

Le discours : expression ou construction de l'implication ?

par Marc GLADY et Patrick VALEAU
Enseignants-Chercheurs à l'IAE de Lille

Résumé

Cet article explore les potentialités d'une Analyse de Discours empruntant à la linguistique dans le repérage des formes d'implication émergeant des propos de l'individu. L'étude des positionnements énonciatifs révèle des contenus implicites auxquels l'approche traditionnelle ne peut accéder. Ce faisant, nous constatons la relativité des éléments repérés : ils s'actualisent par rapport au contexte et sont en partie conditionnés par les contraintes et les opportunités qui caractérisent le langage. L'entretien (et plus généralement le discours) participe ainsi activement au développement, à la stabilisation et au durcissement de l'implication. Partant de là, nous envisageons la gestion de l'implication à travers de nouvelles opérationnalités : l'aménagement des différentes formes d'expression des salariés, d'une part, l'introduction de dispositifs plus élaborés, d'autre part, comme, par exemple, l'accompagnement du salarié dans son « processus implicationnel » par un psychologue du travail à travers un retour sur ses identifications et ses différenciations.

L'implication est un concept destiné à décrire et expliciter la relation entre l'individu et un objet ou une situation organisationnelle donnée (Thévenet, 1992b). Suivant le paradigme adopté, les approches divergent quant à la nature de cette relation. Certains la décrivent comme une réalité objectivée dans les comportements de l'acteur, eux-mêmes rapportés à des états ou des dispositions psychiques de l'individu sur lesquelles il est possible d'intervenir. On dira alors que tel ou tel est impliqué, qu'il témoigne, par ses conduites, de son implication dans l'organisation, ou encore qu'il est possible de l'impliquer davantage. D'autres approchent le problème par l'analyse des significations attribuées par l'acteur aux situations vécues : l'implication émergerait alors d'un ensemble de représentations qui se structurent/restructurent en permanence et orientent le sens de l'expérience. Cette distinction est idéal-typique. Elle n'en définit pas moins les pôles extrêmes d'un débat touchant aux rapports de la cognition à l'action dans l'entreprise. Dans la mouvance des théories de l'esprit (Engel, 1994), on peut résumer l'alternative dans la question suivante : l'implication a-t-elle des causes ou des raisons ? Est-elle une réalité substantielle ou intentionnelle ? S'apparente-t-elle à un état, une structure dispositionnelle orientant l'action, ou renvoie-t-elle à une logique propositionnelle ? On voit d'emblée qu'en fonction des réponses données à ces questions, les dispositifs de gestion à imaginer pour renforcer la « performance de l'acteur » dans l'organisation varient considérablement. Dans le premier cas, on tentera d'agir sur les déterminantes (financières, motivationnelles, contextuelles, ...) des comportements. Dans le second cas, on aura davantage recours à des modes de gestion argumentative, car c'est l'interlocution qui est source d'accordages et de compromis (Louart, 1995).

Lorsque l'on décide, comme nous l'avons choisi, d'adopter une perspective compréhensive, une deuxième série d'interrogations émerge, sur lesquelles nous nous pencherons plus spécifiquement dans ce papier : que doit l'implication à la question du discours et de la construction des significations en langage ? L'implication est-elle antérieure à la parole ou émerge-t-elle de l'énonciation ? Dans quelle mesure les significations exprimées dans le contexte de l'interview sont-elles représentatives de celles habituellement élaborées par l'individu ?

La question est importante : jusqu'à présent, il a été peu tenu compte de la nature discursive des entretiens à travers lesquels les chercheurs repèrent généralement les traces de l'implication. Or c'est sans compter sur les travaux récents qui renouvellent l'analyse qualitative à partir de méthodes d'analyse linguistique (Blanchet, 1991). Toute méthodologie étant naturellement structurante (Wacheux, 1996), il est intéressant de se demander ce que ces approches nouvelles peuvent apporter à la définition du concept et aux questions sur la nature du phénomène observé. L'enjeu est ici essentiellement exploratoire. Nous travaillons sur la base de deux entretiens de volontaires dans une association humanitaire. Après un bref rappel des composantes de l'implication, il s'agira de questionner l'approche compréhensive suivant laquelle sont habituellement interprétés les entretiens non directifs, en la confrontant à une approche inspirée de l'Analyse du Discours (Maingueneau, 1991). Cette dernière, en focalisant les comportements énonciatifs du sujet, se révèle particulièrement utile au repérage des formes d'implication. Elle permet en effet au chercheur d'accéder à des positionnements d'acteurs qui échappent aux méthodes traditionnelles par les contenus. En définitive, nous montrons que la relation de l'acteur à l'organisation par laquelle on définit traditionnellement l'implication, prend sens dans le cadre de l'interview et de l'intersubjectivité qui s'y déploie.

1. Problématique de l'implication

1.1 Présentation et définition du concept

Le concept d'implication est au centre de ce que P. Morrow (1983) qualifie de « chaos conceptuel ». Chaque définition développe sa spécificité tout en présentant des redondances avec les autres. Elle en appelle à un consensus pour permettre un processus cumulatif des connaissances produites. Nous reconnaissons la nécessité d'un tel consensus mais nous ne pensons pas qu'il faille pour autant normaliser la définition adoptée. Celle-ci ne doit pas constituer plus qu'un point de repère permettant de situer la créativité du chercheur et les « ruptures » (Bachelard) qu'il introduit.

Un article a été consacré à la revue de la littérature (Valéau, 1995). Nous nous limitons ici aux auteurs que nous jugeons importants, de par leur qualité et leur notoriété : Mowday, Porter et Steer (1979), Etzioni (1978), Morrow (1983), Thévenet (1992a, 1992b), Redding (1991).

1.1.1 L'implication : un positionnement par rapport aux différents éléments d'une situation donnée

L'implication est un concept qui permet de décrire et d'explicitier la relation entre l'individu et l'organisation (Thévenet, 1992b). Ce premier élément fédère l'ensemble des auteurs. Les divergences commencent lorsqu'il s'agit de définir la relation dont il s'agit. Nous distinguons à ce niveau trois orientations possibles :

- celles qui cherchent à décrire les différents aspects de l'implication morale dans l'organisation (« organizational commitment » : « morale involvement » suivant les termes d'Etzioni). Mowday, Porter et Steer la définissent sur la base de trois critères : l'adhésion aux buts et aux valeurs de l'organisation, la volonté de faire des efforts dans son sens et le désir

d'en rester membre. Cette définition est, de loin, la plus citée. La plupart de ces approches travaillent sur des corrélations pour mettre à jour les causes et les effets de l'implication ;

- celles qui cherchent à établir les caractéristiques de la relation la plus à même de répondre aux enjeux de l'organisation et des individus qu'elle emploie. Thévenet retient une relation mêlant implication morale et implication calculatrice pour répondre aux besoins d'autonomie résultant de l'impossibilité de formaliser certaines situations de travail et à la diversification des besoins individuels ;

- celles qui cherchent à identifier et structurer l'ensemble des relations possibles. Etzioni propose une typologie construite autour des «modes» d'implication. Redding établit une typologie des «référentiels» possibles dans le cadre de l'organisation. Notre approche est de cet ordre (Valéau P., 1995).

1.1.2 Nature du phénomène et positions épistémologiques

La plupart des auteurs s'accordent sur le caractère processuel du phénomène. S'inspirant de Mowday, Thévenet distingue les approches pour lesquelles l'implication se construit sur la base des comportements passés et celles pour lesquelles elle constitue une prédisposition à agir découlant du processus de socialisation dans l'organisation. Les positions épistémologiques sur lesquelles se fondent les différentes définitions ne sont pas toujours clairement énoncées. Nous situons la plupart des auteurs sur un paradigme substantialiste. Thévenet se situe à mi-chemin entre cette position substantialiste et une voie plus constructiviste : «c'est l'ensemble des systèmes de représentations de la personne dans son contexte de travail qui façonne en lui une implication de plus en plus forte» (1992a). En intégrant la notion de représentation, il prend en considération l'existence d'une réalité construite en interaction avec la réalité substantielle à laquelle il se consacre. Le Groupe de Recherche sur l'Implication de l'AGRH explore une autre voie médiane : il s'inspire des représentations de l'implication que se font les individus pour fonder les formes à partir desquelles il évalue la réalité substantielle de la relation.

