



**HAL**  
open science

# L'entretien d'embauche et sa préparation avec des migrants. Approche interactionnelle

Aurora Lavinia Boteanu

► **To cite this version:**

Aurora Lavinia Boteanu. L'entretien d'embauche et sa préparation avec des migrants. Approche interactionnelle. Linguistique. Université Sorbonne Paris Cité, 2017. Français. NNT : 2017USPCA065 . tel-02357341

**HAL Id: tel-02357341**

**<https://theses.hal.science/tel-02357341>**

Submitted on 10 Nov 2019

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

**UNIVERSITE SORBONNE PARIS CITE  
UNIVERSITE SORBONNE NOUVELLE - PARIS 3**

ED 268 – Langages et Langues : description, théorisation,  
transmission

Thèse de doctorat : Sciences du Langage

Aurora Lavinia BOTEANU

**L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE ET SA PREPARATION  
AVEC DES MIGRANTS :  
APPROCHE INTERACTIONNELLE**

Thèse dirigée par

**Patrick RENAUD, Professeur émérite, Sorbonne Nouvelle Paris 3**

Soutenue le 11 septembre 2017

**Jury :**

Lorenza MONDADA, professeur, Université de Bâle,  
Patricia LAMBERT, professeur, Ecole Normale Supérieure de Lyon  
Luca GRECO, maître de conférences, Université Sorbonne Nouvelle – Paris 3  
Thierry ARNOLD, directeur Association Cité Saint-Jean,

## Résumé

La présente recherche se situe dans une approche ethnographique du terrain orientée vers une approche interactionnelle, à partir de données audio-visuelles recueillies pendant trois ans, constituant un corpus assez riche pour documenter l'objet empirique sur lequel elle porte : préparation, entraînement et véritable entretien d'embauche.

Il s'agit ainsi d'analyser les pratiques langagières structurées à la fois *par*, *pour* et *dans* leur contexte de production, plutôt que leur discours ou bien les représentations ou les attentes normatives qui s'en dégagent.

Je développe des exemples d'analyse qui nourrissent des réflexions sur les pratiques d'apprentissage mises en œuvre durant la formation au français à visée professionnelle au sein d'une association parisienne dont une des activités aide les migrants à préparer les entretiens d'embauche. Le terrain ainsi conçu est approfondi à travers l'attention que je porte au lien réflexif entre ses différentes composantes : préparation, simulation d'entretien d'embauche et entretiens réels. Le but là, est d'observer l'écart entre le modèle (simulation d'entretien d'embauche) et les vrais entretiens d'embauche, de comprendre l'évolution de la figure du recruteur d'un entretien à l'autre, et de caractériser les solutions que les recruteurs co-construisent avec les candidats.

Ce faisant, ce travail de recherche ouvre un espace d'intersection entre une activité associative de formation des migrants, la rencontre de ceux-ci avec des employeurs et le regard universitaire sur ces faits. Le produit de cette intersection est analysé de façon à documenter l'écart entre les attentes du recruteur et les réponses des candidats dans un terrain peu exploré jusqu'à présent : celui d'un monde solidaire.

***Mots clés : ethnométhodologie, analyse conversationnelle, interaction, catégorisation, entretien d'embauche, migrant,***

## Abstract

Based on three years' worth of audio-visual recordings, the research presented in this paper represents a rich corpus of ethnographic fieldwork oriented towards an interactional approach. This research therefore documents the very empirical object which it seeks to interrogate: the job interview (including preparation and training job interviews, as well as actual interviews).

The research presented here analyses language practices that are structured by, for and in their context of production, rather than by any discourses, cultural preconceptions or expectations we might have about job interviews themselves.

In the research I develop examples which shed light on learning practices employed by one Parisian organisation which assists migrants to prepare for a professional life in France. Further, the analyses I propose are deepened through the focus I bring to bear on the reflexive link between the three different components: interview preparation, mock job interviews and real interviews. The aim here is to observe the 'gap' between the model (i.e. the simulation) and real job interviews, to understand the evolution of the figure of the recruiter from one interview to another, and also to identify solutions that participants co-construct.

In doing so, this research opens a line of enquiry into the intersection between community level training of migrants, their encounters with employers and the academic take on these facts. The product of this intersection is analysed in such a way as to document the gap between the expectations of recruiters and the responses of candidates in a field that has been little explored until now: the world of social activism.

