



Pour citer cet article :

Chloé Mondémé,
" Langage au travail et langage comme travail : le cas des maraudeurs du Samu social ",
Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance, , , , ,
mis en ligne le 01 octobre 2010.
URL : <http://revel.unice.fr/symposia/actedusoin/index.html?id=399>

[Voir l'article en ligne](#)

AVERTISSEMENT

Les publications du site REVEL sont protégées par les dispositions générales du Code de la propriété intellectuelle.

Conditions d'utilisation - respect du droit d'auteur et de la propriété intellectuelle

L'accès aux références bibliographiques et au texte intégral, aux outils de recherche ou au feuilletage de l'ensemble des revues est libre, cependant article, recension et autre contribution sont couvertes par le droit d'auteur et sont la propriété de leurs auteurs.

Les utilisateurs doivent toujours associer à toute unité documentaire les éléments bibliographiques permettant de l'identifier correctement et notamment toujours faire mention du nom de l'auteur, du titre de l'article, de la revue et du site Revel. Ces mentions apparaissent sur la page de garde des documents sauvegardés sur les postes des utilisateurs ou imprimés par leur soin.

L'université de Nice-Sophia Antipolis est l'éditeur du portail REVEL @Nice et à ce titre détient la propriété intellectuelle et les droits d'exploitation du site.

L'exploitation du site à des fins commerciales ou publicitaires est interdite ainsi que toute diffusion massive du contenu ou modification des données sans l'accord des auteurs et de l'équipe Revel.

Langage au travail et langage comme travail : le cas des maraudeurs du Samu social

Chloé Mondémé

Allocataire Monitrice à l'ENS de Lyon et à l'université Lumière Lyon II. Doctorante au laboratoire ICAR / Recipient graduate assistant at ENS in Lyon and at the University Lumière Lyon II. PhD student at ICAR laboratory

Le langage au travail est un objet d'attention croissant depuis une trentaine d'années, aussi bien en sociologie qu'en linguistique. Dans le cas qui nous occupe - l'activité des équipes du Samu social de Paris - le langage constitue une des dimensions majeures du travail médico-social, tant sous la forme des routines conversationnelles qu'il mobilise continuellement, que du point de vue de l'outil pratique qu'il constitue pour prendre contact, sonder, interroger, proposer, etc. Dans ce type très particulier de « relation de service » plusieurs enjeux analytiques, relatifs à des problèmes pratiques bien spécifiques se dégagent. D'une part, la question de la construction en acte et en discours de la catégorie d'« usager potentiel » lors des maraudes de nuit - ce qui nous mène à une première acception du langage comme action, ce dernier faisant émerger et informant la prise de décision pratique. D'autre part, la constitution de l'échange langagier *comme* travail social à part entière, lors de la rencontre en face à face - émerge ainsi une seconde acception du langage-action : le langage ordinaire et routinier comme support interactionnel du lien social et de la veille médicale. Nous proposons donc d'analyser, sur la base d'enregistrements audio et de transcriptions, le détail des séquences d'interaction entre membres des équipes du Samu social et personnes sans-domicile-fixe, ayant lieu au cours des maraudes nocturnes et mobilisant de forts enjeux pratiques. Nous reviendrons au cours de nos analyses sur l'importance d'un véritable questionnement méthodologique, et sur la pertinence d'une approche « émergentiste » pour la prise en compte de la dimension pratique, locale, et fondamentalement contextuelle de tels phénomènes.

analyse conversationnelle, travail social, Samu social, procédures de catégorisation, routines langagières

Introduction

L'échange langagier entre les membres des équipes de nuit du Samu social de Paris et les personnes sans-abri qu'elles vont rencontrer constitue une partie fondamentale du travail social. C'est à la fois à travers les discussions collectives dans le camion, avant l'abord des personnes, et à travers le dialogue qui s'instaure une fois l'interaction engagée, que la parole se fait langage-action, et accomplit en acte et en discours la prise en charge médico-sociale. À travers l'analyse linguistique, c'est tout un pan de l'action pratique dans son déroulement situé qui émerge alors, et offre une prise pour la description sociologique.

Il nous semble important de présenter les enjeux théoriques et méthodologiques qui animent cette recherche, partant du principe que l'analyse de phénomènes sociaux ne se passe pas d'une réflexion sur la méthode qui permet de les saisir au mieux - et qui permet en dernière instance de voir la manière dont cette méthode infléchit, façonne et éventuellement construit nos analyses. C'est donc dans une perspective praxéologique, héritée de la sociologie pragmatiste et de la linguistique interactionniste que nous aimerions aborder cette question du langage-action dans les pratiques de soin dispensées par le Samu social à l'égard des personnes sans-abri.

Si l'idée du langage comme action pratique est déjà au cœur de la théorie des actes de langage telle que mise en place par les philosophes du langage ordinaire (Austin, 1970, Searle, 1972), il revient à l'Analyse Conversationnelle d'avoir pensé épistémologiquement le langage comme support d'une véritable théorie de l'action sociale, en tant qu'il incarne et rend manifeste la manière dont les membres – locuteurs et/ou participants à l'interaction – construisent, régulent, ajustent, accomplissent, partagent et rendent visible leur propre mode d'engagement à *l'action en train de se faire*. Le langage n'est donc plus seulement pensé comme le biais par lequel intentions ou motifs se communiquent aux autres, mais comme phénomène pratique à part entière¹. C'est avant tout le langage ordinaire et quotidien, et en particulier dans sa forme la plus routinière et la plus répandue – la conversation – qui incarne une forme fondamentale d'ordre social (Garfinkel, Sacks, 1970). Cette considération ouvre dès lors une brèche méthodologique non négligeable : l'étude du langage n'est pas destinée à être l'apanage de la linguistique mais fait entrer en jeu des considérations sociologiques décisives sur la manière dont l'action sociale est collectivement et conjointement accomplie.

