

Estelle MATHEY

LES USAGES DE LA LANGUE AU TRAVAIL
AFFECTATION DE LA SUBJECTIVITÉ ET POLITIQUE DE LA PAROLE

Sous la direction de Thomas PÉRILLEUX et Mark HUNYADI

Mai-juin 2017

REMERCIEMENTS

Au terme de ce travail qui conclut à la fois un parcours d'études et prolonge mes précédentes recherches sur la voix, je tiens à remercier Thomas Périlleux d'avoir accompagné cette transition et d'en avoir permis l'épanouissement. Son écoute attentive du projet a permis à ma parole de trouver un terrain d'engagement neuf et des trajectoires de sens inédites à explorer. La qualité scientifique de nos échanges ainsi que la perspicacité de son regard critique ont installé un cadre de travail stimulant et porteur des valeurs de respect, de confiance en l'autre et d'entraide constructive et concrète ouverte sur un avenir professionnel.

Je témoigne pareillement toute ma reconnaissance à Mark Hunyadi d'avoir entretenu la dynamique dialogique constitutive de ce projet de fin d'études tout autant que celle à laquelle appelait l'objet de recherche lui-même. Son intérêt sincère et sa sensibilité envers la langue et la parole propre ont donné un élan déterminant à ce travail mais aussi, dans un autre contexte, à l'orientation finale de mes recherches en littérature.

J'adresse également toute ma gratitude aux personnes qui ont apporté leur contribution à cette entreprise et investi de leur temps pour interroger avec moi les coulisses de leurs interactions professionnelles quotidiennes. Mon approche du sujet, touchant aux racines inconscientes de la parole, s'est enrichie de ce partage et a pu installer les conditions d'une recherche incluant ma propre posture de chercheuse.

L'aboutissement de cette année d'étude en Sciences du travail a enfin été possible grâce au soutien indéfectible de mon mari ainsi qu'à la mise en place d'une organisation familiale sollicitant la disponibilité exceptionnelle de mes parents, de mes beaux-parents et de mon oncle. Je leur suis infiniment redevable du temps passé auprès de nos enfants qui m'a apporté la sécurité et l'assurance nécessaire pour pouvoir suivre sereinement les cours de la formation et achever ce travail. Merci à Théo et Félix d'avoir fait preuve d'autant de patience pour leur jeune âge et de m'avoir fait cadeau de leur confiance face à ces efforts déployés pour la réalisation de soi.

INTRODUCTION

*Dans ma chambre toujours les mêmes tonnerres venaient
fracasser l'écho, par trombes, les foudres du métro d'abord [...] et puis entre-temps des appels incohérents de mécaniques de tout en bas, qui montaient de la rue, et encore cette molle rumeur de la foule en remous, hésitante, fastidieuse toujours, toujours en train de repartir, et puis d'hésiter encore, et de revenir. La grande marmelade des hommes dans la ville.*

D'où j'étais là-haut, on pouvait bien crier sur eux tout ce qu'on voulait. J'ai essayé. [...] J'avais pas le culot de leur dire pendant le jour, quand j'étais en face d'eux, mais d'où j'étais je ne risquais rien, je leur ai crié « Au secours ! Au secours ! » rien que pour voir si leur ferait quelque chose. Rien que ça leur faisait. Ils poussaient la vie et la nuit et le jour devant eux les hommes. Elle leur cache tout la vie aux hommes. Dans le bruit d'eux-mêmes ils n'entendent rien.

(Ferdinand Céline, *Voyage au bout de la nuit*)

Tout environnement humain développe une langue qui lui est propre et adaptée à ses besoins. Cet usage de la langue, entendue comme un système linguistique de référence extérieur aux locuteurs, selon la perspective saussurienne¹, trouve son actualisation au sein de la parole, éminemment personnelle et affectée par la subjectivité du locuteur, ce qui se manifeste dans la voix propre, singulière, et chargée de la vie émotionnelle du sujet parlant. Le rapport à la langue, quel que soit le contexte où il se développe, privé ou professionnel, n'est donc jamais neutre. Il est même profondément enraciné dans l'inconscient du sujet, ainsi que la psychanalyse a pu l'affirmer de manière globale et la psychodynamique du travail plus particulièrement dans le cadre professionnel, à l'écoute des expériences concrètes rapportées par les travailleurs exposés à l'épreuve du réel. Notre étude a l'ambition d'interroger la langue et ses usages par la parole et la voix qui reflètent l'inconscient de l'organisation du travail et de sa politique de la parole, et exercent un impact de premier ordre sur la subjectivité des travailleurs selon que celui-ci sera ou non reconnu parce qu'entendu.

Le point de départ de notre question de recherche, s'il a pu être facilité par notre formation initiale de romaniste, a néanmoins surgi au travers de confrontations régulières au discours capitaliste dominant, porteur, dans son langage, d'exigences de rentabilité, de performance et d'efficacité, héritier d'une organisation scientifique du travail favorisant une objectivation des tâches ainsi que du management par objectifs, centré sur l'identification des compétences requises. Si les années 80 ont pu marquer un tournant en faveur du travailleur, la standardisation des procédures et l'instrumentalisation des actions perdure malgré tout par le fait d'une informatisation et d'un encodage de données à échelle inégale, faisant de l'information, ou plus précisément de sa traçabilité, un élément-clé du pouvoir capitaliste. Anni Borzeix et Béatrice Fraenkel affirment toutes deux que

¹ Cf. F. DE SAUSSURE. *Cours de linguistique générale* [1916 / 2005]. Éd. critique établie par Tullio de Mauro, postface de Louis-Jean Calvet. Paris : Payot, 2013.

la traçabilité apparaît comme l'exemple canonique de la créativité organisationnelle, permettant à la fois le contrôle et la transmission d'informations d'importance cruciale à tous les niveaux de l'organisation ; elles relèvent l'ambiguïté de cette nouvelle visibilité du travail passant par le langage, qui tend à engager la responsabilité individuelle tout en exposant au risque d'une neutralisation par les équipes¹. La problématique de la langue au travail se pose donc aujourd'hui en termes de gestion de la communication d'informations avant d'être l'expression de sujets humains, une expression assumant la vulnérabilité de la parole et les ressorts éthiques et politiques inconscients sur lesquelles elle se fonde. Ce que cette évolution révèle est en réalité un changement de statut langagier aux lourdes conséquences pour l'humain, en ceci que la parole humaine intersubjective tend à s'effacer au profit de la communication et de sa logique interactive où l'écoute et la réponse se transforment en réaction à des stimuli, une réaction elle-même diluée dans un réseau infini. Plus profondément encore, le circuit de l'information est guidé par la logique horizontale du réseau qui paraît, à première vue, au service d'un idéal démocratique, par opposition à la transmission verticale et totalitaire de l'information selon le modèle tayloriste². Or, Vincent Mariscal remarque qu'il s'agit moins de développer une posture égalitariste que de contrer le recel et le barrage d'informations qu'engendre une communication de type verticale³. La volonté d'exploiter les ressources informationnelles véhiculées par la libération du langage au travail va de pair avec celle, utopique, d'une homogénéisation linguistique et culturelle, une libération qui dissimule en réalité une prétention de contrôle et de normalisation⁴ qui pèse de son joug sur les échanges langagiers en milieu de travail.

Les années 80 sont en effet celles qui voient le monde du travail s'approprier les ressources du langage comme nouveau facteur de productivité pour l'entreprise. La conception de la vie verbale au travail connaît un renversement, passant de l'empêchement de parler au droit à l'expression dans le but d'instaurer une communication horizontale propice à la régulation des activités et à leur organisation, ainsi qu'à l'accroissement des gains de productivité et de l'avantage concurrentiel par le partage d'informations constitué en source légitime de connaissances ; c'est ce que souligne Josiane Boutet dans son ouvrage *La vie verbale au travail* : « Le paradigme intellectuel dans lequel aux communications horizontales sont associées les propriétés d'informalité, de bavardage, d'illégitimité et d'absence de productivité, tandis qu'aux communications verticales sont associées les propriétés de formalité, d'efficacité, de productivité et de légitimité, est ébranlé. »⁵ La discussion, l'échange, la délibération s'érigent en instruments d'action, dans un contexte de développement économique mondial du secteur des services et de la tertiarisation de

¹ A. BORZEIX et B. FRAENKEL. « Conclusion ». In A. BORZEIX et B. FRAENKEL (dir.). *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Éditions, 2001. Coll. « Communication », p. 348.

² V. MARISCAL. « Le paradoxe du "langage commun" dans les entreprises : entre horizontalisation et contrôle social des pratiques langagières au travail ». In *Langage et société*. 2016/2, n° 156, p. 18.

³ *Idem*. Cf. aussi A.-A. LAFRANCE et F. LAMBOTTE. *Arrêtez de communiquer, vous en faites trop ! Pour un développement durable des réseaux de communication dans l'entreprise*. Montréal : Éditions Nouvelles, 2008.

⁴ *Ibid.*, p. 29.

⁵ J. BOUTET. *La vie verbale au travail. Des manufactures aux centres d'appels*. Toulouse : Octares Éditions, 2008. Coll. « Travail & Activité humaine », pp. 79-80.

l'emploi, à l'origine de l'expansion des métiers de la communication¹. La sociolinguiste fait état de la mutation que cela a engendré dans les pratiques de travail, de moins en moins en prise avec la matière et davantage centrées sur les représentations symboliques et sémiotiques des objets du travail, et de manière privilégiée, les symboles du langage parlé et écrit : face à cet univers de signes, il faut apporter une réponse adaptée qui passe par la maîtrise de la communication sous la forme de l'expression orale et écrite, de l'argumentation et de la capacité à « mettre en mots son expérience »².

Au plan des changements organisationnels, les diverses formes de management alternatives au taylorisme mettent en avant la force et l'efficacité de la discussion, de la délibération au sein des équipes de travail, des cercles de qualité, des groupes d'expression. L'encadrement doit désormais faire preuve de capacités à communiquer, mais les opérateurs aussi doivent faire preuve de capacités langagières, savoir délibérer collectivement, argumenter pour nourrir la prise de décision au sein des équipes. [...] Le langage est reconnu là comme un facteur de productivité qui ne s'oppose plus au rendement économique mais au contraire le favorise. La communication, l'accès à l'information deviennent centrales dans ces formes d'organisation du travail ; savoir communiquer devient une compétence professionnelle au même titre que savoir écrire, rédiger.³

Josiane Boutet pointe toutefois le fait que ces progrès vers une humanisation du travail sont loin de l'emporter car la majorité des petites et moyennes entreprises maintient encore une conception taylorienne de l'usage du langage⁴, restrictive et coercitive.

Cependant, même dans celles qui encouragent l'idéal interactionnel d'un « devoir de communiquer »⁵, selon l'expression d'Anni Borzeix, il n'en reste pas moins vrai que, si celui-ci diversifie et intensifie les pratiques langagières en témoignant d'une évolution favorable à la liberté d'expression à tous les niveaux de l'entreprise, il reste une force d'imposition qui maintient une emprise de l'autorité hiérarchique sur le plan inconscient par la contrainte dissimulée qu'elle impose à la logique communicationnelle intersubjective. Michèle Lacoste atteste du croisement entre chaînes de consignes et chaînes d'explication, rapports hiérarchiques et rapports de parité qui s'ajustent constamment et tracent une cartographie complexe du pouvoir qui s'appuie sur les dispositifs langagiers visibles et explicites de la discussion tout autant que ceux implicites et inconscients du silence ou de l'évitement⁶. Les écrits de travail témoignent ainsi de cet enchevêtrement complexe de sujets énonciateurs pris dans des logiques de pouvoir langagières inconscientes où le « je » se retrouve maillon d'une chaîne souvent sans possibilité d'apposer sa signature pour inscrire son passage.

¹ J. BOUTET. *La vie verbale au travail. Op. cit.*, p. 81. Cf. aussi A. BORZEIX. « Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage ». In A. BORZEIX et B. FRAENKEL (dir.). *Langage et travail. Op. cit.*, p. 74.

² J. BOUTET. *La vie verbale au travail. Op. cit.*, p. 82. La technologisation de l'information stimule le recours au langage par la diversité des opérations mentales et des manipulations symboliques qu'elle nécessite plutôt que des manipulations matérielles directes ; cette polyvalence et cette plurisémiotité (mélange de formes langagières et de supports – écrit, oral, images, chiffres, codes, graphiques, tableaux, listings) modifient la nature et les conditions d'accès aux connaissances en termes de rapidité, de circulation, de redistribution du savoir et d'obsolescence : A. BORZEIX. « Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage ». *Loc. cit.*, pp. 78-79.

³ J. BOUTET. *La vie verbale au travail. Op. cit.*, pp. 83-84.

⁴ *Ibid.*, p. 84.

⁵ A. BORZEIX. « Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage ». *Loc. cit.*, p. 80.

⁶ M. LACOSTE. « Peut-on travailler sans communiquer ? ». In A. BORZEIX et B. FRAENKEL (dir.). *Langage et travail. Op. cit.*, p. 29.

Pour Béatrice Fraenkel, signer « c'est l'acte de langage qui engage la responsabilité du signataire. Le sujet, en signant, fait plus que signaler la "source" du message, il s'impute à lui-même un acte et se déclare, fût-ce à son insu, prêt à en répondre. »¹ Cette opération référentielle se saisit à cet instant d'une force performative² appelant plus largement un engagement du sujet au sein de son activité professionnelle. Dépossédé ou empêché, celui-ci peut inversement se voir marqué, dans sa subjectivité, par le pouvoir de négation de la langue fonctionnelle, d'une non-reconnaissance de sa singularité, et partant, de son utilité. Si, comme le rappelle Danièle Linhart, « la subjectivité [...] se nourrit, croît de la rencontre avec autrui, et de la configuration à d'autres logiques »³, cela doit en passer par un alignement de la prise en compte de l'expérience du sujet au travail avec des usages de la langue reflétant eux-mêmes cette considération par le recours à une parole incarnée et à l'écoute effective ; par la reconnaissance de la signature et l'affirmation d'une existence à travers les rouages de l'institution ; et enfin, par l'intégration de dispositifs de gestion de la parole au service d'une symétrie des positions en présence qui puisse être le reflet effectif d'un mode de fonctionnement fidèle à l'idéal démocratique de notre société centrée sur l'individu.

Afin d'aborder l'influence de la langue normée de l'entreprise sur la subjectivité du travailleur ainsi que les implications éthiques et politiques de la gestion de la prise de parole, nous avons choisi de nous appuyer sur quatre interviews, réalisées auprès de personnes impliquées chacune dans des métiers du secteur des services, et dont les ressources langagières sont fortement mobilisées au sein de leur travail. Ces témoignages visent non seulement à donner une matière d'investigation concrète et approfondie à notre étude qualitative mais surtout à nous permettre d'installer le cadre d'une recherche inclusive, elle-même affectée par son objet d'étude, afin de préserver le rapport dialogique dans lequel ont été délivrées ces diverses confidences. Notre méthodologie s'est donc édifiée sur la base de ces échanges singuliers entretenus avec des travailleurs, sur la base d'un questionnaire brièvement présenté avant le démarrage de l'entretien (*cf.* annexes) et abordant, de manière successive, les deux axes disciplinaires convoqués, socio-psychologique et philosophique. Dans l'ensemble peu éveillés au départ à la dimension langagière de leur travail, ces travailleurs se sont montrés souvent étonnés par nos questions mais toujours très coopératifs et désireux d'y répondre, comme une preuve de leur perception nouvelle des ressources langagières et de leurs implications sur la subjectivité. Certains étaient même soucieux de savoir ce que les autres personnes interrogées avaient pu me répondre. Le plan de travail de ce mémoire a ensuite suivi celui du questionnaire, partant de l'investissement subjectif en proie à l'instrumentalisation de la langue, et se dirigeant, dans la deuxième partie, vers les enjeux éthiques et démocratiques que les usages de la langue impriment aux pratiques de travail.

Accompagnée des témoignages de Myriam, Claire-Hélène, Marie, et Julien, notre perspective de recherche s'ancrera, dans un premier temps, sur le positionnement subjectif de ces travailleurs au travers des finalités et des valeurs qu'ils attribuent à leur mission professionnelle, éclairées par la théorie psychodynamique de Christophe Dejours, pour mieux

¹ B. FRAENKEL. « La résistible ascension de l'écrit au travail ». In A. BORZEIX et B. FRAENKEL (dir.). *Langage et travail. Op. cit.*, p. 137.

² *Idem.*

³ D. LINHART. *Pourquoi travaillons-nous ? Une approche sociologique de la subjectivité au travail (Clinique du travail)*. Ramonville Saint-Agne : Érès, 2008, p. 12.

saisir ensuite le cadre dans lequel ceux-ci vivent l'expérience et/ou l'épreuve de la langue au travail. Nous aborderons ces dernières à travers la dialectique entre *langue* (en tant que code et système de référence externe) et *parole* (en tant qu'appropriation personnelle du code et investissement subjectif dans l'échange langagier) en nous fondant sur les approches psychanalytique du langage (avec Jacqueline Légaut et Jean-Pierre Lebrun, entre autres) et anthropo-sociologique de la parole (avec David Le Breton et Philippe Breton). Nous aboutirons, au terme de la première partie, à la question du sujet affecté par diverses formes de violences verbales exercées au sein du milieu professionnel par la parole réifiante du pouvoir, éclipsant le pouvoir d'humanisation de la parole¹ et les conditions collaboratives nécessaires au vivre ensemble.

Le deuxième volet de notre étude investiguera les contingences de la situation de communication pour envisager, à travers la tension entre parole et écoute, la dynamique de reconnaissance par la parole au sein de laquelle la voix prend une part active, comme le soutiennent Guillaume le Blanc et Sylvie Quesemond Zucca. Lorsque la subjectivité peut s'affirmer, prendre place sur la scène du discours de l'organisation, se faire entendre et se laisser transformer par l'échange dialogique, les conditions d'un fonctionnement effectivement démocratique peuvent alors naturellement s'observer et lui conférer une reconnaissance symbolique authentique.

Notre réappropriation des paroles entendues de chacune des personnes interrogées cherche donc à relancer le questionnement, à l'enrichir et à l'élargir selon la démarche critique universitaire, et non à prendre la parole à leur place. Les entretiens que nous adressons aux promoteurs de ce mémoire ont pour vertu de faire entendre la diversité des langages utilisés, la dynamique conjointe de la parole et de l'écoute, ainsi que les variations de voix ponctuant les discussions. Si l'écrit sert à l'élaboration de notre réflexion théorique et analytique, l'échange verbal intersubjectif en face-à-face reste celui par lequel cette réflexion peut s'exercer, s'enrichir et progresser.

¹ Cette opposition entre pouvoir de la parole et parole du pouvoir est amenée par Ph. BRETON. *Éloge de la parole* [2003]. Paris : La Découverte, 2007. Coll. « Essais Poche », n° 256, p. 6.

LISTE D'ABRÉVIATIONS, DE SIGLES, DE CONVENTIONS ET DE SYMBOLES

Abréviations et sigles

all.	allemand(e)
angl.	anglais(e)
augm.	augmenté(e)
<i>cf.</i>	<i>confer</i> , voyez
coll.	collection
collabor.	collaboration
corr.	corrigé(e)
éd.	édition
fr.	français(e)
<i>ibid.</i>	<i>ibidem</i> , au même endroit (ouvrage, article)
Id.	IDEM, le même auteur
<i>Idem</i>	de même (page)
<i>infra</i>	ci-dessous
in	dans
<i>loc. cit.</i>	<i>loco citato</i> , à l'endroit cité (article)
n°	numéro
nouv.	nouvelle
<i>op. cit.</i>	<i>opus citatum</i> , ouvrage cité
p., pp.	page(s)
<i>passim</i>	en différents endroits
prés.	présenté, présentation
rééd.	réédition, réédité
rev.	revu(e) (texte revu ou édition revue)
<i>sic</i>	ainsi
s.l.	sans lieu
ss la dir.	sous la direction
<i>supra</i>	ci-dessus
t.	tome
trad.	traduit, traduction

Conventions

caractères Maiandra GD, corps 10, marge de retrait	citation ¹
caractères italiques	marque d'insistance, indication d'un concept
[...] dans une citation	mot(s) ou passage(s) omis
[texte] dans une citation	éléments introduits de notre part, doubles parenthèses
// dans citation	retour à la ligne
« »	citation dans le corps du texte

¹ L'italique apparaissant dans certains extraits reproduit le texte source et ne marque pas la citation de manière redondante.