***Keywords : ethnomethodology, conversation analysis, interaction, categorisation, job interview, migrant.***

*[Saisir ici la dédicace]*

## Remerciements

L'accomplissement de cette recherche a été possible grâce au concours de plusieurs personnes qui m'ont accompagné et soutenu tout au long de ces années en France et en Roumanie et auxquelles je voudrais témoigner toute ma reconnaissance.

Je n'aurais jamais entrepris un tel travail s'il n'y avait pas Patrick Renaud. Je le remercie beaucoup pour sa patience, le temps qu'il m'a consacré et la richesse de ses conseils qui m'ont permis de prendre du recul par rapport aux activités que j'ai observées et encadrées dans mon travail professionnel ainsi que pour sa confiance qui m'a guidée dans cette recherche.

Je tiens à remercier Sébastien, Jose, Tomas, Michel, Pierre Yves, Pauline, N'faly, Moussa, Cheikna, Fofana et tous les apprenants et les bénévoles de l'association qui ont donné du sens à cette recherche et qui ont éveillé en moi l'esprit militant et l'espoir d'un autre monde où chacun trouvera sa place. Sans eux rien de tout cela n'aurait commencé.

Je tiens aussi à remercier mes amiEs, ma draga Elena, Magali, Gilles, Manon, Marie, Mamadou, Alejandro, Aurélia, David dont la présence et l'aide à tout moment m'ont permis d'avancer et de me sentir « chez moi » en France.

Pour les échanges menés lors de nombreuses rencontres à la BNF je tiens à remercier Javier, Anis, Sébastien.

Une pensée très forte se dirige enfin vers ma famille en Roumanie pour son soutien indéfectible et son affection sans limites: ma mère qui « sentait » que j'allais finir ce projet, mon père qui m'a donné l'exemple de l'effort qu'une recherche entraîne, mon frère qui prenait le relais pour me remotiver, Blonda qui était toujours au bout du fil dans les moments de « creux », ma maman de France pour sa présence inconditionnelle et surtout Ali, mon informaticien dévoué. Ils étaient d'un secours inestimable; je les remercie du fond du cœur et je leur dédie cette recherche.

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>10</b>
<b>I. DANS LE PAYSAGE DE LA MIGRATION : VERS L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE.....</b>	<b>13</b>
<b>1. Les migrants à Paris : les accueillir et les intégrer .....</b>	<b>15</b>
1.1 Contexte historique de la migration : comment rendre compte de la migration aujourd'hui.....	17
1.2 Les migrants ou les travailleurs précaires entre « l'emploi » et le « travail » .....	19
1.3 Intégration des migrants – quels procédés mis en place en France ?.....	23
1.3.1 Le volet « apprentissage de la langue française » et formation .....	24
1.3.2 Le volet « travail ».....	29
<b>2. Les acteurs à l'œuvre auprès de la population migrante .....</b>	<b>30</b>
2.1 Le paysage associatif français .....	31
2.2 Un monde connu : les associations parisiennes .....	34
2.3 Une association de solidarité dans le 20 <sup>ème</sup> arrondissement et ses ressources.....	35
<b>II. DECRIRE ET ANALYSER L'INTERACTION DURANT UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE : UNE APPROCHE INTERACTIONNELLE .....</b>	<b>38</b>
<b>1. Mon champ d'activité dans l'association : terrain d'enquête .....</b>	<b>40</b>
1.1 Le programme FVP : avantages et inconvénients du bénévolat .....	40
1.2 Préparation à l'entretien d'embauche : apprentissage .....	43
1.3 Simulation d'entretien d'embauche.....	44
<b>2. La péniche Anémone, lieu culturel et solidaire .....</b>	<b>45</b>
<b>3. Quelle méthodologie dans la constitution du corpus d'interaction .....</b>	<b>46</b>
3.1 Les données: enregistrements audio-vidéo .....	46
3.1.1 La formation de données : entretien d'embauche en restauration avec des migrants .....	48
3.1.2 Comment filmer ? .....	49
3.2 La constitution du corpus : une démarche empirique pour une approche multimodale de la communication langagière .....	51
<b>4. Ethnométhodologie, analyse conversationnelle et linguistique interactionnelle – les outils à l'œuvre dans l'analyse de mon corpus.....</b>	<b>53</b>
<b>III. DE LA PREPARATION AUX SIMULATIONS D'ENTRETIEN D'EMBAUCHE : L'ORGANISATION D'UNE REFLEXIVITE.....</b>	<b>61</b>