Dans le cas qui nous occupe, un creusement est opéré : le langage-action devient plus spécifiquement le support du travail ; travail social en l'occurrence. En effet, si l'on considère que la plupart des phases de soin ou d'attention apportées aux sans-abris ne se passent pas d'un préalable verbal (tant dans la prise de contact au sein de l'espace urbain que dans la formulation même de l'offre d'assistance), il faut être en mesure de voir comment est manipulé ce langage ordinaire et routinier, et comment il affecte tout à la fois l'accomplissement du travail social, la prise en charge sur le terrain, et de manière plus globale, l'ordre social – conçu en terme de *lien* – en train de se constituer.

La question plus spécifique du langage au travail anime la réflexion en sciences sociales depuis une trentaine d'année, et constitue une préoccupation croissante depuis la création en France au milieu des années 1980 du collectif « Langage et travail » (Borzeix et Fraenkel, 2001). Dans les domaines anglo-saxons, c'est par le prisme des travaux sur l'Institution-Talk-in-Interaction (Heritage, 1986, Drew et Heritage, 1992) qu'ont été réalisées les premières analyses sur la spécificité des contextes professionnels, et les pratiques linguistico-sociales qui leur sont endogènes (Mondada, 2006). Le champ des Workplace Studies, s'intéressant en particulier aux situations de travail mobilisant des ressources matérielles complexes, est également en plein essor, diversifiant ses objets d'études et décrivant le fonctionnement du langage au travail dans des contextes aussi variés que les tribunaux (Atkinson et Drew, 1979), les hôpitaux (Maynard, 1991, Stivers, 2005), les aéroports (Goodwin et Goodwin, 1996), pour ne citer que ces quelques exemples.

C'est donc le langage situé, ordinaire, routinier, en contexte de travail qui sera l'objet de l'attention sociologique, et ce afin de tenter de procéder à une description minutieuse et détaillée de ce qui se joue dans l'acte de soin porté aux personnes sans-abri lors de la rencontre nocturne.

« La part langagière » du travail social

Si le champ du travail strictement médical a été largement commenté (Heath, 1986, Ten have, 2001, Duchan et Kovarsky, 2005), celui du travail social, ou médico-social tel que pratiqué par une institution comme le Samu social reste peu abordé. C'est pourtant dans et par le langage que se constituent à la fois la décision de prise en charge et la réalisation effective de cette dernière sur le terrain avec les usagers. Et si le travail est envisagé comme action localement située, le langage participe activement à la co-construction de cette action. Dans l'ouvrage collectif *Langage et travail* (Borzeix et Fraenkel, 2001), M. Lacoste opère une distinction décisive entre « langage *dans* l'activité », « langage *sur* l'activité » et « langage

¹ L'article de H. Sacks, père de l'Analyse Conversationnelle, intitulé « An Initial Investigation of the Usability of Conversational Data for Doing Sociology », paru en 1972, est à ce titre révélateur et montre l'ampleur de la tâche.

comme activité ». Dans le cas du travail social en général, et du Samu social en particulier, le langage est partie intégrante du travail, et bien souvent sous une forme conversationnelle. Inversant ainsi la traduction de la célèbre locution austinienne, M. Lacoste définit un lieu où « quand faire, c'est dire » ; lieu où la conversation n'est pas servante de l'action, mais constitue elle-même l'action.

C'est également à cette conclusion d'une « part langagière du travail social » qu'aboutissent J. Ion et B. Ravon dans leur ouvrage *Les travailleurs sociaux* (2002) dans lequel ils dressent un panorama des études sociologiques du travail social et fondent leur problématique autour de la difficulté à qualifier un champ qui regroupe des pratiques et des professions aussi diverses. Dans leur chapitre sur les pratiques et savoirs des travailleurs sociaux, ils insistent sur « l'omniprésence du langage », ce dernier étant désigné comme « commun dénominateur » à toutes les activités du social (p.76). Mais, si faire une sociologie du travail social dans la stricte filiation de la sociologie des professions permet de caractériser avec finesse la nature et la structuration de l'activité d'aide d'urgence, le déroulement même de l'activité langagière et sa constitution moment-par-moment dans l'interaction sont laissés de côtés. De même, si l'importance du langage dans ce type d'activité est mise en avant, l'usage de ce dernier n'est pas étudié de manière systématique, ce qui ne permet pas de rendre compte de ses pratiques constitutives. Si l'on considère, fidèles à notre postulat interactionniste, qu'« une grande partie du travail des organisations – prise de décision, transmission des informations, coordination étroite des tâches physiques – est accomplie en situation de face à face » (Goffman, 1974) on voit aisément l'importance d'une méthodologie d'observation et d'analyse qui va dans ce sens.

Le terrain et les données

Le Samu social de Paris, qui fonctionne vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, dispose de maraudes diurnes et de maraudes nocturnes, qui sillonnent la capitale avec deux missions principales : aller à la rencontre des personnes « signalées »², ou aller proposer un hébergement, un repas, un café ou des denrées matérielles de tout ordre (duvet, couverture, habits) à des sans-abri « qui ne demandent plus rien »³. Chaque équipe (une dizaine par nuit, pendant la période hivernale durant laquelle nous faisons notre observation) est composée de trois personnes : un chauffeur, un ou une travailleur(se) social et une infirmière.

