psychologie : approches actuelles. Introduction. Olry-Louis Isabelle, Chabrol Claude (dir.). *Interactions communicatives et psychologie : approches actuelles*, Presses de la Sorbonne nouvelle, 265 p., 2007. (halshs-00710627)

⁶²⁹ Palisse S, (2004), Analyse interactionnelle et comparative des interactions téléphoniques de travail dans les très petites, petites et moyennes entreprises, Thèse dirigée par Catherine Kerbrat-Orecchioni, P 250.

Les intentions communicatives dépendent des conduites sociales, des procédures de travail qui orientent la négociation langagière suivant les enjeux commerciaux divergents entre les acteurs internes et externes du port. La négociation devient une forme conversationnelle qui respecte les mesures et les règles de l'entreprise. Ainsi, quelques régularités⁶³⁰ découlent selon la distribution des tours de paroles.

1.1.1. La négociation : entre construction du sens et classement des locuteurs

Un message énoncé peut avoir plusieurs significations⁶³¹ selon l'interprétation de chaque locuteur. Les rôles conversationnels sont coordonnés afin d'attribuer la parole au locuteur et permettre à chacun de s'investir lorsque le temps de parole est respecté. Pour ce faire, les locuteurs synchronisent les échanges, contribuent à lancer ou à relancer des conversations ou des dialogues. « *Ces négociations sont permanentes et indispensables pour permettre l'élaboration progressive de ces constructions collectives que sont les discours dialogués.* »⁶³²

La domination, le conflit, l'évitement, la remise en cause et la contestation, sont des stratégies qui régularisent l'interactivité, la face, la forme et les tours de parole.

1.1.2. La négociation comme collaboration des participants

La négociation dépend du degré d'« entente sociale »⁶³³ entre quelques travailleurs (de même rangs, ou de rangs différents). La collaboration permet aux participants de s'identifier les uns aux autres à travers les besoins en respectant les conditions de travail. « *Le terme collaboration a pris toute son importance dans les dernières années au sein des entreprises, des différentes instances municipales et gouvernementales, des établissements de santé, des grandes institutions d'enseignement et autres. La collaboration est devenue une valeur, un objectif à atteindre, une compétence.* »⁶³⁴

⁶³⁰ Ces régularités font transparaître des règles de cohérence spécifique. Ce sont d'ailleurs ces règles, qui dictent le déroulement de la réunion, fondent sa particularité dans la sphère professionnelle.

⁶³¹ Il y'a certaines significances et certains effets que quelques locuteurs voudraient partager dans l'auditoire.

⁶³² Palisse S, (2004), Analyse interactionnelle et comparative des interactions téléphoniques de travail dans les très petites, petites et moyennes entreprises, Thèse dirigée par Catherine Kerbrat-Orecchioni, P 250-251.

⁶³³ C'est aussi la manière d'aborder un incident, de le résoudre, de faire profiter l'auditoire de nombreuses connaissances et savoirs.

⁶³⁴ Adresse URL : (<http://conseilrhcoaching.com/cooperer-et-collaborer-article/>), Consulté le 01 Mai 2019.

La collaboration dépend de l'environnement, de la nature des tâches prescrites et des normes de travail qui instaurent une cohabitation entre différentes équipes de travail, différents individus (représentants différentes organisations). « *Lorsque nous comparons les définitions de coopération et de collaboration, la coopération a un sens de consensus, excluant la concurrence et les conflits. Pour ce qui est de la collaboration, elle s'articule davantage autour de l'importance de travailler ensemble, de l'atteinte d'un objectif commun, donc d'une notion de résultats et de coresponsabilité (imputabilité).* »⁶³⁵

1.1.3. La négociation dans un cadre coopératif

La coopération est différente de la collaboration, car elle dépend du degré d'implication des employés dans leur travail, de manière individuelle. « *La coopération : ce sont les liens que construisent entre eux des agents en vue de réaliser, volontairement, une œuvre commune.* »⁶³⁶. La coopération c'est se focaliser sur le niveau de conformité aux règles de l'entreprise, c'est un « concept sociologique » qui façonne la négociation.

1.1.4. La négociation lors de la coordination des tâches à travers le dialogue

C'est autour de la construction des données en faveur ou en défaveur de la rentrée d'un navire que la coordination prend forme. Nous avons déterminé les trois composantes sociales par lesquelles la négociation se construit (collaboration, coopération, coordination). Nous pouvons faire ressortir les composantes langagières de la négociation, ses formes et un schéma interactionnel. Nous évoquons la négociation langagière car chaque interlocuteur doit maintenir sa place communicative⁶³⁷. Lors d'un débat (de l'évaluation de ces tâches effectuées ou délaissées), il se forme des avis convergents et divergents selon les instructions, les explications et les justifications. « *L'étude d'une situation de négociation a permis d'appréhender le jeu d'interactions des acteurs en contexte, et de voir quels paramètres pouvaient peser sur la*

⁶³⁵ Op cité, Adresse URL : (<http://conseilrhcaching.com/cooperer-et-collaborer-article/>), Consulté le 01 Mai 2019.

⁶³⁶ Dejours C, Coopération et construction de l'identité en situation de travail. Adresse URL : (<http://libertaire.free.fr/Dejours19.html>), Consulté le 10 Novembre 2019.

⁶³⁷ Ceci se réalise suivant les thématiques qui se rapportent à la situation de communication.

*négociation de la valeur du bien. Tentons maintenant de cerner de manière plus générale, comment s'organisent les relations de pouvoir dans le système de travail. »*⁶³⁸

La manière d'animer la réunion dépend du degré d'investissement des participants, de la rétroaction, de l'intercompréhension, de l'interchangeabilité des rôles, du passage d'une thématique à une autre. La négociation de sens dépend de l'économie langagière, du vocabulaire spécifique à l'environnement, des redites qui peuvent avoir plusieurs significances. La négociation de forme dépend des relations de pouvoir, la face qu'il faut garder ainsi que d'autres messages de nature para-verbale et non-verbale. La négociation est réussie lorsque deux acteurs parviennent à un accord⁶³⁹ après une confrontation soutenue par des explications, argumentations et justifications.

« [...] la négociation peut être appliquée de manière fructueuse à l'étude du fonctionnement langagier de la prise de décision dans le travail collectif. »⁶⁴⁰

Selon Eddy ROULET, la négociation langagière se forme à partir d'une action-réaction et transparait à travers trois étapes qui permettent d'échanger de façon à maintenir le contact.

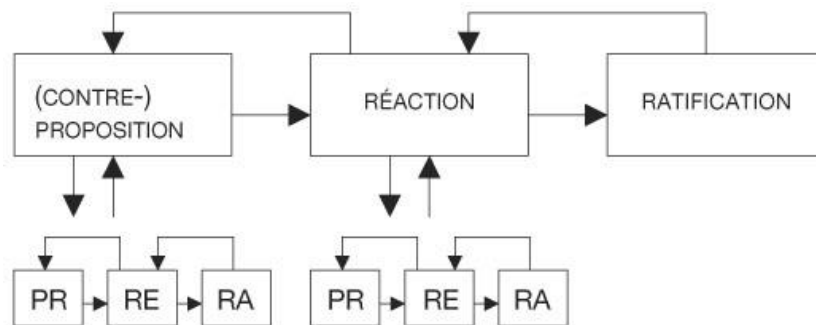


Figure 1 : Schéma de la négociation langagière selon Roulet et al. (1985)

⁶³⁸ Gaertner L, (2007), « La coordination des professionnels de la publicité dans la conception d'une campagne », *Sociétés contemporaines*, 2007/3 (n° 67), p. 47-65. DOI : 10.3917/soco.067.0047. URL : <http://www.cairn.info/revue-societes-contemporaines-2007-3-page-47.htm>

⁶³⁹ On met l'accent sur les dysfonctionnements dans le but d'y remédier, cela crée pour une durée momentanée des mésententes.

⁶⁴⁰ Fillietaz L, (2005), « Négociation langagière et prise de décision dans le travail collectif », *Négociations*, 2005/1 (n° 3), p. 27-43. DOI: 10.3917/neg.003.0027. URL: <http://www.cairn.info/revue-negociations-2005-1-page-27.htm>, Consulté le 18 Novembre 2018.

Ce schéma montre la complexité d'un échange simple transformé en échange réparateur. Plusieurs interventions construisent l'échange, en renfermant plusieurs tours de parole : l'intervention, la réaction et la ratification sont les étapes qui constituent un échange réparateur. « Si la réaction est simple, il s'agit d'un échange simple à trois constituants. Si la réaction est défavorable, le locuteur ne peut clore l'échange. Il doit donc contrer la réaction défavorable et relancer son initiative, poursuivre la négociation jusqu'à ce qu'il y'ait double accord. En pareil cas, il y'a échange complexe, à plusieurs constituants. »⁶⁴¹

Il y'a donc pour la réunion CPN trois éléments de configuration de la relation interpersonnelle, qui modulent la négociation. Ces trois éléments sont représentés comme suit

1.1.4.1. Cas d'évitement

Un participant peut ne pas répondre, ne pas émettre de questions, de demandes qui ne sont pas conformes à son statut. L'animateur de la réunion s'exprime (des sanctions, des rappels à l'ordre) et le participant ne remet pas en question des considérations ou des décisions.

1.1.4.2. Cas d'effacement

Les intervenants sont des locuteurs passifs, lorsque les sujets abordés ne captent pas leur attention.

1.1.4.3. Cas de confrontation

Les cas de confrontation sont rares mais ont lieu lorsque quelques détails créent les événements de parole. Ainsi, on pourra influencer sur les décisions que peuvent prendre les animateurs de la réunion.

1.2. Les mécanismes conversationnels

Les mécanismes conversationnels qui commandent la négociation sont l'action, la réaction, l'influence, l'assertion, l'exposition. Ces composantes transforment le désaccord en accord.

⁶⁴¹ Sous la direction de Cicurel F, Lebre M, Pétiot G, Discours d'enseignement et discours médiatique, Pour une recherche de la didacticité, Les carnets du CEDISCOR, Presses de la sorbonne nouvelle, P 21.

1.2.1. L'exposition

L'exposition permet de décrire les situations de travail relatives au terrain. Exposer consiste à transmettre une information, sans que l'interlocuteur ne la demande.

1.2.2. L'assertion

L'assertion c'est de confirmer quelques informations afin d'en recevoir d'autres. C'est une façon indirecte d'interroger ses locuteurs, de les inciter à présenter des situations professionnelles, de partager leurs avis, de coordonner leurs actions (des constats, des confirmations, des réaffirmations).

1.2.3. L'interrogation

Interroger permet à l'interlocuteur d'exercer un pouvoir symbolique selon le statut hiérarchique. Poser des questions sous toutes formes permet de construire des paires adjacentes suivant l'ordre de prise de parole. Interroger, c'est maintenir une attention sur un sujet donné, c'est relancer la discussion aussi. Ceci se conçoit suivant les opérations discursives suivantes : « *aborder un sujet, le commencer, le reprendre, le développer, le synthétiser, le terminer* ». ⁶⁴². L'organisation des propos se réalise à travers les interpellatifs, les démarcatifs, les régulateurs verbaux. L'interrogation permet de soutirer l'information cible, d'inciter à l'action ou à la parole, de sous-entendre aussi par de fausses questions.

1.2.4. L'influence

On peut influencer son interlocuteur par la façon d'agencer les mots ainsi que des techniques et stratégies de mise en discours (Les argumentations, les persuasions, la manipulation). Influencer c'est inciter son interlocuteur à tenir un autre discours selon la distribution des tours de paroles. Par l'influence on valide certaines connaissances, on détermine le degré de connexion psychologique et d'interactivité entre les intervenants.

⁶⁴² Alrahabi M, Desclés J-P, Opérations de prise en charge énonciative : assertion, méditatif et modalités dans le discours rapporté direct, en arabe et en français. Adresse URL : (alic.paris-sorbonne.fr/PUBLICATIONS/2009/pologne.pdf), Consulté le 10 Février 2018.

1.2.5. L'action

L'action c'est énoncer des propos qui incitent les interlocuteurs à prendre position, à démêler le vrai du faux, à être locuteur actif dans la réunion.

1.2.6. La réaction

La réaction est la façon dont un interlocuteur répond à son locuteur. Elle survient lorsqu'il y'a une confrontation entre les interlocuteurs (la gestion des conflits, répondre à des critiques, des jugements) afin d'instaurer un équilibre d'ordre conversationnel, intellectuel et émotionnel. La réaction est une réponse aux données⁶⁴³ présentées comme un stimulus. Ainsi, nous observons que l'exposition, l'assertion, l'influence, l'action et la réaction sont les éléments qui définissent la négociation dans la réunion de travail. C'est lorsque ces différents paramètres de configuration de la communication se succèdent que la négociation sera réussie.