<b>1 La définition et la construction du contexte de l'entretien d'embauche</b> .....	<b>62</b>
<b>2 L'enseignement à l'œuvre : apprentissage et communication</b> .....	<b>68</b>
2.1 La lecture d'une annonce et son traitement : une action située.....	69
2.2 La préparation à l'entretien d'embauche : tenir son rôle dans le cadre participatif.....	72
2.2.1 La consigne « fais semblant » : se constituer un répertoire de ressources .....	75
2.2.2 Jeu de rôle : la mise en œuvre du répertoire de ressources .....	77
<b>3 La simulation d'entretien d'embauche : approche interactionnelle</b> .....	<b>80</b>
3.1 Le démarrage de l'activité .....	81
3.2 Mise en place du cadre participatif : construction de soi dans l'interaction.....	83
3.3 La construction du « meilleur profil »: présenter son savoir.....	87
<b>IV. LE PASSAGE DE L'EXERCICE A LA REALITE : LES ENTRETIENS REELS</b> .....	<b>94</b>
<b>1 La mise en place du cadre participatif</b> .....	<b>96</b>
1.1 Entrer en matière : comment introduire l'entretien d'embauche .....	102
1.2 Stratégie de mise en place du scénario de l'entretien : quelle méthode pour établir la relation entre employeur et candidat.....	107
<b>2 L'élaboration de « la péniche » – un endroit pas comme les autres</b> .....	<b>114</b>
2.1 La présentation de la cuisine : liens sous-jacents à l'obtention du poste .....	116
<b>3 Modes de participation à trois : lien de réflexivité</b> .....	<b>120</b>
3.1 L'auto-sélection : une procédure préférentielle.....	121
3.2 Hétéro-sélection provoquée par le regard .....	126
3.3 Le passage d'un topic à l'autre .....	129
<b>4 La construction et l'accomplissement des rôles dès l'ouverture de l'interaction</b> .....	<b>131</b>
4.1 « doing being » recruteur .....	133
4.2 « cuisinier » : une identité incertaine .....	136
4.3. Catégorisation des locuteurs et de l'activité conversationnelle – effets sur la configuration de l'entretien d'embauche. ....	140
4.3.1 La production de la figure de migrant : une catégorie professionnelle émergente .....	142
4.3.2 L'entretien comme espace d'apprentissage.....	145
<b>5 La verbalisation d'une expérience : perturbation et négociation dans l'accomplissement du sens</b> .....	<b>150</b>
<b>6 Comment construire « le bon profil » pour le poste de cuisinier</b> .....	<b>154</b>
<b>7 La co-élaboration de la catégorie « autonome » : guidage dans sa compréhension</b> .....	<b>158</b>



<b>8 L'usage d'une simulation comme indice d'accomplissement de la non intelligibilité d'une activité : « tu fais quoi/ »</b> .....	<b>163</b>
8.1. Les pas dans l'accomplissement de l'intelligibilité d'une explication .....	168
8.1.1 La complémentarité du langage et du geste dans l'organisation séquentielle et catégorielle d'une simulation .....	168
8.1.2 Le rôle du déictique « ici » et du démonstratif « ça » dans la compréhension d'une simulation .....	176
<b>V. UNE APPROCHE SITUEE DU SAVOIR-RECRUTER : PATTERNS DISPONIBLES ET PATTERNS EMERGENTS</b> .....	<b>183</b>
<b>1 Organisation séquentielle du membership knowledge : identifier et accomplir les procédures nécessaires pour être « recruteur »</b> .....	<b>184</b>
1.1 Le savoir de membre .....	185
1.2 Co-accomplissement d'un travail d'explication .....	187
1.3 Organisation séquentielle de la correction : rendre public le « savoir-faire recruter » .....	191
1.4 Accomplir l'activité « recruter » : « je te donne un fromage » .....	195
<b>2. L'ajustement d'un entretien à l'autre</b> .....	<b>198</b>
<b>3 Problèmes et solutions dans la progression de l'activité</b> .....	<b>203</b>
3.1 Comment traiter les divergences interprétatives : l'alignement vers une intelligibilité partagée .....	204
3.2 La méthode de désignation de la parole : le positionnement des participants dans l'entretien .....	208
3.2.1 La procédure préférentielle : l'hétéro- sélection .....	209
3.2.2 L'hétéro-sélection et l'auto-sélection s'appuyant sur le « savoir » du membre .....	210
3.2.3 L'auto-sélection .....	212
<b>VI. FORMES D'ACCOMPLISSEMENT DE LA CLOTURE DANS L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE</b> .....	<b>214</b>
<b>1 Du désalignement vers l'alignement dans la clôture : problématiser les pratiques de transition</b> .....	<b>215</b>
1.1 Le désalignement en clôture .....	215
1.2 S'éloigner des attentes normatives : « l'expérience c'est pas le plus important » .....	220
1.3 « L'entretien c'est bien passé » : l'évaluation comme méthode d'alignement en clôture .....	224
1.4 Alignement préférentiel vers la clôture de l'entretien .....	227
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>229</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>233</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>245</b>
<b>Les conventions de transcription</b> .....	<b>245</b>
<b>Annexe 1</b> .....	<b>247</b>