Abréviations des données de terrain

Les références aux interviews apparaissent dans le corps du texte, à la fin de la citation, entre parenthèses. Elles mentionnent les initiales ou les premières lettres du prénom de la personne interrogée.

Myriam	MB
Claire-Hélène	CH
Marie	MAR
Julien	J

I. AFFECTATION DE LA SUBJECTIVITÉ

A. Enjeux et valeurs affectives du travail

L'ambiance au sein de l'unité de recherches qu'il dirigeait était, ni plus ni moins, une ambiance de bureau. Loin d'être les Rimbaud du microscope qu'un public sentimental aime à se représenter, les chercheurs en biologie moléculaire sont le plus souvent d'honnêtes techniciens, sans génie [...]. La recherche en biologie moléculaire ne nécessite aucune créativité, aucune invention ; c'est en réalité une activité à peu près complètement routinière, qui ne demande que de raisonnables aptitudes intellectuelles de second rang. Les gens font des doctorats, soutiennent des thèses, alors qu'un Bac + 2 suffirait largement pour manœuvrer les appareils. [...] De temps en temps il y a un insignifiant progrès d'appareillage ; en général ça suffit pour qu'on vous donne le Nobel. Du bricolage ; de la plaisanterie.

(Michel Houellebecq, *Les Particules élémentaires*)

Marie est fonctionnaire chargée de communication et presse dans le secteur de la santé : sa mission d'information auprès des responsables de projet et de promotion des activités des équipes trouve son sens en interne dans la mise en place d'un fonctionnement cohérent et dans la transmission d'une reconnaissance aux travailleurs, et, en externe, dans la justification de l'utilité des services de son secteur. Myriam est chargée d'analyse dans une fédération d'éducation permanente ; son programme se focalise sur la résorption du chômage et l'aide à l'emploi à destination des associations ; dans ce cadre, elle réalise de la veille parlementaire et rédige des notes pour son conseil d'administration ainsi que des articles pour une publication destinée aux associations membres ; la valeur de sa fonction réside, selon elle, dans l'aide apportée à la représentation d'associations pour que leur voix soit entendue et que l'on connaisse leurs besoins. Julien est enseignant à l'université, ainsi qu'employé dans la haute administration à la Cour des Comptes dans le cadre de l'évaluation des politiques publiques : sa motivation à exercer ces deux fonctions très différentes trouve son origine dans l'intérêt de la pédagogie pour la première et la croyance en la valeur du service public pour la seconde. Claire-Hélène est chanteuse lyrique : les enjeux de son travail artistique se fondent sur la transmission des émotions, d'un message et donc de ses propres valeurs, à savoir celles de l'honnêteté envers elle-même et envers les autres ainsi que celle du sens du travail, valeurs qui transitent par son chant, véritable reflet de sa personnalité.

Chacune de ces présentations montre ainsi qu'une entreprise de réappropriation subjective est à l'œuvre et dépasse le titre de la fonction et son bref descriptif pour toucher au sens spontané attribué au travail par l'investissement personnel qui y est donné, sortant du registre prescriptif. Cet écart entre le prescrit et l'effectif est précisément ce que Christophe Dejours appelle *travail*, un écart que le sujet tente de combler sans jamais pouvoir l'anticiper ni le maîtriser : « le chemin à parcourir entre le prescrit et le réel doit être à chaque

fois inventé ou découvert par le sujet qui travaille »¹. Pour fonctionner, le travail requiert du sujet que celui-ci ajoute à l'exécution des consignes quelque chose de lui-même qui ne s'y trouve pas inclus². C'est précisément lorsqu'une résistance et une mise en échec de la maîtrise apparaissent que le réel du travail se fait connaître : « [t]ravailler, c'est échouer », synthétise le psychodynamicien³. Travailler, c'est donc être confronté à l'épreuve de l'impuissance et du désagrément qui seront pourtant ceux par lesquels l'expérience se révélera au sujet sur le mode affectif⁴. « Entre l'expérience du réel et la trouvaille de la solution, il y a cette étape intermédiaire de souffrance, de tolérance à la souffrance, d'endurance à la souffrance, de corps à corps avec la résistance, sans lesquels aucun progrès ne sera possible. »⁵ Myriam nous le signale assez rapidement lorsqu'elle mentionne les situations d'urgence face auxquelles elle se trouve régulièrement confrontée, à certains moments de l'année, à l'approche de votes parlementaires qui impriment alors leur cadence au travail d'information qui est le sien. Elle se sent alors investie de la mission de faire de son mieux pour parvenir à accomplir le travail demandé tout en assumant un effort d'explication et de reformulation auprès de ses collègues. Marie, en évoquant la nécessité de s'assurer d'une bonne cohérence interne et de la qualité des relations de l'équipe, témoigne d'un souci qui dépasse celui du strict travail de communication d'informations en interne et en externe. Si l'on poursuit la logique d'une telle définition du travail, l'écart qui le constituerait serait en lui-même une infraction permanente par rapport aux consignes, ce qui ressort au moment d'un incident ou d'un accident où l'accusation est immédiatement rejetée contre le travailleur⁶. Face au risque inhérent de ce retournement auquel il est potentiellement exposé, le travailleur apprend dès lors à « cacher ses ficelles et à cultiver le secret, à entrer dans la clandestinité »⁷. Les conséquences de cette prudence frappent directement l'essentiel du travail d'une invisibilité qui entraîne elle-même un déficit sémiotique⁸ pour parvenir à nommer précisément ce qui constitue l'activité professionnelle dans son entier, et ce déjà dans le chef même du travailleur : « *l'intelligence professionnelle, en règle, est en avance sur sa connaissance et sa symbolisation*. Et la plupart de ceux qui travaillent sont plus intelligents qu'ils ne le savent eux-mêmes. »⁹

Ce savoir du corps symbolique – un corps habité qui s'approprie le monde, s'éprouve affectivement et est engagé dans la relation à l'autre¹⁰ – affirme de la sorte la prise de la subjectivité sur le travail, qui se nourrit de l'engagement de la corporéité dans « son pouvoir de pressentir les solutions, de produire des trouvailles, d'inventer des ficelles, de mémoriser l'expérience et la virtuosité, ce qu'on appelle en termes plus courants "l'ingéniosité" »¹¹. Le travail de chanteuse lyrique de Claire-Hélène en passe effectivement par une attention primordiale accordée au partage de la vie émotionnelle, ce qui ne s'apprend à proprement

¹ Chr. DEJOURS. *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel. Critique des fondements de l'évaluation*. Paris : INRA Éditions, 2003. Coll. « Sciences en questions », p. 14.

² *Idem*.

³ *Idem*.

⁴ *Idem*.

⁵ *Id.* *Travail vivant. 2, Travail et émancipation*. Paris : Payot, 2009, p. 13.

⁶ *Id.* *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel. Op. cit.*, p. 15.

⁷ *Ibid.*, p. 17.

⁸ *Ibid.*, pp. 18-19.

⁹ *Ibid.*, p. 22.

¹⁰ *Id.* *Travail vivant. Op. cit.*, p. 25.

¹¹ *Id.* *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel. Op. cit.*, p. 29.

parler à aucun moment de la formation musicale, très technique et orientée vers la seule performance vocale. De la même manière, Julien s'assure d'une bonne compréhension de la matière par les étudiants en alternant les registres de langue académique, soutenu et formel, et courant et familier, dans un second temps, en une reformulation du propos. La découverte de très bonnes synthèses de son cours à travers les copies d'examen le confronte alors à cette épreuve du réel où s'affirme la réussite d'un enseignement avant tout accompli malgré soi. « Travailler constitue pour la subjectivité une épreuve qui la transforme. Travailler, c'est non seulement produire, c'est aussi se transformer soi-même et, dans le meilleur des cas, c'est une occasion offerte à la subjectivité de s'éprouver elle-même, voire de s'accomplir. »¹

B. Expérience et épreuve de la langue au travail

*[J]l y a une lâcheté à envoyer des lettres non signées.
Une lâcheté, reprit-il en écho, puis il exposa à voix lente :
je crois que chacun des textes était signé, monsieur, que ce fût
par mon nom, ou la clarté du corpus dont il était issu, je n'ai
fait qu'assembler des fragments dont aucun ne m'appartient,
ce faisant je ne suis pas seul responsable de la question qui
vous amène à moi. L'argument est un peu facile, rétorquai-je,
vous savez mieux que moi combien chacun des textes était
choisi, adressé, savamment mis en page, la perversion
consiste à ne pas apparaître en pleine lumière, ce n'est pas
honnête, ce n'est pas humain d'agir de la sorte.
Il me dévisagea en silence. Vous avez raison, convint-t-il,
les mots sont exactement ceux-là : ce n'est pas humain. [...] [U]n jeu sur le nom, un mot pour un autre,
une ressemblance, c'est à ce risque-là que peut apparaître
le sens. [...] [J]'ai rendu coup pour coup, dans la violence de
ce qui n'est adressé à personne par personne, comprenez-
vous ?*

(François Emmanuel, *La Question humaine*)

À travers ces quelques exemples de situations puisés dans ces échanges, nous constatons la forte implication langagière qui intervient dans ces moments où l'on soude le collectif et où l'on imprime sa marque singulière au milieu des discours de la sphère professionnelle. Lorsque par contre, c'est la langue opérationnelle d'un discours techniciste qui se déploie en se concentrant sur les processus et les mécanismes de production, celle-ci se dissocie inmanquablement de toute subjectivité : les « ressources humaines », le « facteur humain » ou encore les « unités de production » sont en effet des expressions installées dans la langue du monde du travail mais qui révèlent plutôt l'évidement de son humanité. Le recours à une terminologie neutralisante et efficiente produit un effet de dénegation du sujet parlant par lequel elle passe nécessairement pour faire sens et construire une communauté humaine. Cette logique discursive impose au sujet travailleur les règles de la quantification, de la domestication et de l'obéissance pour transformer l'existant en chose évaluable².

¹ Chr. DEJOURS. *Travail vivant. Op. cit.*, p. 29.

² J.-Cl. MILNER. *La politique des choses* [Navarin, 2005]. Paris. Verdier, 2011, p. 17. Nous renvoyons également à notre étude de ce mécanisme et de ses implications que l'on retrouve dans le récit *La Question humaine*

Alain Supiot porte également un regard critique sur l'évolution linguistique de la société capitaliste en affirmant qu'il s'y est produit un passage du gouvernement des hommes à la gouvernance par les nombres, c'est-à-dire de la réglementation à la régulation, sous l'influence du modèle d'organisation scientifique du travail et de son idéal de performance :

D'une manière générale, la gouvernance occupe une position centrale dans le champ sémantique qui congédie le vocabulaire de la démocratie politique au profit de celui de la gestion [...]. Animée par l'imaginaire cybernétique, la gouvernance ne repose plus, contrairement au gouvernement, sur la subordination des individus, mais sur leur programmation [...].¹

Michel Foucault, dans sa théorisation des discours et de leur logique de domination, avance que notre civilisation, sous couvert d'une apparente *logophilie*, cache plutôt une sorte de *logophobie* et de crainte envers le surgissement discontinu et désordonné d'énoncés qui serait davantage le reflet de l'activité humaine et de l'expression spontanée de la subjectivité :

Tout se passe comme si des interdits, des barrages, des seuils et des limites avaient été disposés de manière que soit maîtrisée, au moins en partie, la grande prolifération du discours, de manière que sa richesse soit allégée de sa part la plus dangereuse et que son désordre soit organisé selon des figures qui esquivent le plus incontrôlable ; tout se passe comme si on avait voulu effacer jusqu'aux marques de son irruption dans les jeux de la pensée et de la langue.²

À la question « Comment vivez-vous la langue au travail ? », les interviewés apportent majoritairement une réponse qui met en avant la confrontation de logiques discursives ou l'ambivalence ressentie affectivement dans les situations de prise de parole.

Disons que ce n'est pas évident tous les jours ! En étant dans le secteur public, on a des codes [...], je ne sais pas s'ils sont imposés mais disons usuels en tous les cas. Donc par exemple, si on communique avec le directeur général, quand je vois passer des mails, c'est « Monsieur le directeur général », « Veuillez... » avec toutes les formules de politesse qui existent. Alors la formule de politesse qui me fait « sourire », c'est « Bien à vous » : est-ce que c'est un code, est-ce que c'est quelque chose qu'on utilise au quotidien et pas spécialement dans le secteur public ? Pour moi, ça ne veut rien dire ou alors il existe un nouveau dictionnaire [...]. « Cordialement », je trouve [que] ça a un côté beaucoup plus positif [...], ça me parle beaucoup plus, plus humain [...]. Maintenant voilà, on a un code, on a certaines choses qui nous sont imposées, mais je dirais plus, on ne nous a pas dit : « Il faut écrire comme ça » etc., par exemple. Si, au téléphone, on nous dit, voilà, comme beaucoup d'entreprises, [il faut] se présenter, nom, prénom, comme ça, la personne au bout du fil sait à qui elle a affaire. [...] Mais c'est plus dans la pratique [...]. (MAR)

Pour Marie, c'est le langage formel des codes de politesse qui résiste à l'appréhension subjective de la langue au travail, une langue censée tisser des relations pour permettre une bonne circulation des informations et créer un vivre ensemble cohérent et orienté vers

de François Emmanuel : E. MATHEY. « Du silence musical au son de la voix : quête de la valeur signifiante dans *La Question humaine* de François Emmanuel ». In *Synergies Espagne*. 2011, n° 4, *Relations langue-musique-langage*. Ss la dir. de Sophie Aubin. Pages 165-175. Consultable à l'adresse <http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/Espagne4/mathey.pdf>.

¹ A. SUPIOT. *La gouvernance par les nombres. Cours au collège de France (201-2014)*. Institut d'études avancées de Nantes / Fayard, 2015. Coll. « Essais », pp. 47-48.

² M. FOUCAULT. *L'ordre du discours : leçon inaugurale au Collège de France prononcée le 2 décembre 1970* [1971]. Paris : Gallimard, 2014, pp. 52-53.

une reconnaissance des personnes. Certaines de ces formules finissent par perdre leur sens lorsqu'elles ne paraissent plus se raccrocher à une situation concrète d'interlocution, comme celle du « Bien à vous » qui est ici dénoncée. Julien présente de son côté la tension qui existe dans le rapport entre langue professionnelle et parole personnelle, entre plaisir et épreuve parfois douloureuse par le fait de l'incertitude qui entoure l'auditeur quant à la manière dont celui-ci va pouvoir recevoir la parole donnée :

À différents niveaux : de façon très paradoxale, moi c'est à la fois une source de plaisir et une source de stress [...]. Je dirais la langue avec plaisir, mais la prise de parole en public, même si parfois je n'en donne pas nécessairement l'impression, pour moi, reste une expérience un peu traumatisante. Disons que ce qui la rend difficile, c'est que le milieu professionnel n'est pas toujours un milieu bienveillant et donc il ne libère pas facilement la parole et ne met pas forcément les gens à l'aise à pouvoir et à vouloir communiquer. (J)

Claire-Hélène rapporte quant à elle les dissensions entre ses propres attentes de maîtrise de la langue et celle des collègues du métier. Les siennes mettent davantage en valeur la dimension esthétique de la langue plutôt que prescriptive, comme un prolongement de sa formation de romaniste à travers son métier d'artiste, lui-même attentif au critère de beauté.

— J'ai une haute attente du bon usage, mais c'est une attente personnelle, je ne l'attends pas des autres [...] mais moi, cela m'importe [...] autant à l'oral qu'à l'écrit, de manière spontanée, avec les valeurs linguistiques que je me suis forgées au cours du temps avec les envies de pouvoir m'exprimer de manière agréable avec mes collègues et je vois l'importance que cela représente dans le canal de communication [...], ça améliore les relations d'avoir un beau langage, bien utilisé, bien choisi, et aussi approprié aux circonstances et aux personnes qu'on a devant soi. C'est une question d'adaptation, je pense.

— Ça ne t'a jamais desservi par contre ?

— Non, non, ça m'a toujours servi. [...] Là où j'ai pu ressentir que ça m'a desservi [...], c'est de ne pas avoir le même niveau que certains autres interlocuteurs et ça pose des problèmes de rapports de force que je n'ai jamais voulus [...] mais que ça peut créer de manière inévitable. Disons que ça peut parfois créer des tensions avec des interlocuteurs que je respecte beaucoup mais qui n'ont pas toujours le même degré d'exigence que moi et il y a fatalement [...] une hiérarchie qui tente de s'installer alors que je ne la cherche pas...

— Et que la langue installe...

— ... et que la langue installe dans mon rapport aux autres et ça peut parfois compliquer certaines de mes relations. Mais pourtant je n'arrive pas à me mettre à niveau, si je peux m'exprimer ainsi, je ne parviens pas à me mettre au niveau linguistique d'une personne qui n'aurait pas les mêmes attentes que moi. Et donc ça, ça peut parfois être un problème. Ça, c'est vrai. Au niveau relationnel, c'est sûr que ça ne m'a pas souvent aidée. Cela dit, ça ne me fait pas pour autant changer mes objectifs de place ! (CH)

La parole chantée remporte la plupart du temps l'adhésion du public alors même que celui-ci ne comprend pas toujours la langue du texte chanté (parfois en anglais, allemand, espagnol, italien, russe, tchèque ou arménien) : la collusion de la curiosité de l'auditeur, éveillée à l'écoute de ces nouvelles sonorités, avec le travail articulatoire et musculaire de la chanteuse pour parvenir à prononcer les syllabes de la langue jusqu'au moment où elles peuvent

s'entendre et se comprendre affectivement, rompt alors un instant le malentendu propre à la communication humaine. Cependant, même dans le chant, l'écoute ne se laisse pas toujours prendre, ainsi que l'évoque la chanteuse à propos des auditions à des concours.

Ces différents témoignages font tous état d'une parole personnelle qui fait résistance, malgré les normes extérieures, les contextes de communication ou les interlocuteurs rencontrés, réclamant une adaptation de leur part, voire parfois un conformisme. C'est de ce rapport délicat et difficile entre langue et parole qu'il sera à présent question, afin de montrer la nécessité d'une prise en compte de la singularité de la parole dans l'organisation du collectif de travail soutenue par la langue, au risque de l'extinction des valeurs données au travail, d'un appauvrissement de la vie subjective et d'une disparition du travail même, au sens de Christophe Dejours.

1. Langue et parole

Les questions « Quels rapports établissez-vous entre les normes de communication et de langue de votre entreprise et votre propre rapport à la communication interpersonnelle et à la langue en général ? Sont-ils en harmonie, dans une continuité, en opposition ? » et « Vous identifiez-vous à votre parole professionnelle ? » aboutissent à des réponses qui montrent que les rapports entre langue et parole ne sont pas naturellement imbriqués l'un dans l'autre mais résultent plutôt d'un compromis, parfois laborieux, ou même d'une démission de la subjectivité face à la force d'imposition externe du code de référence employé dans le milieu professionnel.

Marie se situe dans le premier cas de figure, en parvenant à apporter une dimension humaine aux échanges formels dans lesquels elle doit travailler, sans pour autant déroger aux règles. Elle ne ressent pas à cet égard de contradiction mais, néanmoins, un sentiment dérangentant qui reste latent. Si elle ne s'identifie pas à sa parole professionnelle formelle, malgré l'humanisation qu'elle lui apporte, elle reconnaît toutefois une identification à sa parole lorsque celle-ci circule horizontalement auprès de ses collègues.

L'expérience de Myriam appartiendrait par contre au second cas de figure, où la complexité extrême et le caractère obtus du jargon administratif, juridique et technique de son métier la mènent d'emblée à devoir vivre la pénible épreuve de l'ignorance et de l'incompréhension radicale : c'est à l'image d'un « fossé » qu'elle a recours pour exprimer son désarroi initial. Il lui a en effet fallu beaucoup de temps pour parvenir à assimiler ce langage « appris sur le tas » avant de pouvoir « naviguer entre [l]es concepts » (MYR). Il s'agit donc pour elle d'appropriation, et non d'identification, une appropriation qui inaugure cependant une démission de sa posture subjective dans ses écrits professionnels.