Les analyses qui vont suivre sont toutes issues de données empiriques enregistrées durant des nuits de l'hiver 2005, et transcrites et analysées dans la perspective théorico-méthodologique qui est celle de l'Analyse Conversationnelle. Si nous disposons uniquement de données audio pour fonder nos analyses, c'est pourtant à partir de ces dernières que nous pouvons inférer de nombreux détails structurants quant à la configuration matérielle dans laquelle se trouvent les participants. Nous y voyons là le signe que le contexte matériel et le déroulement même de l'action pratique sont rendus observables (*accountable*) dans le cours même de la conversation. C'est précisément sur ce principe d'indexicalité⁴ que se fonde la base épistémologique d'une approche ethnométhodologique du matériau langagier collecté.

² Les « signalements » sont des appels émis au standard téléphonique du Samu social, le 115, par des particuliers voulant témoigner de la présence d'un sans-abri dans la rue. Consécutivement à ces appels, une maraude est dépêchée sur les lieux.

³ Telle est la mission telle qu'elle est définie sur la brochure officielle du Samu social de Paris : « les équipes de nuit sillonnent lentement la zone attribuée dans Paris (1 à 3 arrondissements) afin de rencontrer les personnes les plus exclues, celles qui ne demandent pas de secours ». Pour plus de détails, voir le site internet : <http://www.Samu-social-75.fr/spip.php?article9>

⁴ Sur la notion, majeure en ethnométhodologie, d'indexicalité, voir notamment Garfinkel, 1967, Wiedmer, 1986.

1. Procédures de catégorisation située. La construction en acte et en discours de la catégorie d'« usager potentiel »

C'est sur le moment de délibération, dans le camion des maraudeurs, et durant lequel se jouent la plupart des enjeux pratiques – qui aborder, comment l'aborder, que proposer – que nous aimerions nous focaliser à présent. Pour plus de clarté, distinguons deux moments capitaux : avant l'abord, l'accomplissement pratique de la catégorisation d'« usager potentiel » dans le camion, et pendant l'abord : comment les participants s'accordent, participent et définissent une situation d'aide ?

1.1 Perception visuelle située

Un premier problème pratique se pose aux membres du Samu social, relatif à la question de l'identification et de la catégorisation d'une personne sans-abri comme telle, en particulier lors des « maraudes pures » (c'est-à-dire quand aucun signalement n'a été donné) : comment en effet reconnaître dans l'espace public une personne pouvant correspondre au *profil* de l'individu requérant de l'aide, donc au *profil* du sans-abri. La question de la perception située rejoint ici clairement la question de « l'action pratique » (Coulter et Parsons, 2002) ⁵.

Tout l'enjeu se situe dans l'identification de la personne à prendre en charge, à travers notamment la manière dont elle s'intègre dans l'espace urbain : cela passe par sa localisation (sur un trottoir, sur une bouche de chaleur, devant un magasin, etc.) ou encore par ses postures (la personne est-elle statique ? est-elle assise ? allongée ?). Bref, qu'est-ce qui, du point de vue des activités et des postures, témoigne, fait sens, ou pourrait constituer un indice sur lequel se fonder pour proposer une prise en charge ? C'est donc le canal perceptif, mais aussi et surtout la manière dont le raisonnement pratique est mis à la disposition des autres membres de l'équipe qui oriente et infléchit l'action pratique. Voyons donc de plus près comment ces phénomènes de perception située donnent concrètement lieu à des actes pratiques, et ce par un biais principalement langagier.

1.2 Catégorisation de l'usager potentiel

Lors des maraudes, un seul impératif : « rencontrer les personnes les plus exclues, celles qui ne demandent pas secours ». Cette mission pose deux types majeurs de problèmes pratiques aux équipes, comme nous le disions : d'une part, comment *identifier* une personne qui ne sollicite pas d'aide et, d'autre part, comment *aborder* et *proposer* ses services à une personne qui par définition ne demande rien ?

L'activité dite « d'aide sociale » opérée par les membres des équipes du Samu social de Paris implique donc un double travail de repérage (savoir identifier un individu pouvant correspondre au « profil SDF »), et de prise en charge adéquate correspondant à la situation propre de la personne abordée. Elle est intrinsèquement liée à l'émergence de phénomènes catégoriels : qui est la personne ? Est-elle « sans-abri » ? Mais aussi, de quoi a-t-elle besoin ? Que pouvons nous lui proposer, etc ? Pour décrire ce phénomène profondément situé et émergent, il nous a semblé pertinent de convoquer l'acception sacksienne du terme de « catégorisation ». Le processus de catégorisation (*Membership Categorization Device*) tel qu'il a été défini par Sacks (1992) est un dispositif permettant, dans les premières phases d'une interaction (ou précédant l'interaction), de catégoriser son ou ses interlocuteurs en choisissant, parmi un ensemble qui contient plusieurs groupes de catégories, celle qui paraît la plus pertinente pour ajuster son discours et éventuellement trouver des sujets de conversation adéquats. Ces catégories sont en outre dites émergentes puisque, contrairement aux catégories pré-établies par la tradition sociologique, celles-ci ne sont pas forgées *a priori* par un

⁵ Ces derniers définissent les modes d'orientation perceptuelle « en tant que formes d'actions pratiques et sociales, de capacités et d'accomplissement » (2002).

observateur/chercheur, mais sont mobilisées par les membres, *in situ*. Par exemple, les catégories de genre ou de nationalité ne sont pas systématiquement pertinentes dans de telles situations pour rendre compte du jugement délibératif qui conduit à l'abord d'une personne sans-abri. C'est plutôt la manière donc les équipiers du Samu social vont opérer une sélection, localement, au sein de la paire catégorielle *ad hoc* : « requérant de l'aide » *versus* « ne requérant pas d'aide » par exemple, qui le sera. Il s'agit donc de décrire quels sont les procédés mis en œuvre par les participants quand ils font des catégorisations, de voir par quels moyens ils assurent alors la pertinence de leurs collections⁶, et bien sûr, ce que cela induit pratiquement sur la prise en charge des personnes repérées.