<b>Annexe 2 .....</b>	<b>251</b>
<b>Annexe 3 .....</b>	<b>262</b>
<b>NOTE SUR L'ENREGISTREMENT DES EXTRAITS SUR LE DVD CI-JOINT : .....</b>	<b>313</b>

## INTRODUCTION

*« We will be using observations as a basis for theorizing.[...] Our aim is to get into a position to transform, in an almost literal, physical sense, our view of 'what happened' from a matter of a particular interaction done by particular people, to a matter of interactions as products of machinery. » (Sacks : 1984 : 25-26).*

---

Le présent travail a pour objet d'analyse l'entretien d'embauche dans un contexte particulier : celui d'un monde de valeurs partagées.

L'entretien d'embauche est une forme d'interaction institutionnelle qui partage des caractéristiques avec d'autres situations également formelles comme les activités en classe ou les auditions au tribunal. Cela dit, l'entretien d'embauche possède ses caractéristiques propres : il s'élabore autour de l'adéquation du candidat au poste à pourvoir selon un rituel où l'employeur et le candidat jouent, l'un la sélection du candidat adéquat et l'autre la figure du candidat « le meilleur ». Et celle-ci passe par l'orientation de deux parties, employeur et candidat, vers l'évaluation qui permet ou interdit l'accès au travail.

L'entretien dans sa complexité a été le terrain des nombreuses approches théoriques. Ma recherche aura pour objet les règles et les enjeux d'une activité qui privilégie l'analyse des ressources langagières liées à l'entretien d'embauche en recourant à l'analyse conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique. Cette analyse considère les ressources linguistiques en tant que : « *configurations dynamiques, émergentes, plastiquement adaptables au contexte, pouvant se grammaticaliser en se sédimentant mais aussi se transformer, en étant notamment sensibles à la position séquentielle dans laquelle elles interviennent* » (Mondada : 1999 :13).

Fondée sur mon activité professionnelle<sup>1</sup>, cette démarche s'incarne dans une approche ethnographique du terrain orientée vers une approche interactionnelle, à partir de données audiovisuelles recueillies pendant trois ans, constituant un corpus assez riche pour documenter l'objet empirique sur lequel porte cette recherche : préparation, entraînement<sup>2</sup> et véritable entretien d'embauche. L'étude interactionnelle de diverses phases du français à visée professionnelle jusqu'à l'entretien réel présente un intérêt particulier du fait de sa prise en compte des détails rendus visibles par une transcription de plus en plus fine des enregistrements au fur et à mesure de l'approfondissement de l'analyse. Les données audio-visuelles et leur transcription offrent l'avantage

---

<sup>1</sup> Je suis responsable des ateliers de français à visée professionnelle cf.ch. II 1.1 dans une association de solidarité à Paris

<sup>2</sup> Je développe plus particulièrement cette phase qu'on appelle *simulation d'entretien d'embauche* (cf.ch. III) à laquelle participent des professionnels bénévoles et les apprenants qui suivent la formation au français à visée professionnelle.

des « lectures » successives qui ne manquent pas de révéler de nouveaux phénomènes « *découvrables* mais *non imaginables* » (Mondada : 2002 : 52). Analyser et décrire les activités constitutives de l'entretien d'embauche signifie non seulement privilégier la dimension praxéologique des ressources verbales investies par les participants mais également toutes les autres ressources - gestes, regards, positions corporelles – étroitement imbriquées dans la parole en action. Suivant Ch. Goodwin et, à sa suite, L. Mondada, je me situe donc résolument dans une approche multimodale de la communication. Cette approche permet de mettre en avant la dimension collective de la production des savoirs, en détachant ces activités de modèles *a priori* et *normatifs* pour privilégier le point de vue endogène, celui des participants, qui rend analysable leur ajustement au contexte et aux contingences de l'action en cours.