1.3. L'orientation des interactions : par quel type d'opérations communicatives ?

Le langage acquiert une fonction dans le milieu professionnel, le concept de « part langagière du travail » définit le travail intellectuel comme un travail qui accompagne le travail manuel (hors des bureaux ou des salles de réunions). « *On considère plusieurs aspects structureaux et fonctionnels du langage. Parmi les premiers, la richesse du vocabulaire et la syntaxe ; parmi les seconds, les capacités à participer de manière active à un dialogue et de maintenir de manière cohérente le thème de la conversation.* »⁶⁴⁴. Notons que les employés produisent un langage « référentiel » orienté vers les objets, les machines et un langage « expressif » orienté vers les sentiments. Nous établirons dans ce sens un récapitulatif suivant les opérations communicatives, mentionnant le degré d'intervention et d'investissement et la fréquence d'apparition de quelques mésententes.

Nous résumons dans une fiche technique, la dynamique interactionnelle en mentionnant l'influence mutuelle et les sujets de discussion qui font réagir quelques intervenants plus que d'autres.

⁶⁴³ Ces données apportent souvent des critiques, des évaluations et sont coordonnées selon une façon d'analyser, suivant des objectifs.

⁶⁴⁴ Marcos H, Salazar A ,Orvig J-B,tGuidetti M,Hudelot C,(2000),Le développement du langage et de la communication [L'influence du mode d'accueil chez les enfants de deux à trois ans] Recherches et Prévisions.Année 2000,Volume 62,Numéro 1, pp. 57-70

Tableau 1 : Fiche technique : support d'analyse et de synthèse des opérations communicatives

<ol style="list-style-type: none"> 1) Nature des propos émis 2) Relation entre le locuteur et l'interlocuteur 3) Langue ou parler utilisé
<ol style="list-style-type: none"> 1) Objectif et sujet de discussion 2) Manière de réagir 3) Degré de subjectivité

Cette fiche technique comprend deux niveaux d'analyse. L'un se concentre sur la nature de la relation et l'usage ainsi que le type de communication. Le deuxième se focalise sur les faits interactionnels, le rythme de la conversation. Pour entreprendre ce travail d'interprétation, de classification, nous devons diviser chaque interaction en parties, sous-parties et séquences suivant les thématiques abordées.

1.3.1. La réunion de la DMA

1. Briefing DMA le 25 Aout 2015

○ Séquence N°1

Nous allons entamer l'analyse de la séquence qui débute du tour de parole n°1, jusqu'au tour de parole n°10 comme suit :

1. Nature des propos émis

Nous trouvons principalement des explications, des interrogations, l'argumentation, la négation et l'acquiescement.

2. Relation entre le locuteur et l'interlocuteur

Le directeur émet des propos en mettant de la distance, lorsqu'il s'entretient avec le chef de section et le représentant de l'exploitation.

3. Langue utilisée

Nous remarquons la domination du parler kabyle.

1. Objectif et sujet de discussion

Le mode de transfert de la marchandise et les dispositions quant au choix du moyen de manutention.

2. Manière de réagir

Dans le tour de parole n°2 ; le directeur a réagi de façon spontanée au début de la réunion.

3. Marque de subjectivité

L'aspect de la discussion (tour de parole n°3) est dû au fait que l'on parle à une seule personne. (Le représentant d'une structure hiérarchique, une équipe de travail aussi). On parle également des navires qui ont déchargé la marchandise durant la nuit.

○ Séquence n°2

Les lieux des navires et le déchargement

Cette séquence débute selon la thématique énoncée du tour de parole n°11 jusqu'au tour de parole n° 49 :

1. Nature des propos émis

Nous remarquons des interrogations qui se succèdent. Le lieu où accoste le navire est désigné par un nombre (adjectif numéral). Nous observons une constatation vers la fin de la séquence (49), où l'usage de deux codes est successive dans la phrase.

2. Relation entre le locuteur et l'interlocuteur

La relation est distante suivant les sujets discutés.

3. Langue utilisée

La désignation des navires, des moyens de manutention et de quelques adverbes se fait en français. La plupart des verbes d'actions sont émis en kabyle.

1. Objectif et sujet de discussion

On recense les objectifs suivants

- Le classement des navires qui ont entrepris le travail de déchargement.
- Des détails sur les opérations, la façon dont évolue la situation des navires.
- Les motifs qui retardent les autres navires pour commencer le travail de déchargement.

2. Manière de réagir

Le représentant de l'exploitation et le chef de département comptable prennent la parole pour commenter leurs propres interventions, afin de donner plus de détails.

3. Marque de subjectivité

Usage du pronom personnel (je) dans le tour de parole n° (40) et (44)
Le premier est pour donner son avis personnel, le second c'est pour marquer une préférence.
(Par expérience, il procède de cette façon).

2. Briefing DMA le 26 juillet 2015

○ Séquence n°1

Cette interaction ne peut être segmentée en séquences car plusieurs thématiques se succèdent.

1. Nature des propos émis

Des explications, interrogations, acquiescements, constatations, argumentations, suggestions déclarations, sont émis. Nous remarquons que quelques interrogations sont diffusées après une brève description ou une explication (50,81)

2. Relation entre locuteur et interlocuteur

Le directeur pose ses questions après les interventions du chef de section. L'émission de parole prend une dimension fonctionnelle.

3. Langue utilisée

- Usage du français pour introduire des verbes de modalités et influencer l'interlocuteur.
- Usage du français pour énumérer (façon d'introduire un vocabulaire spécifique au port).
- Usage du kabyle à travers des verbes d'état, d'action, de modalités, les marqueurs temporels et spatiaux.

1. Objectif et sujet de discussion

Il y'a plusieurs sujets abordés comme les opérations de déchargement ou chargement et les équipes de travail (shift).

2. Manière de réagir

Quelques répétitions à l'exemple du (tour de parole n°56°), démontrent que les participants réagissent de façon spontanée.

3. Marque de subjectivité

L'action ne sera pas accomplie par les deux interlocuteurs (dans l'immédiat) auxquels on s'adresse dans les tours de parole (86,98) mais au biais d'ordres et de consignes qu'ils vont transmettre à leurs subordonnés.

3. Briefing DMA le 08 septembre 2015

On se renseigne sur les navires qui ont déjà entamé les travaux de manutention, sur les équipes de travail et le matériel disponible.

1. Nature des propos émis

Nous remarquons que le directeur a fait des suggestions pour orienter l'interlocuteur, selon la procédure qu'il doit suivre. (132,134). Il a aussi émis une supposition, commençant par la conjonction de coordination « mais ». (111)

2. Relation entre le locuteur et l'interlocuteur

Le directeur procède à des vérifications, s'assure que les mesures de sécurité sont respectées.

3. Langue utilisée

Le directeur emploie le français et introduit des verbes de modalités, exprime l'obligation et donne des ordres, des consignes de travail, interroge et explique.

Les autres employés emploient le kabyle. On remarque aussi l'expression du temps (formules n'ayant pas d'équivalence en français).

1. Objet et sujet de discussion

- Classer les navires selon l'évolution des travaux de manutention.
- Déterminer les causes qui ralentissent les travaux de manutention et y remédier.
- Décrire le travail et son déroulement suivant les moyens et matériaux disponibles.

2. Manière de réagir

Le directeur parle de la nécessité de travailler selon la réglementation, il donne plusieurs consignes de travail. L'usage du terme « bon » par le directeur (117) ; signifie qu'il veuille prendre quelques mesures importantes.

3. Marque de subjectivité

Toute la réunion est considérée comme une seule séquence car on aborde une seule thématique.

4. Briefing DMA le 13 septembre 2015

Différentes thématiques se succèdent durant la réunion. On commence d'abord par parler des mesures disciplinaires puis on décrit l'évolution des travaux de manutention.

○ Séquence N°1

Dans cette séquence, un opérateur doit fournir un service facilitant la manutention ou le transit de marchandise. Elle débute par le tour de parole (150) et se termine par le tour de parole (160).

1. Nature des propos émis

Le directeur émet des interrogations de façon successive. (152), il use des répétitions pour inciter son interlocuteur à réagir et à prendre des mesures selon la situation de travail ciblée.

2. Relation entre le locuteur et l'interlocuteur

Dans cette première séquence, le directeur et un employé sont seuls à discuter de la situation, ils se concentrent sur les faits exposés.

3. Langue utilisée

La langue française est utilisé par le directeur la plupart du temps, ainsi il pose des questions et fait figure d'autorité. Les autres employés mélangent le français et le kabyle, mais use du kabyle pour raconter et exprimer leur avis.

1. Objet et sujet de discussion

(Le fournisseur se désiste).

On évoque les circonstances du déroulement des opérations pour identifier les causes et apporter des solutions à quelques problèmes.

2. Manière de réagir

Les intervenants réagissent suivant les renseignements divulgués par les employés, en considérant les conséquences de quelques situations de manutention.

3. Degré de subjectivité

Le directeur attire simplement l'attention des employés dans le premier tour de parole par la marque d'adresse (150) (inayak).

○ Séquence N°2

Dans la deuxième séquence, on discute de la nature de la marchandise. Les hommes de terrain accueillent les navires et commencent les travaux de manutention.

On évoque dans la réunion, les caractéristiques du navire (qu'on prend en considération) pour l'accostage, les conditions matérielles pour le déchargement et les moyens de transport de la marchandise vers les terres –plains disposés pour l'entreposage. Cette deuxième séquence débute après le tour de parole (160) et se termine vers le tour de parole (210).

1. Nature des propos émis

Des suppositions, des constats et des affirmations sont formulées, de façon à attirer l'attention de l'interlocuteur.

Les suppositions

adirnouzaama la3echa naghthamedith (162)

Mais, 1900 atase3out yiwandayi ,yiwandihin(171)

Izemar al haloudetafaghara (182)

Les affirmations

Tour de parole (224), (225), (226), (227)

Les constats

C'est en donnant ça

Adanerécuperer le sucre (191).

2. Relation entre le locuteur et l'interlocuteur

Les locuteurs essaient de convaincre et d'influencer à travers des explications et des argumentations.

3. Langue utilisée

L'usage du kabyle domine chez tous les interlocuteurs, mis à part quelques expressions et formules renvoyant à un vocabulaire spécifique du milieu maritime.

1. Objet et sujet de discussion

Les intervenants évoquent la manière dont les employés du terrain respectent les protocoles et les procédures, concernant le transport de la marchandise, son entreposage aussi.

Dans certaines situations, on ne respecte pas ces protocoles car on va remédier aux problèmes qui surviennent concernant : 1. le transfert de la marchandise du navire au sol, 2. le nombre d'employés qu'il faudrait déployer pour cela, 3. le matériel disponible qu'on peut utiliser.

2. Manière de réagir

Les employés sont spontanés, ils exposent les avantages et les inconvénients.

3. Marque de subjectivité

Les marques de subjectivité ne sont pas présentes car on s'est concentré sur les faits.

○ Séquence n°3

La séquence n 3 donne un aperçu sur les préoccupations des employés et les procédures de travail. C'est un compte rendu sur la façon de gérer les opérations, d'orienter et de superviser les employés sur le terrain.

La séquence n°3 commence à partir du tour de parole (221) et se termine vers le tour de parole (252).

1. Nature des propos émis

Nous remarquons que quelques propos de même nature se succèdent
Les explications (230 ,231)

Les affirmations (232,233)

Les argumentations (235 ,236)

Les interrogations (241, 242)

Les explications (249, 250,251)

Les employés entament un débat et concluent par un accord, le directeur prend la parole et établit un constat (244).

2. Relation entre le locuteur et l'interlocuteur

On remarque la succession d'événements de parole selon les circonstances et la relation de travail.

3. Langue utilisée

La majorité des intervenants utilisent le kabyle, le français est utilisé pour introduire des marqueurs spatio-temporels, pour nommer les machines et les engins (les désigner).

1. Objet et sujet de discussion

On évoque la façon de conduire les opérations de déchargement, le transfert de la marchandise et les moyens de transport. On parle aussi du travail des équipes de nuit sur le terrain, leur procédure.

2. Manière de réagir

Les employés donnent leurs avis et mettent l'accent sur quelques incidents.

3. Marque de subjectivité

La dimension affective n'apparaît pas lors des pratiques communicatives.

5. Briefing DMA le 29 Aout 2015

Les ouvriers du terrain ont rencontré quelques difficultés pour effectuer quelques tâches et les employés présents à la réunion font des constats et des prévisions afin de réorganiser le travail. La réunion sera divisée en deux parties, la première est délimitée à partir du tour de parole (253) jusqu'au tour de parole (313).

1. Nature des propos émis

Deux interrogations (253,256), un ordre (262) et deux affirmations se succèdent pour faire un constat. (A travers cette démarcation dans les propos, les employés font un compte rendu).

D'autres interrogations se succèdent aussi pour vérifier quelques données. Les interrogations (276,277), (278, 279, 280), (285, 286,287).

Le directeur émet ensuite quelques constats ; qui se succèdent (296,298).

2. Relation entre le locuteur et l'interlocuteur

Le directeur écoute attentivement différents propos des deux interlocuteurs (de différente nature) avant de se prononcer.

3. Langue utilisée

Quelques formules, dénominations, désignations des matériaux et autres formes d'expressions sont exprimées en français car elles n'ont pas d'équivalent en kabyle. Les employés utilisent conjointement le français et le kabyle pour s'exprimer.

1. Objet et sujet de discussion

On évoque ici les collaborateurs qui travaillent avec l'autorité portuaire ainsi que d'autres interventions pour faciliter le travail de transfert de la marchandise.