Sans plus attendre, observons cela concrètement dans l'extrait suivant, qui constitue une transcription de quelques secondes d'interaction ayant eu lieu une nuit, dans un camion de maraude, entre JL (le chauffeur), MP (l'infirmière) et C (moi-même, observatrice). Les deux premiers s'interrogent sur la pertinence d'aller aborder la personne repérée debout, au milieu de la chaussée, à un carrefour. Le camion s'approche lentement de l'homme.

→ **SAMU dec05 2 p1**

1	JL	j'sais pas si veut v'nir la c'lui-là
2	MP	ouais\ parce qu'il nous a vu hein\
3	C	ils demandent pas un café dans ces cas là/
4	MP	[nan nan
5	JL	[ils veulent rien
6	MP	lui il a duvet là . mais j'crois qu'il veut pas qu'on
7		l'emmerde parce qu'il fait la manche
8		(2.1)
9	MP	j'ai cru qu'c'était michel mais non c'est pas michel
10		(1.8)
11	MP	hein tu vois ils arrêtent toutes les voitures\ y'en
12		a un il arrête que les taxis/ lui.

[cf. les conventions de transcription en fin d'article]

Dans ce court extrait, les membres de l'équipe se rendent mutuellement disponibles et intelligibles, dans le discours, les raisons qui font qu'ils se rétractent (ou qu'ils abandonnent) la proposition de prise en charge qu'ils étaient supposés faire. Face à une personne qui refuse toute forme d'aide, y compris un simple café, inutile d'insister, il vaut mieux ne pas sortir du camion et continuer son chemin. Il est intéressant d'observer comment les compétences conjointes s'ajustent, se confirment et façonnent le travail collaboratif entre équipiers. En effet, le chauffeur et l'infirmière produisent quasi-simultanément la même interprétation de la situation, et ont tous deux la même manière de la résoudre : s'en aller.

La catégorie qui semble émerger alors est celle d'un usager en puissance, mais qui, *puisque'il est déjà engagé dans un cours d'activité*, ne le devient plus. Le « mais » de la ligne 6 consiste précisément en ce que Sacks nomme un *modifier*⁷ : il a son duvet dans la cabine, il s'agit donc bien d'un sans-abri. Cependant, il est engagé dans une activité (en l'occurrence faire la manche), donc l'offre d'aide va potentiellement être contre-productive. C'est précisément selon le principe de « category-bound activities » (Sacks, 1992) – qui stipule qu'il y a certains types d'activités qui sont traitées par le sens commun comme caractéristiques de certaines catégories⁸ – que les membres ont raisonné ici : au fait de faire la manche, est attachée à la fois la catégorie « SDF » mais celle-ci est supplantée dans le même

⁶ Les collections sont des « groupements naturels » de catégories, comme la nationalité, le sexe, l'âge, la religion, etc. comprenant des catégories correspondantes (ainsi la collection de l'âge comprendra la collection « vieux », « jeune », « bébé », etc.).

⁷ Ces derniers sont définis comme suit : « *they consist of attempts to provide that what it is that may be said about any member is not to be said about the member at hand* » (Sacks, 1992).

⁸ Selon Schegloff (2002) : « *Among the items that compose category-based common sense knowledge are kind of activities or actions taken by the common sense or vernacular culture to be specially characteristic of a category* » (p. 23).

temps par la catégorie *pratique* « engagé dans une activité », durant laquelle on préfère ne pas être dérangé. En dernière instance, c'est cette dernière catégorie qui oriente la prise de décision : ne pas intervenir.

On retrouve précisément le même type de raisonnement, quelques heures plus tard, dans un autre arrondissement de la capitale. Cette fois-ci, JL et MP repèrent une personne en train de faire les poubelles. Voici la conversation qui se tient alors dans le camion :

→ SAMU dec05_1_p20

1	MP	alors attends/
2	JL	ah bah tu vois il est- il a changé d'route
3		((rires)) . dès qu'il a vu la voiture il a changé
4		d'route tu vois/
5	MP	voilà aller hop/ il s'en va/ t'inquiète pas il nous
6		a vus hein\
7	C	tu crois/
8	MP	[ouais ouais
9	JL	[ah oui oui:
10		(5.1)
11	MP	ah c'est des gens ils doivent faire les poubelles tu
12		vois toute la nuit
13		(2.7)
14	MP	avec ses sacs\
15		(11.1)
16	MP	essaie de l'appeler voir si il veut quelque chose
17	JL	ouais\
18		(2.5)
19	MP	t'es dans l'bon sens/ là non\
20	JL	nan j'suis dans l'mauvais sens
21		((JP sort))
22	MP	enfin toute façon si ça s'trouve il va dire comme
23		l'autre dégagez dégagez
24		(3.1)
25	MP	tu vois regarde=
26	C	-ah ouais ouais . ah ouais il fait un signe de
27		tête quand même mais ouais ouais
28	MP	[ils veulent pas ouais . ouais ils veulent
29		pas . quand tu les vois tracer comme ça: ils
30		veulent- ils veulent pas
31	JL	<nan: ((en revenant au camion))>
32	MP	nan nan
33	JL	il veut rien qu'je fasse pour lui\
34	C	ouais ouais
35	JL	pas méchant: mais: nan nan\ merci . nan\ merci\
36	MP	toute façon il nous avait vus
38	JL	oui bien sûr/ ah quand tu vois qu'ils s'éloignent de
39		la voiture c'est que:

[cf. les conventions de transcription en fin d'article]