Pour nous, en revenant au sens initial du concept, l'implication décrit la relation de l'acteur avec son environnement professionnel (cf. l'expression «s'impliquer dans une situation»). C'est l'ensemble des positionnements de l'acteur par rapport aux différents éléments de contexte qu'il perçoit. Ces positionnements ne s'expriment pas in abstracto. Ils s'actualisent dans des comportements (Boltanski, 1981) et dans des discours. Dans ce dernier cas, l'implication relève du paradigme de la représentation. Elle se dégage de l'ensemble des perceptions et significations que produit l'acteur à propos de sa relation avec «son univers de travail» (Neveu, 1991). Notons à cet égard que, lorsque nous parlons de significations ou de représentation, nous ne nous référons pas à une théorie mentaliste de la cognition (celle qui, par exemple, s'efforcerait d'identifier des structures psychiques ou des images mentales orientant de l'intérieur du sujet des comportements d'implication), mais que nous désignons plutôt une manière pour l'acteur de construire du sens sur une base procédurale en langage. La représentation a pu être définie par nous dans un autre contexte comme un processus de production de significations sur une base langagière (Glady M., 1996). L'enjeu dans ce qui suit est précisément de tirer toutes les conséquences de ce mode d'observation de l'implication dans le discours.

1.2 Interprétation : une approche compréhensive

Nous travaillons sur des entretiens semi-directifs organisés autour de la question : «Quand as-tu songé pour la première fois à faire ce métier ?». L'individu ainsi questionné «décrit» les différentes situations et les différents moments qui composent son parcours, la façon dont il perçoit les choses et le sens qu'il leur donne. Il «exprime» des positionnements par rapport à son univers de travail, positionnements que nous cherchons à repérer.

Dans l'analyse -relativement traditionnelle- à laquelle s'est jusqu'ici livré l'un d'entre-

nous, le discours ne signifie, en tant que tel, rien de plus que ce que cherche à exprimer le locuteur. Sa signification en termes d'implication est relative à l'interprétation qu'en fait le chercheur. Celui-ci construit un certain nombre de concepts, d'unités de sens à partir desquels il évalue les variations des significations produites par l'acteur. Il travaille ensuite sur la répartition des contenus observés, leur fréquence, leurs dispersions, etc..., il les pondère du poids que semble leur accorder l'acteur afin de paramétrer la ou les positions significatives du sujet. Suivant la perspective constructiviste adoptée, le chercheur fait valoir la qualité de ses concepts, leur capacité à produire du sens en structurant/interprétant celui produit par les individus.

La principale objection adressée à l'interprétation «classique» des entretiens a trait à sa validité interne, c'est-à-dire à l'identification et à la continuité des procédés interprétatifs convoqués. Certains chercheurs pensent que les critères de validité applicables aux recherches qualitatives ne sont pas fondamentalement différents de ceux du quantitatif. D'autres perçoivent une rupture épistémologique et travaillent sur des critères plus appropriés. Nous pensons, quant à nous, que ce débat doit prendre en compte le caractère hétérogène des paradigmes qui fondent les travaux se réclamant du «qualitatif». Du post-positivisme à des formes de constructivisme radical, les critères pertinents ne sont pas forcément les mêmes et l'importance de la validité interne reste relative. Concernant notre paradigme, ce critère peut être utile sans pour autant devenir nécessaire.

Miles et Huberman (1994) invitent le chercheur à formaliser les travaux d'analyse sous forme de matrices. Cette démarche garantit une certaine rigueur mais elle ne résout pas, selon nous, le problème : les procédés ne sont véritablement identifiés et explicités et rien ne garantit qu'ils restent constants tout au long de la recherche.

Dans le cadre de l'approche traditionnelle, les procédés de langage auxquels recourt l'individu ne sont pas identifiés. Le chercheur les perçoit de manière intuitive et empathique. Il n'est donc pas possible d'opérationnaliser le critère de validité interne. Guba (1994) propose un critère plus adapté : la «crédibilité». Or celle-ci repose sur un postulat de transparence du langage qui là-encore pose problème. Nous reviendrons sur ces quelques éléments, à l'occasion de l'évaluation des résultats obtenus par l'analyse du discours.

1.3 Des concepts pour une typologie : référentiel, mode, intensité et ancrage

Dans le cadre de l'analyse compréhensive qui a précédé cet article, nous avons organisé les dimensions de l'implication autour de quatre concepts centraux (Valéau, 1995) :

- les référentiels, c.a.d. les éléments de la situation que l'individu perçoit et retient : institution, travail, groupe de proximité, bénéficiaires, projet individuel, etc. (Morrow, Redding)

- les modes : la façon dont l'individu se positionne par rapport aux éléments perçus, la nature de la relation, ce que l'acteur y investit, la signification qu'il lui donne : calculatrice ou morale (Etzioni, Thévenet b)

- l'intensité : elle peut être positive ou négative (Etzioni), le contraire de l'implication étant l'indifférence

- le degré d'ancrage de l'implication dans l'expérience. Cette dernière dimension correspond à l'état d'avancement du processus cognitif dans lequel nous inscrivons l'implication. 1- L'individu anticipe son mode d'implication à partir des informations dont il dispose. 2- Il projette ses anticipations sur la situation qu'il découvre et s'efforce de vivre l'implication à laquelle il s'était préparé, il la réajuste à la hausse ou à la baisse mais n'en modifie pas les termes. 3- Lorsque les dissonances se font trop fortes, l'individu renonce à ses anticipations, il passe alors par une phase de confusion (Watzlavick, 1975) durant laquelle il n'est plus capable de s'impliquer dans une situation à laquelle il ne parvient plus à donner sens. 4- Il reconstruit ensuite des cadres de références et une implication ajustés à

la situation, à la mesure de son expérience.

Ce processus prolonge la définition de départ : «l'implication comme sens donné à la relation avec un univers de travail». Il inscrit la production de ce sens dans le cadre d'une activité cognitive développée par l'acteur en contexte. Il s'agit maintenant de comprendre ce que peut apporter l'analyse linguistique au repérage de ce processus.

2. L'analyse des entretiens : faire signifier en termes d'implication les indicateurs validés par la linguistique

2.1 Fondements et pratique de l'analyse du discours (A.D.) appliquée à la question de l'implication dans l'univers de travail

Nous avons vu que le concept d'implication interrogeait le sens que les acteurs attribuent à leurs actes et aux situations de travail. Or l'A.D. se propose précisément de réfléchir sur la production du sens. Une des hypothèses centrales de ce courant est de rapporter les discours à leurs conditions d'énonciation. Par énonciation, il faut entendre l'événement que constitue l'apparition d'un énoncé, son surgissement en un point spécifique du temps et de l'espace (Ducrot, O., 1980). L'idée est qu'il y a toujours dans un énoncé une allusion au fait qu'il émerge dans un certain contexte, qu'il est construit par un locuteur et adressé à un allocutaire. «Tout énoncé véhicule une image de son énonciation» écrit Ducrot. Ou -pour le dire autrement- le «produit» (énoncé) réfléchit toujours quelque chose de l'acte (énonciation) qui est à son origine.