2. Manière de réagir

Les employés font une description de l'activité portuaire pour le directeur.

3. Marque de subjectivité

Il n'y a pas de marques de subjectivité car les employés discutent des données qui configurent le travail de terrain, en prenant quelques mesures. Du tour de parole (314), jusqu'au tour de parole (345).

1. Nature des propos émis

Les employés comptent le nombre de moyens et matériaux que l'on doit faire rentrer et utiliser (Ils identifient sa nature au même moment). Dans ce sens, nous observons que les constats, les affirmations, se succèdent :

- Les affirmations (322 ,323)
- Les constats (324, 325,326)

2. Relation entre le locuteur et l'interlocuteur

Les employés décrivent les situations de travail, proposent des solutions. Le directeur valide quelques informations et ne prend pas en considération certaines suggestions.

3. Langue utilisée

Pour énumérer et compter, on utilise le kabyle et le français suivant le code adopté par l'interlocuteur.

1. Objet et sujet de discussion

Les employés identifient les machines qui sont défectueuses et demandent à ce que d'autres soient commandées (ils les comptabilisent à cet effet, on associe chaque façon de faire le travail à une procédure).

2. Manière de réagir

Il y'a un recueil de données, afin de rendre compte de la situation (maintien du rythme de travail suivant les prévisions).

3. Marque de subjectivité

Il n'y a pas de marque subjective dans cette séquence.

6. Briefing DMA le 06 septembre 2015

On évoque à travers cette réunion, les différents axes de travail de manutention. (Du déchargement, à travers les engins du port et ceux du navire, comme moyen de bord, jusqu'au transfert de la marchandise, à longues distances ou à moindres distances, pour occuper les espaces d'entreposage et les terre-pleins).

A cet effet, on classe chaque navire selon la nature de la marchandise transportée avec les moyens de déchargement adéquats, la durée du travail et le nombre d'équipes qu'il faudrait respecter.

1. Nature des propos émis

Devant les interrogations du directeur, les autres employés répondent aux questions en les soutenant par des explications et des constats.

Interrogation – affirmation- affirmation- affirmation – affirmation

(350, 352,353, 354). Lorsque le directeur pose une question, un employé y répond (suivi d'une explication), un autre employé argumente cette explication, comme dans l'exemple suivant :

(358, 359,361, explication (362), argumentation (363)

Une série d'affirmation, une explication aussi :

Affirmation (370)

Affirmation (371)

Affirmation (372)

Affirmation (373)

Explication (374)

Affirmation (375)

Affirmation (376)

D'autres séries d'affirmations débouchent sur une interrogation :

Affirmation (386)

Affirmation (387)

Affirmation (388)

Interrogation (389)

2. Relation entre le locuteur et l'interlocuteur

La relation interpersonnelle configure quelques accords qui apportent des solutions.

3. Langue utilisée

Les verbes d'état, d'action, sont émis en kabyle et les localisateurs spatio-temporels sont prononcés en français. L'usage du français domine chez le directeur, il est moindre chez d'autres employés.

1. Objectif et sujet de discussion

On parle de la façon dont les OM, les OMS, les dockers, les pointeurs, effectuent leur travail de manutention.

2. Manière de réagir

Il y'a des paires adjacentes qui se construisent avant l'intervention d'un troisième interlocuteur, ses propos détermineront entre qui se formera le prochain dialogue.

3. Marque de subjectivité

Nous remarquons comme marque de subjectivité l'usage du pronom indéfini « on ». Le « on » renvoie à l'évolution du travail, selon la procédure qui régit les usagers du port.

7. Briefing DMA le 19 Aout 2015

Cette réunion classe les navires attendus pour préparer le matériel du déchargement. On évoque aussi, la nature et le mode de transport de la marchandise.

1. Nature des propos émis

Un besoin de recueillir les informations, d'en apprendre plus pousse les interlocuteurs à poser des questions. Il y'a donc deux interrogations qui se succèdent (396,397) (406,407).

2. Relation entre le locuteur et l'interlocuteur

Le directeur pose beaucoup de questions afin que les employés structurent le matériel verbal.

3. Langue utilisée

Les langues sont utilisées pour renforcer la valeur sémantique.

1. Objectif et sujet de discussion

On parle des navires qui ont déjà entamé le travail de manutention et on indique l'évolution des opérations et le nombre d'équipes qui les supervisent. Chaque équipe de travail se charge d'un navire.

2. Manière de réagir

Les employés ajustent leurs besoins communicatifs, selon la façon dont le directeur gère la réunion (Il distribue la parole). L'employé et le chef de département comptable réagissent en fonction des incidents dans les structures portuaires. Le directeur les interroge quand cela est nécessaire.

3. Marque de subjectivité

Il y a peu de marques de subjectivité car les employés font des comptes rendus et des descriptions.

8. Briefing DMA le 26 Aout 2015

Une équipe de travail effectue un suivi nécessaire afin que le transfert et le transport de la marchandise se déroulent en respectant les délais.

1. Nature des propos émis

Il se succède une interrogation, après chaque paire d'explication énoncées par deux locuteurs.

2. Relation entre le locuteur et l'interlocuteur

Le directeur pose des questions, il devient un locuteur actif car les employés ne relatent que quelques événements et donnent les explications quand cela est nécessaire.

3. Langue utilisée

Le kabyle et le français sont utilisés conjointement. Les fonctions d'usage de l'un et de l'autre varient, les employés entament toujours leurs phrases en kabyle.

1. Objectif et sujet de discussion

Le premier objectif est de fixer les échéances, les délais pour pouvoir terminer les opérations portuaires. (On détermine celui qui s'engage à les effectuer, comment et selon quelle cadence).

2. Manière de réagir

Les employés évoquent les faits marquants (sans entrer dans les détails) car la plupart des navires sont en plein travaux, (révision, maintenance et réparation navale).

3. Marque de subjectivité

On remarque vers le dernier énoncé (371), l'usage de « iyaw ». Le directeur pose avec cette particule en kabyle la marque de nous et souligne que l'action qu'ils leur demandent d'accomplir est adressée à tout un groupe.

9. Briefing DMA le 14 septembre 2015

On parle dans cette réunion des équipes en plein travaux de déchargement (concernant chaque navire, on discute leur nombre aussi). On distingue entre les équipes efficaces et d'autres moindres. Les intervenants discutent aussi des matériaux de manutention et d'acconage. Dans

la première partie, on fait des demandes au directeur pour qu'il commande d'autres moyens performants. Ainsi, on compte le nombre de navires transportant la même marchandise, les répertorie, suivant le lieu de l'accostage.

Dans la deuxième partie de la réunion, on parle des hommes de terrain capables d'effectuer différentes tâches en mentionnant les travailleurs absents, ceux présents et quelques-uns qui ont demandé à prendre un congé. Nous pouvons partager dès lors la réunion en deux parties comme suit :

- La première partie va commencer à partir du tour de parole n°372, jusqu'au tour de parole 404.
- La deuxième partie sera entamée à partir du tour de parole 405 jusqu'au tour de parole 420.

Première partie

1. Nature des propos émis

Les interrogations se construisent en incluant (des affirmations, des suppositions, des explications, des argumentations), avant de dériver sur d'autres affirmations qui nous amèneraient à poser d'autres questions.

Ceci est visible à travers les tours de parole en ordre comme suit :

Interrogation (438)

Explication (439)

Interrogation (440)

Affirmation (441)

Affirmation (442)

Supposition (443) explication (443) argumentation (443)

Affirmation (445) affirmation (449) interrogation (450), lorsque deux interrogations se succèdent (457,458), les explications, affirmations et suppositions s'y joignent.

2. Relation entre le locuteur et l'interlocuteur

Le directeur reçoit des informations pour connaître les commandes et les tâches effectuées. Le nombre d'explications et d'argumentations augmentent.

3. Langue utilisée

L'usage des deux codes dépend des locuteurs et de la nature du message. Le directeur utilise le français, tandis que les autres employés mélangent les deux codes.

1. Objectif et sujet de discussion

On commence par faire des constatations (ensemble de petites conversations), puis on ouvre le débat. Ce schéma s'applique car on met l'accent sur les employés qui sont présents ou absents, ceux qui ont effectués le travail de manutention aussi. On aborde ensuite les dysfonctionnements qui se rapportent soit au matériel utilisé, soit au nombre d'employés et l'effectif déployé.

2. Manière de réagir

Les employés réagissent aux interrogations du directeur suivant les données qui décrivent la réalité du terrain.

3. Marque de subjectivité

Les marques du pluriel en kabyle sont représentées en utilisant le pronom « nous ».

Deuxième partie

1. Nature des propos émis

On fait un bilan général afin de présenter la situation des navires, l'état des matériaux, la nature de la marchandise et les horaires selon lesquelles les tâches seront accomplies.

2. Relation entre le locuteur et l'interlocuteur

Le directeur insère des commentaires (selon des engagements, des règles suivies).

3. Langue utilisée

Les employés usent exclusivement du kabyle et le directeur joint quelques formules et termes en français.

1. Objectif et sujet de discussion

On parle des employés qui ont respecté les délais impartis, durant le transfert de la marchandise, puis on identifie les causes qui ont poussés d'autres employés à ne pas respecter les délais.

2. Manière de réagir

On commente des événements pour dire si les mesures prises, conviennent ou pas et on discute des absences des employés ainsi que d'autres travailleurs présents. Le directeur interroge les intervenants sur les absences des travailleurs du terrain.

3. Marque de subjectivité

Les marques de subjectivité ne sont pas présentes. On observe toutefois que les employés désignent les navires par le pronom « lui », avec des désinences verbales vers la fin.

10. Briefing DMA le 18 Aout 2015

On évoque la nature de la marchandise car c'est un critère qui permet la classification des équipes de travail, le transfert des moyens de déchargement, de transport de la marchandise au sein du port. (Le lieu où les navires accostent, les horaires et la nature du travail).

Les prévisions des intervenants sur le rythme du travail, le temps alloué aux tâches et l'usage du matériel sont déterminés selon le tonnage de la marchandise du navire.

Suivant les sujets de discussion, nous subdivisons cette réunion en deux parties :

La première partie sera délimitée à partir du tour de parole n°486 jusqu'au tour de parole n°518.

La deuxième partie sera circonscrite suivant la suite de la séquence verbale du tour de parole 518 jusqu'à 546.

Première partie

1. Nature des propos émis

Nous observons l'enchaînement des interrogations du directeur et d'un employé tout en respectant les tours de parole.

Ceci se conçoit comme suit :

Interrogation de l'employé (486), (488)

Interrogation du directeur (489), (490).

D'autres interrogations suscitent les affirmations de deux interlocuteurs.

Interrogation (508) (le directeur)

Affirmation (509) (locuteur n°1)

Affirmation (510) (locuteur n°2)

2. Relation entre le locuteur et l'interlocuteur

L'organisation de l'interaction dépend des descriptions sur les différentes procédures de travail.

3. Langue utilisée

La manière d'alterner les deux codes chez les interlocuteurs varie suivant la nature des propos émis. Les employés usent du kabyle constamment sans prendre en considération la nature des relations.

1. Objectif et sujet de discussion

Différentes circonstances modifient le déroulement des opérations portuaires comme (quelques travaux de déchargement, matériel non disponible, attentes des moyens de transport).

2. Manière de réagir

On réagit de façon à modifier des données, identifier les problèmes et y remédier. Nous remarquons la fausse question d'un employé dans le tour de parole (423). [Il voudrait dire que les mesures, les conditions de travail, ne peuvent toujours justifier le rythme de productivité].

3. Marque de subjectivité

On mentionne une note ou l'on désigne quelques croyances et jugements sur le travail à travers le tour de parole n°488.

(balak)

Deuxième partie

1. Nature des propos émis

Nous remarquons que les interrogations et d'autres réponses abondent.

2. Relation entre le locuteur et l'interlocuteur

Les tours de parole se classifient pour former des paires adjacentes, l'interaction se construit à travers des dialogues, des trilogues.

3. Langue utilisée

Nous remarquons qu'il y'a des phrases formées exclusivement en kabyles et d'autres en français.

1. Objectif et sujet de discussion

Les intervenants parlent des navires qui déchargent la marchandise, des difficultés rencontrées. On discute le moyen de déchargement suivant les engins disponibles dans le port, les engins dont le navire dispose aussi.

2. Manière de réagir

Les employés valorisent leur propos, à travers des constats, des suggestions, des suppositions.

3. Marque de subjectivité

Les propos n'ont pas une forme subjective.
(Adhamenagh kan)

1.3.2. La réunion de la CPN

1. Conférence de placement des navires (CPN) le 21 juin 2015

Le CP fait des remarques sur les sorties et les entrées des navires. On discute des manœuvres, de la nature de la marchandise, des remises en rade et des navires qui ont terminé le déchargement. Nous subdivisons cette réunion en deux parties. Nous pourrions dès lors distinguer les éléments qui construisent le processus communicatif.

La première partie (du tour de parole n°1 jusqu'au tour de parole n°63).

La deuxième partie (du tour de parole n°64 jusqu'au tour de parole n° 82).