On retrouve dans cet extrait le même schéma en termes de raisonnement pratique qu'à l'extrait précédent – à la différence que dans ce cas-là, les équipiers vont mettre leurs doutes et suppositions à l'épreuve des faits, en allant quand même voir la personne. De fait, la réponse est négative, elle ne souhaite pas d'aide non plus. De la même manière que précédemment, la catégorie *a priori* évidente pour le sens commun « pouvant requérir de l'aide puisque faisant les poubelles » se retrouve alors transformée en son contraire exact : « ne requérant pas notre aide puisqu'étant déjà engagé dans une activité ». L'indisponibilité s'établit également selon les principes des *category-bound activities*. MP convoque d'ailleurs d'autres membres (lignes 22 et 23 « comme l'autre » et lignes 29 et 30 « quand tu les vois tracer comme ça, c'est qu'ils veulent pas ») d'une collection. Toute la conversation devient

alors le lieu de la confirmation d'éléments de catégorisation réalisés au début. Autrement dit, le tour des lignes 2, 3 et 4 (« tu vois il est- il a changé d'route ((rires)) . dès qu'il a vu la voiture il a changé d'route tu vois ») est confirmé ligne 28-29 (« ils veulent pas ouais . ouais ils veulent pas . quand tu les vois tracer comme ça: ils veulent- ils veulent pas »), puis ligne 38 (« oui bien sûr/ ah quand tu vois qu'ils s'éloignent de la voiture c'est que: »). De même, toujours avec cette complémentarité qui fait que des énoncés référentiellement semblables sont produits par différents membres de l'équipe, le tour de la ligne 5 (« voilà aller hop/ il s'en va/ t'inquiète pas il nous a vus hein\ ») est repris en écho à la ligne 36 (« toute façon il nous avait vus ») : on voit ainsi la construction d'un argumentaire s'opérer, qui vise à confirmer la pertinence des pré-catégorisations accomplies, elles, selon un principe d'expérience. Ce sont les compétences professionnelles et expérientielles des membres qui permettent de mettre en place un réseau d'éléments pré-catégorisés qui viennent ensuite s'infléchir ou se confirmer au sein de l'interaction, si toutefois celle-ci a lieu. Les fondements de l'action pratique s'exhibent donc bien ici, dans ces types de raisonnements expérientiels qui sont confirmés ou infirmés de manière permanente, et qui permettent d'identifier des régularités, d'énoncer des règles, mais aussi de transmettre une vision professionnelle (Goodwin, 1994).

Ce que laissent apparaître ces extraits, c'est que la question de l'offre d'assistance est éminemment problématique. Cela montre la difficulté qui consiste à ne pas imposer son offre aux personnes qui ne la désirent pas, quand l'un et l'autre des participants ne s'accordent pas explicitement autour de la résolution d'une orientation commune, contrairement à ce qu'est supposément l'interaction institutionnelle dans la définition qui nous est donnée par Drew et Heritage (1992) :

« Both lay and professional participants generally show an orientation to institutional tasks or functions in the design of their conduct, most obviously by the kinds of goal they pursue » (Drew Heritage, 1992).

Plus que la catégorie mobilisée, ce sont les discours produits sur l'activité, qui, à toutes fins pratiques, vont orienter la décision de prise en charge.

1.3 Catégorisation de la personne

Après avoir abordé la manière dont se constituait, en acte et en discours, la catégorie d'« usager potentiel », nous aimerions désormais voir comment d'autres types de catégories, informant cette fois non plus la décision de l'abord, mais, pour le dire vite, le contenu de la conversation et les offres à proposer, peuvent intervenir au cours de l'interaction. Par exemple, s'ajoutant à celle d'usager, peuvent très rapidement apparaître dès les premiers échanges, les catégories de « non-natif », ou encore « d'immigrant ».

Dans l'extrait qui suit, MP l'infirmière et C l'observatrice s'acheminent vers un homme debout, seul, sur un trottoir (monsieur Do.). Au préalable, JL, le chauffeur, les avait devancées et avait déjà ouvert l'interaction avec lui. Cette partie n'est pas disponible sur l'enregistrement, le micro étant posé sur C ; la transcription reproduite ci-après débute donc au moment où MP et C retrouvent JP en présence de monsieur Do. :

→ SAMU dec05 2 p1

```

1 C 'soir/
2 Do bonsoir\
3 (3.1)
4 MP bonsoi:r/ . il fait pas chaud dis don vous avez pas
5 chaud là/
6 JP nan nan (c'est) polonais\
7 MT a[:h/
8 JP [donc il parle pas beaucoup\
9 (2.0)
10 JP est ce que vous voulez dormir/
11 (1.2)
12 JP <manger: et dormir ((gestes))>
13 Do xxx xxxx doktor xxx
14 MT doctor/ demain matin\ demain matin
15 JP oui demain matin doctor
16 Do xx x
17 (1.6)
18 MT il a mal au dos\ <mal au dos/((gestes))>
19 (1.9)
20 JP demain matin d{octor
21 Do [(doktor\

```

[cf. les conventions de transcription en fin d'article]

Dans cet extrait, la catégorisation du sans-abri comme « non-natif » n'est pas strictement accessible (il aurait pour cela fallu avoir l'enregistrement des premiers échanges entre monsieur Do. et JL, puisque c'est vraisemblablement à ce moment-là que JL produit son interprétation). Cependant, il est intéressant d'observer qu'elle se manifeste pragmatiquement par une simplification de l'ouverture et par une transition rapide vers les aspects essentiels de l'échange : « manger: et dormir » employés dans leur forme infinitive, qui contraste avec le tour de la ligne 4, très oralisé et idiomatique. La reprise du terme polonais « doktor », montre la ratification par les équipiers de l'identité de leur interlocuteur, tout en mettant en évidence le processus collaboratif – qu'on pourrait dire d'ajustement linguistique – entre la personne sans-abri et les équipiers du Samu social.