Loin d'être, comme on le pense couramment, une simple structure de signification, le discours apparaît ici comme une pratique. Il reflète l'activité que mène, en contexte, un locuteur pour structurer une représentation langagière. De ce point de vue, expliquer le sens d'un énoncé, revient à se demander ce qu'il montre de son énonciation, c'est-à-dire des lieux et moments de la communication, des individus qui parlent et qui écoutent, de ce que le sujet entend engendrer dans la conscience d'autrui lorsqu'il dit ce qu'il dit comme il le dit... On peut résumer cette approche en disant que l'A.D. développe une conception énonciative du sens. Celui-ci ne correspond pas à ce qu'on repère traditionnellement comme «le contenu du discours», mais plutôt à ce que l'individu montre de l'activité discursive dans laquelle il est engagé. On trouvera dans Glady (1996) les éléments théoriques et méthodologiques permettant de fonder l'approche du sens sur l'observation des conduites énonciatives en langage. Remarquons ici que cette approche offre une solution inattendue à la question que se posait Max Weber (1921) : celle de l'accès au «sens visé» par l'acteur (ce que l'auteur appelait encore «le sens endogène de l'action»), et qu'il plaçait au cœur de l'analyse sociologique.

Les indicateurs du discours sur lesquels travaille la linguistique de l'énonciation sont multiples : expressions indexicales et déictiques, repérages spatio-temporels, désignateurs, modalités d'énonciation et actes de discours, etc. (Cervoni, J., 1987, Girin, J., 1990). Ces indicateurs créent précisément l'image d'un locuteur actif dans son discours. On sait en effet depuis Benveniste (1966, 1974) que «l'individu se constitue en sujet par la parole» : il s'approprie la langue, cette réalité supra-individuelle et formelle, et l'utilise par rapport à son propre projet de signification. Non seulement il modèle l'espace énonciatif à partir de sa propre position, mais il distribue autour de lui le tu et le il, le hier et le demain, le ici et le là-bas. Dans ce qui suit, nous nous situons dans une perspective élargie de l'analyse énonciative et nous focalisons essentiellement les indices d'intersubjectivité. La manière dont le locuteur se produit subjectivement dans son discours, se construit avec et contre les énoncés d'autres acteurs, distribue des places dans un espace discursif qu'il configure, attribue explicitement ou implicitement des «faire» ou des «dire» à certains, conteste les positions discursives ou

les logiques d'action de certains autres, etc., nous renseigne sur sa rationalité et sur la logique qu'il met en œuvre pour se produire dans les situations organisationnelles.

Un troisième postulat complémentaire (et indispensable pour comprendre notre analyse de l'implication) est celui de la «polyphonie» (Ducrot, O., 1984) ou du dialogisme (Bakhtine, M., 1977). Il s'agit du fait que tout discours soit traversé par des voix multiples : le propos apparemment le plus monologique ou le plus individuel porte, à des degrés divers, la trace de discours collectifs et d'interactions antérieures. Ceci suppose de rompre avec l'idée d'unicité du sujet parlant, avec l'hypothèse que chaque énoncé possède un et un seul auteur. Ducrot différencie à cet égard le sujet parlant, le locuteur et l'énonciateur. Le sujet parlant est un être empirique, l'individu qui énonce physiquement l'énoncé; le locuteur est un être de discours, l'instance à qui est imputée la responsabilité de l'énoncé; l'énonciateur enfin est celui à qui peut être attribué certains contenus de sens présents dans le discours, sans que le locuteur les assume nécessairement. Comme le dit Maingueneau, «les énonciateurs sont ces êtres dont les voix sont présentes dans l'énonciation sans qu'on puisse néanmoins leur attribuer des mots précis; ils ne parlent donc pas vraiment, mais l'énonciation permet d'exprimer leur point de vue» (Maingueneau, op. cit). Le locuteur a donc tout loisir de mettre en scène dans son discours des positions distinctes de la sienne. On parle à ce propos de «l'hétérogénéité» de certains éléments de sens dans le discours (Parret H., 1991; Authier-Revuz J., 1984).

Ainsi toute énonciation se produit dans un rapport constitutif à l'altérité. Elle est traversée par des processus d'intégration (ou «appropriation») mais aussi de différenciation (Glady, M., 1996). Le sujet n'est au centre de son discours (Benveniste) qu'à condition de rejeter des énoncés comme extérieurs à lui, d'instaurer une hétérogénéité. Le projet est d'observer la manière dont le locuteur organise cette hétérogénéité, dialogue avec des voix étrangères qu'il institue dans son discours, et finalement se positionne dans cette intersubjectivité convoquée.

2.2 Le cas de volontaires expatriées dans le cadre d'une action humanitaire

Dans la suite de cette présentation, nous analysons deux entretiens de volontaires dans une association humanitaire avec l'appareillage théorique que nous venons de décrire. Ces deux volontaires sont réunies sur un même projet : une opération d'assistance médicale relativement calme au regard des activités que développe généralement l'organisation. Celle-ci est en effet perçue, tant par le grand public que par ses propres participants, comme une organisation d'interventions d'urgence dans des situations dangereuses et instables où les membres risquent leur vie. Les volontaires ont ainsi une image d'aventuriers impliqués dans une cause généreuse.

L'expérience des deux personnes interviewées est radicalement différente :

- la première (que nous nommerons A. dans la suite de cette présentation) en est à sa quatrième mission dans la même association. Ses précédentes expériences correspondaient davantage à l'idéal porté par les représentations sociales de l'humanitaire. Elle accède pour la deuxième fois à un poste à responsabilités. L'association constitue son principal référentiel d'implication. Le «mode» est essentiellement moral. L'implication chez elle est profondément ancrée dans une continuité entre l'expérience passée et la situation présente. La volontaire s'évalue elle-même dans et à partir des cadres de référence de l'association. D'une certaine façon, on peut dire qu'elle n'existe que par l'association et à travers le retour d'image que celle-ci lui offre. Pourtant, au moment où nous la rencontrons, elle s'ennuie et n'apprécie pas particulièrement la mission présente : les activités elles-mêmes ne sont pas suffisantes et, surtout, elles ne correspondent pas à l'idée qu'elle se fait de l'action de l'organisation. Elle parvient à gérer ces sentiments pour le moins partagés et à esquiver les contradictions en

fixant ses opinions négatives sur des référentiels tels que le siège. De cette façon, elle évite de remettre en cause l'ensemble de l'organisation. Elle développe une subjectivité, un recul, qui lui permettent d'être totalement impliquée dans l'institution tout en retrouvant une certaine capacité à la critiquer.

- la seconde (désignée ci-dessous par B.) vit sa première expérience, elle est arrivée depuis 15 jours seulement sur le site. Elle traverse la phase que nous avons appelée : phase de «confusion». Autrement dit, elle projette encore l'implication qu'elle avait anticipée, tout en développant une implication contradictoire à propos de certaines dimensions de son expérience. Les deux registres se juxtaposent mais ne se confrontent pas. Son implication anticipée a pour référentiel le statut et l'image du volontaire. Son discours est porteur de la représentation sociale évoquée plus haut : le volontariat comme aventure partagée qui donne du sens au vécu. Ainsi interprète-t-elle la situation de façon à pouvoir incarner cette image (elle montre qu'elle souffre, que «c'est dur», qu'elle est courageuse...). En «réalité», son implication dans la situation se révèle calculatrice : le seul référentiel positif porte sur le groupe de volontaires expérimentés auquel elle s'identifie. Tout ce qui compte pour elle est d'accéder au statut et à l'image de volontaire, de pouvoir dire à propos de la mission : «je l'ai fait». Mais en réalité, elle vit péniblement la situation. A la limite, elle aimerait repartir. La seule chose qui l'arrête est qu'elle serait alors obligée de renoncer à son implication morale et à l'image qu'elle cherche à construire d'elle-même. Cette implication est presque aliénante tant la souffrance est patente dans le discours.