Enfin, Julien proclame que les normes langagières et la parole propre entrent pour lui en totale opposition et reconnaît, dans cette analyse, l'influence de sa formation académique. Sa récente implication dans des projets d'écriture littéraire l'a confronté à la difficulté d'entrer dans un autre type de discours : « la manière [dont] je pense le verbe est nécessairement conditionnée par toute une série de structures ou de verbiages académiques ou professionnels » (J). Dans le cadre de son emploi dans l'administration, il perçoit un conflit, au sens philosophique, des discours moderne et ancien, un combat entre la modernisation et l'efficacité, d'un côté, et l'ordre du langage, de l'autre. Selon lui, chaque langage s'associe à

une posture et à un rôle que seuls certains parcours de vie sont capables de transcender. Son refus, marqué de désinvolture, de s'identifier à sa parole professionnelle se heurte néanmoins à l'écoute attentive de l'autre qui force l'entrée en relation sur le plan subjectif : les synthèses de son cours réalisées par les étudiants le confrontent, à son grand étonnement, au fait qu'il a pu être entendu et compris alors qu'il était plongé, au moment du cours, dans une parole prononcée dans un état semi-conscient : « au début, j'étais beaucoup plus inconscient, j'étais plus une machine, j'étais en mode robot parce que je pense que c'est un mécanisme de défense qu'on peut se mettre à un moment donné quand on se fout à poil, d'une certaine manière, parce que parler c'est ça d'une certaine manière : une voix, c'est quelque chose de très intime. » (J)

Cette dernière articulation entre langue, parole et voix témoigne de leur interpénétration dans un discours subjectivement affecté qui laisse alors s'exprimer l'inconscient. L'écoute de la voix qui, soudain, paraît surgir au milieu de la parole, dévoile l'accès à l'intimité de la vie subjective et à l'essence d'une existence humaine marquée par le seing du langage. Le dialogue de Jacqueline Légaud avec Camille présente en acte les implications de la possibilité de parler dont la psychanalyse se saisit pour fonder son approche du sujet humain¹. L'entrée dans la parole se paie d'une dette envers ses lois, d'un crédit dont l'on est à jamais redevable envers la communauté des sujets parlants, par le fait que « la possibilité de parler ne nous appartient pas » (« lorsque tu parles tu mets en jeu quelque chose de toi qui t'échappe complètement, tu ne maîtrise pas ce que tu dis. Tu mets en jeu un point d'énigme »²) mais aussi parce qu'elle engage notre responsabilité vis-à-vis d'autrui (« nous [...] [sommes] responsables devant les autres de l'usage que nous en faisons. Cela te demande de prendre en compte l'existence d'autrui »³). Ces lois de la parole exigent du sujet qu'il rende « sa véritable épaisseur au fait de parler, et notamment de parler à voix haute », et de sortir du désintérêt ou du déni habituel dans lequel nous le reléguons⁴.

[A]u fur et à mesure que se dégage pour quelqu'un cette nécessité pour lui de prendre en compte ces lois, il y a en même temps un changement de consistance du corps, comme si la perception de son propre corps devenait plus consistante, plus présente, plus dense. Je suis très frappée par cet effet dans ce qu'il a de littéralement consécuteur à ce point de consentement. Je dirais que c'est comme si en acceptant ces lois on s'acceptait soi-même, on faisait place à une certaine dimension de soi, physique, un peu comme si tout ce qui viendrait charpenter ce corps, lui donner sa texture, son étoffe serait automatiquement tributaire de notre conception de ce qu'est la parole, et de la place que nous sommes décidés à lui donner. [...] C'est comme si le fait de parler nous invitait sans cesse à préciser une sorte d'engagement, une prise de position au regard de ce que c'est que parler, et cet engagement est nécessairement physique.⁵

Pour que parole il puisse y avoir, il faut impérativement qu'y soit incluse la figure de l'autre. De cette intégration naîtra alors la possibilité de l'incarnation de la langue extérieure en une parole propre qui pourra exercer sa valeur de lien social par l'intermédiaire de la voix,

¹ J. LÉGAUD. *Les lois de la parole. Conversation avec Camille*. Ramonville Saint-Agne : Érès, 2003, p. 98.

² *Ibid.*, p. 92.

³ *Ibid.*, p. 93.

⁴ *Ibid.*, p. 94.

⁵ *Ibid.*, pp. 103-104.

faisant entendre la singularité du corps dans l'échange langagier intersubjectif. Le changement de consistance du corps parlant, authentiquement engagé dans une prise de parole adressée, épouse le mouvement d'émergence de la voix que la psychanalyse nomme « pulsion invocante »¹, objet du désir cherchant à combler le manque existentiel du sujet dans son ouverture à la figure de l'autre². Le désir est cette mise en mouvement, particulière à chacun, qui tente en vain de se dire et de faire entendre la part intime de nous-mêmes³. La voix donne à la parole « sa texture, son étoffe » par lesquelles peut se prendre un engagement d'ordre éthique et politique qui s'enracine dans l'animation physique du corps parlant. Parce que nous partageons tous le manque fondateur autour duquel s'articulent ces lois de la parole, ces dernières, qui impliquent les mêmes règles pour chacun, sont aussi celles qui offrent la possibilité de construire la communauté⁴. La difficulté à laquelle expose la parole serait donc cette résistance à la dette qu'elle impose et au questionnement existentiel qu'elle suscite⁵ envers nous-même et notre relation à l'autre.

Or, notre société capitaliste confronte à la réalité d'une « disparition de la parole » car elle s'écarte de plus en plus de ce « devoir de parole » qui doit être porté par chacun⁶ et qui ne peut souffrir de démission ou de relégation à un tiers pour pouvoir s'exercer. Le psychanalyste Jean-Pierre Lebrun dénonce les mésusages de la langue produits par la consécration du discours de la science qui pénètre tous les domaines d'activités de notre société : la logique d'objectivation extrême et la pensée binaire de ce discours poussent à l'évacuation de la fonction du tiers, portée par la dimension symbolique du langage et par son énonciation, au profit du seul énoncé détaché de l'énonciateur⁷. Un tel discours prétend masquer l'incertitude et le manque inscrits au cœur du langage, dans la croyance illusoire de faire disparaître le malaise de notre existence en nous « guérissant du fait d'être humains »⁸. Jean-Pierre Lebrun rappelle l'importance de « se reconnaître porteur de la responsabilité de l'énonciation »⁹. C'est en effet elle qui tisse les liens qui nous relient les uns aux autres et dont notre monde capitaliste – préoccupé de performance, de rentabilité, d'évaluation et de sélection qui participent à la banalisation des éjections du monde du travail – ne prend plus soin : ce dernier laisse s'effiloche le tissu social et expose chacun au risque de la précarisation, voire de la désocialisation, ainsi que nous en avertit Sylvie Quesemand Zucca¹⁰. Car la psychiatre psychanalyste nous met face au constat bien réel que le mode de fonctionnement de notre société nous a habitués à la disqualification d'un nombre grandissant de personnes, à leur inutilité sociale et à leur résignation qui doivent avant tout

¹ Cf. J. LACAN. *Le Séminaire. X, L'angoisse* [1962-1963]. Texte établi par Jacques-Alain Miller. Paris : Seuil, 2004. Coll. « Champ freudien », p. 281, p. 320, p. 363.

² D. VASSE. *L'ombilic et la voix. Deux enfants en analyse* [1974]. Paris : Seuil, 1999. Coll. « Points / Essais », n° 392, p. 10.

³ J. LÉGAUT. *Les lois de la parole. Op. cit.*, pp. 39-40.

⁴ *Ibid.*, p. 42.

⁵ *Ibid.*, p. 95.

⁶ *Ibid.*, pp. 107-108.

⁷ J.-P. LEBRUN. *Un monde sans limite. Suivi de Malaise dans la subjectivation* [1997]. Paris : Érès, 2009. Coll. « Poche », p. 192.

⁸ *Ibid.*, p. 129, p. 192.

⁹ *Ibid.*, p. 228.

¹⁰ S. QUESEMAND ZUCCA. *Je vous salue ma rue. Clinique de la désocialisation* [2007]. Paris : Stock, 2009. Coll. « Un ordre d'idées », p. 25, p. 27, p. 32.

nous forcer à repenser d'autres types d'échanges effectivement égalitaires¹. Les travailleurs du social revendiquent le besoin de construire ensemble une parole et un discours intégrateurs de la subjectivité, aussi bien la leur que celle des personnes dont ils s'occupent : par là, il s'agit de pouvoir prendre sa place, investir des espaces de réflexion identitaire à partir d'une intégration de la variabilité des points de vue qui attache toute son importance à l'énonciation et à l'effort d'ajustement qu'elle demande, plutôt qu'à la vérification de la justesse de l'énoncé².

La discussion sur la théâtralité mise à profit par Julien au sein de ses cours n'en reste pas à la seule question de l'apparence mais aborde celle bien plus profonde de l'investissement subjectif qu'il donne à sa parole. Il est d'ailleurs tout aussi intéressant de constater que cet investissement est tantôt revendiqué comme valeur essentielle du discours, tantôt, au contraire, considéré comme trop encombrant, rappelant indirectement la dette qui lie le sujet parlant à l'autre selon les lois du langage.

— Finalement, vous reconnaissez investir beaucoup dans votre parole. En tout cas, le contenu de votre discours a aussi beaucoup de sens parce qu'il est porté par une parole forte, que vous investissez fortement...

— Oui, parce que je pense que... c'est important de se projeter subjectivement dans ce qu'on dit pour le faire porter un petit peu. Je peux vous dire la même chose sans bouger, sans mettre d'intonation etc. et ça va sans doute devenir emmerdant et pour vous et pour moi. Donc théâtraliser, si vous voulez, la parole, le discours, pour moi c'est aussi une façon de s'amuser un petit peu. [...]

— C'était aussi entre autres pour ça que je t'étais revenue vers vous ! Vous sembliez en tout cas bien habité par votre discours !

— Oui, et parfois trop ! Oui, oui, je veux dire, j'aimerais bien parfois ne pas être tant habité parce que, si vous voulez, quand on habite trop le langage, on le surjoue aussi à un moment donné. Et donc à la limite quelqu'un qui est capable de donner deux heures de cours en ne se préoccupant pas de savoir s'il est ou non intéressant, je trouve que c'est aussi intéressant à questionner [...]. Parce que d'une certaine manière, c'est quelqu'un qui s'exprime peut-être tout à fait librement. [...] Je me demande si ça, dans un contexte professionnel, [...] c'est pas aussi une posture de résistance politique, c'est-à-dire de défi. [...] Je trouve que là il y a une forme de liberté de l'utilisation du langage et de la parole qui, paradoxalement, dans le monde actuel, passe pour quelqu'un d'inintéressant [*sic*] [...]. Donc je ne suis pas au clair sur ces deux éléments-là, [...] il n'y a pas un bon et un mauvais pour moi, mais probablement que le processus qui conduit à s'exprimer de l'une ou de l'autre manière va plus ou moins la libérer, car si elle subit la nécessité de devoir être intéressante [...], je trouve alors que son langage et sa prise de parole est [*sic*] alors complètement minée, si vous voulez. [...] Mais il y a là une question importante à se poser sur « qu'est-ce qu'une parole libre ou pas ? » (J)

¹ S. QUESEMAND ZUCCA. *Je vous salue ma rue. Op. cit.*, p. 179.

² B. PELUAU et Fr. ROUARD. « Rôle et enjeux de la formation continue au langage dans la professionnalisation des travailleurs sociaux ». In *Vie sociale*. 2007, n° 3, *Voix des précaires et langage du social* [En ligne]. Éditions Érès, p. 111, p. 116, p. 121.

Ainsi que Jacqueline Légaut l'affirmait, « parler est décidément quelque chose qui ne va pas de soi, qui suscite en permanence des résistances »¹. Au moment même où il s'agit de reconnaître la part d'affectivité que l'énonciation physiquement engagée de l'enseignant transfère à son énoncé, s'opère un revirement de position qui transmue cette affectivité en défaut ou en menace pour la subjectivité (« Oui, et parfois trop ! [...] j'aimerais bien parfois ne pas être tant habité »). L'animation et l'implication tout entières du corps dans le travail de transmission pédagogique sont alors condamnées comme un excès. Le langage n'est soudain plus cette instance accueillante que l'on habite mais ce qui se retourne contre le sujet si un déséquilibre apparaît dans l'échange intersubjectif. Le surjeu ici critiqué révèle surtout un appel à être entendu, lancé à un auditoire où se dilue le visage de l'autre sur lequel la parole prend d'ordinaire appui pour entamer la dialectique du don de la parole et du contre-don de l'écoute. C'est une douloureuse épreuve de l'aliénation qui s'impose à l'enseignant lorsque celui-ci n'est pas assuré que son auditoire reçoive, avec l'attention et la bienveillance requises, la subjectivité de sa parole, une aliénation qui se cache sous le questionnement à propos de la parole libre. La posture neutre et désinvestie de la relation avec les étudiants apparaît comme une échappatoire à la dette envers les lois du langage : il y a bien quelque chose de soi à devoir donner si l'on veut être entendu dans sa parole, mais qui suppose en même temps d'accepter que l'on ignore ce que l'on cède précisément à l'autre qui nous fait face. Les mots de l'anthropologue du corps et du théoricien du silence qu'est David Le Breton ne disent pas autre chose lorsqu'ils évoquent l'« utopie de la parole » qui renvoie au fait qu'aucune rencontre n'épuise l'énigme de l'autre². Le point de résistance sur lequel achoppe l'enseignant interviendrait justement au lieu de la prise en compte de l'autre dans son discours, qui est celle ouvrant à la parole authentique. Sans cela, l'on peut facilement glisser dans la communication phatique où l'on cherche uniquement à maintenir l'auditoire en éveil, sans plus nourrir de relation langagière.

Christophe Dejours présente cette interdépendance dans laquelle nous place le langage par le terme éloquent de « miracle de la parole », en ceci que l'échange intersubjectif requiert des conditions toutes particulières pour advenir dans son authenticité, sa singularité et sa sincérité :

Le miracle de la parole ne peut advenir que lorsque celui qui parle a effectivement l'intention de se faire comprendre par celui qui écoute et si, conjointement, celui qui écoute a effectivement l'intention d'entendre. Le miracle de la parole [...] peut se produire lorsque, entre celui qui prend le risque de parler et celui qui l'écoute, existe un *rapport d'équité*. L'équité entre la parole et l'écoute est réalisée lorsqu'en regard du risque de la parole, prend place un risque comparable, du côté de l'écoute. Ce qu'on caractérisera au mieux, en qualifiant cette écoute par l'expression : « *écoute risquée* ». [...] Le risque pour celui qui écoute n'est autre que le risque d'entendre [...] dans la mesure où entendre, c'est aussi comprendre.³

Ce risque pris est aussi celui de voir sa position disqualifiée, à la suite de la confrontation des points de vue, et donc de voir destitué le mythe personnel d'une permanence de l'identité⁴. Un discours sans chair n'est soutenu ni par le visage de l'autre ni par la vulnérabilité

¹ J. LÉGAUT. *Les lois de la parole*. Op. cit., p. 95.

² D. LE BRETON. In Ph. BRETON et D. LE BRETON. *Le silence et la parole contre les excès de la communication*. Érès, 2009. Coll. « Hypothèses », p. 17.

³ Chr. DEJOURS. *Travail vivant*. Op. cit., pp. 180-181.

⁴ *Ibid.*, p. 181.

assumée de la parole tenue, et relève, selon Le Breton, de l'idéologie de la communication¹. Philippe Breton soutient la nécessité d'opérer une distinction de niveau pour accorder une primauté à la *parole* sur la *communication* ou, plus précisément faire de l'une la finalité de l'échange et de l'autre le moyen². Le principe dialogique et la réciprocité de la parole ne doivent pas se perdre au profit de l'efficacité de l'ordre interactif qui oblitère l'intériorité et le silence dans lequel vient s'alimenter la réponse³.

La parole, elle, fait sens [...], elle est cheminement du sens ; elle se bat contre le mutisme du monde en nous procurant des lignes d'orientation ; elle est le fil d'Ariane tendu sur le silence bruisant du monde afin que nous puissions vivre ensemble et comprendre où nous allons. Le bavardage effréné de l'idéologie de la communication est une technicisation du sens qui nous enferme dans un monde limité, sans horizon, dans lequel nous devenons des outils, des figures interchangeable, sans visages et sans voix.⁴

Si nous venons d'exposer les vertus de la parole dans le processus d'humanisation et de constitution permanente de la subjectivité, il reste qu'elle peut aussi produire l'effet inverse d'une destitution de l'identité et d'une violence frappant l'affectivité du sujet de plein fouet. À cet égard, le monde du travail et les règles de son organisation exposent souvent le sujet au risque d'une affection négative par le renversement du *pouvoir de la parole* en *parole de pouvoir*, projetée à la face d'un travailleur, souvent condamné à l'impuissance d'y donner une réponse du fait de sa position hiérarchique et de la crainte des conséquences que cette réponse entraînerait. Le dernier pan de notre étude investiguera la réalité du sujet affecté d'une parole pervertie en instrument de pouvoir, dans la gestion aussi bien consciente des rapports de travail qu'inconsciente de l'organisation.

2. Un sujet affecté

Nos quatre interviewés se sont tous exprimés sur l'empreinte plus ou moins forte qu'exercent sur eux les pratiques langagières de leur milieu professionnel et leur propre usage de la parole, plus ou moins contraint dans leur environnement respectif. Des affectations positives aux plus négatives, nous constatons à chaque fois l'impossibilité de ne pas être pénétré par la langue, la parole échangée et leurs ressorts inconscients.

Myriam définit son rapport à la langue administrative, technique et juridique de son travail comme un « voyage en terre inconnue » et un « passage obligé » (MYR), ce qui ne représente pas une charge affective négative car l'intérêt qu'elle trouve à sa mission lui permet de passer outre, d'autant plus qu'elle peut compter sur des relations professionnelles relativement positives ; cependant, le doute de quelques collègues sur une éventuelle mise sur écoute instille malgré tout une méfiance ambiante sur le lieu de travail, envers la directrice et un autre collègue proche de celle-ci, qui contraint à certains moments la parole, lorsque cette suspicion est réactivée. Par ailleurs, la tâche que Myriam s'est donnée de traduire,

¹ D. LE BRETON. In Ph. BRETON et D. LE BRETON. *Le silence et la parole contre les excès de la communication*. Op. cit., p. 19.

² Ph. BRETON. In Ph. BRETON et D. LE BRETON. *Le silence et la parole contre les excès de la communication*. Op. cit., p. 23.

³ D. LE BRETON. In Ph. BRETON et D. LE BRETON. *Le silence et la parole contre les excès de la communication*. Op. cit., p. 24.

⁴ *Ibid.*, p. 26.

d'expliciter, de transmettre à ses collègues le contenu des textes sur lesquels ils travaillent tous donne du sens à sa traversée dans les terres arides de ses écrits professionnels.

Claire-Hélène admet de son côté se sentir affectée positivement par l'usage qu'elle fait de la langue dans son milieu de travail : celle-ci lui procure satisfaction et fierté dans la maîtrise du beau langage à travers la parole parlée organisationnelle : « quand on parvient à maintenir ce niveau de langage, simplement je remarque que cela élève le discours, cela enrobe le discours aussi d'un autre respect » (CH). Elle avoue toutefois que cet idéal de communication n'est pas partagé par son milieu professionnel où elle rencontre beaucoup de personnes animées par la recherche de succès et de reconnaissance publique à tout prix alors que son ambition personnelle ne poursuit pas ce but-là. Mais malgré cette différence de point de vue, cet idéal lui « perme[t] de [s]e sentir à la bonne place au bon moment » (CH). L'argument vaut également pour le chant : elle observe beaucoup de chanteurs et chanteuses qui ne se préoccupent pas de ce qu'ils chantent en ne pensant qu'à la musique et à la seule performance qui finit par lasser le public à la place de lui offrir la possibilité de s'identifier à une émotion proposée. Malgré que ce public ne comprenne pas la langue du chant, souvent étrangère à la sienne, elle remarque qu'il est très réceptif à la qualité du texte chanté et à la précision de sa prononciation. On peut identifier à travers cette situation la psychodynamique de la reconnaissance telle que la conçoit Christophe Dejours, qui tient en la formulation d'un *jugement d'utilité* (et non de performance ou de rentabilité), technique, sociale ou économique, de la contribution, associé à un *jugement de beauté* sur la conformité des règles de l'art et du métier, et proféré par les pairs, autrement dit par ceux « qui connaissent le travail de l'intérieur »¹ : dans la situation présente, le public tout autant que les professionnels représentent ces pairs habilités à produire un jugement esthétique sur la prestation de la chanteuse, puisqu'il s'agit de reconnaître la transmission d'une émotion vraie et sincère. De cette reconnaissance matérielle mais surtout symbolique, le sujet mis au travail peut se saisir pour se transformer lui-même et s'accomplir au travers d'un effort dont il retire des bénéfices².