Une autre strate catégorielle devient alors localement pertinente et vient, sinon se substituer, du moins s'ajouter aux précédentes : la personne souffre du dos et a besoin de voir un médecin. Cette catégorisation a des conséquences pratiques immédiates : plutôt que d'appeler la régie du 115 et de trouver une place dans un centre d'hébergement, les équipiers doivent se mettre en contact avec les services d'urgence des hôpitaux de Paris. On voit ici comment la constitution en discours, locale et émergente des catégories, informe directement l'action pratique. La conséquence de la catégorisation d'un locuteur comme non-natif implique par ailleurs la restriction de l'interaction à la pure strate de la relation de service (conçue comme offre d'assistance matérielle), excluant ainsi de fait la part de sociabilité indispensable au processus de veille sociale.

Nous venons de voir comment le langage se faisait support et constituant à part entière de l'action sociale, à la fois à travers la conversation routinière entre équipiers pour orienter la décision de prise en charge, et une fois sur place, pour ajuster l'offre de service aux besoins de la personne sans-abri. Il s'agit désormais d'observer attentivement comment le langage, dans son usage routinier et ordinaire, soutient le travail des équipiers et agit comme véritable créateur de lien social.

2. Le langage ordinaire en action : l'échange langagier comme travail social

Goffman (1987) et Sacks (1992), entre autres, nous l'ont dit : les routines conversationnelles, issues du langage le plus ordinaire, ne doivent pas être des laissées pour compte de l'analyse en sciences sociales, justement parce qu'elles sont de bons révélateurs de la plupart des enjeux sociologiques qui se jouent dans l'interaction. Parmi les locutions routinières et ordinaires quotidiennement utilisées par les maraudeurs du Samu social, nous avons fait le choix de nous intéresser en particulier aux « ça va », locution assez emblématique de leur travail puisqu'elle incarne toute cette tension entre la véritable demande médicalisante relative à la santé (comment allez-vous ?) et la routine conversationnelle pure, presque dénuée de sens référentiel⁹.

L'isolement du moment d'échange des « ça va » dans une conversation, en tant que « phase » à part entière revient aux pères fondateurs de l'Analyse Conversationnelle (Sacks, Schegloff, Jefferson, 1974 ; Schegloff, 1986, 2002b), qui identifient différentes phases au cours de l'ouverture d'une interaction : après l'avertissement (dans les corpus analysés chez ces derniers, il s'agissait en l'occurrence de la sonnerie du téléphone) et sa réponse, interviennent de manière quasi-systématique :

- les salutations
- l'identification de l'appelant
- l'échange des « ça va »
- l'introduction du premier sujet de conversation (*first topic*).

La phase des « ça va » est donc identifiée comme récurrente lors d'ouvertures de conversations (téléphoniques, mais pas seulement). Schegloff (1986), analysant dans ses travaux la conversation téléphonique familière, semble déceler des situations où l'échange de ce type de tours constitue une ratification comme une autre de l'entrée dans la conversation : pour le dire autrement, le « ça va » est tellement routinisé pour débiter une conversation qu'il en devient presque une manière de saluer. Quoi qu'il en soit, cette étape semble en effet être exclusivement réservée aux conversations qui ont cours entre deux personnes liées par une forme d'interconnaissance, puisque s'enquérir auprès de quelqu'un avec un « ça va » constitue déjà une manifestation de reconnaissance mutuelle. Cette phase est en revanche beaucoup plus rare en contexte institutionnel (Fele, 2006), à l'exception des interactions en milieu médical où ces questions sont alors investies d'une fonction bien particulière, à savoir la demande de renseignement sur l'état de santé d'un patient.

Tous ces enjeux semblent se faire écho dans le cas du travail social. La relation qui lie les membres de l'institution aux particuliers est une relation de service, institutionnelle par nature – par opposition à mondaine ou familière. Même si c'est également un service d'aide sociale, il ne s'agit pas à proprement parler d'un cadre médical. C'est pourquoi il convient d'interroger le statut ambigu et problématique de ces « ça va », dans leur dimension routinisée et structurante (en position d'ouverture) propre à la conversation ordinaire, ainsi que dans leur aspect médicalisant propre à la relation d'aide sociale. Quel est le statut du langage ordinaire dans une telle relation d'aide à la personne ?

Voyons quelques extraits pour tenter de dégager quelques éléments de réponse. Dans les deux prochains extraits, l'infirmière (MP) va au devant de personnes couchées sur une bouche de chaleur, tard dans la nuit :

→ SAMU 4dec 1 p4

⁹ Elle est à ce point routinisée que Sacks (1992 [Spring 1967]) en dit d'ailleurs qu'elle peut avoir une fonction de « substitut de salutation » (*greeting substitute*) afin de soutenir l'ouverture d'une interaction.

```

1 MP <bonjour madame ((ton aigu))>
2   (2.7)
3 MP bonsOIR/
4   (1.3)
5 MP c'est l'samu social\
6   (1.6)
7 MP comment ça va:/ . est ce que vous voulez une petite
8   soupe/
9   (2.0)
11 MP un ptit café/

```

[cf. les conventions de transcription en fin d'article]

→ SAMU 4dec 1 p9

```

3 MP hello/
4   (1.8)
5 MP ça va/
6   (1.6)
7 MP vous avez b'soin de rien/ . nan/

```

Dans ces deux extraits, issus de deux interactions différentes, on note une régularité : la phase des « ça va » apparaît bien, dans un cas (SAMU_4dec_1_p4) à la suite de salutations répétées et d'une auto-identification, dans l'autre (SAMU_4dec_1_p9), juste après la salutation. Ce que nous constatons immédiatement, c'est que ces tours ne sont pas suivis de réponse de la part de l'interlocuteur supposé : le sans-abri. Pour autant, et malgré l'absence de complétion¹⁰, le locuteur avance dans la séquence d'ouverture et passe aux phases suivantes sans pour autant que soit ratifiée l'entrée de l'autre participant dans l'interaction. On trouve bien ici la fonction routinisée à l'extrême du « ça va », qui est finalement une forme de *summon* comme une autre, autrement dit, un moyen de stimuler l'interlocuteur potentiel pour provoquer son entrée dans la conversation.