2.3 De quelques indicateurs linguistiques et de leur interprétation

Nous construisons notre lecture des entretiens à travers une double interprétation : à un premier niveau, des indicateurs d'ordre linguistique (négations, phénomènes de présupposition, discours rapportés, ruptures argumentatives, etc.) sont repérés et interprétés dans le champ de l'A.D., c'est-à-dire en référence à une théorie de la pratique énonciative. Dans un deuxième temps, nous nous efforçons de rapporter ces conduites énonciatives à une problématique de l'implication. Notons que c'est sous cet angle que nous choisissons de classer les différents fragments illustrant notre propos.

2.3.1 L'implication comme identification aux valeurs de l'institution

Dans le premier entretien, les ruptures énonciatives abondent et introduisent un constant positionnement de la répondante par rapport à la direction parisienne de l'association (je-tu ≠ ils-on-nous). Cette transaction nous semble d'emblée très importante sur le plan de l'implication, car elle marque un constant retour sur l'idéologie et les principes organisateurs de l'association pour expliquer les positionnements personnels et les orientations subjectives de la répondante. On trouve ici tous les indices de l'implication morale (attachement à l'organisation, adhésion aux buts et aux valeurs de l'association, confusion entre le projet personnel et le projet associatif), traduite au plan énonciatif dans l'appropriation d'une hétérogénéité. Dans le passage suivant, le jeu sur les déictiques (je ≠ on-ils) témoigne de la prise en charge par la répondante d'une logique organisationnelle qu'elle pose comme extérieure (hétérogène), sans pour autant chercher en quoi que ce soit à la dénier. Au contraire, c'est dans cette logique appropriée qu'elle semble trouver les fondements de son rôle et de son statut («ils ne trouvaient pas de responsable de terrain», «ils avaient besoin de quelqu'un un peu plus expérimenté») : «La troisième mission, là ce qui était nouveau, c'était le poste que j'avais, j'aidais quatre personnes : une sage-femme, un médecin, une infirmière et un jeune. Donc là on m'avait envoyé parce qu'ils ne trouvaient pas de responsable de terrain, le responsable de terrain avait été contacté, mais il ne pouvait pas se libérer, donc il fallait que je fasse l'intérim, parce qu'en plus tous les gens qui étaient sur le terrain, c'étaient tous des premières missions, donc ils avaient besoin de quelqu'un un peu plus expérimenté pour les encadrer»

Plus loin, elle procède au récit de son expérience en parcourant la logique puis le discours de l'Autre. Confrontée à la narration de son activité professionnelle, elle se définit entièrement à partir des attentes de l'association : «ensuite, on m'a fait revenir, ils m'avaient sélectionné pour faire un stage de perfectionnement en nutrition. Donc je suis rentré en stage, j'ai fait mon stage de nutrition et là, ils m'ont envoyé une première fois à C., pour ouvrir une mission, euh un cross-border, donc en clandestin, côté des rebelles. Là pareil, j'ai demandé ce que c'était comme poste, ce que j'avais à faire. On m'avait dit : "tu seras responsable nutrition, mise en place d'un programme nutritionnel" (...)»

Même «retour d'image» sur elle-même en référence aux attentes de l'Autre, dans un passage où elle raconte les difficultés qu'elle a rencontrées sur le terrain lors d'une précédente mission : «On avait des problèmes de communication entre C. et Paris, on avait une population, trois cent mille quatre cent mille habitants complètement affamés, on avait pas tout le matériel qu'il nous fallait et quand j'ai commencé à mettre en place le programme nutritionnel, j'ai mesuré les limites qu'on avait, d'ailleurs j'ai beaucoup râlé, j'en ai beaucoup voulu à Paris dans le sens où bon, de m'avoir mis là-dedans en simple, enfin presque en simple spectateur sans pouvoir agir (...) Ils ont tenu compte de mon mécontentement, ils ont tenu compte des difficultés qu'on avait à travailler, ça a été réparé, ça a été entendu. Donc là, je suis restée huit mois et entière satisfaction, je me suis vraiment bien éclatée».

C'est ici la logique de l'Autre, qui, reconstituée par la répondante, signifie par rapport à sa propre narration et lui permet de rendre compte non seulement de la réalisation de sa tâche, mais plus encore de son épanouissement au travail. A nouveau, la volontaire configure l'espace discursif de manière à ce que les actions de l'association contribuent à mettre en valeur son propre positionnement pratique. Ce comportement énonciatif par expression et appropriation d'une hétérogénéité culmine dans l'exemple suivant, où l'énonciation mêle la forme du discours rapporté et celle du métadiscours pour positionner comme un principe d'action personnelle un énoncé typique de l'idéologie humanitaire («agrandir ses objectifs d'action») : «Par la suite oui, tu te dis ben je voudrais bien faire la même chose en agrandissant un peu tes objectifs d'action»

2.3.2 Hétérogénéité de l'implication en fonction des référentiels

L'implication de A. n'est pas monolithique. Fortement inscrite dans une relation à l'organisation de type moral, elle peut sur d'autres référentiels marquer davantage de distance. Nous observons ici la capacité du discours à pointer cette hétérogénéité de l'implication en fonction des référentiels. L'indicateur décisif sous l'angle de l'A.D. est ici un connecteur argumentatif («alors que») : «(...) au niveau du recrutement, tu es recruté en tant qu'individu, que personne avec telle ou telle compétence, avec tel ou tel savoir-faire, tel profil de poste, et en fait, le recrutement se fait en fonction d'une personne individuelle face à un profil de poste. Alors que justement, c'est pas ça qui se passe, sur le terrain tu as une cogestion de plusieurs individus qui doivent s'articuler entre eux. Il y a l'environnement, il y a plein de trucs que tu peux pas contrôler quand tu es à Paris en train de faire ton recrutement».

Nous interprétons ici alors que comme un synonyme de la conjonction mais, c'est-à-dire comme un connecteur d'opposition. Dans la théorie de Ducrot, un tel connecteur ne sépare pas seulement deux énoncés, mais plus encore : deux énonciations distinctes. Ainsi faut-il imaginer que P et Q renvoient à deux énonciateurs successifs, qui argumentent dans des sens opposés. En outre, un fragment construit sur le modèle : «P mais Q» présuppose que la proposition P peut servir d'argument pour une certaine conclusion r, et que la proposition Q est un argument qui annule cette conclusion (Ducrot, 1980, p. 97). Autrement dit, alors que introduit un mouvement argumentatif séparant un énoncé auquel le locuteur concède, pour lui opposer toutefois un argument plus fort en direction d'une conclusion implicite r. Dans notre fragment, r tourne à l'évidence autour de l'idée de performance de la procédure de recrutement. La structure argumentative de l'énonciation permet donc à la répondante de se

positionner contre la politique de recrutement du siège, dans le sens d'une conclusion non r, du type : la politique de recrutement n'est pas adaptée. En suivant Ducrot (1980, p. 49), un terme comme «justement» indique que l'assertion dont il fait partie est le fruit d'une expérience personnelle, il introduit dans l'assertion un engagement personnel du locuteur. La récurrence de présentatifs («il y a...», «il y a...») montre, en outre, que des données de contexte interviennent qui ne sont pas prises en compte dans les pratiques de recrutement du siège.

Si l'on interprète ce fragment en termes d'implication, on voit émerger un nouveau référentiel : le terrain, l'expérience des situations, ... à partir duquel la répondante peut se produire de manière critique. Nous avons vu en effet que jusque là, cette volontaire témoignait d'une implication morale dans l'organisation. La force de cette implication laissait peu de place à l'expression d'une logique de subjectivation (Dubet, F., 1994). Ce fragment montre cependant que la volontaire est capable de prendre du recul à condition d'en passer par l'expression d'un nouveau référentiel. On voit ici la maturité de son implication. L'expérience apparaît déterminante dans son comportement énonciatif. Le discours est fortement ancré dans une réalité vécue et dans une réflexivité sur la pratique. La répondante montre qu'elle n'adhère pas aveuglement à l'organisation, et qu'au contraire son implication va jusqu'à pointer certains dysfonctionnements repérés.