Première partie

1. Nature des propos émis

Nous remarquons quelques habitudes langagières comme la formule « les finitions », nous constatons donc que ; Le tonnage du navire est un critère qui permet l'identification, il détermine les moyens humains et matériels que l'on va déployer. Il est nécessaire de connaître ce type d'information afin de décider (selon les navires qui ont déjà accostés), si on peut libérer un quai, si son emplacement va aider à mobiliser les engins qui sont à proximité.

2. Relation entre les interlocuteurs

Dans le tour de parole (60), le CP répond à l'opérateur économique en plaisantant et il introduit une anecdote pour apaiser quelques tensions dans la salle de réunion.

3. Langue utilisée

Le CP entame la discussion en utilisant le français, lorsqu'un intervenant use du kabyle. Les intervenants usent des deux codes selon différents niveaux de langue (maîtrise, parcours professionnel et niveau scolaire).

1. Objectif et sujet de discussion

Le directeur de la direction capitainerie pose des questions, se succède après des affirmations, des réponses négatives ainsi que des explications sur ;(la nature de la marchandise, le moyen de transport et du transfert de la marchandise approprié et la nécessité de faire rentrer le navire). D'autres intervenants proposent des solutions au CP par rapport au déchargement, aux navires qui ont déjà accostés sous sa réserve.

2. Manière de réagir

Nous remarquons que le CP procède à l'analyse des informations.

3. Marque de subjectivité

La seule marque de subjectivité (ne se rapportant pas à des embrayeurs) est énoncée à partir du tour de parole (60) (Le CP a introduit une anecdote).

Deuxième partie

1. Nature des propos émis

Le directeur soutient ses propos avec des affirmations, des déclarations, il poursuit en posant diverses questions et introduit aussi des rappels à l'ordre.

2. Relation entre les interlocuteurs

Le CP tient compte des faits survenus, commente les objectifs et les rappelle sans cesse. Le directeur de la DC interprète le discours des intervenants, selon les procédures standards.

3. Langue utilisée

Certaines décisions du CP ne concordent pas avec les propositions des intervenants. Ces derniers parlent en kabyle, apportent des renseignements et demandent aussi à ce qu'on exécute des tâches.

1. Objectif et sujet de discussion

Le directeur prend les mesures nécessaires afin de libérer les navires qui sont en cours de finalisation des travaux de déchargement. Il mentionne quelques navires qui vont effectuer des mouvements, changeant alors de poste à quai.

2. Manière de réagir

Le CP informe les intervenants sur les mesures à prendre (le taux du pourcentage sera en baisse lorsque le navire n'accoste pas dans l'immédiat).

3. Marque de subjectivité

Il n'y a pas de marque de subjectivité et les intervenants donnent des explications dans un cadre formel.

2. Conférence de placement des navires le 04 Juillet 2015

Durant cette réunion, les indications des horaires et des lieux de l'accostage se succèdent de façon à classer les navires. Les représentants des navires donnent des détails sur les critères d'identification du navire pour inciter le CP à accepter leurs propositions et demandes d'accostages, on discute aussi des ré-accostages. Lorsque le navire est en règle sur le plan administratif, les intervenants commentent la progression des travaux de déchargement.

Nous subdivisons cette réunion en deux parties, car on discute dans la première des accostages, on explique ensuite par un récapitulatif et des observations.

La première partie du tour de parole n°82 au tour de parole n°172.

La deuxième partie du tour de parole n°173 au tour de parole n°185.

Première partie

1. Nature des propos émis

Poser une question peut être sous forme de répétition d'un détail (on doit l'intégrer afin de présenter la situation).

2. Relation entre le locuteur et l'interlocuteur

Le CP commente les réponses des intervenants pour leur expliquer les enjeux, les intérêts de l'entreprise, la réglementation.

3. Langue utilisée

Le CP utilise le kabyle afin de gérer les informations d'une manière plus efficace.

1. Objectif et sujet de discussion

Le CP vérifie la situation du navire en posant des questions aux représentants et demande des détails sur les navires qui ont déjà accostés, afin de fournir le matériel nécessaire au déchargement, de délocaliser un navire aussi.

2. Manière de réagir

Le CP pose ses questions, la requête se modifie suivant divers intervenants, (le nombre de paires adjacentes s'accroît, afin de pouvoir répondre à une seule question).

3. Marque de subjectivité

On se concentre sur la tâche et on mentionne l'identité professionnelle et personnelle de l'exécutant, lorsque cela s'avère nécessaire.

Deuxième partie

1. Nature des propos émis

Dans cette deuxième partie, le CP fait des récapitulatifs et les participants interviennent et apportent quelques détails. Le CP émet aussi des observations et poursuit avec de longues explications, des rappels à l'ordre.

2. Relation avec les interlocuteurs

Les intervenants évoquent les malentendus entre différents employés et ouvriers sur le terrain.

3. Marque de subjectivité

Quelques marques de subjectivité sont sous-entendues. (Le CP demande aux intervenants d'apporter des détails ou de dire si le contenu des informations correspond à ce qui a été discuté auparavant).

3. Conférence de placement des navires CPN le 04 aout 2015

On discute de l'affectation des équipes de déchargement puis on évalue certaines situations en apportant des modifications ; comme changer les horaires, prolonger les délais, changer ou ajouter un moyen de déchargement, établir une autre équipe, travailler le déchargement ou le chargement de jour comme de nuit, évacuer la marchandise vers d'autres destinations et des ports secs. On évoque aussi la qualité du travail des hommes de terrains. On entame ensuite les discussions en parlant des accostages, on actualise le programme des entrées et des sorties des navires.

Nous subdivisons cette réunion en deux parties suivant les sujets discutés. Dans la première partie, on évoque les finitions des bateaux, l'évolution du travail de terrain ;(Le tour de parole n°186 jusqu'au tour de parole 240). Dans la deuxième partie, on met à jour le programme des accostages (du tour de parole n° 240 jusqu'au tour de parole n°250).

Première partie

1. Nature des propos émis

Les intervenants en posant leurs questions au CP, reçoivent des rappels et des mises au point, avec de multiples explications. Nous observons aussi que la succession de quelques affirmations par deux locuteurs différents engendre quelques explications. Ceci s'est concrétisé comme suit :

Affirmation (208)

Affirmation (209)

Affirmation (210)

Explication (211)

Affirmation (213)

Affirmation (214)

Explication (215)

Affirmation (216)

Affirmation (217)

Explication (218)

2. Relation avec les interlocuteurs

L'attitude du CP incite les intervenants à partager leurs avis et génère l'intercompréhension.

3. Langue utilisée

L'usage du kabyle et du français est réparti selon les interlocuteurs, quelques abréviations et désignations du lieu et du temps sont émis en langue française. Certaines données sont confirmées en utilisant le kabyle (à l'exemple des tournures de mots, des termes d'adresses spécifiques, du discours rapporté et de la voix passive ou active).

1. Objectif ou sujet de discussion

L'objectif est d'établir les équipes de terrain, préciser les navires qui ont commencé le travail de déchargement afin de comprendre les besoins et d'accélérer le rythme du travail.

2. Manière de réagir

Les participants émettent leurs requêtes et soumettent des demandes à répétition au CP de manière indirecte tout en respectant les conventions sociales.

Exemple :

Tour de parole n°201, 205, 216

Les participants parlent des caractéristiques du navire, ils veulent obtenir un moyen de déchargement ; ou une équipe de travail de nuit.

3. Marque de subjectivité

Le CP traite les données et les informations selon la procédure standard.

Deuxième partie

1. Nature des propos émis

Le CP parle des accostages et des ré-accostages, il fait quelques déclarations, (affirmation jointes à des explications). Quelques intervenants émettent des commentaires suivant quelques décisions du CP, tentant de le persuader ou de le convaincre (d'une quelconque façon). Le CP demande s'il y'a des observations, quelques suppositions des intervenants sont énoncées dans le but d'avoir une deuxième explication.

2. Relation avec les interlocuteurs

Le CP doit être attentif aux données déjà traitées et vérifier la validité.

3. Langue utilisée

Le français est utilisé pour traiter quelques données, le kabyle est utilisé lorsqu'il n'existe pas d'équivalence.

1. Objectif et sujet de discussion

Au cours de cette deuxième partie, on classe les navires ; il y'a ceux qui vont réaccoster et ceux qui vont accoster. On précise alors davantage les horaires et les lieux de l'accostage.

2. Manière de réagir

Le CP émet des propos et fait une lecture des données transcrites sur des registres, pour s'assurer de la validité de certaines informations.

3. Marque de subjectivité

Les indices spatio-temporels sont présents pour se localiser (indiquer avec précision).

4. Conférence de placement des navires le 23 juin 2015

Le CP a entamé la réunion avec un rappel à l'ordre, il a ensuite classé les navires qui ont terminé les déchargements, d'autres en phase de finalisation (pour les distinguer des autres et prendre notes). On aborde aussi parallèlement les différents dysfonctionnements. (Les navires qui doivent être en phase de finalisation du travail de déchargement, ne progressent pas). On fait des suggestions, on écoute les intervenants, leurs propositions et on applique quelques mesures et décisions. Nous subdivisons cette réunion en deux parties :

1. Nature des propos émis

Le CP et le directeur multiplient les questions afin de distinguer (le véridique, les impressions, le subjectif et les faits). Lorsque l'intervenant ne comprend pas l'objet du message du CP, il se forme des questions successives (les tours de parole 282, 283, 284). Après l'interrogation du CP, un intervenant émet des réponses sous forme d'affirmations.

Interrogation (293)

Affirmation (294)

Affirmation (295)

Affirmation (296)

A l'issue de toutes ces déclarations, le CP insère une autre question pour le même intervenant, afin de comprendre la situation du navire avant son arrivé et après son accostage.

2. Relation avec les interlocuteurs

Le CP demande aux participants de respecter le règlement de l'entreprise et les priorités, son attitude est objective.

3. Langue utilisée

Lorsque le CP évalue la situation, il s'exprime en français, les intervenants usent du kabyle globalement.

1. Objectif et sujet de discussion

Le CP demande des explications vu les requêtes qui lui sont adressées sur le matériel et l'effectif, (nécessaires pour délocaliser la marchandise). Les intervenants donnent des détails sur le tonnage du navire, sur les moyens de déchargement disponibles à bord, (s'ils sont en bon état). Le CP demande des renseignements sur le navire, (lorsqu'un participant s'apprête à effectuer la demande d'accostage), il évalue les critères d'identification. Nous remarquons que le directeur de la DMA intervient pour confirmer l'emplacement des matériaux de déchargement (grue, sous-pallon...).

2. Manière de réagir

Le CP intervient et use de quelques propos pour inciter les intervenants à modifier l'information.

3. Marque de subjectivité

Les collaborateurs ne prennent pas en compte certaines mesures, comme cela est stipulé dans le règlement de l'entreprise.

Deuxième partie**1. Nature des propos émis**

Le CP interpelle les représentants des navires en utilisant les noms de navires. Il s'attend à des réponses brèves, affirmatives ou négatives et fait des rappels pour clore la réunion.

2. Relation avec les interlocuteurs

Le CP incite les participants à prendre la parole, à respecter les règles de l'entreprise.

3. Langue utilisée

Le CP n'est pas interrompu lorsqu'il parle, il utilise le français afin de garder la face (figure hiérarchique importante).

1. Objectif et sujet de discussion

L'objectif est de déterminer et de classer les navires selon leurs fonctions, leurs caractéristiques et leurs représentants.

2. Manière de réagir

Les intervenants n'ont pas émis de remarques, ils écoutent attentivement afin de vérifier les données.

3. Marque de subjectivité

Les intervenants ont fait un récapitulatif des données et observations émises.

5. Conférence de placement des navires le 28 juillet 2015

On se concentre durant la réunion sur les règles à respecter ainsi que le travail administratif, afin que le navire : puisse accoster sans être renvoyé en rade, entamer les travaux de manutention et d'acconage (sans perdre de temps après les opérations de (contrôle et de suivi de la marchandise, le péage et le dédouanement)).

Nous subdivisons cette réunion suivant les thématiques comme suit :

La première partie (du tour de parole n° 325 jusqu'au tour de parole n°352)

La deuxième partie (du tour de parole n°353 jusqu'au tour de parole n°377).

Première partie

1. Nature des propos émis

Le CP évoque certains détails, le directeur de la DMA les commente. Les affirmations et les interrogations de ces deux interlocuteurs se succèdent.

Les affirmations (325 ,327)

Les interrogations (329 ,330)

La réunion est construite suivant la formation de paires adjacentes (questions –réponses). Nous remarquons au cours d'une intervention qu'une demande, un constat et une explication se succèdent.

2. Relation avec les interlocuteurs

Le CP distribue la parole pour obtenir l'information importante sans se confronter aux malentendus et aux redites. Les intervenants répondent sans utiliser des explications, argumentations.

3. Langue utilisée

Le CP fait des recommandations, donne les ordres et consignes de travail en langue française. Les formules usuelles sont prononcées en français et en kabyle, suivant l'interlocuteur à qui l'on s'adresse. Quelques intervenants s'expriment en kabyle.

1. Objectif et sujet de discussion

On parle des transitaires et consignataires qui représentent leurs navires durant la réunion.