Si l'on bénéficie de cette reconnaissance, le travail devient un médiateur décisif de la construction de l'identité et, par conséquent, de la santé mentale, voire de la santé physique. En revanche, faute de reconnaissance, le travail, au-delà de la souffrance inévitable qu'il occasionne à celui qui travaille, peut le pousser vers la décompensation psychopathologique.³

L'exigence de ce métier de la voix demande en effet à Claire-Hélène de se préserver continuellement des influences verbales négatives par un solide travail mental, plus important que le travail vocal : par lui, elle veille à ne pas trop s'endurcir au risque d'avoir une parole chantée trop raide, à l'instar de celle qu'elle développe lors des concours, situation très inconfortable pour elle où il lui arrive bien trop fréquemment de devoir affronter un auditoire taiseux et délibérément fermé aux émotions. Sa voix s'imprègne immédiatement de la tension ambiante et perd le soutien dont elle a besoin dans le visage de l'autre pour pouvoir s'épanouir librement. Les jours qui suivent ces concours la plongent dans la dysphonie,

¹ Chr. DEJOURS. *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel. Op. cit.*, p. 52.

² *Ibid.*, p. 51.

³ *Ibid.*, p. 52.

symptôme des dysfonctionnements du circuit communicationnel au moment d'une prestation vocale qui sollicite puissamment le corps et toute la subjectivité de la chanteuse.

Julien avoue par contre être mal à l'aise avec le registre émotionnel déployé au travail, difficilement transposable en mots ; le monde professionnel dans lequel il évolue freine d'ailleurs l'accès à ce registre. Cependant, ce travailleur reconnaît aussi que, dans certaines situations fortes, le corps peut trouver à s'exprimer et à dépasser la langue codifiée qui paraissait lui faire barrage. L'accélération de son débit de parole témoigne du fait qu'il se retrouve parfois dépassé par ce qu'il pense : « comme ici par exemple parce qu'il me passe beaucoup plus de choses par la tête que ce que je peux exprimer par la voix et donc ça, c'est frustrant » (J). Il se soucie donc d'adopter un rythme et une fluidité pour poser une relation avant tout respectueuse de la place qu'il tient dans l'organisation, non sans marquer un nouveau point de résistance à l'endroit de la voix, en laquelle il ne parvient à nouveau pas à reconnaître une congruence de son être et de son discours.

Parmi les dysfonctionnements que Marie constate dans son milieu professionnel, le principal serait celui d'une communication paradoxale de la part du management, qui revient en cours de procédure et oralement sur les décisions prises auparavant et actées à l'écrit. Ce ne sont pas seulement les instructions qui se trouvent parasitées mais la parole elle-même qui se dévoie, empruntant tantôt la violence verbale directe à l'encontre des personnes et non du contenu de leur travail, tantôt, au contraire, l'allure de la douceur ou de la joie pour annoncer le changement des consignes hors des lieux officiels de discussion et de délibération. Les interpellations régulières des travailleurs à leurs responsables hiérarchiques, pour obtenir davantage d'informations, de clarté et de transparence dans la gestion, ainsi qu'au service interne de prévention et de protection du travail, pour dénoncer les pratiques managériales à l'origine du profond mal-être de l'équipe, de crises et de nombreux départs, restent elles-mêmes infructueuses, confrontées à une surdité et une inertie. Marie dresse ainsi le portrait d'une « entreprise malade, complètement pathologique, où la communication est elle-même pathologique [...] entre le verbal et le non-verbal » (MAR), avec, pour elle, une confrontation au paradoxe ultime de devoir précisément réaliser un travail en tant que chargée de communication en interne. La souffrance psychique endurée est résumée en ces termes : « on doit écouter mais on tait sa subjectivité » (MAR). Elle éprouve l'impression de vivre « une dépression collective » (MAR) qui découlerait peut-être même d'une stratégie managériale pour faire s'effondrer le service. Dans son chapitre consacré à ce qu'il appelle le « mensonge institué », Christophe Dejours pointe du doigt la stratégie de la « distorsion communicationnelle »¹, responsable d'un déni du *réel du travail*, ainsi que l'on peut l'observer à travers l'expérience de Marie, où il ne s'agit jamais de reconnaître le travail accompli mais, à l'inverse, de le dévaloriser, de le dénigrer, voire d'en saper l'élaboration par une communication contradictoire :

[L]e déni du réel, qui implique la survalorisation de la conception et du management, conduit inmanquablement à interpréter les échecs du travail ordinaire comme l'expression d'une incompétence, d'un manque de sérieux, d'une insouciance, d'un manque de formation,

¹ Empruntant le terme à Habermas et à sa « théorie de l'agir communicationnel » : J. HABERMAS. *Théorie de l'agir communicationnel* [1981]. Tomes 1 et 2. Trad. de l'all. par Jean-Marc Ferry (t. 1) et Jean-Louis Schlegel (t. 2). Paris : Fayard, 1987, cité par Chr. DEJOURS. *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*. Paris : Seuil, 1998. Coll. « L'Histoire immédiate », p. 72.

d'une malveillance, d'une défaillance ou d'une erreur, relevant de l'homme. Cette interprétation péjorative des conduites humaines est récapitulée dans la notion de « *facteur humain* », utilisée par les spécialistes de la sécurité, de la sûreté, de la fiabilité et de la prévention. [...] Le travail, contrairement à ce que laisse à penser cette conception dominante du facteur humain, est précisément ce que les travailleurs doivent ajouter aux procédures et à l'organisation du travail prescrite, pour faire face à ce qui n'a pas été prévu et ce qui parfois ne peut pas l'être au niveau de la conception. [...] Le déni ne se limite pas à la méconnaissance du réel. Il résiste à l'épreuve de vérité de l'expérience, si les difficultés rencontrées dans l'exercice du travail ne remontent pas à la connaissance de l'encadrement.¹

Dans le cas de cette travailleuse, c'est même un refus d'entendre auquel elle se heurte auprès de la direction ainsi qu'une inertie de la part du service interne de prévention et de protection du travail. Le réel du travail du collectif, passant par l'archivage de l'information selon une cohérence développée par l'équipe, se trouve lui-même entièrement nié par les distorsions de la parole opérées par le management. Christophe Dejours remarque que, lorsque le déni du réel du travail est à l'œuvre, il fait de la langue l'instrument d'un mensonge, où les traces officielles du discours font état d'un bon fonctionnement quand, par contre, il en va tout autrement dans les relations ordinaires avec la hiérarchie, la gestion de la prise de parole et les échanges verbaux non actés, tout ce qui relève d'une organisation invisible et inconsciente du langage.

Le mensonge consiste à *produire* des pratiques discursives qui vont occuper l'espace laissé vacant par le silence des travailleurs sur le réel et par l'effacement des retours d'expérience. Le mensonge consiste à décrire la *production* (fabrication ou service) à *partir des résultats* et non à partir des activités dont ils sont issus. C'est la première caractéristique. La seconde consiste à construire une description qui ne s'appuie que sur les résultats *positifs* et les succès et ment, par omission donc, en ne mentionnant pas ce qui relève du défaut ou de l'échec.²

Au-delà des interactions quotidiennes au travail se distinguent les situations de crise où la parole instrumentalisée comme pouvoir produit un figement et une pétrification de la vie affective, clouée sur place par la force d'un trauma qu'elle ne peut symboliser et donc dépasser pour remobiliser l'action.

— La parole la plus violente, ça a été le 13 novembre 2015 en réunion de communication, où on m'a dit : « Tu es beaucoup trop proactive dans le travail, il n'y a personne qui aime travailler avec toi, tu n'es pas dans le privé ». Ça, c'était clair, net et précis.

— Et ça, c'était dit en réunion...

— En réunion, avec le doigt montré sur la personne [...]. Très chouette, très constructif. (MAR)

Dans le cas de l'interview avec cette travailleuse, il est singulier de constater que l'entretien a pu rendre compte de l'affectation de sa parole, tout entière porteuse de sa subjectivité. En effet, sans que cela ait été prévu, l'échange, réalisé dans le contexte de notre formation universitaire et requérant donc d'utiliser une langue formelle et soutenue, s'est conclu par un deuxième temps de discussion, informel cette fois, qui s'est spontanément imposé à la suite

¹ Chr. DEJOURS. *Souffrance en France. Op. cit.*, pp. 74-75. Cf. aussi P. DAVEZIES. « Travail et santé mentale : point de vue épistémologique », Communication aux XXI^e Journées de médecine du travail. Rouen. *Arch. mal. prof.*, 52, pp. 282-286 et Chr. DEJOURS. « Le travail comme énigme ». In *Sociologie du travail*. HS/94, pp. 35-44.

² Chr. DEJOURS. *Souffrance en France. Op. cit.*, p. 76.

du questionnaire initial. Étant donné que l'épisode traumatique venait d'être évoqué au sein de notre échange plus formel, nous sommes d'emblée revenues sur l'état émotionnel dans lequel le récit de Marie avait dû la plonger, un récit qui agit encore aujourd'hui (« [Je me sens] [t]oute bizarre quand je raconte » ; « [ç]a ne me dérange pas d'en parler, parce qu'il faut que ça sorte, mais j'ai la rage chaque fois que j'en parle » : MAR). L'écoute de l'enregistrement permettra d'entendre non seulement le changement de ton entre discours formel et informel, mais d'apprécier une forme de libération de la parole qui donne davantage accès à la vie affective de la travailleuse et à l'empreinte qu'y a laissée la phrase fatale de la directrice ; un deuxième épisode bouleversant est alors mentionné, articulé autour d'une autre phrase violente « Je répète, et je répète, *QUAND*, Marie, vas-tu... » (MAR) à laquelle cette fois Marie répond par une voix forte « Moi aussi, je sais crier » (MAR). La question de la confiance et de sa laborieuse (re)construction est celle sur laquelle la discussion informelle se conclut. Derrière ce cri qui exprime la revendication d'existence du sujet, nous pouvons percevoir une réappropriation de la force linguistique du performatif, ainsi que Judith Butler en proclame la nécessité, dans ses travaux au carrefour de l'analyse du discours (Austin), de la sociologie (Foucault et Bourdieu), de la philosophie du langage (Derrida) et de la psychanalyse (Freud et Lacan)¹.

Pour Julien, c'est l'expérience de la politique qui lui a fait vivre une douloureuse épreuve liée au « retour très dur » (J) de sa prise de parole, sous la forme d'une remise en cause de sa compréhension de la situation par les politiciens et les électeurs : « quand on s'implique vraiment subjectivement dans ce qu'on dit, le retour de manivelle n'en est que plus fort, c'est-à-dire si on incarne vraiment, euh, si on se dit "ce que je dis, c'est moi ; ce que je dis, je le dis avec mes tripes" » (J). Affronter en effet un contexte où il n'y a en réalité pas de possibilité qu'un dialogue puisse s'installer est péniblement vécu. Judith Butler atteste de l'affectation douloureuse pour la subjectivité que peut engendrer l'adhésion entre la parole et le corps du locuteur dans les situations où l'autre n'est pas réceptif, voire contraire au point de vue avancé : parce que la recherche de reconnaissance par l'écoute est indispensable à l'élaboration du lien social qui transite par le langage, le locuteur peut alors vivre cette solidarité entre corps et parole sur le mode d'une fatalité qui le condamne à la dépendance et l'expose au risque d'une non-réciprocité :

L'idée que le discours blesse semble reposer sur cette relation de discordance et d'inséparabilité entre le corps et la parole, mais aussi, par conséquent, entre la parole et ses effets. Si celui qui parle adresse son corps à celui (ou celle) à qui il s'adresse, ce qui entre en jeu, ce n'est pas seulement le corps de celui qui parle, c'est aussi le corps du destinataire. Celui qui parle ne fait-il que parler, ou porte-t-il son corps en direction de l'autre, révélant ainsi la vulnérabilité du corps de l'autre à l'adresse ? Comme « instrument » d'une rhétoricité violente, le corps du locuteur excède les mots qui sont prononcés, révélant le fait que le corps auquel il s'adresse n'est plus – et ne peut jamais être tout à fait – sous son propre contrôle.²

Après cet affrontement, l'engagement subjectif de la parole politique de Julien se résout à trouver un compromis entre deux attitudes opposées : celle de la raison stratégique selon Machiavel ou celle du courage de la vérité selon Foucault – qui peut être un désastre politique

¹ J. BUTLER. *Le pouvoir des mots. Discours de haine et politique du performatif* [2004]. Trad. de l'angl. par Charlotte Nordmann. Paris : Éditions Amsterdam, 2008, *passim*.

² *Ibid.*, p. 33.

mais qui aura au moins le mérite de s'être exprimée – ou, appliqué au monde du travail, celle de l'idéologie managériale d'un capitalisme contrôlant et celle du courage de la réponse, d'une parole sincère et vraie, qui affirme l'importance d'une préoccupation éthique de la communication. « Subjectivement, moi je suis tiraillé entre ces deux postures. Je pense que mon parcours en tant qu'être humain me pousse à chercher l'essence du vrai, mais me fait me rendre compte que dans certains milieux, cela reste très difficile » (J). Judith Butler assure que cette oscillation reste nécessaire pour pouvoir développer l'action transformatrice sur la subjectivité et sur la réalité, ainsi que peut le permettre le travail :

la puissance d'agir commence là où la souveraineté décline. Celui ou celle qui agit (qu'on ne saurait identifier au sujet souverain) agit précisément dans la mesure où il ou elle est institué-e comme acteur ou actrice, opérant dès le départ à l'intérieur d'un champ linguistique de contraintes habilitantes.¹

Ce pouvoir d'action retrouvé en une parole dynamique et dialogique, saisie comme ressource pour la construction permanente de la subjectivité, investit ainsi l'espace du politique, où se tisse le lien social entre l'individu et le collectif et au sein duquel la prise de parole inaugure un acte d'engagement et une puissance transformatrice sur le monde.

¹ J. BUTLER. *Le pouvoir des mots. Op. cit.*, p. 37.

II. POLITIQUE DE LA PAROLE

A. Situations de communication

*Où finit le corps sinon où l'autre corps à lui se fait sentir ?
Où finit le son sinon à l'oreille qui lui est accordée ?*

(Paul Claudel, *La Cantate à trois voix*)

Notre deuxième axe d'étude, consacré à une approche philosophique de la parole en tant qu'acte politique, s'attaque à la contradiction, constatée dans le monde professionnel, entre un discours dominant qui exploite la langue comme ressource capitaliste sur la base d'un idéal égalitaire et la réalité, bien différente, des modalités de la prise de parole et de la gestion de la communication qui cultivent, souvent sur le plan inconscient, des logiques hiérarchiques et des usages archaïques de la parole. À partir de situations de communication concrètes vécues par les travailleurs interrogés, nous articulerons, dans cette partie, la manière dont la subjectivité a ou non la possibilité de s'engager politiquement au sein du collectif de travail. Lorsqu'elle le peut, les moyens qui sont les siens s'en réfèrent à une éthique de la parole à l'écoute de la diversité des voix et porteuse des principes démocratiques d'égalité et de liberté d'expression. À l'inverse, la subjectivité qui ne parvient pas à faire entendre sa voix au sein de la communauté révèle les logiques de domination discursive qui peuvent être insidieusement à l'œuvre dans le milieu de travail et saper les fondements mêmes de l'identité du travailleur non reconnu.

Sur la base de quelques mesures quantifiables liées à la prise de parole, nous avons inauguré cet axe de réflexion en cherchant à approcher la densité et la complexité de la vie langagière d'un secteur tertiaire en développement croissant. Il nous paraissait en effet important de pouvoir appréhender le système interactionnel quotidien dans lequel les travailleurs se trouvent pris afin d'identifier les endroits où le réseau communicationnel se délie, se rompt ou se resserre pour attribuer ou non à la subjectivité du travailleur la reconnaissance symbolique attendue.

Myriam et Marie décrivent toutes deux des situations de communication mixtes, où l'oral s'appuie sur l'écrit pour organiser collectivement l'information à partir de documents formatés suivant un processus déterminé, actés en réunions, ou à partir de documents partagés dans le *cloud* à dessein d'élaborer conjointement les articles de la revue distribués aux associations membres. Dans leur cas, l'oral accompagne, de manière relativement libre, les procédures écrites, contrairement à la fonction qu'occupe Julien à la Cour des Comptes. Celui-ci subit en effet un puissant contrôle de la part du collectif et une intervention de la hiérarchie, interdisant tout écart ou toute improvisation, dans le cadre de ses prises de parole devant les commissions parlementaires : « C'est une prise de parole qui est stressante par le lieu évidemment et aussi par le fait que l'institution pour laquelle je travaille ne se permet pas d'écart [...]. On en attend une forme de retenue, d'impartialité, de droiture, [...] et d'exactitude » (J). Si trois des quatre personnes interviewées reconnaissent avoir eu des formations à la communication durant leurs études, seule Claire-Hélène évoque une formation dédiée aux relations interpersonnelles au travail, tandis que Marie dit accorder

personnellement une valeur à l'humain. Myriam avoue ne pas être sensibilisée par cet aspect et Julien ne pas avoir la possibilité, dans sa position d'évaluateur, d'investir le relationnel.

Le peu d'explications et de développements donnés à ces questions pragmatiques d'usages de la langue, de gestion collective de l'information et de bon fonctionnement des relations est frappant, alors même que ceux-ci forment les *règles de travail* et les *règles de métier*, selon la terminologie de Christophe Dejours.

À la coordination (prescrite), les travailleurs répondent par la coopération (effective). Entre les deux s'interpose une série d'initiatives complexes qui, lorsqu'elle est efficiente, aboutit à la formation de « règles de travail », voire de « règles de métier », élaborées par les travailleurs, qui consistent dans la stabilisation d'accords entre les membres du collectif sur les manières de travailler. Il s'agit ici de compromis entre les styles de travail, entre les préférences de chaque travailleur, de façon à les rendre compatibles.¹

La complexité des interactions, entre discours formels et appoints informels, instructions exprimées par les doubles médiums de l'écrit et de l'oral – pas nécessairement retranscrit –, et codes langagiers implicites, ne paraît pas être perçue comme fondatrice et créatrice des règles de ces métiers langagiers : ceci confirme le savoir anticipé du corps sur la conscience du travailleur, mais surtout révèle l'exposition exponentielle au risque du malentendu (c'est-à-dire du « non entendu ») que masque la croyance en une communication transparente. Le premier malentendu serait déjà celui d'une idéologie de la réglementation qui fait croire à sa valeur éthique et protectrice, garante du vivre ensemble, alors même qu'elle omet les dynamiques subjectives des corps et de la parole propre qui sont celles par lesquelles le sens se forme et s'échange. Ainsi, Myriam, à la suite de sa réponse négative et expéditive à propos de son absence de sensibilisation à des formations en relations interpersonnelles, enchaîne sur l'idée d'une nécessité de renforcer la « structure » et d'établir des « règles claires » (MYR) pour que ce cadrage ait ensuite une influence sur l'aspect relationnel. Les ressources critiques convoquées ci-dessous auront pour objectif de nous aider à appréhender cet impensé du discours du milieu de travail et de la parole professionnelle qui semble dénier et diluer la charge affective et la dimension humaine dans la langue opérationnelle, une langue qui paraît proclamer que son idéologie de l'objectivité et de la neutralité lui garantissent la valeur éthique de l'égalité.

Un élargissement de notre perspective langagière sur les débats éthiques qu'éveille notre civilisation moderne nous donne l'occasion de mesurer l'ampleur de la dissonance discursive à laquelle celle-ci se trouve confrontée, et avec elle, le microcosme du milieu professionnel. Mark Hunyadi relève le paradoxe actuel dans lequel se trouve prise la pensée éthique de notre époque, conquérant tous les domaines possibles en y implantant une logique évaluative, critique et prescriptive, mais qui paralyse dans le même temps le jugement global sur le monde et sur l'homme moderne : « l'éthique de la civilité réduit la pensée éthique à l'impuissance. L'éthique des individus déserte le monde que vivent les individus. »² Le philosophe dénonce les dérives, pour l'humain, qui découlent des évolutions techniques et

¹ Chr. DEJOURS. *Travail vivant. Op. cit.*, pp. 33-34.

² M. HUNYADI. *La tyrannie des modes de vie*. Lormont : Éd. du Bord de l'eau, 2015, p. 11.

sociales en faveur de l'individualisme défendu par la prolifération de ce qu'il nomme la « Petite éthique »¹.