2.3.3 L'implication comme dissonance

Soit le fragment suivant : «Paris a décidé que X était un bon terrain pour envoyer les premières missions. Facile parce qu'on n'est pas stressé par les problèmes de sécurité donc les gens sont quand même un peu plus libres : ici il n'y a pas de couvre-feu, les gens peuvent sortir le soir, c'est vrai que c'est de bonnes conditions pour commencer, pour te concentrer sur ton travail sans avoir la tête ailleurs pour des problèmes de sécurité, pour des problèmes de vie. Enfin bonnes conditions de vie, tu bouffes bien, tu dors bien, tu as l'électricité, tu as l'eau courante, toutes ces choses là qui font que tu te dégages de ces problèmes là, qui font que tu peux te consacrer à ton poste, et d'acquérir une certaine expérience au niveau du travail. - Mais pour toi, ça te convient pas ? Ouais, j'arrive pas à voir ça comme ça... enfin pour moi, ça m'enlève du truc humanitaire»

La répondante est ici dans une dissonance : son attachement moral à l'organisation la pousse à prendre en charge l'argumentation de la direction (introduite par un verbe locutoire : «décider que»), ce qu'elle fait d'ailleurs à travers une modalité d'énonciation («c'est vrai que»). Pourtant ce qui vaut de manière générique pour tout nouvel arrivant, ne vaut pas pour elle, et elle marque ses réticences dans un énoncé négatif qui revient sur son discours précédent («j'arrive pas à voir ça comme ça»). L'énonciation montre ici chez la répondante une forme de gestion de ses implications. Dans le cadre de son implication morale, elle est prête à entériner les orientations de l'organisation, mais sur un plan plus affectif, elle rejette les situations trop faciles, car pour elle l'humanitaire est nécessairement associé à des situations extrêmes et inconfortables.

2.3.4 Une implication ancrée calculatrice

Nous entrons ici dans l'analyse du second entretien (B), par conséquent d'une tout autre forme d'implication. Cette différence apparaît dès la première réponse de l'entretien, portée par l'interprétation que suggère successivement les formes de la négation et du métadiscours : «Alors le premier départ... c'est pendant mes études d'infirmière parce que ça va faire trois ans que j'ai mon diplôme. Donc il y a six ans quand j'ai commencé mon école d'infirmière, je me suis dit, comme j'avais pas fait l'école par vocation ni par dévouement, mais parce que j'avais pas trop le choix, je me suis dit : "autant que je fasse ce qu'il y a de plus intéressant dans la profession", et pour moi ce qu'il y avait de plus intéressant, c'était de pouvoir partir en mission quoi. parce que c'est un métier comme médecin ou d'autres petits métiers qui peuvent te permettre de voyager, de faire d'autres choses que le train train quotidien dans un

hôpital»

Comme le note Ducrot, «il est propre à la négation que l'on déchiffre en elle l'assertion de ce qu'elle nie» (1980, p. 53). Cette assertion peut être attribuée à un énonciateur fictif, distinct du locuteur, qui correspond ici au groupe des infirmières pour lesquelles l'engagement professionnel relève d'un choix, d'une vocation ou d'un dévouement. On voit ici comment la construction discursive délimite un rapport de places tel que - selon l'expression de Maingueneau (1991) - le premier énonciateur prenne en charge le point de vue rejeté, et le second, le rejet de ce point de vue. La répondante éprouve en effet le besoin de se différencier de ses collègues, elle se place d'emblée en extériorité d'une implication par adhésion au message humanitaire, se positionnant plutôt du côté d'une action en finalité, d'une logique de la contrainte et de l'opportunité. Elle construit implicitement cette position par différenciation d'avec le mode d'implication moral, traditionnel dans les associations humanitaires.

Cette logique, à la fois hédoniste et calculatrice, réémerge à travers une structure métadiscursive expressive d'une sorte de discours intérieur («je me suis dit : ...»). L'exercice de réflexivité conduit à la mise en évidence d'un principe d'action pratique («autant que je fasse ce qu'il y a de plus intéressant dans la profession»). On est bien ici dans une forme d'expression des motifs d'une action stratégique. La volontaire développe une rationalité qui «instrumentalise» les situations et tente de les finaliser dans le sens de la recherche d'un développement avant tout personnel. Cet opportunisme stratégique et contextualisé réapparaît plus loin dans l'entretien, pratiquement à l'identique, c'est-à-dire dans les termes d'une adaptation aux contraintes situationnelles (voir ici la structure argumentative récurrente : «ils demandaient... donc je me suis dit»; «ils m'ont dit... alors je me suis retrouvée») : «j'ai commencé à travailler et je savais grâce aux documents qu'ils demandaient deux ans d'exercice dans du public. Donc je me suis dit : c'est pas la peine de me casser la tête, je vais faire mes deux ans et on verra après». «Ils m'ont dit : de Rouen, on fait des actions sur Rouen, mais on fait pas des actions sur les autres pays pour ça il faut aller à Paris. Alors quitte à aller à Paris, je me suis retrouvée sur X»

L'énonciation témoigne d'une capacité à se produire contextuellement, c'est-à-dire à découvrir des positionnements et des logiques d'action dans un environnement contraignant («ils demandaient deux ans d'exercice», «ils m'ont dit : il faut aller à Paris»), mais ouvrant néanmoins des opportunités stratégiques (Giraud, C., 1994). Cette production de soi, dominée par le principe de plaisir («je voulais voyager») n'est pas exempte d'insouciance, ni de caractère ludique, comme en témoigne les attitudes propositionnelles suivantes : «je trouvais ça exaltant, marrant comme idée, je trouvais que c'était sympa», «je trouvais ça assez drôle». Mais le mobile central reste avant tout la projection dans un idéal de soi par identification au groupe professionnel des volontaires : «j'ai toujours été en admiration devant les gens qui sont partis».

2.3.5 Contradictions et confusion en phase d'insertion-terrain

Découvrir le terrain est chose forcément déroutante. Pour pallier au manque d'expérience et tenter de faire face à la situation, la bénévole se réfère à son implication anticipée. Mais les contradictions énonciatives de son discours montrent que ce retour sur une construction représentative projetée ne suffit pas à compenser les difficultés d'adaptation qu'elle rencontre : «ouais, c'est comme je l'attendais, c'est comme je l'attendais mais c'est quand-même plus facile de se dire avant dans la tête : bon tu vas pas avoir ton confort, tu vas pas avoir la bouffe que tu as d'habitude, tu vas pas avoir les gens que tu as d'habitude, tu vas pas avoir les mêmes coutumes que d'habitude. Alors tout ça, tu te dis ça dans la tête, bon ça passe, mais quand tu le vis c'est plus dur».

Une conduite de correction énonciative («c'est comme je l'attendais, c'est comme je l'attendais mais...») permet d'introduire sur un mode concessif («quand-même») la référence à un discours antérieur qu'on pourrait qualifier de parole «conjurative» («tu vas pas

avoir...»). Le fragment se résout dans une contradiction argumentative : «c'est comme je l'attendais, (...) mais quand tu le vis, c'est plus dur» (sous-entendu : «donc c'est pas comme je l'attendais»). Avec Brès et Gardès-Madray (1991), on peut voir dans cette contradiction un phénomène lié au temps énonciatif. On sait en effet que toute énonciation articule des programmes d'anticipation de la parole -ce que les auteurs appellent «le temps de l'à-dire» (temps de l'élaboration et de la programmation des unités linguistiques)- à des phases d'actualisation, de réalisation effective du programme («temps du dire»), mais aussi à des phases de correction, déplacement, évaluation du dire, dans un retour sur les énoncés prononcés et stockés en mémoire («temps du dit»). A cet égard, la contradiction argumentative constitue la trace palpable d'une dialogisation interne aboutissant à une réévaluation du dire au fur et à mesure de l'énonciation. Tout se passe comme si la répondante voulait dans un premier temps maintenir ses identifications antérieures, pour finalement les dénier dans un deuxième mouvement au regard de la situation expérimentée. Le décalage entre énoncés met en évidence la dissonance vécue et la confusion qui en résulte.