2. Manière de réagir

Le CP essaye de comprendre chaque situation et écoute attentivement le représentant du navire ainsi que d'autres intervenants.

3. Marque de subjectivité

Nous n'avons remarqué aucune marque de subjectivité (émotions ou jugements de valeurs).

Deuxième partie

1. Nature des propos émis

Le CP répond avec des requêtes à partir du tour de parole (360). Le directeur traite différentes données avec d'autres participants et donne l'ordre de clore la discussion.

2. Relation avec les interlocuteurs

Le CP incite les interlocuteurs à suivre les procédures et leur recommande d'agir rapidement. Il veut remédier à certaines situations (Ce qu'il appelle « les priorités » afin de respecter toujours certaines clauses et contrats administratifs).

3. Langue utilisée

Les opérateurs utilisent le kabyle et le français ; quelques formules, indicateurs de lieu et de temps sont introduits en français, le CP utilise aussi le français.

1. Objectif et sujet de discussion

On parle des accostages et on évoque les délais de finalisation des travaux, les attentes camions, les formalités douanières du nombre de client pour la marchandise. Ce sont des paramètres qui déterminent la durée de l'escale du navire. (La durée est prolongée parfois suite à quelques dysfonctionnements techniques et administratifs et à la non-prise de mesures préventives de quelques représentants des navires).

2. Manière de réagir

Le CP fait des rappels à l'ordre et évalue chaque situation. (Il analyse plusieurs situations pour expliquer le nouveau programme d'entrée et de sortie des navires).

3. Marque de subjectivité

Le CP remet à l'ordre un intervenant car il a exprimé une supposition sur la façon dont le port conduit les opérations. Ceci, transparait à travers les tours de paroles : (360, 361 ,362). Le CP fait comprendre à l'intervenant que sa façon de prendre la parole ne convient pas au cadre formel de la réunion. Cette remarque décrit un sentiment de colère envers l'intervenant.

6. Conférence de placement des navires le 03 Juin 2015

On met l'accent sur les navires qui rencontrent des problèmes pour accoster⁶⁴⁵, d'autres qui doivent retourner en rade.

1. Nature des propos émis

Les (questions–réponses) se succèdent, on exprime un constat à travers le tour de parole (389).

⁶⁴⁵ Ces navires attendent depuis longtemps dans la rade.

2. Relation avec les interlocuteurs

Face à quelques dysfonctionnements constatés, le CP s'exprime en modifiant le ton de parole (autoritaire) et use de l'autodérision.

3. Langue utilisée

Le CP aborde les intervenants, les interpelle et fait des remarques en langue française. On utilise le kabyle pour exprimer quelques sentiments à caractère négatif (dû à l'évaluation du travail qui comporte des défaillances) ou à caractère positif.

1. Objectif et sujet de discussion

On a d'abord discuté d'un navire qui devait être renvoyé en rade (situation non régulière), puis on a évoqué les accostages.

2. Manière de réagir

Le CP aborde différents sujets pour proposer une solution, ou confirmer la situation du navire, il remet en question le travail de l'opérateur.

3. Marque de subjectivité

Le CP exprime des jugements, des critiques en conversant avec quelques opérateurs.

7. Conférence de placement des navires le 09 juillet 2015

On parle des accostages, le CP répond aux demandes et identifie les représentants des navires grâce à une liste établie par la direction.

1. Nature des propos émis

Les paires adjacentes (question-réponse) façonnent des dialogues en incluant les explications, les justifications et les argumentations de quelques intervenants. L'interrogation-explication dans le tour de parole (432) de la part du CP évalue la situation du travail.

2. Relation avec les interlocuteurs

Le CP fait des constats et commente avec des explications au même temps qu'il interroge l'intervenant (432).

3. Langue utilisée

Les opérateurs usent du kabyle plus que du français, le CP utilise le français.

1. Objectif et sujet de discussion

Le CP parle de la durée des opérations et essaye de trouver des solutions afin d'effectuer le travail. (Prolonger le temps alloué aux tâches posera des problèmes pour des navires à proximité qui auront besoin de moyens de déchargement).

2. Manière de réagir

Le CP a transmis des ordres, a identifié des navires et a analysé les données.

3. Marque de subjectivité

Les marques de subjectivité dans la réunion ne sont pas abondantes. [La situation qui apporte des détails à ce fait est celle où l'on interpelle le CP, par son prénom. (Tour de parole n°422et 423)]. L'interpellation par des noms propres remplace un titre honorifique, lorsque la familiarité s'installe.

8. Conférence de placement des navires le 04 Juin 2015

On s'exprime dans cette réunion sur les besoins matériels des navires pour finaliser les opérations portuaires. Le CP classe les navires selon l'ordre, la priorité, la nature du dysfonctionnement.

1. Nature des propos émis

Le CP interroge les intervenants qui émettent des suggestions et des suppositions. Les questions –réponses servent à identifier les différentes difficultés rencontrées dans le travail.

2. Relation avec les interlocuteurs

La relation détermine le transfert des données, elle construit des schémas d'exécution des décisions.

3. Langue utilisée

Quelques mots sont émis en français, d'autres expressions sont énoncées en kabyle par le CP ainsi que quelques opérateurs.

1. Objectif et sujet de discussion

Le CP parle de la progression des opérations portuaires, on discute du type de marchandise transportée, de la façon dont on fait accoster le navire, des procédures administratives régulières.

2. Manière de réagir

Le CP fait des suggestions aux intervenants, il communique les nouvelles directives et les nouvelles stratégies. Le CP rappelle aux opérateurs les lois régissant les opérations import-export avec toutes leurs étapes (dédouanement, contrôle, suivi du matériel, identification des représentants des navires, de son identification des caractéristiques du navire...etc.).

3. Marque de subjectivité

Les marques de subjectivité ne sont pas présentes durant cette réunion.

9. Conférence de placement des navires le 24 Juillet 2015

Le CP évoque les finitions des navires, les accostages et soumet des suggestions aux intervenants selon la procédure et la réglementation du port. Nous subdivisons cette réunion en deux parties :

- La première partie commence à partir du tour de parole (508 jusqu'au tour de parole 545).
- La deuxième partie commence à partir du tour de parole (546 jusqu'au tour de parole 571).

Première partie

1. Nature des propos émis

La formation des paires adjacentes permet de classer les objectifs et les priorités. Nous remarquons qu'il y'a des suppositions, des affirmations qui se construisent selon des stratégies comme la répétition, la formation de locutions adjectivales et nominales. Ceci se concrétise comme suit :

- La répétition : il est clair, il est clair (501) ; affirmation.
- La locution adjectivale : c'est inconcevable (515) ; déclaration.
- La locution nominale : les accostages, donc lady hayat ; constat.

2. Relation du locuteur avec l'interlocuteur

Durant la réunion, le directeur répond aux intervenants de façon à les convaincre, les orienter.

3. Langue utilisée

Le CP use du français plus que du kabyle car il préserve la face. Les autres intervenants, use des deux codes

1. Objectif et sujet de discussion

Le CP rappelle aux interlocuteurs la nécessité de respecter les délais et de travailler selon la réglementation. Il fait des mises au point sur quelques situations de travail pour prendre des mesures et éviter quelques incidents comme (la congestion, les attentes camion, les remises en rade.)

2. Manière de réagir

Le CP prend en considération le programme des navires, les consignes qui lui sont soumises par la direction administrative adjointe. Ainsi, il peut juger s'il est utile de faire rentrer plusieurs navires de même marchandise ou de diverses marchandises, de travailler selon un rythme régulé ou au contraire d'augmenter la cadence et l'effectif.

3. Marque de subjectivité

La nécessité de trouver des solutions à chaque situation qui se présente font que les indices personnels, de monstration et de possession abondent.

Deuxième partie

1. Nature des propos émis

On parle des mesures prises suivant l'activité portuaire, le nombre de quai libre, les moyens matériels disponibles. Lorsqu'on discute des accostages ou entrées de navires ; on émet les déclarations et les affirmations. La nature des propos se modifie, on alterne entre refus et accord pour construire une décision.

2. Relation avec les interlocuteurs

Le CP rappelle aux intervenants qu'il veut gagner du temps et renforcer le système portuaire.

3. Langue utilisée

Le CP émet des rappels à l'ordre en français :

- Quelques jugements, des constats sont émis en kabyle.
- Les intervenants mélangent toujours le français et le kabyle.

1. Objectif et sujet de discussion

Les accostages sont évoqués au fur et à mesure. Les observations concernent (le moyen de déchargement et le nombre d'effectif).

2. Manière de réagir

Les tours de parole sont distribués suivant les circonstances de la communication, le CP interagit aux discours des intervenants suivant les prévisions du travail de terrain.

3. Marque de subjectivité

Les marques de subjectivité n'abondent pas dans cette deuxième partie de la réunion, nous remarquons que l'un des intervenants a interpellé le CP par son prénom.

10. Conférence de placement des navires le 22 juillet 2015

On entame la réunion en parlant des finitions puis on introduit certaines données chiffrées. En indiquant le temps et le lieu, on inclut des suggestions sur la manière de faire le travail. [Le CP cherche à savoir si les moyens mis à disposition pour le déchargement des navires sont fonctionnels]. Le CP classe les informations, discute avec plusieurs intervenants et aborde différentes questions (les finitions, accostages, ...etc.).

Première partie

Nous remarquons que nous ne pouvons pas subdiviser la réunion suivant les axes thématiques, car les sujets de conversation et les questions traitées s'entremêlent. Les intervenants évoquent les dires et les faits de différents employés et ouvriers sur le terrain selon le rythme de chargement /déchargement de la marchandise, sa nature, son tonnage.

1. Nature des propos émis

On évoque les conditions de travail sur le terrain portuaire. Les employés transmettent les demandes des ouvriers sur le terrain, comme les effectifs et la nature des engins servant à transférer la marchandise.

2. Relation entre le locuteur et l'interlocuteur

Le CP écoute attentivement les employés avant de prendre des décisions importantes. Le kabyle domine, il contribue à la création lexicale, à faciliter les échanges et à s'exprimer aisément, sans rechercher d'équivalence en français.

3. Objectif et sujet de discussion

Les objectifs des intervenants sont de souligner quelques dysfonctionnements ou de suggérer quelques solutions selon les situations de travail.

1. Manière de réagir

Quelques intervenants évaluent les avis d'autres interlocuteurs et apportent des témoignages, des statistiques, des descriptions et des récits. Le CP peut évaluer le rythme du travail sur le terrain portuaire et les démarches administratives dans les bureaux.

2. Degré de subjectivité

La subjectivité se manifeste à travers quelques manières d'interpeller le CP, de transmettre les informations. Le CP (officier du port qui a remplacé le directeur de la capitainerie pour cette courte réunion) n'a pas suivi la procédure de travail (habitudes langagières et routines).

1.4. Résultats de l'interprétation

Les conduites verbales varient selon le style communicatif de chaque locuteur, de son rythme de réactivité, de la nature de la relation professionnelle et des missions, visions, valeurs et politique interne de l'entreprise. La fiche technique fait ressortir les thèmes, la manière de réguler les prises de parole, la relation de travail suivant la façon de concevoir les stratégies et l'apport langagier de chaque locuteur. Les thématiques sont similaires mais la manière d'aborder les sujets est différente suivant le degré d'investigation dans la réunion, le statut, le rôle, la place communicative, la distance et la familiarité, le rang social, la maîtrise des langues et la façon d'agencer les propos.

1.4.1. Les caractéristiques de l'oral en réunion de travail

Nous résumons les caractéristiques de l'oral comme suit :

- Utilisation de marqueurs discursifs.
- Non-respect de la structuration des informations suivant les habitudes langagières.

- Emploi de différents codes et registres de langue dans une même structure syntaxique et sémantique.

1.4.2. Travailler pour parler et parler en travaillant

Différents facteurs d'employabilité et de travail imposent une manière d'être et de parler. Parler au travail dépend de différentes conventions qui définissent les étapes pour effectuer la tâche. C'est dans ce sens que nous pouvons représenter le rapport langage/travail, en deux catégories (Travailler pour parler et parler en travaillant).

1.4.2.1. Travailler pour parler

Travailler demande l'exécution de quelques décisions à travers la communication, ce qui définit ; des procédures et des prescriptions à suivre. C'est ce que nous appellerons dans le milieu professionnel « travailler pour parler ». Quelques métiers sont à forte teneur verbale, ils organisent la vie professionnelle, pour donner suite à la supervision, le contrôle et le suivi.

1.4.2.2. Parler en travaillant

Les multiples démarches administratives, les transactions commerciales exposées sous forme de négociation, durant les réunions prescrivent une façon de parler. Ceci s'applique par ailleurs à quelques procédures d'ajustement, une traçabilité des données. Ce qui se conçoit aussi par le mode écrit, (après l'évaluation des procès-verbaux) dont différentes descriptions liées au travail de terrain..

1.5. Conclusion partielle

Nous avons tenté à travers ce chapitre de montrer le degré d'implication dans le travail lors de la prise de parole. La négociation langagière est un phénomène qui régule les actes, les paroles et participe à la construction de l'interaction et à l'animation de la réunion.