Le fractionnement de l'éthique paralyse l'éthique. On traite des droits, des libertés, de l'égalité, mais pas des modes de vie ; on parle de l'éthique des affaires, mais pas du capitalisme financier ; on se soucie du consentement des patients mais pas de la déshumanisation de la médecine ; on évalue les risques techniques, mais on laisse faire l'emprise de la technoscience sur le monde.²

Il en appelle donc au développement d'une éthique des modes de vie qui puisse interroger la manière dont les modes de vie imposent des modèles de comportement et des attentes de socialisation sans être pourtant le fait d'une volonté ni le fruit de circonstances historiques particulières, mais procédant plutôt d'un développement cumulatif et systémique, non finaliste et néanmoins causal³. Ce processus causal se manifeste sur le mode de l'*émergence*, « où une multitude d'actions isolées finissent par imposer, par leurs effets cumulés et convergents, une conséquence générale que personne n'a voulue comme telle. [...] Le propre de l'émergence, c'est précisément cela : nous faire passer de l'accoutumance progressive au fait accompli, sans solution de continuité. »⁴ Si l'individualisme, par l'émancipation qu'il soutient, est proclamé comme valeur de notre monde, celui-ci implique de devoir répondre à une demande grandissante requérant une expansion économique, avec les conséquences néfastes que représentent la marchandisation des biens, la juridicisation des rapports humains, la perte de solidarité entre générations et couches sociales, la technicisation du milieu de vie, la standardisation des comportements en modes de vie, la quantification de la réalité au détriment de la qualification des individus⁵.

Les logiques managériale et organisationnelle du monde du travail, orientées sur les résultats quantifiés et la productivité, ne peuvent qu'aliéner les travailleurs⁶ en faisant reposer sur eux la pression de la croissance économique alors même que celle-ci est censée leur offrir les possibilités d'une existence libre et autonome. La ligne de conduite de la « Grande éthique » suivrait, inversement, la logique du sens qui accompagnerait toute recommandation éthique : « Notre monde n'est pas un monde de principes qu'il suffirait de coordonner mécaniquement les uns avec les autres pour que le tout fonctionne à son gré, mais, au contraire, un monde de sens que nos principes sont en charge d'incarner », assure Mark Hunyadi⁷. Or, le sens se trouve absorbé par le système formé par notre société capitaliste et sa logique organisatrice du réseau requérant, non pas la formulation d'une réponse personnelle réfléchie, mais plutôt une réactivité et une « adhésion affective », selon les termes du philosophe, qui font apparaître l'intelligence propre du système d'éviter

¹ M. HUNYADI. *La tyrannie des modes de vie. Op. cit., passim.*

² *Ibid.*, p. 36.

³ *Ibid.*, p. 19, p. 45.

⁴ *Ibid.*, p. 19, p. 42. « Le mode de vie se situe donc à l'interface du système et de l'expérience sociale telle qu'elle est vécue par les acteurs eux-mêmes. [...] [C]e ne sont pas les individus qui sont déterminés par le système, mais les modes de vie ; et les modes de vie se caractérisent par des attentes de comportement imposées aux individus » : *ibid.*, pp. 43-44.

⁵ *Ibid.*, p. 37.

⁶ *Ibid.*, p. 53.

⁷ *Ibid.*, p. 61.

toute remise en cause permise par la mobilisation des capacités réflexives¹. La forte sollicitation d'affects alimentant nos inclinations naturelles de confort, de compétition, de différenciation et d'évitement de la sanction explique l'emprise de ce système sur nos vies, qui impose subtilement et sans violence son fonctionnement utilitariste² au nom d'un individualisme qui se détourne de l'humain et de sa possibilité d'être subjectivement affecté et transformé par une relation à l'autre et à un environnement qui fassent sens. « C'est la grande ruse du système que de convertir ainsi le vouloir individuel en contrainte sociale, tout en maintenant l'illusion, donc le sentiment de la liberté »³.

Le monde du travail incarne à cet égard un exemple éclatant de la soumission inconsciente aux logiques consommatrices et appauvrissantes du système envers le sens et la relation intersubjective où celui-ci peut se déployer. Plus encore, c'est une observation attentive des mésusages de la langue qui peut en révéler les dimensions les plus profondes. Lorsque l'humain se trouve réifié, voire effacé dans des termes neutres, techniques et fonctionnels, agencés selon des règles plus procédurales qu'articulées par la pensée d'un ou de plusieurs sujets affectés par leur travail, le sens ne peut que se perdre face à un tel déni des richesses expressives qu'offre le langage : « [n]otre faculté langagière serait en quelque sorte en contradiction avec la richesse des possibilités qu'offre le langage lui-même »⁴. La novlangue managériale empêche l'expression subjective, contraint la faculté d'imagination, opprime les ressources créatrices et pèse sur les efforts individuels et collectifs⁵ nécessaires à la construction d'un univers du travail qui puisse être aussi un milieu de vie. Où peut encore se retrouver l'homme précarisé au chômage dans l'acronyme APE, « Aide à la promotion de l'emploi » (MYR) ? Quels travailleurs peuvent encore se sentir concernés en entendant l'appellation « réduction structurelle » (MYR) du jargon administratif qui cherche à placer chaque item dans une case ?

B. Parler et écouter : la reconnaissance par la parole

Le jour du discours du président [...]. Cette fois, Jean emporte son cahier, histoire de s'occuper à quelque chose. Il note Nous entrons dans une année charnière. Manière étrange de parler des départs volontaires [...]. Mais le discours continue. Redéfinir les rôles des différents organes, dit la voix du président ; organe de proximité, elle ajoute. [...] Force est de constater, poursuit la voix, qu'il faut établir un lien causal. [...] Créer des synergies et optimiser la communication [...].

(Nicole Malinconi, *Au bureau*)

La conscientisation de l'indispensable dialectique créée par la parole et l'écoute, génératrice d'une langue affectée qui puisse participer à la transformation et

¹ . HUNYADI. *La tyrannie des modes de vie. Op. cit.*, p. 64.

² *Ibid.*, pp. 64-65.

³ *Ibid.*, p. 74.

⁴ *Ibid.*, p. 88.

⁵ Cf. l'ouvrage d'A. VANDEVELDE-ROUGALE. *La novlangue managériale. Emprise et résistance*. Ramonville Saint-Agne : Érès, 2017. Coll. « Sociologie clinique ».

à l'épanouissement de la subjectivité, reste le principal défi à partir duquel le monde du travail peut se donner les moyens de repenser les modalités de la reconnaissance symbolique par le biais des ressources langagières. Plus particulièrement, la prise en compte de la voix, à la fois comme force affectante et comme facteur de lien social, mène la confrontation des discours entre première et troisième personne, ainsi que les enjeux éthiques de ces discours, dans le champ même du politique. Après la poursuite de notre étude du prisme langue/parole/voix sur un plan ontologique, il s'agira d'aboutir à la réévaluation de la question démocratique dans le monde professionnel afin d'en identifier les conditions de réalisation par les usages de la langue et de la parole.

1. Parole et voix

À la question « Avez-vous le sentiment que votre parole et votre voix sont entendues au travail ? », trois travailleurs interrogés sur quatre répondent par la négative. Seule Claire-Hélène peut attester de cette effectivité, de manière attendue par rapport à son activité de chanteuse lyrique, mais surtout à travers sa parole parlée, censée porter l'organisation pratique des événements et concerts auxquels elle participe, une parole qui rencontre également une écoute auprès des personnes sollicitées et croisées dans son milieu de travail. Une situation d'exception est toutefois évoquée, qui vient nuancer l'évidence première : celle de l'évaluation de ses performances lyriques à l'occasion de concours ou de castings. Cette seule exception, accompagnée des situations conflictuelles pour la subjectivité rapportées par les autres travailleurs, témoigne de la force d'interpellation éthique et politique que peut mobiliser une interrogation sur les usages de la langue, par la parole et la voix, dans l'univers professionnel, véritable microcosme de la vie en société et de sa manière de fonder la communauté. À l'instar de Stanley Cavell qui entend rendre l'énonciation, la matière vive de la parole, et la voix à la philosophie, traditionnellement préoccupée uniquement par le contenu de l'énoncé¹, nous alimentons notre réflexion philosophique sur le monde du travail en donnant la place aux témoignages des travailleurs interrogés et, dans notre tentative de nous constituer en porte-voix à travers cet écrit, nous assurons une relance de leurs interpellations précédemment manquées ou inaudibles.

Marie est celle qui éprouve, de manière la plus criante, le sentiment d'un manque de reconnaissance qui se vit aussi comme un manque d'écoute. Si la communication orale avec l'équipe se déroule en toute transparence, elle perçoit la réticence du management à fonctionner de la sorte et le soupçonne de retenir délibérément l'information : la communication paradoxale qu'elle observe chez celui-ci, à travers une disjonction des instructions entre l'oral et l'écrit, déroute l'ensemble de l'équipe et déstabilise son fonctionnement. Les réunions sont même l'occasion d'attaques personnelles ou collectives de la part de la directrice qui exprime parfois explicitement son manque de soutien aux travailleurs (« je ne te soutiendrai pas dans ta démarche », MAR) qui ne peuvent que se l'apporter entre eux.

Julien est de son côté convaincu que certaines personnes peuvent avoir un discours intérieur riche et intense sans pourtant être capables de l'extérioriser, ce qui peut être frustrant

¹ St. CAVELL. *Dire et vouloir dire* [*Must we mean what we say? A book of Essays*. New York : Scribner, 1969]. Trad. de l'angl. (États-Unis) par Sandra Laugier et Christian Fournier. Paris : Cerf, 2009. Coll. « Passages », *passim*.

dans le milieu professionnel. Ces personnes seraient même celles qui ne s'exprimeront pas en public car « pour parler en public, il faut quand même ne pas réfléchir, parce que si on réfléchit vraiment, je pense que c'est très difficile. Les politiques qui parlent dans tous les sens sont nécessairement des gens qui ne doivent pas réfléchir de trop parce que sinon on ne dit plus rien » (J). Selon lui, les personnes qui font le point avant leur prise de parole finissent par se convaincre que ce qu'elles vont dire n'a en réalité pas d'intérêt. Ce biais entre dévalorisation subjective et légitimité sociale engendre une tension inhérente à la prise de parole, entre l'intention de la prendre et son actualisation effective ; également présente dans le monde professionnel, cette tension doit éveiller l'attention du bon manager, afin qu'il puisse assurer une gestion politique de la parole, reproduisant le principe égalitaire des assemblées participatives. Cette politique de la parole doit pouvoir faire l'objet d'une gestion consciente et explicite au sein de l'entreprise pour permettre à chacun de se faire entendre, selon l'enseignant. Il est remarquable de constater que le développement du point de vue de Julien recourt d'emblée à la généralisation du propos et à la dichotomie pour faire état de la question. Il reconnaîtra d'ailleurs au cours de l'entretien ce réflexe universitaire de ne pas s'inclure subjectivement, ou plutôt de ne pas assumer sa posture de sujet pris dans le discours scientifique objectivant. C'est ainsi notre insistance qui le conduit à finalement partager son sentiment d'une absence d'écoute au sein de son milieu de travail, une absence d'écoute non pas subie, cependant, mais engendrée par son propre désinvestissement à se saisir d'une parole subjective et politiquement engagée. Un potentiel d'écoute est donc relevé, du fait que le travailleur identifie des lieux et des collectifs qui pourraient permettre à l'écoute de s'actualiser grâce au courage des premiers qui accepteront de se lancer dans une parole authentique et portée par un geste politique. Ses propres situations de prise de parole, qui le placent en position de porte-parole au sein d'une vaste chaîne d'intervenants ou dans le cadre d'un programme politique, l'amènent parfois à devoir tenir une parole en laquelle il ne croyait pas, même s'il a pu avoir l'air convaincant au moment même. Les difficultés d'assumer une posture subjective dans sa parole et de faire corps avec elle ressortent dans cet aveu d'une trahison faite à soi-même et qui débouche sur le doute venu ronger la parole propre : « en même temps que je vous parle, c'est vous qui déciderez si je suis convaincant, mais j'ai plein de doutes sur ce que je dis » (J).

Claire-Hélène parle de ce sentiment d'être entendue au travail comme d'une chance, mais qu'elle oriente aussi elle-même de la sorte. En effet, la reconnaissance symbolique de son travail par le jugement d'utilité et de beauté lui est renvoyée par le public, tant que la chanteuse peut se produire régulièrement dans des concerts. Cependant, les mécanismes d'ascension professionnelle de son métier en passent par des auditions et des concours qu'elle a fini par éviter et qui donnent pourtant accès à une visibilité plus importante et à une notoriété très rapide. Ceux-ci exposent en effet la chanteuse au risque de devoir affronter la situation d'un auditoire malveillant incarné dans le jury, confirmé dans une posture sévère de jugement radical et, de surcroît, peu loquace et rétenteur d'informations. Un tel auditoire, par ailleurs déconnecté du réel du travail défini par Christophe Dejours (*cf. supra*) par son refus de rentrer dans la dialectique du langage et d'afficher les marques d'affectation de sa subjectivité, pourtant sollicitée dans ses émotions, expose l'artiste à un impact psychosomatique puissamment négatif dans le fait de voir sa prestation notée. La qualité de cette dernière en est donc indéniablement affectée et ce, très distinctement, car la chanteuse n'y reconnaît même plus sa voix, « rétrécie, enfermée dans un carcan » (CH), impuissante à

pouvoir dissimuler les réactions du corps chantant soumis à la pression d'une évaluation qui va à l'encontre des valeurs de spontanéité, d'honnêteté et de respect véhiculées dans l'exercice de son métier.

Quand je sens qu'on veut catégoriser ce que je propose [...] ou classer par ordre qualitatif quelque chose, ça me bloque. J'ai l'impression que je ne suis pas libre d'exprimer ce que j'ai envie d'exprimer, parce que je pense qu'on attend quelque chose de moi mais je ne sais pas quoi. Parce que tous les jurys attendent des choses différentes donc je ne sais pas quoi donner. En fait, il faudrait que je me donne moi, telle que je suis, quitte à ne pas plaire du tout, mais quand on s'inscrit pour un concours ou un rôle dans une production ou l'autre, fatalement on a envie d'être pris [sic], on a envie de gagner, on a envie d'être reconnue, d'être applaudie, d'être admirée, bien entendu, parce que ça fait partie du lot du métier. (CH)

Alors même qu'on attend un don absolu d'elle à travers son chant, mettant la musicalité de la voix au premier plan plutôt que la signification de la parole, Claire-Hélène décrit le dommage que peut causer l'affrontement de la première personne, totalement investie et affectée par son travail artistique, et celui d'une troisième personne indéterminée, perçue sous la forme du pronom impersonnel sujet « on » (« je pense qu'on attend quelque chose de moi »), délibérément neutralisée et détournée d'un échange intersubjectif réceptif aux émotions délivrées. Cette neutralisation rejaillit sur la chanteuse qui finit par assimiler le pronom impersonnel à sa parole, au point que celui-ci vienne marteler son discours comme pour y réintégrer l'expressivité d'une subjectivité (« quand on s'inscrit pour un concours [...], fatalement on a envie d'être pris [sic], on a envie de gagner, on a envie d'être reconnue »).

La voix qui vient soutenir notre parole au point de se faire oublier dans la conversation courante, focalisée sur le contenu du message transmis, peut, dans le chant, occuper le devant du discours pour rappeler que celui s'ancre toujours sur l'échange réciproque de corps singuliers en présence. La dépersonnalisation liée au contexte professionnel chargé d'une évaluation de la performance frappe la voix porteuse de la subjectivité : « au niveau du langage et de la parole, je me sens plus raide, disons, le mot c'est ça, raide, même vocalement, cela se ressent, il y a moins de brillance, il y a moins de liberté en fait, d'un point de vue général » (CH). La brièveté du moment – quelques minutes d'interprétation seulement sont accordées à la prestation évaluée – produit néanmoins un impact majeur sur la vie subjective et langagière elle-même : « quelques minutes qui peuvent être fatales sur le long d'une carrière et je trouve que cela ne vaut pas la peine de mettre à mal [...] une carrière entière pour le temps de quelques secondes » (CH). Si elle constate que cette ambiance compétitive motive certains chanteurs, des « bêtes de concours » (CH), elle avoue son désaccord profond avec ce principe d'évaluation où l'on s'adresse à un public, pas même inconnu, mais qui ne se laisse pas connaître humainement et qui refuse son visage au sujet engagé dans sa parole chantée : « ça ne m'intéresse pas tellement de chanter pour quelqu'un qui n'est pas à l'écoute de lui-même, à ce moment-là » (CH). L'inaccessibilité du registre émotionnel pourtant sollicité à la source de la prestation se pose en contradiction par rapport aux attentes du contexte : lorsqu'elle voit les membres du jury écrire leurs notes durant son interprétation, la chanteuse évoque le fait de sentir son geste vocal se placer en porte-à-faux de l'exigence prescrite de fluidité alors qu'elle le sent se gripper et s'immobiliser. Au-delà du chant, le registre parlé peut aussi se montrer destructeur et dénigrant le travail accompli, surtout quand il s'empare du silence comme d'un espace de vacuité :

[P]arfois le silence peut être aussi terriblement difficile à gérer, dans ces situations, [...] à la suite [de mon interprétation]. La non-parole, ça peut être très destructeur parfois, [...] parce que la posture, les gestes et le regard peuvent traduire en général ce que la parole ne dit pas, donc les pensées d'approbation ou de désapprobation. Et c'est vraiment des moments, pour moi, [où] il faut vraiment être armé pour y faire face. Et si on n'est pas armé pour y faire face, et bien, il ne faut pas se mettre dans ces situations. Et c'est mon cas. [...] Parce que j'ai l'impression que ce n'est pas pour ça que je fais ce métier. (CH)

À propos de l'évaluation du travail, Christophe Dejours assure qu'elle ne peut s'assimiler à la mesure des performances car il n'y aucune proportionnalité entre performance et travail : on ne peut en effet porter d'observation objective et complète sur le travail effectif¹. Cela ne veut pas dire pour autant que le travail demeure inconnaissable : c'est grâce à la narration subjective qu'en feront les travailleurs qu'une connaissance, même incomplète, peut néanmoins s'élaborer². Si ce détour aux lourdes conséquences méthodologiques est possible, c'est donc par le biais de la parole³, celle-là qui transcende le système de la langue de la force expressive de sa chair vocale et qui trace les sillons dans lequel pourront circuler les multiples trajectoires de sens que l'on cherche à donner à l'entreprise laborieuse.

Dans sa manière de rapporter le récit des événements vécus dans le milieu professionnel autour du rapport à la langue, Myriam se distingue des autres témoignages par le fait qu'elle fait systématiquement varier le ton de sa voix au moment où elle rapporte la parole de ses collègues, révélant la réalité polyphonique d'un monde du travail rappelé à une nécessaire intégration de la subjectivité, et non pas porteur d'une utopique langue commune et univoque. La spécificité de son témoignage réside aussi dans la problématique langagière qu'il fait surgir à propos de l'écrit professionnel. La travailleuse décrit son délicat apprentissage de la rédaction attendue par sa supérieure, qui corrige abondamment les notes et les articles réalisés, alors que Myriam avait été fortement appréciée dans son travail précédent pour ses qualités rédactionnelles. Ce retour critique exclusivement orienté vers des commentaires négatifs l'a conduite à considérer ses écrits comme d'éternels brouillons, pour pouvoir supporter la correction dépréciative et unilatérale de la directrice à leur propos, une correction qui, parce qu'elle passe prioritairement par l'intermédiaire de l'écran via le *cloud*, ne peut que s'interpréter négativement, sans nuance car sans sujet pour la porter. Si l'oral intervient, ce n'est qu'à travers un silence qui doit s'interpréter comme un acte de réception : « si t'entends rien, c'est bien, si t'entends quelque chose, c'est qu'il y a un problème » (MYR). L'écrit collectif, tel qu'il est pratiqué dans l'association, étouffe la circulation de la parole subjective et maintient un mode de communication intersubjective indirect qui ne donne pas le sentiment à Myriam d'être entendue dans sa parole et sa voix au travail :

à partir du moment où tout ce que je fais est corrigé, est ré-annoté, est chamboulé et bouleversé, bricolé, ben voilà. C'est ça qui est un peu terrible, moi j'ai l'impression de lancer des brouillons alors que j'aimerais bien lancer des choses finies, des choses bien terminées. (MYR)

¹ Chr. DEJOURS. *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel. Op. cit.*, p. 31.