Cette analyse consiste à observer les pratiques langagières structurées à la fois *par*, *pour* et *dans* leur contexte de production, plutôt que leur discours ou bien les représentations ou les attentes normatives qui s'en dégagent.

Ainsi, l'entretien d'embauche ne sera pas appréhendé à travers les théories qui réifient sa pratique ou son objet, projetant un rituel variablement respecté sur le corpus de données et des catégories qui semblent aller de soi (« recruteur », « candidat »). L'entretien, au contraire, sera appréhendé dans une démarche inductive fondée sur de nombreuses observations empiriques, le but étant d'observer et de décrire, d'un point de vue défini comme *indifférent* (Garfinkel : 1967) les méthodes qu'utilisent les participants pour rendre intelligible l'ensemble de leurs comportements et contribuer à l'accomplissement de leur activité sur un terrain collaboratif en contexte de solidarité.

La première partie de mon travail (cf. ch. I et II) portera sur les migrants, présentant les acteurs à l'œuvre dans leur accueil et leur intégration par deux types d'activités : l'apprentissage du français d'une part et l'accès à un travail rémunéré d'autre part. Je m'arrêterai ensuite sur la pertinence de l'analyse conversationnelle quand on s'attache moins aux contenus d'entretiens enregistrés, qu'aux procédures mises en œuvre par les participants dans l'accomplissement progressif et méthodique (Schegloff : 1991) des activités en cours sous la contrainte de l'intelligibilité (accountability).

Selon Garfinkel en effet (2007 [1967] : 448), « *Tout participant peut faire d'un fragment de la conversation une occasion pour décrire cette conversation, l'expliquer, la caractériser, ou pour en expliquer, traduire, résumer ou donner l'essentiel, ou encore pour noter qu'elle obéit à des règles ou qu'elle s'en écarte* »

Ensuite je présenterai les activités de préparation et de simulation de l'entretien d'embauche, développant des exemples d'analyse qui nourriront des réflexions sur les pratiques d'apprentissage mises en œuvre durant la formation au français à visée professionnelle au sein d'une association parisienne.

Le terrain ainsi conçu sera approfondi à travers l'attention que je porterai au lien réflexif entre ses différentes composantes : préparation, simulation d'entretien d'embauche (cf.ch. III) et entretiens réels (cf.ch. IV, V, VI). Le but là, sera d'observer l'écart entre le modèle (simulation d'entretien d'embauche) et les vrais entretiens d'embauche, de comprendre l'évolution de la figure du recruteur, d'un entretien à l'autre, et de caractériser les solutions que les recruteurs élaborent et co-construisent avec les candidats (cf. ch. V et VI).

L'analyse se fera ainsi du point de vue des participants dans l'accomplissement des cours d'activités qu'ils accomplissent, confrontés qu'ils sont, soit à la production, soit à la réception et au traitement de « fragments » de l'entretien, et donc à la construction locale du sens *dans et par* l'interaction.

Ni normatif, ni prescriptif, l'objectif de cette thèse prend sens sous l'horizon des interactions entre formateur/apprenant, professionnel/apprenant et employeur/candidat à l'emploi à partir d'un contexte partagé : celui d'une association.

Sans fonder mon travail sur des dichotomies rigides, telles formateur et apprenant, recruteur et demandeur d'emploi, je ne manquerai pas au passage d'analyser des problèmes que ces catégories soulèvent et de présenter les effets induits sur les comportements verbaux des intéressés.

Du point de vue que j'adopte dans cette thèse, les questions spécifiques que ces interactions soulèvent permettent non seulement parler de l'entretien d'embauche, mais aussi de le *faire parler* (Mondada : 1995 : 57), c'est-à-dire de faire émerger les problèmes qui se posent aux participants et les solutions que ceux-ci y apportent.

Ce faisant, c'est la relation entre précaires (plus précisément migrants) et monde du travail avec la médiation associative, qui de façon plus large sera questionnée, relation faite d'interrogations et de réponses, née dans le dialogue de la diversité des acteurs impliqués. Ainsi, cette recherche, procède de façon exemplaire, en essayant de montrer comment l'entretien d'embauche avec un public migrant peut être traité à l'aide d'une approche conversationnelle.