Le même effet de sens se dégage du fragment suivant, les contradictions internes à l'énonciation rendant compte de la difficulté de la répondante à faire cadrer l'implication projetée avec la réalité vécue : «Ouais, moi j'ai trouvé quelques trucs raides. Bon ma chambre, moi elle est plutôt bien, sauf qu' elle sent le mois, c'est une infection avec l'humidité. Les chambres à l'intérieur sentent pas le mois. Celles à l'extérieur sont à raz de terre donc ça prend l'humidité par le sol. Voilà, à part ça, elle est bien. Par contre, ce que j'ai trouvé un peu raide, c'est la salle de bain, parce que ceux qui sont à l'intérieur, les chambres ça va, et la salle de bain, elle est quand-même plutôt correcte, mais en bas, putain... Là on est deux dessus avec Gaël, et normalement on est à trois, mais elle est assez horrible, j'espère qu'on va faire des travaux, il n'y a pas de raison...»

Le schéma énonciatif sur lequel se construit ce fragment ressemble beaucoup à celui de la chanson populaire : «tout va très bien, Madame la Marquise...». Des connecteurs de contradiction (sauf que, par contre) viennent relativiser un énoncé récurrent («elle est bien»), repris comme en arrière-fond. Nulle doute qu'il s'agit ici pour la répondante de maintenir des aspects positifs à une situation que tout la conduit en réalité à critiquer, bref de «faire vivre» l'expérience. Pourtant les derniers énoncés de l'interview, à travers lesquels elle cherche à la fois à se démarquer de ses collègues et à partager ses interrogations avec son interlocuteur («tu te dis»), ne laissent pas de doute sur son positionnement réel, tiraillé entre le malaise ressenti face à l'inconfort des situations et le souci d'avoir mené à bien l'expérience projetée et de s'être ainsi prouvée à elle-même qu'elle en était capable : «Et puis par rapport aux autres volontaires qui travaillent ici, il y en a, c'est pas leur première mission, alors tu te dis : «qu'est-ce qui les attire à chaque fois ?». Franchement, moi je me demande. Parce qu'il y a des choses bien aussi à vivre en France, je partirai pas tout le temps, je serai pas tout le temps partie. Par exemple M., ça fait je sais pas la combienième fois qu'elle part et elle repartira, maintenant c'est sa vie (...). Bon peut-être que dans six mois j'aurai un avis différent, mais pour moi, c'est pas ma vie, c'est une expérience, je compte pas y faire ma carrière. (...) De toutes façons, je voulais le faire, je crois que si je l'avais pas fait, je l'aurais regretté toute ma vie et même si ça me plaît pas, je suis contente de l'avoir fait».

3. Les apports de l'A.D. à la problématique de l'implication

3.1 Apports de l'A.D. dans le cadre de la problématique de l'implication retenue

Nous avons pu voir, à travers les quelques exemples précédents, le caractère opérationnel de l'analyse du discours : les indicateurs relevés et leur signification en termes linguistiques

apportent des informations nouvelles sur l'implication des deux volontaires. Partant de là, nous pouvons nous faire une idée du potentiel de l'A.D. appliquée aux problématiques de l'implication en général. Nous l'évaluons en le comparant à celui de l'interprétation traditionnelle. Les apports spécifiques de l'analyse énonciative sont ainsi de plusieurs ordres:

3.1.1 Apports au niveau méthodologique

L'A.D. accroît la validité interne de l'interprétation. Les indicateurs retenus ci-dessus correspondent à des structures formelles clairement identifiées par la linguistique de l'énonciation. Les énoncés et les formes mises en évidence ne relèvent pas de l'arbitrage du chercheur, mais renvoient à des théories reconnues en analyse du discours (Bakhtine/Volochinov et le dialogisme, O. Ducrot et la polyphonie). Les procédés sont donc clairement explicités et restent constants tout au long de la recherche et d'une recherche à l'autre. Par exemple, l'expression : «je me suis dit» correspond à une forme de métadiscursivité traduisant un dédoublement énonciatif à travers lequel le locuteur identifie et arrête une position propre. La reconnaissance de cette forme est indépendante de toute considération de contenu. Ce n'est qu'après ce repérage que le chercheur peut essayer de faire signifier ce marqueur linguistique dans les termes de la problématique qu'il développe. L'interprétation introduit alors de la subjectivité, mais on peut envisager par la suite de trouver des régularités dans le discours permettant d'établir et de valider certains profils d'implication. La validité interne ne constitue pas pour nous un critère nécessaire mais il contribue à la qualité de la démarche.

Nous avons dit que tout discours se construisait en intégrant l'auditeur comme co-énonciateur et en le dotant de propriétés spécifiques. L'AD fait donc ressortir la façon dont le locuteur associe le chercheur à son énonciation (en le créditant de certains énoncés partagés, il peut lui reconnaître des capacités d'empathie plus ou moins fortes) et permet plus généralement de repérer l'image que construit l'interviewé de l'intervieweur. La construction de cette image correspond au phénomène de transfert qu'évoque Girin. Elle constitue un élément de contexte à partir duquel se détermine le sens des énoncés produits. Le comportement énonciatif du répondant n'est jamais neutre, il est orienté par les caractéristiques prêtées au chercheur. En prenant en compte l'incidence de cette image sur le processus de production de sens, l'A.D. permet de mieux comprendre les données discursives recueillies et de mieux contrôler l'interprétation.

A cet égard, nous avons pu observer dans le premier entretien avec quelle fréquence la répondante mettait en partage l'énonciation à travers le passage à un discours en deuxième personne (ex. «ça c'est un truc que tu acquiesces sur le terrain»). Imputation de son propre discours à l'intervieweur ? Façon de transmettre à l'autre un savoir qu'il ne possède pas ? Demande de partage d'une subjectivité ou au contraire d'objectivation d'une expérience ? Les interprétations possibles sont nombreuses. Elles sont encadrées par le modèle dialogique, qui inscrit, au cœur de la production langagière de l'interviewé, la présence de l'Autre et les nécessaires transactions qu'elle implique. En prenant en compte l'énonciation, on voit que l'A.D. permet de mieux pondérer les effets de contextualisation et d'intersubjectivité sur la production des données de l'entretien, en particulier sur le sens de l'implication.

3.1.2 Apports en termes de contenus

L'A.D. donne accès à des contenus implicites du discours. Lorsque la première répondante commente : «comme j'avais pas fait l'école par vocation, ni par dévouement, mais parce que j'avais pas trop le choix», l'A.D. identifie un positionnement implicite du locuteur par rapport à une «logique autre» imputable à des acteurs de son environnement. La répondante montre par son énonciation qu'elle se construit dans une intersubjectivité. Thévenet pense que l'implication résulte d'un processus de socialisation, nous la situons davantage par rapport à un processus de construction de l'identité. Celui-ci repose sur des processus d'identification mais aussi de différenciation énonciative, de délimitation a

contrario dans un jeu de places (Glady, M., 1996). Ces positionnements dans l'intersubjectivité sont d'autant plus intéressants à observer que l'on a accepté de définir l'implication comme une forme de positionnement face aux éléments d'une situation organisationnelle. En mettant l'accent sur le dialogisme et la polyphonie, l'A.D. permet d'accéder à des formes de construction de la relation qui échappent à l'analyse de contenu traditionnelle.