² *Idem.*

³ *Idem.*

Ce sentiment de ne pas être reconnue dans sa parole ne concerne que la directrice et non le reste de l'équipe, mais cette seule relation verticale suffit à bouleverser la force agissante du travail sur la subjectivité de la travailleuse : « comme je sais qu'il y a cette correction derrière, je suis devenue paresseuse » (MYR). Myriam se protège même par une forme de désinvolture à l'idée d'un éventuel licenciement si son travail devait ne pas correspondre aux attentes de la directrice. Face à cette parole perpétuellement corrigée, reprise publiquement, ou même réquisitionnée par la directrice en réunion, Myriam ne réagit pas ou émet un faible signe d'accord, tout en affrontant intérieurement « un mur de lassitude et de démotivation » (MYR). Elle avoue se sentir dépossédée de son propre style en étant par exemple contrainte de faire des phrases plus courtes. Elle évoque même la situation tout à fait invraisemblable où la directrice s'est corrigée elle-même, à travers l'écrit émanant de Myriam, sans reconnaître ses propres remarques issues d'une première lecture du document. Christophe Dejours pointe la communication paradoxale qui peut régner dans le monde du travail si l'on produit des documents internes lapidaires et simplificateurs, falsifiant la réalité de l'échange intersubjectif, comme si personne n'avait plus le temps de lire ni de se documenter : « il faut donc aller au plus court pour ne pas les surcharger et pour avoir une chance d'être entendu, lu ou seulement repéré. »¹

Ce contexte de travail très formaté par la langue administrative, juridique et technique, amplifie la difficulté de pouvoir inscrire la subjectivité de la parole au sein de l'élaboration, majoritairement écrite, du travail et de la chaîne de décisions, également parce que l'écrit collectif bascule dans l'« anonymisation généralisée » (MYR). En effet, la rédaction des articles de la revue distribuée aux associations membres s'opère via le *cloud* et les relectures de l'équipe pour aboutir à une publication exempte de toute signature, y compris de la directrice elle-même. Cette pratique dérange fortement la travailleuse car elle ne lui permet pas de recevoir des marques de reconnaissance liées à l'accomplissement de tâches visibles et explicitement investies par elle : « si je ne le dis pas, personne ne sait que c'est moi qui l'ai écrit ! » (MYR). Le fonctionnement interne de son association revendique la nécessité pour tous d'assimiler leur travail individuel à celui de l'unique entité. Cette uniformisation de la parole et son absorption dans la langue dépersonnalisée de leur milieu de travail ont des conséquences directes sur la valorisation de son expérience professionnelle : il lui est en effet impossible d'indiquer ses contributions personnelles à l'extérieur de l'entreprise, via les plateformes de CV en ligne, par exemple. Cet anonymat de l'écrit professionnel révèle qu'il n'a rien d'évident pour les travailleurs, forcés de céder une part de leur subjectivité pour former une langue collective uniforme. Myriam mentionne une situation qui témoigne de l'impossibilité de ne pas projeter un peu de soi-même dans l'écriture, même neutralisante, du milieu professionnel : celle où elle a senti son écrit personnel faire l'objet d'un plagiat de la part de son collègue juriste, proche de la directrice, alors même que la subtilisation du travail ne s'accompagnera pas d'une réappropriation officielle et signée ; lorsqu'elle constate que son collègue a repris, sans la prévenir, le début d'un article qu'elle avait commencé à rédiger et qu'elle avait posté sur le *cloud*, elle le signale à sa directrice qui lui répond tout naturellement : « Chacun se sert » (MYR). Et Myriam de devoir donc réécrire l'intégralité de son article puisqu'on venait de lui prendre son introduction. Les prises de parole en réunion lui réservent la même impression de se faire ôter sa voix : la directrice compose seule

¹ Chr. DEJOURS. *Souffrance en France. Op. cit.*, p. 81.

les ordres du jour des réunions et y prend la parole de manière exclusive ; le collègue juriste avec qui Myriam a assuré une formation, en tant que conseillère en prévention, sur les risques psychosociaux, plutôt que d'embrayer sur son propre propos à la suite de l'intervention de Myriam, a plusieurs fois repris exactement ce qu'elle venait de dire en présupposant que l'assistance n'avait pas compris. Face à toutes ces situations, Myriam a par deux fois utilisé le terme « sidérée » (qui reviendrait aussi singulièrement chez Claire-Hélène dans son récit face au jury) pour décrire son ahurissement et surtout le suspens de voix au moment des faits.

La situation décrite par Myriam pointe le malaise dans la culture où le conformisme se substitue à l'originalité et où la voix propre, affectée et affectante, meurt sous les coups répétés de la langue neutre et fonctionnelle de l'organisation. Stanley Cavell soutient l'argument d'une nécessité inhérente des hommes à s'approprier le langage et la langue dans laquelle celui-ci s'exprime afin de trouver sa voix, une voix conçue comme « mon consentement, mon droit à parler, à promettre, à rompre ma promesse [...] [avec] la menace constante de ne pas la trouver, ou de ne pas la reconnaître, ou qu'elle ne soit pas reconnue ».¹ Le plagiat ou le vol d'individualité revient pour lui à annihiler psychiquement le sujet, en une forme de vampirisme². L'intérêt des travaux de ce philosophe pour notre question de recherche est d'avoir déplacé l'attention accordée à l'usage commun du langage sur celle de la justesse de l'accord entre le locuteur individuel et la communauté linguistique, impliquant *de facto* la réintégration de la voix comme garantie de l'investissement subjectif dans la parole³. La voix envisagée dans ce cadre d'une politique de la parole s'assimile à un *claim* du fait qu'elle pose une revendication d'existence par laquelle elle trouve sa juste tonalité⁴. L'accord du sujet avec la communauté en passe, bien plus que par l'acquisition du langage et de la langue héritée, par l'intégration de la voix subjective⁵. La voix ne peut en tout cas exister comme voix, dévoilant la subjectivité, que si elle entre dans le champ social et le rapport à l'altérité, manifesté dans l'écoute et le dialogisme de la parole.

Qu'elle soit inséparablement intérieure et extérieure signifie qu'elle n'est évidemment pas une voix qui m'assure de mon identité, ni de ma pensée, ni de quoi que ce soit (dès lors qu'elle est voix, elle est expression, et m'échappe). Autrement dit, il n'y a pas que moi à qui elle parle.⁶

Cette voix évanescence et traversière qui échappe à toute saisie matérielle affirme sa possibilité d'établir l'accord politique nécessaire à la construction du lien social : elle rappelle que cet accord est avant tout d'ordre linguistique car il n'existe que par sa constante requête, réclamation ou invocation, donnant à la voix individuelle la capacité de se faire voix universelle, ou de « se fonder sur *moi* pour dire ce que *nous* disons »⁷. Pour Sandra Laugier,

¹ St. CAVELL. *Un ton pour la philosophie. Moments d'une autobiographie* [Harvard University Press, 1994]. Trad. de l'angl. (États Unis) par Sandra Laugier et Élise Domenach. Paris : Bayard, 2003, pp. 70-71.

² *Idem*.

³ S. LAUGIER. « Voix et claim : Cavell et la politique de la voix ». In M. DE GAUDEMARD (dir.). *Les plis de la voix*. En collabor. avec Anne Lacheret et Olivier Renaut. s.l. : Éditions Lambert-Lucas, 2013, p. 131.

⁴ *Idem*.

⁵ *Ibid.*, p. 132.

⁶ *Ibid.*, p. 135.

⁷ *Ibid.*, p. 141.

la communauté existe donc à travers l'acte de revendication de la voix du *claim* qui cherche moins à trouver un accord avec tous qu'à faire entendre chacun¹.

Porter sa voix dans le champ social et lui donner une valeur politique pose donc la question de sa délégation à des porte-paroles qui pourront en assurer une retransmission fidèle, autrement dit une *traduction*, pour reprendre le terme de Guillaume le Blanc. Ce dernier considère en effet la traduction comme le résultat d'une implication de la voix incarnée et fragile, justifiant donc que l'on prenne soin d'assurer la poursuite de sa trajectoire expressive ; une philosophie de la traduction serait à ses yeux indispensable pour renouveler la critique et restaurer les conditions d'une audibilité aux voix marquées par une forme de précarisation ou par la menace d'une disparition². Une telle philosophie participerait à l'élaboration d'une politique de la reconnaissance, qui affirmerait un respect égal et inconditionnel pour toute vie, ainsi que d'une politique de la redistribution, qui chercherait à corriger les inégalités sociales³. Les voix des précaires auxquelles Guillaume le Blanc veut rendre la parole sont celles qui se retrouvent coupées de leurs capacités créatrices et de leur disposition à l'action, dans une insécurité vitale, et qui s'intègrent à un processus d'attribution identitaire négative soumis aux logiques de l'inclusion sociale⁴. Sans être muettes, les voix des précaires font « entendre le timbre de l'attente normative de la reconnaissance »⁵. Le sans-voix est donc celui qui subit une désignation par la voix de l'autre, même si cette dernière exprime le plus faible degré de l'inclusion sociale⁶. Si la narration de soi et le pluriel des voix garantissent l'inscription du singulier dans le champ social, la diversité des voix des sans-voix fait apparaître des ressources expressives intrinsèquement liées à des souffrances sociales et à des mécanismes d'exclusion⁷. Dans sa pratique quotidienne de la clinique des voix marquées par la désocialisation, Sylvie Quesemand Zucca perçoit même que la souffrance individuelle a succédé à la révolte collective⁸, aggravant le sentiment d'inaudibilité.

Parce que les liens entre le « je » et le « tu » sont d'abord d'ordre vocal, la déréliction de la voix inaudible, détachant le « je » du « nous » et rendant le « soi » orphelin des voix des autres, représente une menace pour le lien social⁹. Une telle parole ne pourrait qu'être fausse et inauthentique parce que sans adresse¹⁰. Derrière cette menace de la dépossession subjective se profile celle grandissante de la déshumanisation qui frappe notre monde capitaliste où les voix des travailleurs se dissolvent dans la fonctionnalité du système et où la parole elle-même troque sa chair pour faire place à l'idéologie d'une langue neutre et opérationnelle.

C'est qu'avoir une voix suppose non seulement une série d'« avoirs » primordiaux sur lesquels la voix se fonde pour se hasarder à s'adresser à d'autres voix, mais aussi une série de propriétés

¹ S. LAUGIER. « Voix et claim ». *Loc. cit.*, p. 141.

² G. LE BLANC. *Vies ordinaires, vies précaires*. Paris : Seuil, 2007. Coll. « La Couleur des idées », p. 18..

³ *Ibid.*, pp. 22-23.

⁴ *Ibid.*, pp. 33-34, p. 68.

⁵ *Ibid.*, p. 110.

⁶ *Ibid.*, p. 49.

⁷ *Ibid.*, p. 51, p. 54.

⁸ S. QUESEMAND ZUCCA. *Je vous salue ma rue*. *Op. cit.*, p. 53.

⁹ G. LE BLANC. *Vies ordinaires, vies précaires*. *Op. cit.*, pp. 73-74.

¹⁰ S. QUESEMAND ZUCCA. *Je vous salue ma rue*. *Op. cit.*, p. 119.

sociales sans lesquelles la confiance dans la voix s'estompe, propulsant l'agir créateur dans une déréliction narrative, sans autre issue que la rumination d'une fable hallucinée de soi, déliée de ses différentes adresses, s'échappant en pure perte dans une solitude irréversible.¹

La prise de parole se constitue dès lors comme une véritable action politique et comme l'une des propriétés fondamentales de soi ; si donc elle se trouve empêchée, c'est alors toute la subjectivité qui en pâtit, et qui, en perdant son ancrage corporel, tombe dans une invisibilité sociale, à son tour responsable d'une inaudibilité sociale². La boucle de l'inaudible et de l'invisible est ainsi celle de la précarité :

Être invisible, c'est avoir perdu sa voix, c'est aussi ne presque plus avoir de visage. La reconnaissance du visage de l'autre passe d'abord par la reconnaissance de sa voix. [...] Si le visible sous-tend l'audible, seul l'audible rend cependant visible. [...] C'est pourquoi l'invisibilité compromet le retour de la voix : elle est tout autant son révélateur le plus dramatique que le mode majeur de son empêchement. Ne pas être entendu, c'est finir par ne plus être vu et ne plus être vu, c'est ne plus pouvoir être entendu.³

L'autonomie et l'agir créateur recherchés par la subjectivité s'acquièrent donc paradoxalement par la reconnaissance de la vulnérabilité de la voix, une reconnaissance qui s'exprime par l'accès que l'on donne à la parole personnelle et à son écoute effective pour que cette parole se sente crédible ; à cette croyance en les possibilités agissantes de sa propre parole peuvent alors se raccrocher une identité narrative et un récit de vie⁴. Cependant, donner à sa voix l'occasion de son expression ne vise pas à reconquérir une identité passée et stable, mais plutôt à se faire condition d'une identité future, toujours incertaine et en permanente mouvance, en défaisant les assignations identitaires qui se seront imprimées durant sa période d'inaudibilité⁵. Une alliance peut alors se mettre en place avec l'autre pour co-construire un discours qui reconnaisse la subjectivité de chacun par les ressources expressives du langage, par la dynamique dialogique de la parole, et par la singularité de la voix.

L'expérience du plagiat relatée par Myriam, avant d'être la conséquence de l'acte délibéré d'un vol intellectuel, est surtout douloureusement vécue à la suite du dysfonctionnement des trois dimensions de la vie langagières citées ci-dessus : quelles ressources expressives peuvent encore être déployées dans le langage neutre et radicalement objectivant de la langue administrative qui réifie les sujets et les place dans des cases plutôt que de traduire une affectation en lien avec le travail social vers lequel elle est pourtant orientée ? ; où peut encore se retrouver la dynamique dialogique de la parole dès lors que l'intervention du tiers, en la personne de la directrice, dénie l'affectation subjective et proclame le règne de l'interchangeabilité ? ; enfin, comment pouvoir encore s'impliquer dans son travail pour en recevoir la transformation et la réalisation personnelle attendues si l'on doit taire la singularité de sa voix, indéniablement chargée de l'émotion de la vie corporelle et psychique, pour la noyer dans la masse indifférenciée d'un discours commun déshumanisé ? C'est à ce titre que Béatrice Pelau et Françoise Rouard recommandent l'instauration de formations au langage dans le milieu des professionnels

¹ G. LE BLANC. *Vies ordinaires, vies précaires. Op. cit.*, p. 108.

² *Ibid.*, p. 138.

³ *Ibid.*, p. 165.

⁴ *Ibid.*, p. 169, pp. 222-223.

⁵ *Ibid.*, pp. 230-231.

du secteur social afin d'assurer le bon fonctionnement de cette triade au sein de l'écrit professionnel où les risques de dépersonnalisation et les dérives de l'objectivation sont plus accrus :

La formation permet de passer du discours *sur l'autre* au discours sur soi, acteur et sujet, pour construire un discours *avec l'autre* dans des activités langagières dialogiques. Écrire, réagir par de l'écrit ou de la parole, sur le texte de l'autre, prendre en notes et reprendre ses notes personnelles avec les autres pour produire un outil collectif écrit ou une parole d'ajustement, voilà des pratiques concrètes du fonctionnement dialogique. Ce fonctionnement permet aussi de construire collectivement, au-delà des manières de dire et d'écrire, des représentations de l'activité.¹

Pour préserver la vitalité du langage, les usages de la langue au travail ne doivent pas oublier la dimension essentielle de l'énonciation et de la polyphonie : toutes deux renvoient à l'incontournable empreinte subjective d'un discours qui se veut constructif et signifiant ainsi qu'à l'acceptation d'une choralité fondatrice du collectif et conciliatrice de la diversité des voix et de l'harmonie sociale. Le défi lancé à l'écrit professionnel réticulé serait donc celui de pouvoir éprouver notre vulnérabilité même ou, selon la perspective de Christophe Dejours, l'occasion par laquelle le collectif assumerait, dans sa confrontation à la résistance et à la difficulté de penser et de formuler la réalité rencontrée au cours du travail, *l'épreuve du réel*, non plus sur le seul mode de l'échec mais dans la conscientisation de son apport bénéfique pour la vie créative du groupe.

À travers l'apprentissage de l'écriture collective ou de l'énonciation plurielle, c'est l'apprentissage du travail avec les autres, la coopération, la co-élaboration, la co-interrogation, le partage des limites et de l'impuissance qui se fait... Apprendre, grâce aux outils langagiers oraux et écrits, à élaborer collectivement l'action sociale, à questionner le réel et à reconnaître collectivement les limites, voire l'impuissance, des acteurs devant une situation donnée à un moment donné, c'est apprendre à travailler avec les autres, et leurs positionnements spécifiques.²

2. Démocratie au travail

Selon Philippe Breton, la démocratie se caractérise par le fait d'être un véritable régime de la parole, qui s'appuie sur la force d'action de la parole libre, égalitaire, juste parce qu'authentique et soucieuse de l'autre, dans une perspective résolument humaniste de construire le monde par la collectivité³. Pour être effectif, le régime démocratique doit se soutenir d'une telle parole incarnant son idéal car ce dernier ne suffit pas seul à assurer son exercice. Le sociologue observe en effet le décalage entre l'intensité de cet idéal démocratique et sa faible réalisation, qui produit un effet de dissonance à la source d'un malaise permanent dans nos sociétés modernes qui ne seraient en réalité qu'« en voie

¹ B. PELUAU et Fr. ROUARD. *Paroles en tension dans les écrits éducatifs, Défaillances et inventions de l'action sociale*. Paris : L'Harmattan, 2006, cité par B. PELUAU et Fr. ROUARD. « Rôle et enjeux de la formation continue au langage ». *Loc. cit.*, p. 118. Nous soulignons.

² B. PELUAU et Fr. ROUARD. « Rôle et enjeux de la formation continue au langage ». *Loc. cit.*, p. 119.

³ Ph. BRETON. *Éloge de la parole*. *Op. cit.*, p. 9-11.

de démocratisation »¹. Selon lui, la parole se constitue en outil pratique de l'idéal politique par la mise en place d'un « parlé démocratique » qui incarne les valeurs de liberté et d'égalité².

[A]vant d'être une question de pertinence des institutions ou d'adhésion à des valeurs, la démocratie est une affaire de savoir-faire et de compétences pratiques dans le domaine de la parole et des relations avec autrui. Sans ces compétences pratiques chez ceux qui sont censés en être les acteurs, à tous les niveaux, nous avons des démocraties sans démocrates, des citoyens sans parole [...].³

La concrétisation de la démocratie repose donc sur des savoir-faire et des compétences pratiques langagières et relationnelles, avant de se référer à des institutions ou à des valeurs⁴. À travers sa thèse, Philippe Breton étend la « promesse démocratique » à un espace bien plus vaste que le seul terrain de la décision politique, mais à l'ensemble de l'espace public ainsi que de l'espace privé, en ceci que l'espoir envers le collectif que véhicule ce régime se fonde sur l'intériorité comme lieu premier de délibération⁵. Le désenchantement et la frustration que ce contraste génère, entre valeurs et pratiques, fait apparaître, en même temps que le potentiel d'engagement auquel la démocratie appelle, le doute en l'exercice de ses compétences : « Comme processus à construire, la démocratie pourrait être le lieu d'un enthousiasme et d'une mobilisation des énergies. Pourtant, elle est le siège de nombreuses frustrations, qui peuvent déboucher sur une panne de projet, voire de désir. »⁶ Les études menées sur le terrain par le chercheur montrent la dominance du principe hiérarchique qui confirme le renoncement à la pratique de la démocratie ainsi que la croyance tenace en une absence de compétences⁷. Les trois composantes qu'il attribue à la démocratie sont celles de l'existence de lieux et de dispositifs de parole pour pratiquer la discussion, associés à des normes qui les encadrent et les garantissent ; l'adhésion à un certain nombre de valeurs telles que, prioritairement, l'égalité et la liberté qui doivent repousser la violence et le conflit et porter l'idéal symétrique sous la forme d'une « conflictualité pacifiée » ; enfin, les triples compétences de la formation libre d'opinions, de l'argumentation de celles-ci sans recours à la ruse ou à la violence, et de l'écoute empathique⁸. La démocratie est donc surtout un régime qui implique une pratique régulière, concrète, et corporelle de la parole, sans quoi d'autres compétences langagières plus archaïques s'imposeront, telles que la soumission, l'autoritarisme, la séduction ou le consensus mou⁹.

Sur la base de leurs différents constats partagés à propos d'un manque d'écoute, et partant, d'une absence de reconnaissance de leur subjectivité et de sa part créatrice, les travailleurs interrogés manifestent toutefois la survivance d'un idéal démocratique qu'ils projettent au sein de leur univers professionnel, de manière spontanée et directement incarnée, ou hypothétique, voire utopique. Certains marquent leur rejet envers des pratiques

¹ Ph. BRETON. *L'incompétence démocratique. La crise de la parole aux sources du malaise (dans la) politique*. Paris : La Découverte, 2006, pp. 7-8.