## I. DANS LE PAYSAGE DE LA MIGRATION : VERS L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE

En partant de l'idée défendue par Noiriel (1988 : 11)<sup>3</sup> que l'histoire doit permettre de comprendre le présent, j'essaierai dans ce chapitre de rendre compte brièvement du phénomène de migration modelé par le temps, en France. Ce sera l'occasion d'apporter quelques éléments de réponse à trois questions : « Depuis quand parle-t-on de migration ? », « Qu'entend-on par intégration ? », « Quelle politique d'intégration est mise en place ? » sans pour autant se livrer à un travail de description qui touche à un certain nombre de domaines de recherche : histoire, sociologie, droit, économie, géographie, démographie, etc. Tout cela dans le but de poser le cadre de cette recherche sur les entretiens d'embauche avec un public migrant et de comprendre les conditions et l'enjeu de l'accès à un emploi en France (ci-après p. 20), tout en apportant des éléments de réponse à l'analyse des procédures déployées pour « faire » (*doing being...*) le bon candidat.

*L'aventure d'un migrant* comme l'appelle Noiriel (2004 : 21) commence toujours par le voyage, et cette mobilité est prise en compte dans la construction de ce qu'on appellera par la suite la catégorie « migrant ». Elle « implique une nécessaire transformation de soi, une réforme de ses dispositions d'origine, une hybridation sociale et une acculturation à de nouveaux schèmes d'action et de perception [...] » (Paugam : 2014 : 55).

Depuis les grandes vagues migratoires de la seconde moitié du XIX<sup>e</sup> siècle jusqu'à la fin du XX<sup>e</sup> siècle, la France<sup>4</sup> est le premier pays d'immigration en Europe et le plus ancien<sup>5</sup>.

Noiriel (1992 : 69) parle des trois aires de migration qui correspondent à trois pics importants de la migration durant le XX<sup>e</sup> siècle. Une première aire se situe dans les années 1900 quand la France accueillait environ un million d'étrangers, soit 2,6% de la population totale. C'était plutôt les pays frontaliers qui « fournissaient » la grande majorité des migrants (Europe centrale - Pologne, Russie - et Moyen Orient - Arménie, Grèce, Syrie). Une deuxième aire de recrutement s'est produite en 1931, cette fois-ci en direction de l'ancien monde colonial français notamment l'Afrique du Nord : 2,7 millions de colonisés dont une très grande partie d'Algérie, sont dénombrés par les recensements en

---

<sup>3</sup> Gerard Noiriel est un historien français „l'un des pionniers de l'histoire de l'immigration en France“ comme le précise Stanley Hoffmann dans le compte rendu de l'ouvrage de Noiriel, *Le Creuset français, The French Melting Pot: Immigration, Citizenship and national Identity* (1996) in *Foreign Affairs*.

<sup>4</sup> „La France a été le premier pays à mettre en place un modèle „moderne“ d'immigration, fondé sur le recrutement sélectif d'une main-d'oeuvre destinée à alimenter les métiers et les branches délaissées par les nationaux. [...]. Au-delà de son rôle économique, l'immigration devient (au XX<sup>e</sup> siècle) une pièce essentielle du consensus politique dans les périodes de prospérité économique, car en abandonnant aux travailleurs étrangers les tâches que refusent d'accomplir les citoyens, elle contribue à redonner une fluidité d'ensemble au marché du travail“ (Noiriel: 1992: 58)

<sup>5</sup> Selon le site <http://www.immigration.interieur.gouv.fr/Info-ressources/Actualites/L-actu-immigration/Communique-de-presse-Diffusion-des-informations-statistiques-annuelles-en-matiere-d-immigration-d-asile-et-d-acquisition-de-la-nationalite-francaise>

France, selon Noiriel (1992 : 69). Mise à part la période de la Seconde Guerre mondiale, le nombre d'étrangers ne cesse de s'accroître.

Une troisième aire de recrutement appelée *la nouvelle aire de migrants*<sup>6</sup> touchait non seulement la France mais également l'Europe de Sud (Espagne, Portugal) avec un pic de 3,5 millions en 1975. Cette croissance a pris fin dans les années '70 lorsque la France a limité l'immigration « *de main d'œuvre non-qualifiée et a favorisé une politique de regroupement familial et d'intégration des immigrés installés sur le territoire national.* ».

À partir de 2004 une nouvelle vague de croissance de l'immigration a été signalée. L'Observatoire Statistique de l'Immigration et de l'Intégration OSII (créé en 2004) estimait à 4,5 millions le nombre d'immigrés adultes vivant en France.