L'A.D. facilite la sélection des énoncés en faisant ressortir certains d'entre eux en fonction du statut que leur accorde le locuteur. Nous avons mentionné, à propos de l'interprétation traditionnelle, la nécessité de pondérer les énoncés en fonction du poids que «semble» leur accorder l'individu. L'analyse énonciative dispose d'indicateurs permettant de fonder cette démarche. C'est le cas par exemple de ces modalités d'énonciation un peu particulières que sont les attitudes propositionnelles (ou verbes d'opinion) : des structures formelles telles que «je pense que», «je crois que» indiquent que le locuteur entend mettre l'emphasis sur certains contenus de sens, tantôt pour marquer certaines précautions énonciatives et atténuer la force de son engagement (Chabrol, C., 1994), tantôt pour signaler l'expression d'un positionnement personnel et poinçonner l'énonciation d'un point de vue de je-locuteur. En permettant de repérer et d'interpréter ces types de comportement énonciatif, l'A.D. permet de mieux analyser les modes d'implication de l'acteur. Elle contribue à pointer un mode d'implication dominant, ce dernier ne concordant pas toujours avec le plus intense.

La perspective de l'AD nous semble particulièrement adaptée à la problématique de l'implication et l'initiation du chercheur à cette démarche nous semble pour le moins utile. Mais le recours à la linguistique n'est pas neutre. Il implique des positions épistémologiques, une conception du discours quelque peu différente de celle de l'approche par les contenus. Ces différences nous amènent à reconsidérer la nature des résultats obtenus et à préciser certains éléments du concept d'implication lui-même.

3.2 De la nature des résultats obtenus à la nature du phénomène implicationnel

Qu'apporte le fait de traiter l'implication en termes discursifs ? Quelle reconfiguration du concept s'opère sur la base de l'A.D. ? Quelle opérationnalité nouvelle peut-on donner dans ce cadre au processus de l'implication ? Telles sont quelques unes des questions que nous traiterons ici, sans aucune prétention à y répondre définitivement.

3.2.1 L'implication comme émergence intersubjective

Remarquons tout d'abord que l'implication, en tant que représentation appréhendée à travers des discours, se structure sur une base intersubjective. Nous l'avons amplement montré à travers les différents extraits commentés. La forme définitive que prend l'implication ne préexiste pas au discours, elle s'actualise dans les différents mouvements énonciatifs repérés. Si -comme nous l'avons affirmé plus haut- l'implication est un positionnement symbolique de l'acteur par rapport aux différents éléments d'une situation, ce positionnement se structure dans les agencements formels de la langue, et ne les précède pas complètement. Il est donné dans des jeux d'identification, d'intégration et de différenciation énonciative, par lesquels émerge et s'objective le travail réflexif de l'acteur.

Ce constat conduit à refuser de rapporter l'implication à un sujet individuel, conscient et autonome, construisant librement sa relation à l'organisation, pour rapporter plutôt cette relation à un placement dans une interdiscursivité et à ce que L. Quéré (1990) appelle «le caractère public et objectif de l'intentionnalité de l'action dans les discours». L'implication comme expression subjective d'une relation de l'acteur à l'organisation n'est pas un processus interne à l'acteur. Nous refusons de la rapporter à quelque chose qui serait de l'ordre d'un «état dispositionnel» engendrant des conduites (plus ou moins impliquées) de l'intérieur d'une conscience de sujet. Au contraire, il est possible d'affirmer que c'est un

phénomène presque entièrement social, qui ne se développe qu'en se rapportant à des arguments publics et à des justifications puisées dans des contextes collectifs, même s'ils sont réappropriés ensuite dans un travail fondamental de l'acteur au plan expressif et énonciatif. Ceci devrait conduire le gestionnaire à focaliser les contextes et notamment les contextes d'interaction, où s'élabore intersubjectivement le sens des situations organisationnelles. L'implication naît de la communication, des projets développés et partagés collectivement, de l'inscription identitaire de l'acteur dans un discours qu'il peut s'approprier.

3.2.2 L'implication, au cœur des rapports de la cognition à l'action

Il serait trop long de développer ici ce second point, mais il nous semble qu'ainsi décrite, l'implication relève de ce que Ricœur appelle le «réseau conceptuel» de l'action. Elle voisine conceptuellement avec des notions comme celles d'intention, de motivation, de signification, ... qui ouvrent autant de dimensions explicatives de l'action sociale. Appréhendée comme nous l'avons fait, c'est-à-dire à travers le discours, elle renvoie d'ailleurs à une «sémantique naturelle de l'action» (Quéré et al., 1993), c'est-à-dire au langage et aux catégories du discours ordinaire mobilisées par les acteurs pour expliquer et communiquer le sens de leurs actions quotidiennes (ce que M. Weber appelle le sens «endogène» de l'action). Bref, l'implication relève du champ des théories de l'action et il est donc possible de lui appliquer les principes paradigmatiques de ce cadre scientifique. Or on le sait, celui-ci se centre sur le rôle du langage dans la constitution du champ pratique. S'inscrivant dans le sillage de Simmel, Weber, Mead, Schütz, mais aussi de l'ethnométhodologie américaine, les théoriciens de l'action entendent mettre en évidence la place de l'interprétation dans la structuration de l'action, c.a.d. l'intrication serrée de l'action et du langage ordinaire (Pharo & Quéré, 1990). Ces auteurs postulent en effet une continuité entre le langage de l'action et l'action elle-même. En particulier, le discours participe de la définition et de la structuration de l'action «sur les deux plans de l'accomplissement et de la formulation» (op. cit., p. 90).

Nous pensons que cette école de pensée renouvelle la question du rapport de la cognition à l'action via le langage, et qu'elle s'avère particulièrement adaptée pour repenser la question de l'implication. Nous avons indiqué par ailleurs (Glady, 1996) les liens qui existaient entre ce cadre théorique et les méthodes d'approche du langage relevant de l'Analyse du Discours. En nous plaçant dans cette double filiation, on peut affirmer que le discours ne représente pas l'implication de l'acteur, mais plutôt qu'il contribue à son explicitation et à son objectivation. L'implication prend corps dans le langage. Elle se structure dans le matériau langagier, sous la forme de figures énonciatives dont nous avons pu commencer à dégager (cf. ci-dessus) une «grammaire».

3.2.3 Un processus à la fois contextualisé et continu

En observant l'implication comme un positionnement en langage, nous introduisons une troisième spécificité du processus : celui-ci est à la fois contextualisé et continu. D'une part, comme tous les phénomènes langagiers, l'implication n'émerge et n'acquiert une formalisation sémantique que sur une base contextuelle. D'autre part, en tant que processus de production de signification, elle continue à se construire pendant l'interview. Dans l'observation que nous avons construite, le contexte désigne la situation d'entretien et intègre tout à la fois : a- l'image que construit le locuteur du chercheur qui l'interviewe, b- le langage en tant que matérialité porteuse d'opportunités mais aussi de contraintes et d'impossibilités énonciatives (Boutet, 1995), c- les contraintes de formalisation et les enjeux de cohérence spécifiques à l'entretien comme situation d'interlocution. La question se pose de savoir si la pertinence de l'analyse discursive dépasse ou se réduit à ce cadre contextuel. Or les théories de l'action laissent à penser qu'on ne peut pas isoler cette situation d'autres contextes de la vie sociale où se formalisent des représentations. Zarifian, de son côté, a pu montrer les effets de socialisation et d'institution de positions durables d'acteurs dans les entretiens d'enquête

(Zarifian, 1996). On peut donc faire l'hypothèse d'une continuité sociale des contextes d'action et de communication. L'implication est un processus continu dans la mesure où elle correspond à un positionnement par rapport à un environnement dont les limites spatiales et temporelles dépassent la situation de l'entretien. Cet élargissement peut aller jusqu'à l'histoire du sujet et de sa relation par rapport au travail en général.