² *Ibid.*, p. 8.

³ *Ibid.*, p. 11.

⁴ *Idem.*

⁵ *Ibid.*, p. 16.

⁶ *Idem.*

⁷ *Ibid.*, p. 18.

⁸ *Ibid.*, p. 21.

⁹ *Idem.*

fausseté démocratiques de séduction : volonté de la direction de créer une atmosphère conviviale par le partage d'un repas avec toute l'équipe, de mettre en place du *team building*, d'entretenir des discussions informelles sur la vie privée avec le personnel. Notre dernière question visant à les interroger sur la concrétisation d'une gestion du travail qui puisse reposer sur un idéal démocratique les a donc amenés à réfléchir sur les potentialités déjà présentes dans leur milieu de travail dont ils pouvaient se saisir ou à faire un exercice d'imagination pour postuler l'existence d'un autre monde où la politique de la parole serait mise au service des pouvoirs transformateurs de celle-ci pour la subjectivité.

Au préalable, Claire-Hélène et Julien recommandent tous deux le recours à la formation oratoire ou communicationnelle pour établir une légitimité sociale et politique, à la manière des écoles espagnoles anarchistes (J), et pour prendre soin des relations interpersonnelles dans un milieu parfois très compétitif (CH). Dans certains cas, quelques nouvelles pratiques peu coûteuses pourraient être mises sur pied pour donner au travailleur l'impression d'être entendu dans sa parole professionnelle et de pouvoir se placer dans un réseau relationnel ordonné par la symétrie. Les propositions de Myriam d'envisager un ordre du jour collectif pour les réunions ainsi qu'une gestion plus participative de l'équipe soucieuse de s'en référer aux compétences spécifiques de chacun seraient effectives favorables à la réalisation de cet idéal dans le milieu de travail existant. À côté de ces pratiques, il est également question de lieux effectifs pour l'exercice démocratique et la discussion libre : même de manière très minimale, l'existence d'une boîte aux lettres où les travailleurs peuvent venir y déposer leurs propositions apparaîtrait comme un de ces lieux (MAR). De même, l'organisation des réunions serait à repenser pour intégrer au programme de l'ordre du jour un bilan du travail accompli se chargeant de reconnaître l'effort des travailleurs en reformulant leur apport singulier à l'entreprise collective (MAR). À défaut de telles pratiques, certains travailleurs, désireux d'un changement comme Myriam, se donnent les moyens politiques d'introduire une mutation vers davantage d'égalité dans les rapports de forces actuels au sein de leur environnement de travail : ainsi, le projet de Myriam d'instiguer une analyse des risques selon la méthode de dépistage participative DÉPARIS apprise dans sa formation de conseiller en prévention lui apporte une légitimité pour initier une remise en question des pratiques de travail et porter auprès de la direction la demande collective d'une évaluation annuelle encore manquante : « à plusieurs, on est plus forts et on peut avoir la légitimité de la prévention des risques » (MAR). À défaut de pouvoir implanter les moyens envisagés dans son espace de travail actuel, Marie imagine toutefois le bénéfice que le collectif de travail pourrait retirer de l'implication ponctuelle, mais régulière, d'une tierce personne extérieure à l'entreprise – spécialisée dans les relations professionnelles et porteuse d'une vision pluridisciplinaire du travail – à qui les employés se confieraient pour qu'elle transmette ensuite des propositions à la hiérarchie : cette personne serait à la clé d'un dispositif de parole fondé sur la confiance entre le management et les travailleurs, où la médiation des désaccords garantirait la séparation entre l'information et la personne. Le détachement de cette personne vis-à-vis de l'entreprise ainsi que sa neutralité par l'absence d'intérêts directs pourrait passer outre les résistances et les impasses communicationnelles rencontrées avec un secteur de prévention et de protection du travail interne à l'entreprise.

Les désillusions présentes chez ces travailleurs remettent cependant bien vite en question le rêve tout juste évoqué de situations de communication appliquant les dispositifs

de parole par lesquels s'incarne la démocratie. Confirmant leur soumission à des logiques de domination par les usages archaïques de la parole de pouvoir qui ne s'articulent pas à une écoute réelle, le doute qu'ils expriment, au terme de leur réponse à cette question, en reste à la « crainte d'être confrontée à un mur » (MYR) ou au fatalisme (« je ne me fais pas d'illusions, on a affaire à quelque chose qui relève de la personnalité donc tant qu'elle sera directrice, je n'y trouverai pas mon compte », MAR ; « on ne voit que des actualisations à court terme de ce modèle dans l'entreprise libérée et la sociocratie », J). La méfiance de Marie s'étend même jusqu'à l'interaction en face-à-face et ce, tant que des actes concrets d'engagement à défendre la cause des travailleurs n'ont pas été régulièrement posés par le manager, au-delà de son discours. Autant de preuves encore que l'instauration d'un fonctionnement démocratique au travail est loin d'être évidente et doit même en permanence se (re)conquérir en se saisissant d'une force d'engagement politique : « le travail est une arène essentielle où s'expérimente la lutte pour l'émancipation et c'est pour cette raison que l'on peut soutenir la thèse de la centralité politique du travail », affirme Christophe Dejours¹. Lorsque la restriction du sens s'impose par les conséquences de la logique économique du système capitaliste mais aussi de son idéal individualiste, c'est le projet politique démocratique même de nos sociétés humanistes qui en est atteint. Mark Hunyadi parle même de la « schizophrénie démocratique » qui caractérise notre époque :

L'individu d'aujourd'hui est scindé entre le lopin de son existence privée gouverné par la Petite éthique, là où règne le principe de non-interférence (sa liberté s'arrête là où commence celle d'autrui), et l'immense espace dans lequel se déroule sa vie sociale, et sur lequel il n'a aucun titre de propriété. En réalité, cette scission même est une illusion, car le petit espace privé sur lequel il règne est certes un espace de non-interférence, mais c'est un espace hautement contraint dans les choix qu'il laisse subsister [...].²

L'envahissement de la Petite éthique dans les domaines régis par le monde du travail peut ainsi donner l'apparence d'une démocratie et d'une préoccupation égalitariste dans les structures de l'entreprise alors que survivent encore, dans le vaste réseau interactionnel de celles-ci, des modes de domination et des régimes archaïques de la communication humaine.

Guillaume le Blanc rappelle le caractère essentiel, pour la liberté d'expression telle que proclamée par l'idéal humaniste de notre société individualiste, d'une traduction des voix propres qui incarne le principe égalitariste jusque dans son énonciation :

Si la démocratie commence avec la conversation, dans la libre circulation des paroles, encore faut-il que cette conversation ne consiste pas seulement dans une conservation des structures élémentaires de la société telle qu'elle est, ni même qu'elle procède d'une conversion aux formes nouvelles de la langue majoritaire, mais qu'elle soit elle-même une traduction permanente de la discordance des voix.³

Cette énonciation démocratique doit non seulement refléter la discordance des voix mais aussi révéler l'existence de chaque citoyen sans distinction pour aller jusqu'au bout de ses valeurs humanistes. La philosophie de la traduction des voix tenterait donc de lutter contre les mécanismes d'exclusion et d'inclusion identificatoires des discours sociaux, à l'origine de

¹ Chr. DEJOURS. *Travail vivant. Op. cit.*, p. 9.

² M. HUNYADI. *La tyrannie des modes de vie. Op. cit.*, p. 88.

³ G. LE BLANC. *Vies ordinaires, vies précaires. Op. cit.*, p. 18.

relations hiérarchiques qui peuvent parfois se faire au seul profit du pouvoir de l'un et au détriment de l'individu soumis. Elle doit ainsi nous rendre attentifs, au sein des espaces sociaux où nous pouvons assumer notre part concrète et directe de responsabilité, comme celui du travail, au fait que « [l]es voix des sans-voix ne sont pas nulles, mais [...] sont insuffisamment traduites dans le concert démocratique des voix, lequel repose sur un monopole de la voix légitime »¹. Le problème majeur de la parole hiérarchisée est que celle-ci connaît une forte expansivité – qui consomme d'ailleurs l'essentiel de son énergie –, puisqu'elle suit la logique du pouvoir, tandis que la parole symétrique de la démocratie ne se propage que selon une adhérence intime au régime démocratique ; les dispositifs dont ce dernier dépend restent locaux et provisoires, résultat de la discontinuité structurelle de la parole symétrique². Les techniques de propagande ou le démenti que l'on peut voir affleurer seraient le symptôme de la dissimulation de ce pouvoir qui ne s'assume pas publiquement³. Christophe Dejours affirme même que le discours officiel sur le travail est principalement installé pour servir la promotion de l'entreprise à l'extérieur⁴, où ne transparaît pas le sacrifice de la réalisation démocratique selon la logique hiérarchique imposée par l'organisation du travail. L'euphémisation du réel du travail est donc soutenue par des pratiques discursives de valorisation qui s'imposent aux travailleurs eux-mêmes par la voie de la justification installant le conformisme⁵. De cette manière, le principe rhétorique de l'argumentation visant à convaincre l'auditoire par un appel à la raison se trouve donc dévoyé en instrument de séduction pour persuader le public par le recours au pathos.

Dans la lignée de sa démonstration appelant à une pratique de la démocratie, Philippe Breton rapporte l'expérience de l'exercice du débat argumenté qu'il a pu mettre en place pour éprouver son étude. Le principe était de régler la distribution de la parole afin d'activer concrètement les valeurs d'égalité et de symétrie de la démocratie et d'entraîner la capacité à parler *au* public plutôt qu'*en* public⁶. L'attention devait se focaliser sur le discours énoncé plutôt que sur ceux qui le détiennent⁷, en un déplacement critique fondateur de la démarche orientée vers une politique de la parole. La dimension existentielle de l'expérience montre bien que cet exercice n'a rien de ludique ou de simplement pédagogique, mais est une « mise à l'épreuve questionnante et bouleversante », en témoignent les vives résistances de certains participants⁸. Les nouvelles données encore accablantes avancées par le scientifique à propos d'une proportion majoritaire de la population qui se sentirait mal à l'aise, ou au contraire trop à l'aise avec la prise de parole publique⁹, soulignent l'urgence de l'exercice et l'ampleur des dégâts d'un désinvestissement des vertus politiques de la parole et de l'éthique qu'elles supposent. La difficulté que met au jour l'exercice du débat argumenté est celle qui conduit à devoir renoncer à toute posture conservatrice visant l'assertion de la vérité : l'opinion démocratiquement débattue doit de fait s'assurer d'avoir écouté, évalué et intégré le point de vue d'autrui, même en cas de désaccord, pour se laisser elle-même

¹ G. LE BLANC. *Vies ordinaires, vies précaires. Op. cit.*, p. 131.

² Ph. BRETON. *L'incompétence démocratique. Op. cit.*, pp. 102-104.

³ *Ibid.*, pp. 104-105.

⁴ Chr. DEJOURS. *Souffrance en France. Op. cit.*, p. 76.

⁵ *Ibid.*, p. 77, p. 82, p. 85.

⁶ Ph. BRETON. *L'incompétence démocratique. Op. cit.*, p. 114.

⁷ *Ibid.*, p. 115.

⁸ *Idem.*

⁹ *Ibid.*, pp. 117-118, p. 121.

transformer par la dialectique de la parole équitablement répartie et échangée¹. La gestion stricte du temps de parole, la présentation d'opinion extérieures à soi par l'adoption d'une posture de porte-parole, ou encore le vote secret se présentent comme les principaux éléments du dispositif construit. Force est de constater que ceux-ci sont rarement présents dans les structures actuelles du monde du travail traditionnel de notre société occidentale pourtant engagée dans la défense de l'idéal démocratique. La flexibilité qui impose ses lois de rentabilité et son rythme de plus en plus accéléré au travail a tôt fait d'installer un mode de vie dans la sphère professionnelle qui décide seule sans prendre le temps de la délibération collective.

¹ Ph. BRETON. *L'incompétence démocratique*. *Op. cit.*, p. 124.

III. SYNOPSIS. USURES DE LA LANGUE AU TRAVAIL ET USAGES DÉMOCRATIQUES DE LA PAROLE

*Déjà, un second camion vint décharger sa benne. La Chose
lança un chapelet de rôts acides par sa gueule béante,
mordant le vide de tous ses marteaux. Ultimes reliefs
du repas précédent, quelques pages déchiquetées et gorgées
d'eau pendouillaient au milieu des rouages comme
de vulgaires lambeaux de peau. À grands coups
d'accélérateurs rageurs, Brunner partit à l'assaut de
la nouvelle colline de livres, la langue posée au coin
des lèvres.*

(Jean-Paul Didierlaurent, *Le Liseur du 6h27*)

Notre problématique de recherche visant à interroger l'articulation entre l'individu et le collectif par l'affirmation de leur commune affectation langagière nous a permis de valoriser les ressources créatives et les capacités d'agir du sujet contemporain engagé dans un monde du travail lui-même majoritairement organisé par une foisonnante et complexe vie verbale, depuis le développement du secteur tertiaire. Cependant, la logique économique de rentabilité et d'efficacité du capitalisme initialement au service de l'émancipation de l'individu contamine le potentiel transformateur du travail sur la subjectivité en diluant le sens dans une objectivation des activités et un morcellement des tâches, de plus en plus invisibles à l'échelle de l'organisation, en vue d'objectifs économiques instrumentalisant l'humain. Il nous est donc apparu primordial d'aborder ce paradoxe entre les valeurs humanistes officiellement défendues par notre civilisation et la réalité de l'univers professionnel – absorbé par la tendance au fonctionnement déshumanisé et autorégulé du système – par le biais des usages de la langue au travers de la parole et de la voix des travailleurs. En effet, la dimension linguistique à partir de laquelle nous avons approché ce milieu est elle-même guidée par des logiques inconscientes qui peuvent donner accès aux logiques de domination sous-jacentes auxquelles se frottent les travailleurs au quotidien et qu'ils entretiennent parfois à leur insu en adoptant un jargon professionnel neutralisant qui, en réalité, les exclut de sa formulation.

Notre souhait d'aborder la question à partir des deux axes disciplinaires de la socio-psychologie et de la philosophie nous a offert l'occasion de mettre des situations de communication très concrètes en rapport avec des questionnements d'ordre existentiel à propos du sens à donner au travail au travers de l'affectation subjective, d'une part, et de l'engagement au sein du collectif, d'autre part. Les paroles des travailleurs interrogés nous ont permis de constater, dans la première partie de notre réflexion, l'impact affectif qu'exercent les usages du langage dans leur milieu professionnel. Les rapports entre langue et parole, entre le code établi et son appropriation, ne vont parfois pas de soi au point de créer une dissonance fondamentale, qui se marquera sur le plan inconscient, entre l'individu et l'environnement de travail. Le langage, c'est-à-dire le fait de parler, ne peut recourir au code de la langue qu'en s'affectant par la parole, seule garante d'une écoute et de la réciprocité de l'échange verbal. La seconde partie de notre étude entendait démontrer la dimension proprement politique dont peut se charger la parole à partir de cette dialectique.

Le prolongement que nous avons pu lui donner en la reconduisant vers le centre expressif de la voix a pu révéler les rapports de force des discours dominants responsables des conditions de visibilité et d'audibilité des travailleurs. La parole s'est ainsi affirmée être un véritable outil démocratique et ses usages, un baromètre mesurant la volonté inconsciente et le degré concret d'engagement au sein du milieu de travail décrit.

Cependant que les réseaux de communication ne cessent de s'accroître, de se densifier et de s'accélérer jusqu'à nous faire oublier, derrière l'évidence de l'énoncé immédiatement transmis, la laborieuse trajectoire suivie par l'énonciation, la finalité dialogique de la parole disparaît de plus en plus derrière la multiplication conquérante des moyens et des supports¹ par lesquelles elle passe. Philippe Breton statue sur leur inégale intervention dans l'échange langagier intersubjectif, en avançant que la parole engage la personne tout entière dans son pouvoir de changement sur la société (ainsi que le suggère l'expression même de « prise de parole » qui en fait d'emblée un acte) tandis que la communication est là pour servir la parole, ce qui invite à reconsidérer la conception de l'homme comme un être de langage singulier plutôt que comme « la terminaison subjective d'un réseau » qui définirait l'identité à partir du collectif². À travers la parole, l'homme acquiert son humanité dans une élaboration perpétuelle avec l'autre engagé dans l'échange³.

L'éloge de la parole que réalise Philippe Breton dans son ouvrage éponyme est avant tout celui de l'échange en face-à-face, où l'implication est la plus forte⁴, qui est fragilisé dans notre société « faiblement rencontrante et fortement communicante »⁵. Le transfert aux nouvelles technologies des conditions de proximité sur lesquelles se fondait l'échange intersubjectif réduit considérablement les occasions de développer une parole argumentative et dialogique⁶ en faisant plutôt place au règne des conversations phatiques, de l'automatisme de la réaction et de l'interactivité monologuée. Les « militants de la parole » aux côtés desquels se range Philippe Breton sont ceux qui défendent en celle-ci ses vertus pacificatrices, authentiques parce qu'à la recherche de justesse, respectueuses de l'autre, et sa propension à installer une relation de type symétrique⁷. Lieu de l'ignorance, de l'imprévisibilité et de la vulnérabilité humaine, la parole se confronte sans cesse, dans son *intention*, à l'épreuve du réel qui échappe et en lequel elle trouve, plutôt qu'un savoir, une dynamique qui permet, par ses *effets*, de prendre conscience de notre inconnaissance⁸. En rappelant que la parole s'origine dans un geste, le sociologue nous met en garde contre les dommages que peut constituer l'oubli du corps par elle affecté dans lequel la jette notre société moderne :

La parole ne flotte pas dans l'espace virtuel, elle est soudée à un corps vivant, à une personne donnée qui, elle, a bien des choses à se dire et à dire. Toute recherche qui prend la parole pour objet implique, à sa manière, une épistémologie antidualiste. [...] [P]rendre la parole, du point

¹ Ph. BRETON. *Éloge de la parole. Op. cit.*, p. 17.

² *Ibid.*, pp. 18-20, p. 24, p. 67.

³ *Ibid.*, p. 25.

⁴ *Ibid.*, p. 44.

⁵ Id. *L'utopie de la communication. Le mythe du village planétaire*. Paris : La Découverte, 1995, cité par Id. *Éloge de la parole. Op. cit.*, p. 44.

⁶ Id. *Éloge de la parole. Op. cit.*, p. 45.

⁷ *Ibid.*, p. 46.

⁸ *Ibid.*, p. 50, p. 66, p. 68.

de vue de celui qui parle, mobilise toute la géographie personnelle de l'implication et de l'engagement.¹

Par sa force d'engagement, la parole nous montre qu'il est possible d'exercer une force sans engendrer de domination ni de violence ; toutefois, lorsqu'elle se plonge dans l'indifférenciation, elle peut être source de violence ou outil de séduction qui instrumentalisent alors l'autre pour servir les seuls buts du sujet dominant².

L'éloge de la parole est donc aussi celui des conditions sociales qui participent à son épanouissement, à l'instar de la démocratie qui rompt avec le principe hiérarchique par le développement de la forme argumentative et de la parole symétrique³. Lorsque toutefois l'on constate que la violence s'immisce dans les usages de la langue sous la forme de la déshumanisation du propos, telle que l'introduit le discours du monde du travail soumis à la loi économique du capitalisme, notre prise de conscience doit se saisir d'une éthique et d'une politique de la parole qui incarnent les valeurs d'égalité et de liberté d'expression par lesquelles notre société nous a permis de nous construire comme individus. En effet, interroger les usages de la langue au travail par l'attention accordée à la parole créatrice et à la singularité expressive de la voix, conduit au constat d'une responsabilité partagée de ces usages, une responsabilité capable de transcender les logiques de domination et d'identification propres aux discours sociaux. Sylvie Quesemand Zucca nous avertit que, sans cette intégration de la voix des autres à notre propre parole et sans la conscience que celle-ci s'affecte de la langue qu'elle porte, le risque de la désubjectivation et de la déliaison sociale se produira indéniablement, quel que soit le milieu de vie concerné :

C'est à partir du moment [...] où s'estompe cette possibilité de se déplacer et d'entendre les voix des autres – ce qui suppose donc la capacité de faire un peu le silence en soi –, que se met en place une multitude de « discours sur », médiatiquement faciles à retransmettre (un problème, une action, une image, une solution), là où l'expérience au quotidien [...] montre qu'il y a autant de vérités que de situation au cas par cas, et qu'il est bien difficile [...] de prôner un langage unique qui donnerait à entendre une solution pour tous. [...] Mais passer du discours à la voix suppose la capacité de n'avoir pas peur du silence, de la prise en compte d'un certain degré obligé de solitude [...].⁴

Le monde du travail aurait tout à gagner à venir se nourrir de la choralité des voix des travailleurs pour tirer de leurs récits un savoir de l'expérience subjective qui donne véritablement sens à l'entreprise collective. De la même manière, il retirerait le meilleur bénéfice de la mise en place de dispositifs et de lieux d'exercices de la démocratie qui feraient place à l'espace du silence de la délibération intérieure et qui prendraient le temps de laisser mûrir la réflexion par la pratique du débat argumenté, pour ne plus se laisser imposer un mode de vie dicté par le rythme du système, pris par le langage de l'urgence, de l'offre et de la demande, du jargon administratif, ou du règlement d'ordre intérieur.