Le rapport de la Commission Mondiale sur les Migrations Internationales remis le 5 octobre 2005 à l'ONU évoquait entre autres, la pleine accélération du phénomène migratoire et donnait le chiffre de 200 millions de migrants dans le monde.

Après plusieurs années de recherches sur les migrations et depuis 2015 essentiellement, la question des migrants occupe le paysage politique français. Les difficultés qu'affrontent la France et l'Europe en général, se multiplient et il semble que ce qu'on appelle *phénomène de la migration* change de nature et d'échelle du moins pour les demandeurs d'asile (630 000 pour l'Europe en 2015 contre 100 000 ou 200 000 les années précédentes)<sup>7</sup>. Le 15 janvier 2016, la Direction Générale des Étrangers en France (DGEF) du Ministère de l'Intérieur a diffusé les données provisoires relatives à l'immigration. Le nombre de visas délivrés en 2015 est de 13,5% supérieur à 2014. Parmi les nouveaux arrivants, on compte aussi des migrants en situation irrégulière en recherche d'emploi. Ces migrants sont originaires la plupart de l'Afrique sub-saharienne, de la Corne de l'Afrique ou bien du Soudan, de Syrie, d'Irak, etc.

Plus qu'un phénomène (terme évoqué ci-dessus) la migration apparaît aujourd'hui comme un sujet de débat récurrent dans la société et les médias français actuels et « *elle soulève des questions d'ordre épistémologique qui engagent toute la réflexion sur la France contemporaine* » (Noiriel : 1988 : 10).

La sociologue, Catherine Wihtol de Wenden dans l'ouvrage « Migrations en Méditerranée » (2015), dresse le portrait de cette nouvelle génération de migrants qui sont instruits et diplômés, loin de l'image de la migration de travailleurs qui sont venus reconstruire la France dans les années '70, '80. Elle dénonce également la « *frilosité du gouvernement et appelle les politiques à réinstaurer le droit*

---

<sup>6</sup> (n. 5 supra)

<sup>7</sup> <http://www.profencampagne.com/2015/12/catherine-wihtol-de-wenden-nous-n-avons-pas-encore-realise-a-quel-point-ces-nouveaux-migrants-nous-ressemblent.html>

*de travailler pour les demandeurs d'asile, supprimé en 1991 par crainte des faux demandeurs d'asile»<sup>8</sup>.*

L'image des migrants médiatisée aujourd'hui par cette *approche policière de l'immigration* se reflète bien dans la métaphore utilisée par Catherine Wihtol de Wenden de « théâtralisation de l'indignité ». Elle est explicitée de la même manière par Beaud, Confavreux, Lindgaard (2006 : 7-11) « *Le monde social semble ne poser question qu'à partir du moment où il est rendu visible sur un mode spectaculaire et les migrants sont [...] victimes des nouvelles violences sociales produites par des politiques publiques spécifiques plus ou moins récentes, par des comportements d'administrations et par l'évolution de l'économie dans son contexte mondialisé* ».

## **1. Les migrants à Paris : les accueillir et les intégrer**

*« Le terme “migrant” doit être utilisé avec précaution, car il n'est dénué ni d'idéologie, ni d'ambiguïté. Il arrive qu'il serve à opérer un tri entre les personnes qui quittent leur pays selon les causes supposées de leur départ. Les “migrants” feraient ce choix pour des raisons économiques, quand les réfugiés ou les demandeurs d'asile y seraient forcés pour des motifs politiques. Or les contraintes économiques et politiques se confondent souvent, et la distinction entre différentes catégories de “migrants” est généralement arbitraire. »<sup>9</sup>*

---

Je me propose ici de retracer le cadre dynamique de la migration à travers deux étapes : l'accueil et l'intégration.

Avant d'entrer dans la présentation de ces deux aspects, il m'a paru nécessaire de clarifier un certain nombre des termes qui sont employés aujourd'hui fréquemment et sans beaucoup de discernement.

Le glissement sémantique des termes<sup>10</sup> (étranger, migrant, immigré) et de leur dérivés (immigrant, immigration, travailleur migrant) reflète « *des évolutions sociologiques, sociales et politiques, non seulement concernant la nature de l'immigration mais aussi de la société qui les accueille et qui les nomme [...]* » (Adami<sup>11</sup>).