Nous avons voulu rendre compte des faits linguistiques engendrés suivant la négociation langagière. Nous nous sommes ensuite intéressés aux mécanismes conversationnels qui structurent les différentes interactions suivant chaque réunion de service. Suite à cela, nous avons dégagé les opérations communicatives qui commandent le rythme d'interactivité. Nous avons également analysé chaque réunion de travail suivant une grille d'observation et une grille d'analyse.

La grille d'analyse permet d'abord la classification des actes de paroles, la précision du code et du parler dominant dans une séquence verbale, le repérage des expressions ou des actes de paroles fréquents. A travers la grille d'analyse, nous nous sommes aussi concentrés sur les objectifs et les thèmes évoqués, la manière de réagir ainsi que les marques de subjectivité et la nature des liens entre interlocuteurs. Cette grille d'analyse englobe différents critères mesurant le rythme d'interactivité, les outils grammaticaux et le lexique utilisé, la continuité et la synchronisation des faits de parole, suivant les thèmes abordés. En ayant procédé à l'application de la grille d'analyse sur l'ensemble des réunions enregistrées, nous avons étudié les caractéristiques de l'oral.

Pour conclure, ce chapitre est une récapitulation sur les langues parlées dans différentes situations de communication et la manière d'interagir suivant les rôles communicatifs des locuteurs. Nous avons aussi mis l'accent sur la négociation langagière, stratégie de communication qui permet d'animer la réunion.

CONCLUSION GENERALE

Conclusion générale

Nous avons essayé à travers cette étude de décrire l'interaction ainsi que le déroulement et le cadre (global et local) qui orientent la prise de parole et l'usage des langues. L'évaluation des projets, la supervision, le contrôle et le pouvoir sont essentiels à la réussite de négociations langagières. En somme, les stratégies discursives et la superposition des registres de différents codes participent à la conduite de la réunion. La réunion coconstruit la vie verbale au travail dans l'enceinte portuaire, redéfinit la cohésion sociale ; le partage des tâches et quelques valeurs capables de rehausser le degré d'implication dans le travail.

Ce travail de recherche décrit la dynamique interactionnelle, le processus de communication, le déroulement de l'interaction suivant deux formes de communication (endogène, exogène). Les caractéristiques des interactions ciblées, définissent la réunion comme un système d'information qui réorganise la vie verbale de l'entreprise selon des routines d'ordre langagier, commercial, transactionnel et managérial. La réunion apparaît comme la construction de l'interaction sociale et langagière, c'est « *un système de comportements de différents partenaires qui s'influencent réciproquement dans des actions concrètes* »⁶⁴⁶. Aussi, « *Une interaction sociale est un processus d'ajustement réciproque et simultané entre des individus, accompli au moyen de mécanismes de régulation et de synchronisation, dont le produit est un enchaînement d'actions langagières (verbales et non-verbales) qu'on désigne également sous l'appellation interaction sociale* »⁶⁴⁷.

Les échanges dans les réunions de travail façonnent la forme de l'interaction, sa nature ainsi que l'aspect commercial des transactions. Le cadre formel de la réunion, les protocoles du travail incitent les employés à modifier la façon de prendre la parole, d'user des codes de différentes manières retravaillant le contenu du message plutôt que sa forme. Outre ce fait, le

⁶⁴⁶Bange P, (1990), A propos de la structure de l'interaction : la réciprocité des motivations. In: Réseaux, Hors Série 8, n°1, 1990. Les formes de la conversation volume 1. pp. 51-68.

DOI : 10.3406/reso.1990.3530

www.persee.fr/doc/reso_0984-5372_1990_hos_8_1_3530

⁶⁴⁷Fasel Lauzon V, Comprendre et apprendre dans l'interactionnel, L'oral en classe de français langue seconde.

Adresse URL : (<https://www.peterlang.cor>)

déroulement comprend « [...] *l'organisation globale de l'interaction – qui peut se dérouler selon un Certain 'script', – au choix du lexique* »⁶⁴⁸.

Le rythme d'interactivité démontre que quelques tours de paroles sont distribués et répartis suivant le statut hiérarchique. La réunion de service représentée dans l'environnement portuaire de cette enquête est une forme de réorganisation, orientation, influence du discours selon quelques stratégies d'adaptation et de ritualisation du travail intellectuel. La réunion apparaît comme le remaniement permanent des objectifs, contenus et rituels de communications qui structurent l'interaction en la divisant en séquences langagières. Les codes langagiers participent à la diversification des structures conversationnelles, car plusieurs manières de parler, d'interagir et de capter l'attention dans l'auditoire subsistent.

Outre cela, le mouvement discursif et les mécanismes conversationnels démontrent la manière de réguler la prise de parole, d'attribuer les tours de parole, de situer les places communicatives des locuteurs selon leurs statuts professionnels mais aussi leur adaptabilité à la situation de communication qui se présente de manière générale et de l'interlocuteur en particulier. Cette étude a permis de dégager les structures énonciatives ainsi que les conditions sous lesquelles les locuteurs (parlent, interagissent ou s'attribuent le pouvoir de faire parler). Ces conditions expliquent diverses dynamiques structurant l'interaction comme la dynamique des rapports de place (Dominant/dominé) dans différentes discussions et conversations.

Le mouvement discursif et la dynamique langagière ont été enrichis selon différentes stratégies de parole, de discours, de rituels de conversation. Nous nous sommes intéressés aux modalités de prise de parole, contrôlant la représentativité dans la réunion, l'influence et l'argumentation. Ces trois paramètres instaurent une certaine conduite verbale dans la sphère professionnelle selon les règles de vie sociale, les conventions et la réglementation.

Nous nous sommes intéressés aussi au cours de ce travail aux positionnements des locuteurs lors de l'interaction. Nous avons ensuite fait le lien avec les valeurs de quelques items et expressions pour donner une signification et dégager les structures énonciatives. Cela, nous a

⁶⁴⁸ ibidem

permis de comprendre les jeux de langage qui configurent les actes de paroles. C'est dans ce sens, que nous avons pu expliquer les rôles des éléments externes à la situation de communication, et le rôle du locuteur autant qu'acteur maritime mais aussi agent social.

Nous avons clôturé cette étude en nous intéressant à la négociation langagière en relevant ses paramètres, en appliquant la grille d'analyse et en évoquant les caractéristiques de la langue orale et du travail intellectuel basé sur l'oralité. Cette étude se veut un traitement global des interactions représentées dans les réunions enregistrées. Ces dernières constituent un corpus recueilli selon les normes de recherche des sciences humaines et sociales. Ce travail de recherche est une conceptualisation des normes d'usage des langues pratiquées dans la sphère professionnelle, des paramètres, critères et conditions de déroulement de la réunion, et de la structuration de l'interaction sur le plan langagier, discursif et énonciatif.

Pour conclure, nous avons essayé de découvrir les pratiques langagières qui prennent forme dans la sphère professionnelle (Port), de dégager la manière de réagir de différents acteurs maritimes dans une situation de communication et un événement d'entreprise phare (la réunion) et d'analyser les conditions de déroulement des interactions langagières ainsi que leur structuration.

Références bibliographiques

Références bibliographiques

1. Ouvrages

ABOULOU, C-R. (2012) : Les français populaires africains, (Franco-véhiculaire, franc-batard, franco-africain), L'harmattan -Cote d'Ivoire.

ARBORIO, A-M. (1999) : L'enquête et ses méthodes, L'observation directe, Armand Colin.

BAYLON, C. (2005) : Xavier MIGNOT, La communication, Les outils et les formes de la communication : une présentation méthodique et illustrée, NATHAN UNIVERSITE.

BAUTIER, E. (1995) : Pratiques langagières, pratiques sociales, De la sociolinguistique à la sociologie du langage, Editions l'Harmattan.

BLANCHET A, GOTMAN A, (2010), L'enquête et ses méthodes, L'entretien , 2ème édition refondue .

BERNOUX, P.(2005) : La sociologie des organisations, Nouvelle édition, ESSAIS, Editions du seuil.

BOUHAFS, A. (2014) : La communication dans l'entreprise, à l'usage des étudiants et des professionnels, Office des publications universitaires.

BOUTET, J. (1997) : Langage et Société, MEMO SEUIL.

BOUTET J (Sous la direction), (2005), Paroles au travail, l'Harmattan.

BENVENSITE,E. (1976) : Problèmes de linguistique générale, t, 1, 1995, Paris, Gallimard

CALVET, J-L.DUMONT, P. (1999) : L'enquête sociolinguistique, Edition l'Harmattan.

COBUT, E.DONJEAN, C. (2015) : La communication interne, edipro, 2 ème édition.

CHARLES, R.William, C. (2009) : La communication orale, Edition REPERES PRATIQUES NATHAN.

FISHMAN, J-A.(1971) : Sociolinguistique, Préface d'Albert VERDOODT, fac linguistique, NATHAN UNIVERSITE

FILLIETTAZ, L. (2005) : Négociation langagière et prise de décision dans le travail collectif, Edition Scientifiques européennes, Peter Lang SA.

MICHEL, H.BLANC, A.et F HAMERS, J. (1983) : Bilinguisme et bilinguisme, bruxelles, éd MARDAGA.

HELBO, A.(1978) : L'enjeu du discours, Lecture de Sartre, édition complexe.

GUILBERT, J. GUY,J. (1997) : Méthodologie des pratiques de terrain en sciences humaines et sociales, Ed Armand Colin.

IBRAHIMI, K-T.(1995) : Les Algériens et leurs langues, Eléments pour une approche sociolinguistique de la société algérienne, Les EDITIONS EL HIKMA.

Références bibliographiques

- KERBRAT-ORECCHIONI, C.(1990) : Les interactions verbales, Tome 2, Armand Colin.
- KSOURI, I. (2010) : Fonctionnaire des douanes en retraite, Le vade-mecum du commissionnaire et du déclarant en douane, Algérie-Livres-Editions.
- LAZAR, J.(1996) : La science de la communication, Que sais-je ? Edition PUF.
- LEGLISE, I. CANUT, E.DESMET, I.GARRIC, N. (2007) : Applications et implications en sciences du langage, l'Harmattan.
- MAINGUENEAU, D. (2014) : Discours et analyse du discours, Editions ARMAND COLIN.
- MARTINEZ, P.BLANCHET, P. (2010) : Pratiques innovantes du plurilinguisme, Emergence et prise en compte en situation francophones, Agence universitaire de la Francophonie, Editions des archives contemporaines.
- MOREAU, M-L (1997) : Concepts de base, Sociolinguistique, Editions MARDAGA.
- MUCCHIELLI, A. (1991) : Les situations de communication, Approche formelle, EYROLLES.
- NEVEU, F.(2009) : Lexique des notions linguistiques, Armand Colin.
- NORBERT A, (2018), Sociologie du monde du travail, Quadriga MANUELS.
- POLGUERE, A. (2002) : Notions de base en lexicologie, (Version préliminaire septembre 2002, pour LNG 1080), Observatoire de linguistique Sens –Texte (OSLT))
- POTOCKI MALICET, D. (1997) : Eléments de sociologie du travail et de l'organisation, Edition Anthropos.
- QUEFFELEC, A. DERRADJI, Y. DEBOV, V. SMAALI DEKDOUK, D. CHERRAD BENCHEFRA, Yasmina. (2002) : Le français en Algérie, Lexique et dynamique des langues, Edition Duculot.
- ROULET, E. FILLIETTAZ, L.GROBET, A. (2001) : Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours, avec la collaboration de Marcel BURGER.
- ST – HILARE, F.(2005) : Les problèmes de communication en entreprise : information ou relation ? Mémoire présenté à la faculté des études supérieures de l'université Laval dans le cadre du programme de maîtrise en communication publique pour l'obtention du grade maître ès arts (M.A), FACULTE DES LETTRES, UNIVERSITE LAVAL, QUEBEC 2005.
- TRAVERSO, V. (1999) : L'analyse des conversations, NATHAN UNIVERSITE.
- TEFILI, S.(2011) : Les métiers portuaires, ITCIS Edition.
- YAGUELLO, M.(1981) : Alice au pays du langage, Editions du Seuil.

2. Articles

BANGE,P. (1990) : A propos de la structure de l'interaction : la réciprocité des motivations. In :Réseaux, Hors Série 8, n°1, 1990. Les formes de la conversation volume 1. pp. 51-68.DOI:([10.3406/reso.1990.3530](https://doi.org/10.3406/reso.1990.3530)(www.persee.fr/doc/reso_09845372_1990_hos_8_1_3530)

BERT,M.BRUXELLES,S.ETIENNE,C.JOUIN,CHARDON,E.LASCAR,J.MONDADA,L.TE STON,S.et TRAVERSO,V. (2010) : « Grands corpus et linguistique outillée pour l'étude du français en interaction (plateforme CLAPI et corpus CIEL) », Pratiques [En ligne], 147-148 | 2010, mis en ligne le 15 décembre 2010, consulté le 18 décembre 2016. URL : <http://pratiques.revues.org/1581> ; DOI : [10.4000/pratiques.1581](https://doi.org/10.4000/pratiques.1581).