Observons à présent l'extrait suivant, dans lequel MP et JL vont à la rencontre d'un homme (ici nommé Pa) debout dans une ruelle, mangeant une carcasse de poulet.

→ SAMU 4dec 2 p4

```

1 MP bonsOI:r/ . bonsoir monsieur/
2 JL OyAyAyAyai
3 MP qu'est c'qui est arrivé/ là\
4 JL le poulet\
5   (3.0)
6 MP comment ça va/
7   (7.0)
8 JL ça va/=
9 MP =ça va/ (0.2) pas d'problè/mes (0.2) ça baigne/
10 PA hein/
11 MP ça baigne/ c'est bon/
12 PA .h oui:

```

Ici, l'usage fait de la locution « ça va » est sensiblement différent : la phase s'étend et se développe. On peut ici supposer que la formule est moins ritualisée que dans les extraits précédents, précisément parce qu'elle est répétée avec insistance sous des formes différentes (lignes 9 et 11). Pour autant, monsieur Pa répond de manière préférentielle à la ligne 12, par un « oui », en niant qu'il y ait problème. On remarque par ailleurs que c'est justement cette phase longue et hypertrophiée des « ça va » qui accomplit pratiquement l'entrée de monsieur Pa dans l'interaction. Sur un *continuum* qui irait de l'usage le plus routinisé du « ça va » à son usage le plus lexicalisé (sens plein et quasi-médical), cet extrait se situe en quelque sorte au juste milieu : routinisé puisque son rôle séquentiel est décisif, mais lexicalisé car glosé par d'autres expressions synonymes, et qu'il se voit attribuer une réponse.

¹⁰ C'est le principe de « complétude » qui constitue l'unité analytique du tour de parole en Analyse Conversationnelle, selon le schéma prototypique de question/réponse.

Dans un contexte séquentiel qui n'est plus strictement celui de l'ouverture, il perd en grande partie cet aspect et emprunte une tonalité médicalisante qui témoigne d'une véritable préoccupation de l'infirmière s'interrogeant sur l'état de santé de la personne :

→ **SAMU 4dec 1 p14**

1	MT	bonjour/ vous êtes monsieur/
2	BO	bopel
3	MT	monsieur bopel d'accord . montez
4		<(4.8) ((BO monte dans le camion))>
5	MT	on vous cherchait/ on vous voyait pas
6	C	bonsoir/
7	BO	bonsoir mademoiselle xx
8		(5.4)
9	MT	ça va monsieur bopel/
10	BO	ça va\

Cet extrait est intéressant en ce qu'il ne diffère pas, sur un plan séquentiel, des précédents : le « ça va » intervient en effet après les salutations, c'est-à-dire assez rapidement et conformément aux canons de la conversation ordinaire. Cependant celui-ci est immédiatement suivi d'une réponse, de même que l'échange de salutations a été réalisé complètement. Aussi, du point de vue de l'activité, on pourrait dire qu'il ne participe plus vraiment de l'ouverture, l'entrée conjointe des participants ayant été effectuée et ratifiée par la montée de BO dans le camion (ligne 4). Tout du moins, ici l'usage fait de la locution « ça va » n'est certainement pas à prendre¹¹ comme « substitut de salutation », mais comme véritable question, marqueur de la création d'un lien social.

Dans tous les cas, il est notable de constater la forme unilatérale que prend le tour « ça va »¹². L'absence de renvoi de la question (systématiquement émise par l'institution et dirigée vers les particuliers) montre bien qu'on reste dans le cadre institutionnel défini par Zimmerman (1992) comme cadre où les membres de l'institution ne se comportent qu'en tant qu'agents de cette institution dans la relation avec autrui, et gardent ce statut professionnel jusque dans le questionnement sur les « ça va ». Le questionnement sur les « ça va » interprété à travers le prisme institutionnel semble dès lors pertinent en tant qu'il constitue un véritable aspect du travail social des équipiers, si on définit ce dernier comme tentative toujours renouvelée de créer un lien social (par l'interconnaissance et le respect)¹³.

Cette rapide revue de l'usage des « ça va » par les équipiers du Samu social pourrait nous conduire à établir qu'en dernière instance, seul le contexte séquentiel est significatif et pertinent pour rendre compte de la manière dont est rendue localement intelligible la locution « ça va ». Comme nous venons de le voir, une telle expression lexicalisée n'a pas le même sens dans les différents cas et n'est pas interprétée de la même manière par les membres : quand le « ça va » se situe dans la stricte phase des ouvertures, dans la rue et dès l'abord (c'est-à-dire prototypiquement et relativement au contexte séquentiel après les salutations et éventuellement l'identification), il semblerait être identifié comme phénomène routinier et phatique – et ne pas être suivi de réponse. En revanche, quand il n'est pas inclus dans un fonctionnement séquentiel propre à l'ouverture, il est entendu dans une acception plus « pleine », moins ritualisée, et à ce titre traité comme question à part entière.

¹¹ L'expression « n'est pas à prendre » est ici trompeuse : de fait, l'analyse produite ici s'appuie uniquement sur la réponse produite par l'interlocuteur, pas sur une éventuelle interprétation *post hoc* du chercheur.