¹ Ph. BRETON. *Éloge de la parole. Op. cit.*, pp. 56-57.

² *Ibid.*, p. 93, p. 95.

³ *Ibid.*, p. 100, p. 131.

⁴ S. QUESEMAND ZUCCA. « Du discours à la voix : l'épreuve du silence ». In *Vie sociale*. 2007, n° 3. *Op. cit.*, pp. 60-62.

Même dans le retournement des pouvoirs humanisants de la parole en instruments de pouvoir – à l'image de la « gifle » verbale prise par Claire-Hélène au moment d'une audition où le jury relève uniquement les fautes d'orthographe dans son CV, après avoir constaté qu'elle était également romaniste de formation – c'est encore, nous dit Judith Butler, une reconnaissance de l'autre qui se cherche et qui montre qu'une relation de co-construction subjective, aussi minimale soit-elle, reste possible et à espérer :

C'est ainsi que nous nous accrochons parfois aux termes qui nous heurtent parce qu'ils nous donnent du moins une manière d'existence discursive et sociale. L'adresse qui, d'un coup, inaugure la possibilité d'une puissance d'agir a pour effet de forclure la possibilité d'une autonomie radicale. En ce sens, l'acte même de l'interpellation nous inflige [...] une « injure », puisqu'il interdit la possibilité de l'autogenèse du sujet (tout en donnant lieu à ce fantasme). En conséquence, il est impossible de contrôler véritablement les effets potentiellement injurieux du langage sans détruire quelque chose de fondamental au langage et, plus spécifiquement, à la constitution du sujet dans le langage. D'un autre côté, si nous voulons exercer une quelconque puissance d'agir, il apparaît d'autant plus nécessaire d'adopter un point de vue critique sur les différents types de langage qui commandent la régulation et la constitution des sujets dès lors que l'on réalise l'inévitabilité de notre dépendance à l'égard de la façon dont on s'adresse à nous.¹

Des usages à l'usure, il n'y a parfois qu'un pas à franchir pour que, parfois d'un seul coup, la vie intérieure du sujet vacille devant le pouvoir d'imposition de la violence verbale ou, plus insidieusement, de la déshumanisation de la langue organisationnelle et prétendument objective du monde du travail. Le travailleur reste un sujet pris dans la dimension symbolique du langage qui l'inclut à la communauté humaine au prix d'une aliénation et d'un manque existentiel qui se manifestent à chaque fois dans l'échange intersubjectif langagier, qui pourra en être plus ou moins marqué selon le degré d'investissement des personnes en présence. Par cette reconnaissance paradoxalement puisée même dans la violence verbale, s'affirme notre dépendance fondamentale et notre impuissance à maîtriser l'autre, y compris dans le monde du travail pourtant pétri de l'idéologie de l'organisation efficiente et du contrôle managérial. Reconnaître symboliquement le travailleur en passe donc aussi par la prise en compte des effets positifs d'inclusion à la communauté humaine que les usages de la langue projettent sur lui, à condition qu'elle soit humanisée et éprouvée à travers une parole affectée. Cela demande donc aussi d'assumer collectivement la part de manque et d'impuissance projetée par l'épreuve du réel, tout autant nécessaire à l'élaboration de la subjectivité que de la créativité dont se nourrit le travail.

Face à la séduction exercée par les modes de vie de la société capitaliste qui participent à l'évidement du sens même du travail – tel que le décrivent Richard Sennett dans *Le travail sans qualités*² ou Dominique Méda dans *Le travail. Une valeur en voie de disparition*³ – la construction d'un *ethos* par le travailleur prenant la parole peut être celle par laquelle s'exercent les fondements de la résistance : ainsi que le définit le linguiste

¹ J. BUTLER. *Le pouvoir des mots. Op. cit.*, p. 49.

² R. SENNETT. *Le travail sans qualités. Les conséquences humaines de la flexibilité* [*The Corrosion of Character. The Personal Consequences of Work in the New Capitalism*. New York: W.W. Norton & Company, 1998]. Trad. de l'angl. (États-Unis) par Pierre-Emmanuel Dauzat. Paris : Albin Michel, 2000.

³ D. MÉDA. *Le travail. Une valeur en voie de disparition ?* [Aubier, 1995]. Nouv. éd. Paris : Flammarion, 2010. Coll. « Champs essais ».

Dominique Maingueneau, l'*ethos* réconcilie l'énoncé et l'énonciation, le corps et le discours, dans une posture assumant, par l'image de soi qu'elle renvoie et la vocalité spécifique qu'elle emploie¹, sa part de subjectivité au propos défendu et dès lors ouvert au pouvoir transformateur de la parole. Le discours constituant qui s'instaure par la validation de la scène d'énonciation² peut donner au sujet les moyens d'assumer aux yeux du collectif sa valeur subjective, d'incarner l'idéal humaniste et égalitariste qui fonde le discours argumenté, et de faire entendre sa voix, dotée d'une puissance d'action au service du collectif. La situation de communication, à travers une prise de parole consciente de ses ressources, peut ainsi se réapproprier l'espace de l'intériorité où s'enracine la délibération démocratique. L'*ethos* est donc, selon la perspective d'analyse du discours de Dominique Maingueneau, non pas un moyen de persuasion mais une partie prenante de l'énonciation qui implique le locuteur dans son énoncé ; par là même, il empêche que la réception ne soit qu'un décodage et revalorise la dimension sensible de l'échange verbal³.

Plutôt que se persuader de l'impossibilité d'un changement de l'univers professionnel vers davantage de prise en compte de l'individu y compris par la langue utilisée, la véritable attitude démocratique consistera plutôt à suivre, non pas la voie de la conquête hiérarchique, mais celle de la conviction intime qui ne peut faire qu'espérer progresser par l'adhésion progressive de l'entourage à la pratique collective du « parlé démocratique », tel que le décrit Philippe Breton, par ailleurs jamais acquis.

¹ D. MAINGUENEAU. *Le discours littéraire. Paratopie et scène d'énonciation* [2004]. Paris : Armand Colin, 2012. Coll. « U Lettres », p. 207. Cf. aussi R. AMOSSY. *L'argumentation dans le discours* [2010]. Paris : Armand Colin, 2013. Coll. « ICOM ».

² D. MAINGUENEAU. *Le discours littéraire. Op. cit.*, p. 207.

³ *Ibid.*, p. 221.

CONCLUSION

*« Pour venir si tard, c'est qu'elles s'en foutent. »
« Elles mentent et vous croyez ce qu'elles racontent. »
« Il faudrait toutes les stériliser. » [...]
Elle dit qu'elle a peur. L'infirmière répond : « Ça, ma fille,
vous n'aviez qu'à y penser plus tôt. »*

(Nicole Malinconi, *Hôpital silence*)

Étudier les rapports entre langue et travail ne peut se faire à partir d'une posture radicalement neutre et extérieure. À travers les témoignages des quatre travailleurs entendus, Claire-Hélène, Marie, Julien, et Myriam, nous avons souhaité proposer une étude scientifique de l'affectation subjective par le langage dans le milieu de travail qui puisse garder la force expressive de leur énonciation, l'élan d'engagement de leur parole et la vulnérabilité de leur voix, alors même que ceux-ci étaient amenés à passer par la médiation de notre propre parole de chercheuse. Arrivée à son terme, cette étude témoigne de notre propre affectation envers les paroles échangées ainsi qu'envers la problématique elle-même, tant ses dimensions éthiques et politiques vont chercher au plus profond du corps parlant pour s'appréhender et se déployer. Notre méthodologie de travail a ainsi choisi d'assumer cette inclusion, à nos yeux porteuse d'un potentiel dialogique dont nous avons voulu nous saisir pour assurer le relai des paroles rapportées, parfois étouffées ou rendues inaudibles au sein de l'espace de travail, à l'instar de ces voix de femmes jugées et bâillonnées par le discours médical d'*Hôpital silence* de Nicole Malinconi.

À l'heure où s'affirment quotidiennement l'évidence de la logique du chiffre et de la compétitivité, qui aplatit le temps à l'immédiateté, et la domination grandissante d'une novlangue managériale – dont la dystopie *1984* de Georges Orwell ainsi que les autres œuvres littéraires citées en épigraphe nous font craindre les dégâts de sa déshumanisation sur le lien social –, rappeler les logiques inconscientes de la langue et de ses usages dans le milieu professionnel qui occupe l'essentiel de nos vies constitue l'engagement politique qu'il nous paraissait important de pouvoir rappeler dans la considération globale que les « ressources humaines » pourraient porter sur le bon fonctionnement de l'environnement de travail. Derrière les valeurs affichées et revendiquées par l'entreprise se cache un discours capable de porter la marque des sujets travailleurs qui l'auront élaboré ou, au contraire, un discours dissimulant l'implication de ceux-ci par le recours à une langue univoque, neutre et désincarnée. Entre ces deux extrêmes se profilent d'innombrables efforts langagiers pour co-construire des conditions de visibilité et d'audibilité porteuses d'un parlé démocratique qui assume l'impuissance et la vulnérabilité qui nous constitue, elles-mêmes détentrices de la puissance d'agir à laquelle le travail offre un terrain d'expression privilégié.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages et articles

- AMOSSY, Ruth. *L'argumentation dans le discours* [2010]. Paris : Armand Colin, 2013. Coll. « ICOM ».
- BORZEIX, Anni et FRAENKEL, Béatrice (dir.). *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Éditions, 2001. Coll. « Communication ».
- BOUTET, Josiane. *La vie verbale au travail. Des manufactures aux centres d'appels*. Toulouse : Octares Éditions, 2008. Coll. « Travail & Activité humaine ».
- BRETON, Philippe. *Éloge de la parole* [2003]. Paris : La Découverte, 2007. Coll. « Essais Poche », n° 256.
- ID. *L'incompétence démocratique. La crise de la parole aux sources du malaise (dans la) politique*. Paris : La Découverte, 2006.
- BRETON, Philippe et LE BRETON, David. *Le silence et la parole contre les excès de la communication*. Érès, 2009. Coll. « Hypothèses ».
- BUTLER, Judith. *Le pouvoir des mots. Discours de haine et politique du performatif* [2004]. Trad. de l'angl. par Charlotte Nordmann. Paris : Éditions Amsterdam, 2008.
- CAVELL, Stanley. *Dire et vouloir dire [Must we mean what we say? A book of Essays]*. New York : Scribner, 1969]. Trad. de l'angl. (États-Unis) par Sandra Laugier et Christian Fournier. Paris : Cerf, 2009. Coll. « Passages ».
- ID. *Un ton pour la philosophie. Moments d'une autobiographie* [Harvard University Press, 1994]. Trad. de l'angl. (États Unis) par Sandra Laugier et Élise Domenach. Paris : Bayard, 2003.
- DEJOURS, Christophe. *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*. Paris : Seuil, 1998. Coll. « L'Histoire immédiate ».
- ID. *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel. Critique des fondements de l'évaluation*. Paris : INRA Éditions, 2003. Coll. « Sciences en questions ».
- ID. *Travail vivant. 2, Travail et émancipation*. Paris : Payot, 2009.
- FOUCAULT, Michel. *L'ordre du discours : leçon inaugurale au Collège de France prononcée le 2 décembre 1970* [1971]. Paris : Gallimard, 2014.
- HUNYADI, Mark. *La tyrannie des modes de vie*. Lormont : Éd. du Bord de l'eau, 2015.
- LACAN, Jacques. *Le Séminaire. X, L'angoisse* [1962-1963]. Texte établi par Jacques-Alain Miller. Paris : Seuil, 2004. Coll. « Champ freudien ».
- LE BLANC, Guillaume. *Vies ordinaires, vies précaires*. Paris : Seuil, 2007. Coll. « La Couleur des idées ».

- LEBRUN, Jean-Pierre. *Un monde sans limite. Suivi de Malaise dans la subjectivation* [1997]. Paris : Érès, 2009. Coll. « Poche ».
- LÉGAUT, Jacqueline. *Les lois de la parole. Conversation avec Camille*. Ramonville Saint-Agne : Érès, 2003.
- LINHART, Danièle. *Pourquoi travaillons-nous ? Une approche sociologique de la subjectivité au travail (Clinique du travail)*. Ramonville Sainte-Agne : Érès, 2008.
- MAINGUENEAU, Dominique. *Le discours littéraire. Paratopie et scène d'énonciation* [2004]. Paris : Armand Colin, 2012. Coll. « U Lettres ».
- MÉDA, Dominique. *Le travail. Une valeur en voie de disparition ?* [Aubier, 1995]. Nouv. éd. Paris : Flammarion, 2010. Coll. « Champs essais ».
- MILNER, Jean-Claude. *La politique des choses* [Navarin, 2005]. Paris. Verdier, 2011.
- QUESEMAND ZUCCA, Sylvie. *Je vous salis ma rue. Clinique de la désocialisation* [2007]. Paris : Stock, 2009. Coll. « Un ordre d'idées ».
- SAUSSURE, Ferdinand (de). *Cours de linguistique générale* [1916 / 2005]. Éd. critique établie par Tullio de Mauro, postface de Louis-Jean Calvet. Paris : Payot, 2013.
- SENNETT, Richard. *Le travail sans qualités. Les conséquences humaines de la flexibilité* [*The Corrosion of Character. The Personal Consequences of Work in the New Capitalism*. New York : W.W. Norton & Company, 1998]. Trad. de l'angl. (États-Unis) par Pierre-Emmanuel Dautzat. Paris : Albin Michel, 2000.
- SUPIOT, Alain. *La gouvernance par les nombres. Cours au collège de France (201-2014)*. Institut d'études avancées de Nantes / Fayard, 2015. Coll. « Essais ».
- VANDEVELDE-ROUGALE, Agnès. *La novlangue managériale. Emprise et résistance*. Ramonville Saint-Agne : Érès, 2017. Coll. « Sociologie clinique ».
- VASSE, Denis. *L'ombilic et la voix. Deux enfants en analyse* [1974]. Paris : Seuil, 1999. Coll. « Points / Essais », n° 392.
- BORZEIX, Anni. « Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage ». In BORZEIX, Anni et FRAENKEL, Béatrice (dir.). *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Éditions, 2001. Coll. « Communication ». Pages 55-88.
- FRAENKEL, Béatrice. « La résistible ascension de l'écrit au travail ». In BORZEIX, Anni et FRAENKEL, Béatrice (dir.). *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Éditions, 2001. Coll. « Communication ». Pages 113-142.
- LACOSTE, Michèle. « Peut-on travailler sans communiquer ? ». In BORZEIX, Anni et FRAENKEL, Béatrice (dir.). *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Éditions, 2001. Coll. « Communication ». Pages 21-54.

LAUGIER, Sandra. « Voix et claim : Cavell et la politique de la voix ». In DE GAUDEMAR, Martine (dir.). *Les plis de la voix*. en collabor. avec Anne Lacheret et Olivier Renaut. s.l. : Éditions Lambert-Lucas, 2013. Pages 131-143.

MARISCAL, Vincent. « Le paradoxe du “langage commun” dans les entreprises : entre horizontalisation et contrôle social des pratiques langagières au travail ». In *Langage et société*. 2016/2, n° 156. Pages 13-34.

MATHEY, Estelle. « Du silence musical au son de la voix : quête de la valeur signifiante dans *La Question humaine* de François Emmanuel ». In *Synergies Espagne*. 2011, n° 4, *Relations langue-musique-langage*. Ss la dir. de Sophie Aubin. Pages 165-175. Consultable à l'adresse <http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/Espagne4/mathey.pdf>.

PELUAU, Béatrice et ROUARD, Françoise. « Rôle et enjeux de la formation continue au langage dans la professionnalisation des travailleurs sociaux ». In *Vie sociale*. 2007, n° 3, *Voix des précaires et langage du social* [En ligne]. Éditions Érès. Pages 111-121.

Œuvres littéraires citées en épigraphe

CÉLINE, Louis-Ferdinand. *Voyage au bout de la nuit* [1932]. Paris : Gallimard, 2012. Coll. « Folio », n° 28.

CLAUDEL, Paul. *Cinq grandes odes. Processionnal pour saluer le siècle. La Cantate à trois voix* [1948]. Préface de Jean Grosjean. Paris : Gallimard, 1966. Coll. « Poésie / Gallimard ».

DIDIERLAURENT, Jean-Paul. *Le Liseur du 6h27* [Éditions au Diable vauvert, 2014]. Paris : Gallimard, 2015. Coll. « Folio », n° 5981.

EMMANUEL, François. *La Question humaine*. Paris : Stock, 2000. Coll. « Le Livre de Poche », n° 15361.

HOUELLEBECQ, Michel. *Les particules élémentaires*. Paris : Flammarion, 1998. Coll. « J'ai lu », n° 5602.

MALINCONI, Nicole. *Hôpital silence suivi de L'Attente* [1985-1989]. Préface de Marguerite Duras, lecture de Jean-Marie Klinkenberg. Bruxelles : Luc Pire, 2008. Coll. « Espace Nord », n° 110.

ID. *Au bureau*. s.l. : Éditions de l'Aube, 2010.

ANNEXES

Questionnaire sur la langue au travail

1. Comment décririez-vous votre travail ? Quels sont ses enjeux ? Quelles valeurs y investissez-vous ?
2. Indiquez, dans votre travail, la proportion occupée par les situations de communication, orales et écrites :
 - Orales : de 0 à 100%
 - Écrites : de 0 à 100%
3. Ces situations de communication font-elles l'objet d'une préparation ? Pouvez-vous décrire celle-ci et/ou ce que vous mettez en place pour en assurer le déroulement ?
4. Avez-vous été formés à la communication interpersonnelle en milieu professionnel ? Estimez-vous en avoir le besoin ? Êtes-vous sensibilisés par la question ?
5. Comment vivez-vous la langue au travail ?
6. Quels rapports établissez-vous entre les normes de communication et de langue de votre entreprise et votre propre rapport à la communication interpersonnelle et à la langue en général ? Sont-ils en harmonie, dans une continuité, en opposition ?
7. De quelle manière la langue employée dans le cadre de votre profession vous affecte-t-elle ?
8. Vous identifiez-vous à votre parole professionnelle ? Expliquez votre réponse.
9. Avez-vous le sentiment que votre parole et votre voix sont entendues au travail ? Expliquez votre réponse et les actions mises en place par rapport à cette problématique.
10. Dans quel type de leadership et de management d'entreprise évoluez-vous, et quel impact celui-ci a-t-il sur la communication au sein de votre entreprise ainsi que sur votre propre parole ?
11. Quelles conditions vous-semblent-elles nécessaires pour assurer un bon fonctionnement de la communication dans le milieu de travail et un bien-être du travailleur dans sa parole professionnelle ?

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	3
INTRODUCTION	5
LISTE D'ABRÉVIATIONS, DE SIGLES, DE CONVENTIONS ET DE SYMBOLES.....	11
Abréviations et sigles.....	11
Conventions	11
Abréviations des données de terrain	12
I. AFFECTATION DE LA SUBJECTIVITÉ	13
A. Enjeux et valeurs affectives du travail	13
B. Expérience et épreuve de la langue au travail.....	15
1. Langue et parole.....	18
2. Un sujet affecté	23
II. POLITIQUE DE LA PAROLE	29
A. Situations de communication	29
B. Parler et écouter : la reconnaissance par la parole	32
1. Parole et voix.....	33
2. Démocratie au travail	41
III. SYNOPSIS. USURES DE LA LANGUE AU TRAVAIL ET USAGES DÉMOCRATIQUES DE LA PAROLE.....	47
CONCLUSION.....	53
BIBLIOGRAPHIE.....	55
Ouvrages et articles	55
Œuvres littéraires citées en épigraphe	57
ANNEXES.....	59
TABLE DES MATIÈRES	61