Benveniste E. (1970) : L'appareil formel de l'énonciation. In : *Langages*, 5^e année, n°17, 1970. L'énonciation. pp. 12-18.DOI : <https://doi.org/10.3406/lgge.1970.2572>. www.persee.fr/doc/lgge_0458-726x_1970_num_5_17_2572.

(2009). BILGER,M. (coord. Par) Données orales. Les enjeux de la transcription Cahiers de l'Université de Perpignan n° 37, 2008, Presses Universitaires de Perpignan Compte rendu de Nicoletta Michelis (Université Paris Ouest Nanterre La Défense & Université de Turin). *Langage et société*, 128(2), 157-159. <https://doi.org/10.3917/lgs.128.0157>.

BENHADDOU, K. (2016) : Les pratiques orales du français en Algérie : Le cas de l'alternance codique chez les lycéens bélabésiens.

Dialogue Méditerranéen, Algérie n° 11-12 - Mars 2016 p.8-17 Les pratiques orales du français en Algérie.

BOUTET, J. (2001) :« La part langagière du travail : bilan et évolution », *Langage et société* 4/2001 (n° 98), p. 17-42. URL: (www.cairn.info/revue-langage-et-societe-2001-4-page-17.htm).DOI: [10.3917/lgs.098.0017](https://doi.org/10.3917/lgs.098.0017).

BAUTIER-CASTAING, E. (1981) : La notion de pratiques langagières : un outil heuristique pour une linguistique des dialectes sociaux. In: *Langage et société*, n°15, 1981. pp. 3-35.DOI : <https://doi.org/10.3406/lsoc.1981.1308>.www.persee.fr/doc/lsoc_0181-4095_1981_num_15_1_1308

BONNEVILLE, L.GROJEAN, S. (2012) : Pourquoi faut –il sortir de la parole instrumentalisée en milieu de travail ? Communication [En ligne], Vol 30/2.2012, mis en ligne le 03 décembre 2012 ; consulté le 24février 2018.

BOUTET, J. GRADIN,B.LACOSTE, M. (1995) : Discours en situation de travail. *Langages* /Années 1995 /117 /pp 12-31.Fait partie d'un numéro thématique : les analyses du discours en France.

BENVENISTE, E. (1970) : L'appareil formel de l'énonciation. In : *Langages*, 5^e année, n°17, 1970. L'énonciation, sous la direction de Tzvetan Todorov. pp. 12-18. DOI : [10.3406/lgge.1970.2572](https://doi.org/10.3406/lgge.1970.2572). (www.persee.fr/doc/lgge_0458-726x_1970_num_5_17_2572)

CAUSA, M.(2014):« Compétence discursive et enseignement d'une discipline non linguistique : définition, diversification et pratiques formatives », *Les Carnets du Cediscor* [En ligne], 12 | 2014, document 6, mis en ligne le 01 mars 2016, consulté le 21 février 2017. URL : (<http://cediscor.revues.org/964>).

Références bibliographiques

CHERRAD, Y. DERRADJI, Y. MORSLY, D. (2004) : analyse du discours et didactique, Des langues et des discours en question, Editions SLADD Revue, Les Cahiers du SLADD, Laboratoire de recherche sciences du langage.

DENOUEL, J. (2013) : « La notion de « tour » dans l'analyse des interactions médiatisées par ordinateur », Cahiers de praxématique [En ligne], 50 | 2008, mis en ligne le 01 janvier 2013, consulté le 02 août 2017. URL : (<http://praxematique.revues.org/964>).

DEJOURS, C. (1993) : « Coopération et construction de l'identité en situation de travail », communication au XXVIIe Congrès de la SELF, Lille, sept. 1992, Futur Antérieur, pp 41-52.

PEKAREK, D-S (2006) : « « CA for SLA » : Analyse conversationnelle et recherche sur l'acquisition des langues », Revue française de linguistique appliquée, 2006/2 (Vol.XI), p.13-137. URL : <http://www.cairn.info/revue-française-de-linguistique-appliquée-2006-2-page-123.htm>.

DOUAY, C. (2003) : « Des modalités de l'interlocution au système des modaux », Corela [En ligne], 1-1 | 2003, mis en ligne le 01 avril 2003, consulté le 10 août 2017. URL : <http://corela.revues.org/636> ; DOI : 10.4000/corela.636.

OLRY, I-L, CHABROL, C. (2007) : Interactions communicatives et psychologie : approches actuelles. Introduction. Olry-Louis Isabelle, Chabrol Claude (dir.). Interactions communicatives et psychologie : approches actuelles, Presses de la Sorbonne nouvelle, 265 p., 2007.halshs-00710627.

FAURE, L. (2010) : « Interjection et procédure interpellative en grammaire interactionnelle : de l'image de soi à l'« allogénèse » ? ». CORELA-Numéros thématiques /L'interpellation. URL: (<http://09.edel.univ-poitiers.fr/corela/index/php?id=1827>)

FILLIETAZ, L. (2005) : Négociation langagière et prise de décision dans le travail collectif, Université de Genève, Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation. Négociations, 2005/1(n 3), p.27-43. DOI :103917/neg.003.0027. URL : (<https://www.cairn.info/revues-negociations-2005-1-page.27.htm>)

FISHER, G-N. et FOUSSE, C. (2002) : « Espaces de travail et communication – Une lecture psychosociale », Communication et organisation [En ligne], 21 | 2002, mis en ligne le 27 mars 2012, consulté le 18 juin 2017. URL : <http://communication.org/2651> ; DOI : 10.4000/communication.org/2651.

SALAZAR, H. BERNICO, A.O-J.t GUIDETTI, M. HUDELOT, C. (2000) : Le développement du langage et de la communication [L'influence du mode d'accueil chez les enfants de deux à trois ans] ,Recherches et Prévisions, 2000 ,Volume 62 Numéro 1pp. 57-70.

CAMBON, E. & LEGLISE, I. (2008) : Pratiques langagières et registres discursifs : Interrogation de deux cadres en sociologie du langage. *Langage et société*, 124(2), 15-38. <https://doi.org/10.3917/ls.124.0015>.

HAMERS, J.F. et BLANC, M. cité par Madame Safia Asselah in "*pratiques linguistiques trilingues (arabe-kabyle français) chez les locuteurs algériens*" Université d'Alger 1994.

Références bibliographiques

HELLER, M. & BOUTET, J. (2006). Vers de nouvelles formes de pouvoir langagier ? Langue(s) et identité dans la nouvelle économie. *Langage et société*, 118(4), 5-16. doi:10.3917/ls.118.0005. Consulté le 12 Octobre 2018.

JUILLARD, C. (2001) : Une ou deux langues ? Des positions et des faits. *La linguistique*, vol. 37(2), 3-32. <https://doi.org/10.3917/ling.372.0003>.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. (2007) : L'analyse du discours en interaction : quelques principes méthodologiques. *Limbaje si comunicare*, 2007, IX, pp.13-32. (halshs-00389971).

SUGDO, K. (1997) : « Benveniste et le paradigme de l'énonciation », *Linx* [En ligne], 9 | 1997, mis en ligne le 06 juillet 2012, consulté le 23 février 2017. URL : <http://linx.revues.org/1051> ; DOI : 10.4000/linx.1051 Adresse URL : (<https://linx.revues.org/1051>).

KERBRAT-ORECCHIONI, C. (2012) : « Négocier la notion de négociation », *Négociations*, 2012/1 (n° 17), p. 87-99. DOI: 10.3917/neg.017.0087. URL: <http://www.cairn.info/revue-negociations-2012-1-page-87.htm>.

GAERTNER, L. (2007) : « La coordination des professionnels de la publicité dans la conception d'une campagne », *Sociétés contemporaines*, 2007/3 (n° 67), p. 47-65. DOI : 10.3917/soco.067.0047. URL : <http://www.cairn.info/revue-societes-contemporaines-2007-3-page-47.htm>).

LEMAITRE, N. (1984) : La culture d'entreprise, Facteur de performance, (1^{re} partie) et outil de gestion (2^e partie) ? revue *Direction et gestion des entreprises*, no5, pp33-38 et no6, pp 41-52, 1984.

LEGLISE, I. (2004) : Les travailleurs sociaux entre écrits professionnels contraints et oral débridé. Isabelle Léglise. *Pratiques, langues et discours dans le travail social*, Paris : L'Harmattan, pp.3-8, 2004. (halshs-00181069).

MONDADA, L. (2008) : Contributions de la linguistique interactionnelle. *CMLF (Congrès mondial de linguistique française)*, 2008, Paris, France. 17 p., (10.1051/cmlf08348). (halshs-00356703), Consulté le 12 Septembre 2017.

MONDADA, L. (2011) : Gestion du topic et organisation de la conversation. *Cadernos De Estudos Lingüísticos*, 41, 7-36. <https://doi.org/10.20396/cel.v41i0.8636999>.

MONDADA, L. (1999) : "L'organisation séquentielle des ressources linguistiques dans l'élaboration collective des descriptions", *Langage et Société*, 89, 9-36.

BRASSEUR, P. (2005) : « Enquêteur et enquêtés, l'enquête dialectologique en Normandie », in : Mélanges offerts au Professeur Lothar Wolf, « Je parle, donc je suis de quelque part ». Textes rassemblés et édités par Brigitte Horiot, Elmar Schafroth, Marie-Rose Simoni-Aurembou, Lyon 2005, CEL, hors série n°2, p.67 et 69.

QUESNEL, L. (1971) : La communication dans l'entreprise. In: *Communication et langages*, n°11, 1971. pp. 61-66. DOI : 10.3406/colan.1971.3887. Adresse URL : (www.persee.fr/doc/colan_0336-1500_1971_num_11_1_3887).

Références bibliographiques

ROSIER, L., & PAVEAU, M.-A. (2005). *Éléments pour une histoire de l'analyse du discours : Théories en conflit et ciment phraséologique*. Paper session presented at ouverture du séminaire de l'école doctorale langue et discours (Bruxelles).

SCHOTT, A. (2000) : « Les stratégies du courrier électronique », Communication et organisation [En ligne], 18 | 2000, mis en ligne le 27 mars 2012, consulté le 18 septembre 2016. URL : (<http://communicationorganisation.revues.org/2459> ; DOI : 10.4000/communicationorganisation.2459).

SOUZA-E- SILVA, C. et RAQUEL MOTTA, A. ; (2013) : Le langage et le travail, Rapprochements entre l'approche ergologique et les études du langage, Ergologia, n°9, Mai 2013, PP 179-192.

THIBAUT, P. DIANE, V. (1988) : La transcription ou la standardisation des productions orales. In: *Linx*, n°18, 1988. Analyse grammaticale des corpus oraux, sous la direction de Françoise Gadet et Françoise Kerleroux. pp. 19-32. DOI : <https://doi.org/10.3406/linx.1988.1090>. www.persee.fr/doc/linx_0246-8743_1988_num_18_1_1090.

WEISSER, M. (2007) : « Méthodes d'analyse des interactions verbales au service d'une didactique comparée », Revue française de pédagogie [En ligne], 158 | janvier-mars 2007, mis en ligne le 01 mars 2011, consulté le 08 octobre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/rfp/510> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/rfp.510>.

ALI-BENCHERIF, M. Z. (2009). L'emploi alternatif de l'arabe algérien et du français dans des conversations bilingues : Modes de fonctionnement, régulation et ritualisation dans les séquences d'ouverture. Synergies Algérie, vol. 8, p. 79-89.

VION, R. (1996) : « L'analyse des interactions verbales », Les Carnets du Cediscor [En ligne], 4 | 1996, mis en ligne le 22 juillet 2009, consulté le 08 octobre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/cediscor/349> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/cediscor.349>.

VOGUE, S. de. (2008) : « La théorie des opérations énonciatives comme théorie de la référence », Semen [En ligne], 4 | 1989, mis en ligne le 05 juin 2008, consulté le 11 mars 2017. URL : (<http://semen.revues.org/6653>)

CICUREL, F. LEBRE, M. PETIOT, G. (1994) : Discours d'enseignement et discours médiatique, Pour une recherche de la didacticité, Les carnets du CEDISCOR. Adresse URL : (<https://journals.openedition.org/cediscor/556>).

GADET, F. (1998) : Le travail du chercheur sur le terrain. Questionner les pratiques, les méthodes, les techniques de l'enquête, Cahiers de l'ILSL n° 10, 1998. In : Langage et société, n°89, 1999. Ethnométhodologie et analyse conversationnelle. pp. 145-146. www.persee.fr/doc/lsoc_0181-4095_1999_num_89_1_2890

COLINEAU, N. (1997) : Etude des marqueurs discursifs dans le dialogue finalisé. Autre [cs. OH]. Université Joseph-Fourier - Grenoble I, 1997. Français. tel-00004928.

3. Dictionnaires

DUBOIS, J.GIACOMO, A . GUESPIN, L. MARCELLESI, C, MARCELLESI, J-B. MEVEL ? J –P. (2001) : Dictionnaire de linguistique et des sciences du langage, LAROUSSE.

CHARAUDEAU, P.MAINGUENEAU, D. (2002) : Dictionnaire de l'analyse du discours, Edition SEUIL.