¹² Pourtant, Schegloff (1986) note qu'en contexte familial, « the "howareyou" sequence is ordinarily an exchange sequence (...), a reciprocal inquiry » (nous soulignons).

¹³ Zimmerman (1992) note d'ailleurs à propos des échanges conversationnels et routiniers en contexte institutionnel : « Conducts situated in formal settings (...) and oriented to institutional aims can be understood as institutional (as opposed to mundane) interaction only in term of the deployment of general conversation resources activated to provide the relevance recognizability of specific types of activities » (Zimmerman, 1992).

Conclusion

L'usage du langage dans ce cas particulier de travail social est, nous l'avons vu, primordial : auxiliaire de l'action, constituant de l'action, et réalisateur en acte de l'action. Plus que le discours technique, c'est le langage ordinaire qui informe les prises de décision, et aide à la réalisation des prises en charge. L'action et les motifs de l'action sont véritablement encodés et incorporés dans le discours. L'observation des pratiques locales et situées, récurrentes et quotidiennes, qui scandent le travail social des équipiers du Samu social, a permis, nous l'espérons, d'apporter un éclairage nouveau sur la manière de décrire le travail médico-social. Nous avons pu y voir que le langage ordinaire, y compris dans ses formes conversationnelles les plus routinisées était un véritable support du travail social, en tant qu'il œuvre à la création ou au maintien d'un lien avec des personnes socialement très isolées.

Méthodologiquement, nous espérons avoir montré que la plupart des enjeux pratiques inhérents au travail de veille sociale émergent et trouvent une solution dans une temporalité parfois très réduite. C'est tout l'intérêt pour nous d'une approche suffisamment minutieuse pour prendre en compte ces « détails pertinents » (Mondada, 1999) de l'action pratique, dans une perspective résolument émergentiste, qui considère que les faits langagiers sont à la fois configurés par le contexte (*context-shaped*) et configurant pour ce dernier (*context renewing*)¹⁴.

AUSTIN John, *Quand dire c'est faire*, Paris, Seuil, 1970.

BORZEIX Anni et FRAENKEL Béatrice, *Langage et Travail, Communication, cognition, action*, Paris, CNRS Editions, 2001.

COULTER Jeff, PARSONS E. D., « Praxéologie de la perception : orientations visuelles et action pratique », in Thibaud J-P (ed), *Regards en action, ethnométhodologie des espaces publics*, A la Croisée, 2002.

DREW Paul et HERITAGE John, *Talk at Work*, Cambridge, Cambridge University Press, 1992.

FELE Giolo, « La communication dans l'urgence : les appels au secours téléphoniques », *Revue Française de linguistique appliquée*, 2006/2, vol. 11, pp. 33-51.

GARFINKEL Harold, *Studies in ethnomethodology*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1967.

GARFINKEL Harold, SACKS Harvey, « On formal structures of practical action », In John C. McKinney et Edward A. Tiryakian (Eds.), *Theoretical sociology: perspectives and developments*, New York, Appleton-Century-Crofts, 1970.

GOODWIN Charles, « Professional Vision », *American Anthropologist*, New Series, vol. 96, n° 3, 1994, pp. 606-633.

GOFFMAN Erving, *Les rites d'interaction*, Paris, Minuit, 1974.

GOFFMAN Erving, *Façons de Parler*, Paris, Minuit, 1987 [1981].

ION Jacques, RAVON Bertrand, *Les travailleurs Sociaux*, Paris, La découverte, 2002 [1984].

MONDADA Lorenza, « L'organisation séquentielle des ressources linguistiques dans l'élaboration collective des descriptions », *Langage et société*, 1999, n°89.

MONDADA Lorenza, « Interactions en situations professionnelles et institutionnelles, de l'analyse détaillée aux retombées pratiques », *Revue Française de Linguistique Appliquée*, 2006/2, vol. XI, pp. 5-16.

SACKS Harvey, *Lectures on Conversation*, Oxford, Basil Blackwell, 1992.

SACKS Harvey, SCHEGLOFF Emmanuel, JEFFERSON Gail, « A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation », *Language*, 50, 1974, pp. 696-735.

SCHEGLOFF Emmanuel, « Routine as Achievement », *Human Studies* 9, 1986, pp. 111-151.

¹⁴ Sur ce point, voir les analyses de Drew & Heritage (1992).

SCHEGLOFF Emmanuel, « Tutorial on Membership Categorization », *International Conference in Conversation Analysis*, Copenhagen, 2002.

SCHEGLOFF Emmanuel, « Beginnings in the Telephone », *Perceptual Contact*, in E. Katz et M. A. Aakhus (eds), Cambridge, Cambridge University Press, 2002b, pp. 284-300.

TEN HAVE Paul, « [Sequential structures in doctor-patient interaction : ethnomethodology and history](#) », Paper read at the conference *Structure and Emergence of professionalized "Praxis"*, J. W. Goethe-Universität, Frankfurt, Germany, 2001, September 26-28.

WIDMER Jean, *Langage et action sociale, aspects philosophiques et sémiotiques du langage dans la perspective de l'ethnométhodologie*, Editions Universitaires de Fribourg (Suisse), 1986.

ZIMMERMAN Don, « Achieving Context », in G. Watson et R. M. Sciler (eds), *Text in Context*, London, Sage, 1992, pp. 35-51.

Conventions de transcription

[chevauchements
.	micro pause
(0.6)	pause en secondes
/ \	intonation montante et descendante
:	allongement vocalique
(bon)	incertitude sur la transcription
((rire))	segment non transcrit
< >	délimitation des phénomènes entre (())
par-	troncation
=	enchaînement rapide
.h	inspiration marquée
xxx	segment incompréhensible