Finalement, l'entretien contribue à l'implication émergente. Certes, il ne représente qu'une étape, qu'un contexte parmi d'autres, dans la structuration d'une relation de l'acteur à l'organisation, mais cette étape est importante : le travail d'interprétation, de recherche de cohérence et d'attribution de sens, le retour sur soi dans une démarche de confrontation du présent et du passé, contribuent à fixer des positions d'acteurs, à objectiver des logiques d'action, à arrêter des «arguments» et des justifications, qui dès lors, peuvent être déplacés et mobilisés dans d'autres contextes organisationnels.

Conclusion : contributions en termes d'opérationnalité et de performance en entreprise

Les propriétés du discours mises en évidence à travers cet article questionnent les techniques d'analyse de contenu auxquelles recourent la plupart des recherches et des audits. Ces derniers travaillent sur le sens immédiat pour faire ressortir les éléments de l'implication sans tenir compte des contextes et de la matérialité langagière dans laquelle le sens se réalise. L'A.D. incite à mieux contrôler l'interprétation produite, en réintégrant ces deux éléments dans l'analyse. Elle ouvre de nouvelles approches de l'implication, en s'intéressant à la parole en acte (énonciation) et à la façon dont l'acteur construit ses représentations en langage.

Ce constat permet d'envisager des opérationnalités nouvelles dans le cadre de l'expression des salariés. Cette expression ne se limite pas à la transmission d'informations, elle participe à l'élaboration de la relation et à la construction de l'implication du salarié en actualisant les positionnements de ce dernier vis-à-vis des différents référents organisationnels. Elle contribue ainsi à l'avancement et la «stabilisation» d'une logique implicationnelle. Cette stabilisation n'a rien d'une réification mais s'apparente plutôt à la structuration progressive de «positions de connaissance», repérables en langage et incluant des formes spécifiques de placement dans une interdiscursivité. Ces placements témoignent d'un dialogue de l'acteur avec les différentes explications et justifications argumentatives produites dans le champ organisationnel.

L'entreprise a tout intérêt à renforcer ces formes de dialogue. La réflexivité de l'acteur et sa maturité implicationnelle participent de la performance de l'organisation. Elles influencent les conduites au delà des données du contexte immédiat (Valéau, 1996). Les positions de l'individu dans ses négociations avec l'entreprise deviennent ainsi plus fiables et donnent de meilleures indications sur sa contribution.

Des dispositifs plus sophistiqués peuvent également être mis en place, comme par exemple l'accompagnement du processus implicationnel par un psychologue du travail. L'outil mis en place est en tout point semblable aux entretiens que nous avons menés dans le cadre de cette recherche. Les techniques sont celles développées par Rogers : reformulation, synchronisation, ouverture, empathie. Le psychologue aide l'individu à clarifier, à formaliser ses positionnements en lui faisant prendre conscience de ses identifications et de ses différenciations dans l'organisation. L'objectif est de favoriser des formes de réflexivité contribuant au dépassement des phases de confusion par lesquelles peut passer l'individu et à une meilleure intégration de l'acteur aux logiques collectives de l'organisation.

Bibliographie

- AUTHIEZ-REVUZ, J., «Hétérogénéités énonciatives», in *Langages*, n°73, 1984.
- BAKHTINE, M. (V.N. Volochinov), *Le marxisme et la philosophie du langage, essai d'application de la méthode sociologique en linguistique*, Paris, Editions de Minuit, 1977.
- BENVENISTE, E., *Problèmes de linguistique générale (I et II)*, Gallimard, coll. Tel, 1966, 1974.
- BLANCHET, A., *Dire et faire dire, L'entretien*, Armand Colin, 1991.
- BOLTANSKI, L., *Sociologie savante et sens social ordinaire*, Communication au colloque «Représentations sociales et champ éducatif», Aix-en-Provence, 30 nov-3 décembre 1981.
- BOUTET, J., «Le travail et son dire», in *Paroles au travail*, L'Harmattan, 1995.
- CERVONI, J., *L'énonciation*, P.U.F., 1987.
- CHABROL, C., *Discours du travail social et pragmatique*, P.U.F., 1994.
- DUBET, F., *Sociologie de l'expérience*, Seuil, 1994.
- DUCROT, O., *Les mots du discours*, Editions de Minuit, 1980.
- DUCROT, O., *Le dire et le dit*, Editions de Minuit, 1984.
- ENGEL, P., *Introduction à la philosophie de l'esprit*, Ed. La Découverte, 1994.
- ETZIONI, A., *A Comparative Analysis of Complex Organisations on Power, Involvement, and their Correlates*, The Free Press of Glencoe, 1978.
- GIRAUD, C., *Concepts d'une sociologie de l'action*, L'Harmattan, 1994.
- GIRIN, J., «L'objectivation des données subjectives. Eléments pour une théorie du dispositif dans la recherche interactive», Colloque : «qualité et fiabilité des informations à usage scientifique en Gestion», Paris 18 - 19 Novembre 1986, FNEGE 1987.
- GIRIN, J., «Problèmes du langage dans les organisations», in CHANLAT, J.F., (ed.), *L'individu dans les organisations : les dimensions oubliées*, Québec, Les presses de l'Université Laval et les éditions Eska, 1990.
- GLADY, M., *Communication d'entreprise et identités d'acteurs*, Thèse de doctorat, Université de Provence, Janvier 1996.
- KREFTING, L., «Rigor in Qualitative Research : The Assessment of Trustworthiness», *The American Journal of Occupational Therapy*, Vol. 45, N°3, March 1991.
- LOUART, P., *Succès de l'intervention en Gestion des Ressources Humaines*, Ed. Liaisons, 1995.
- MAINGUENEAU, D., *Les analyses du discours, introduction aux lectures de l'archive*, Hachette Université Linguistique, 1991.
- MICHEL, S., *Peut-on gérer les motivations*, PUF Gestion, 1989.
- MILES, M. B. et HUBERMAN, A. M., «Data Management and Analysis methods», in *Handbook of Qualitative Research*, Sage, 1994.
- MORROW, P. C., «Concept Redundancy in Organizational Research : the Case of Work Commitment», *Academy of Management Review*, vol. 8, n°3, 1983.
- MOWDAY, R. T., PORTER L. W. et STEER R. M., «The Measurement of Organizational Commitment», *Journal of Vocational Behavior*, 1979.
- NEVEU, J. P., «Méthodologie de l'implication», AGRH 1991 - Cergy, Symposium n°4, 1991.
- PARRET, H., *Le sens et ses hétérogénéités*, Coll. Sciences du langage, Editions du CNRS, 1991.
- QUERE, L., «Agir dans l'espace public, l'intentionnalité des actions comme phénomène social», in *Pharo et Quéré, Les formes de l'action, Sémantique et sociologie*, Editions de l'E.H.E.S.S., 1990.
- QUERE, L., dir., *La théorie de l'action, le sujet pratique en débat*, CNRS Editions, 1993.
- REDDING, S. & alii. «The Nature is Individual Attachment to the Organization», *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Volume 4, Ch. 13, Consulting Psychologists Press, 1991.
- THEVENET, M., «Gestion des carrières, système de représentation et implication des cadres», *Revue Française de GRH*, n°2 - Déc 1991 - Janv. 1992a.
- THEVENET, M., *Impliquer les personnes dans l'entreprise*, Editions Liaisons, 1992b.
- VALEAU, P., «Performance des associations L. 1901 et enjeux en termes d'implication», AGRH, 1996.
- VALEAU, P., «L'autonomie conditionnelle», Congrès d'Annecy, 1996.
- VALEAU, P., «Le processus implicationnel», AGRH Poitiers, 1995.
- WATZLAVICK, P., J. WEAKLAND, R. FISCH, *Changement, paradoxes et psychothérapie*, Seuil, Point Essais, 1975.
- WEBER, M., *Economie et Société*, Paris, Plon, [1921] 1971.
- ZARIFIAN, P., *Travail et communication, essai sociologique sur le travail dans la grande entreprise industrielle*, PUF, coll. Sociologie d'aujourd'hui, 1996.