4. Mémoires

1. BENKHALED, A.(2012) : La construction de l'éthos dans les radios phones-in l'exemple de franchise de nuit de la chaîne3. Adresse URL : (<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00704250/document>).

BELLILET, O. (2007) : Interactions verbales en classe de FLE, Interactions en politesse, Mémoire de Magister.Sous la direction du Pr. Yasmina CHERRAD.

BOUKOUS, H.(2011) : Analyse des interactions verbales dans des matchs de basketball, Mémoire de Magister en sciences du langage, Sous la direction de Dr. Laarem GUIDOUM.

BOUCHERIBA,N. (2008) : Les pratiques communicatives pour l'amélioration de l'oral en classe de FLE (Cas des élèves de 4eme année primaire). Mémoire de magister endidactique. Université de Constantine.

BENKHALED, A. (2012) : La construction de l'éthos dans les radios –phones-in l'exemple de franchise de nuit de la chaîne 3, Mémoire de Magister en sciences du langage.

LOMBARKIA, N-H. (2008) : L'alternance codique comme stratégie de communication chez les enseignants de français, Mémoire de Magister.

SI HADJ MOHAND, L.(2014) :Caractéristiques et fonctions de l'alternance codique chez les étudiants du département de français de l'université de Ouargla, Mémoire de Master Adresse URL : (<https://bu.univ-ouargla.dz/master/pdf/SI-HADJ-MOHAND-Lamia.pdf?idmemoire=4369>).

5.Thèses

AUBANEL, V.(2011) : Variation phonologique régionale en interaction conversationnelle, Thèse de Doctorat.

PALISSE, S. (2004) : Analyse interactionnelle et comparative des interactions téléphoniques de travail dans les très petites, petites et moyennes entreprises. Thèse de Doctorat.

THAMIN, N. (2008) : Dynamique des répertoires langagiers et identités plurilingues de sujets en situation de mobilité. Thèse de Doctorat.

SIMUNIC, Z.(2004) : Une approche modulaire des stratégies discursives du journalisme politique, thèse de doctorat, sous la direction du Professeur Eddy Roulet.

6. Sites

Asist. drd. Raluca Balatta, L'acte de langage, unité de base de l'analyse conversationnelle ?,

Adresse

URL :(www.uab.ro/reviste_recunoscute/philologica/philologica_2004_tom2/39.doc), Consulté le 10 Octobre 2018.

Benvensite E, « L'appareil formel de l'énonciation »-ALL, Adresse URL : (<https://ead-all.univ-st-etienne.fr>), Consulté le 16 Décembre 2017.

Site officiel du port de Bejaia, Adresse URL : (<http://www.portdebejaia.dz/index.php/fr/nos-atouts/qhse>). Consulté le 20/08/2015.

Blanche Segrestin, Baudoin Roger, Stéphane Vernac, L'entreprise « point aveugle du savoir »

Adresse URL : (<https://hal-mines-paristech.archives-ouvertes.fr/hal-01079627>), Consulté le 16 Septembre 2016.

Dejours C, Coopération et construction de l'identité en situation de travail. Adresse URL : (<http://libertaire.free.fr/Dejours19.html>), Consulté le 10 Novembre 2019.

AdresseURL

(<http://communication.revues.org/3515;DOI:104000/communication.3515>). Consulté le 10 octobre 2015.

Elyas Nour, Transport maritime, Le port de Bejaia autorisé à recourir à un financement étranger, Journal Algérie Focus, Le 08 Mai 2016.

Adresse URL :(<http://www.algerie-focus.com/2016/05/transport-maritime-port-de-bejaia-autorise-a-recourir-a-financement-etranger/>), Consulté le 04 Mai 2016.

Adresse URL : (<http://hautrive.free.fr/reseaux/architectures/messagerie-electronique.html>), Consulté le 12 Novembre 2015.

Adresse URL :(<http://www.qualiblog.fr/dossiers/les-cles-dune-reunion-efficace/>), Les objectifs de la communication interne, le site du jaseur. Adresse URL : (<http://www.notis-consulting.net/archives/430>), Consulté le 16 Novembre 2016.

Adresse URL : (<http://www.ritehite.com/fr/EU/Solutions/Solutions-by-Need/Loading-Dock-Safety-and-Security/FullTime-Communication-at-the-Dock>). Consulté le 16 Décembre 2017.

Site internet Transit TBS, Adresse URL : (<http://www.tbstransit.com/transit.htm>), Consulté le 16 Novembre 2017.

Kenaissi Abderrahim

Adresse URL : (<http://abder.kenaissi.pagesperso-orange.fr/interactionnisme.htm>), Consulté le 29 Décembre 2015.

Références bibliographiques

Adresse URL : (<http://www.analyse-du-discours.com/la-notion-de-discours>), Consulté le 16 Octobre 2015.

L'acte de langage, unité de base de l'analyse conversationnelle ? Adresse URL : (www.uab.ro/reviste_recunoscute/philologica/philologica_2004_tom2/39.doc).

Françoise Gadet, Derrière les problèmes méthodologiques du recueil des données. Adresse URL : http://icar.cnrs.fr/ecole_thematique/idocora/documents/Gadet_Derriere_le_probleme_methodologique.pdf).

Paul Cappeau, L'exploitation sociolinguistique des grands corpus. Maître mot et pierre philosophale.

Adresse URL : (https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=RFLA_121_0099&download=1).

Jean-Yves Antoine, Outils d'aide à la transcription). Site Internet (www.info.univ-tours.fr/antoine), Consulté le 12 Octobre 2018.

Adresse URL : (<http://www.cours-2-langues.com/quentend-on-metissage-linguistique/>), Consulté le 16 Novembre 2018.

Le dico du commerce international, Définition du consignataire. Adresse URL : (<http://www.glossaire-international.com/pages/tous-les-termes/consignataire-de-navire.html>), consulté le 13 novembre 2017.

Adresse URL : (https://elearning.univbejaia.dz/pluginfile.php/145513/mod_resource/content/1/Cours%20LC%20M1.pdf), Consulté le 13 Mars 2019.

Extrait de: Causa, Mariella (2007): Enseignement bilingue. L'indispensable alternance codique. Le Français dans le Monde, Mai-juin 2007 - N°351.

Adresse URL : (<file:///C:/Users/user/Desktop/Alternance%20codique.htm>).

L'intercompréhension, Références 2015., Délégation générale à la langue française et aux langues de France

Adresse URL : (https://www.ecml.at/Portals/1/documents/intercomprehension-2015_enligne.pdf), Consulté le 16 Octobre 2016.

Adresse URL : (www.revistas.unisinos.br/index.php/calidoscopio/article/viewFile/474/71)

Adresse URL : (<http://theses.univ-lyon2.fr/documents/getpart.php?id=lyon2.2001.witkoa&part=182181>).

Adresse URL : (<http://www.patrick-charaudeau.com/Une-analyse-semiolinguistique-du.html>).

Peutot F, Riviere V, Films de classe, Interactions didactiques et FLES. Adresse URL :

(<http://slideplayer.fr/slide/5165984>), Consulté le 19 Mars 2019.

Références bibliographiques

Adresse URL : (<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00536557>).

Adresse URL :

(http://theses.univ-lyon2.fr/documents/getpart.php?id=lyon2.2001.witko_a&part=182181), Consulté le 10 Mai 2019.

Adresse URL : (eduscol.education.fr/lettres/im_pdflettres/la-parole-en-spectacle-mf-24-06-11.pdf), Consulté le 16 Mars 2019.

Adresse URL : (<http://www-lium.univ-lemans.fr/~lemeunie/these/node23.html>), Consulté le 12 Mars 2019

Adresse URL : (<http://users.skynet.be/fralica/refer/theorie/theocom/oral/dialoral.htm>), Consulté le 18 Novembre 2018.

Diane Vincent, Les enjeux de l'analyse conversationnelle ou les enjeux de la conversation. Adresse URL : (<https://www.erudit.org/fr/revues/rql/2001-v30-n1-rql411/000517ar/>)

Virginie Fasel Lauzon, Comprendre et apprendre dans l'interactionnel, L'oral en classe de français langue seconde. (Adresse URL : <https://www.peterlang.cor>).

Adresse URL: (clf.unige.ch/index.php/download/file/view/321/151/).

L'éclairage de Bakhtine, Adresse URL : (psydoc-fr.broca.inserm.fr/genre), Consulté le 17 Octobre 2018.

Adresse URL : (<http://www.spotpink.com/2014/05/02/reunion-elements-cles-bonne-dynamique-de-groupe/#axzz4obv6v2IG>).

Adresse URL : (<http://www.analyse-du-discours.com/l-analyse-du-discours>), Consulté le 01 Juin 2019.

Adresse URL : (<http://conseilrhcoaching.com/cooperer-et-collaborer-article/>), Consulté le 01 Mai 2019.

Adresse URL : (<https://fr.slideshare.net/bibaarchitecte/bejaia>), Consulté le 16 Octobre 2016.

Adresse URL : (<http://www.marketing-community.fr/2015/11/la-culture-dentreprise/>), Consulté le 01 Avril 2016.

Site internet ,Le blog du manager QSE QUALIBLOG

Adresse URL : (<http://www.qualiblog.fr/dossiers/les-cles-dune-reunion-efficace/>), Consulté le 10 Octobre 2016.

L'énonciation en linguistique

Adresse URL : (<http://bbouillon.free.fr/univ/ling/fichiers/enonc/enonc.htm>), Consulté le 16 Novembre 2018.

Références bibliographiques

Adresse URL : (http://www.spotpink.com/2014/05/02/reunion-elements-cles-bonne-dynamique-de-groupe/#_axzz4obv6v2lG), Consulté le 09 Juin 2019.

7. Documents PDF

Motasem Alrahabi, Jean-Pierre Desclés, Opérations de prise en charge énonciative : assertion, méditatif et modalités dans le discours rapporté direct, en arabe et en français. Adresse URL : ([lalic.paris-sorbonne.fr > PUBLICATIONS > pologne](http://lalic.paris-sorbonne.fr/PUBLICATIONS/pologne)).

Benazouz Nadjiba,(2014), Cours de sociolinguistique et acquisition des langues, Master 2, Université de Bouira.

Hassiba Chaibi, (2016), Les Enjeux Relationnels dans un Cadre Communicatif Trompeur. Adresse URL : (https://sc.upt.ro/attachments/article/107/01%2003_fr_Chaibi.pdf).

Filomena Capucho, (2013),L'intercompréhension en action, Repères DoRiF n. 4- Quel plurilinguisme pour quel environnement professionnel multilingue ? - Quale plurilinguismo per quale ambito lavorativo multilingue ? DoRiF Università, Roma décembre 2013, http://www.dorif.it/ezone/ezone_articles.php?id=144.

Ruxandra CONSTANTINESCU-STEFANEL, Prémisses interactionnistes de l'analyse des conversations, Deuxième assises théoriques.

Isabelle Léglise, (2004), Les travailleurs sociaux entre écrits professionnels contraints et oral débridé. Isabelle Léglise. Pratiques, langues et discours dans le travail social, Paris : L'Harmattan, pp.3-8, 2004.

Isabelle Léglise, (2013), Multilinguisme, variation, contact. Des pratiques langagières sur le terrain à l'analyse de corpus hétérogènes. Linguistique. Institut National des Langues et Civilisations Orientales- INALCO PARIS - LANGUES O', 2013. (tel-00880500).

Macnamara, 1969: »How can one measure the extent of a person 'S bilingual proficiency. «.

Sukanya Nanthasilp,Les stratégies de communication dans l'interaction exolingue. Adresse URL:(www.lib.su.ac.th/dbcollection/book/DamrongJan_June2004/article24.pdf), Consulté le 09 Mars 2019.

Adrianna Naruk, Pour une analyse des tours de parole : l'exemple de la conversation théâtrale. Adresse URL : (<https://docplayer.fr/50317585-Pour-une-analyse-des-tours-de-parole-l-exemple-de-la-conversation-theatrale.html>) ,Consulté le 12 Juin 2019.

Paveau M-A, Rosier L, Colloque franco-allemand : « L'analyse du discours en France et en Allemagne : Tendances actuelles en sciences du langage et sciences sociales »

« Eléments pour une histoire de l'analyse du discours, Théories en conflit et ciment phraséologique. »

Adresse URL : (www.johannes-angermuller.net/deutsch/ADFA/paveaurosier.pdf) , Consulté le 21 Mars 2017.

Alain Trognon ET Christian Brassac, l'enchaînement conversationnel. Adresse URL: (clf.unige.ch/index.php/download/file/view/321/151/), Consulté le 18 Novembre 2018.

8. Code maritime algérien

Article 572 du code maritime algérien.

Manuel de la politique « QHSE », de l'EPB délivrée par le service formation de la direction des ressources humaines de l'entreprise portuaire de Bejaia.

9. Vidéo

Extrait du 4ème colloque international, « L'entreprise portuaire de Bejaia une entreprise économique et citoyenne ».Communication présentée par BOUYAHYA, « la ville face aux défis de ses mutations,peuplement et santé, urbanisation ».

10. Habilitation

TRAVERSO Véronique, (2003). Analyse des interactions : questions sur la pratique, Synthèse présentée en vue de l'obtention de l'habilitation à diriger des recherches.