Le terme « étranger », emprunté au langage juridique selon Noiriel (2002 :7), était utilisé depuis la Révolution française pour fournir des informations sur la population étrangère qui habitait en France

---

<sup>8</sup> [http://www.liberation.fr/planete/2015/12/04/catherine-wihtol-de-wenden-nous-n-avons-pas-encore-realise-a-quelpoint-ces-nouveaux-migrants-nous-r\\_1418406](http://www.liberation.fr/planete/2015/12/04/catherine-wihtol-de-wenden-nous-n-avons-pas-encore-realise-a-quelpoint-ces-nouveaux-migrants-nous-r_1418406)

<sup>9</sup> <http://www.lacimade.org/faq/qu-est-ce-qu-un-migrant/>

<sup>10</sup> « *Ces termes servent de marqueurs idéologiques* ». (Adami ) <https://apps.atilf.fr/reseaultf/?author=2>

<sup>11</sup> <https://apps.atilf.fr/reseaultf/wp-content/uploads/2015/10/Herve-Adami-Zero.pdf>, p. 1



sans rendre compte ni des données ethniques ou religieuses, ni de l'origine nationale des parents venus d'un autre pays que la France. Cette catégorie est construite essentiellement autour des pièces d'identité.

Quant au terme « immigré » et ses dérivés, « immigration » et « immigrant », il fait partie du lexique qui se constitue sous la III<sup>ème</sup> République en prenant sa source d'un côté dans les discours des journalistes et des hommes politiques pour désigner tout individu qui habite en France mais qui est né ailleurs<sup>12</sup>, et de l'autre côté du vocabulaire américain pour faire la distinction entre le langage administratif qui parle d'immigré et le langage socio-historique qui emploie « immigrants » afin de *« souligner le rôle essentiel qu'ils ont joué dans l'histoire contemporaine de la nation française, tout en mettant l'accent sur la dimension sociale de l'immigration, notamment le déracinement, l'exclusion, mais aussi toutes les activités de la vie quotidienne qui contribuent à l'intégration dans le pays d'accueil »* (Noiriel : 2002 : 7).

Si dans les années '70, '80 on s'accorde plutôt sur les termes « travailleurs immigrés », « travailleurs immigrants », « immigrants », dans les années '90 la terminologie s'enrichit avec les termes « migrants », « travailleurs migrants ».

Je m'arrêterai sur la définition de Sayed (2014 : 44) pour faire la distinction entre « immigré » et « migrant » : *« [...] on est « immigré » non plus en raison d'un séjour logiquement temporaire - on le croit et on le pense tel - et durant ce séjour effectivement ou illusoirement (subjectivement) temporaire comme si on était en transit, mais après qu'on s'est établi dans la société (et à l'égard de la société) dont on est l'immigré de manière définitive, tout au moins selon les apparences et les indices objectifs trahissant le caractère permanent de cette installation, et surtout de manière totale, ce qui veut dire dans toutes les sphères de la société, y compris dans la sphère politique et dans ce qui donne accès à cette sphère, c'est-à-dire la nationalité [...] Seulement alors on est « immigré » et non plus « migrant ».*

Dans ce contexte terminologique différent d'une époque à l'autre concernant la catégorie « migrant » (terme retenu dans cette recherche en accord avec le profil des personnes filmées) il y a deux étapes qui se succèdent et qui reflètent les dynamiques internes qui opèrent ce glissement sémantique de « migrant » à « immigré » : l'accueil et l'intégration.

Noiriel (2004 : 37) parle de l'accueil des migrants en France en observant une amélioration des structures d'accueil qui étaient quasi inexistantes avant 1914. L'État français a mis en place un Service social d'aide aux migrants dès la Première Guerre Mondiale et ce processus d'accueil ne cessera de s'amplifier avec le temps. Actuellement c'est surtout le secteur associatif qui gère ces

---

<sup>12</sup> L'accent est mis ici sur la notion de déplacement d'un pays à l'autre et non pas sur la nationalité.

dispositifs d'accueil, se développant de plus en plus (cf. ch I. 2) sans pour autant pouvoir garantir un « bon accueil » des migrants sur le sol français.

Une fois accueillis en France, la question se pose pour certains migrants de s'installer définitivement. Il s'est ainsi développé un vif débat sur les différentes façons d'envisager cette installation, incarnées dans des mots différents : intégration, assimilation, insertion... Ce débat se situe plutôt « *sur le terrain idéologique* » (Archibald et Chiss : 2007).

Ingrid Tucci (in Paugam : 2014 : 329) considère que : « *À chaque contexte national correspond une conception, une philosophie de l'intégration nationale. Celle-ci renvoie à des mécanismes institutionnels (école et citoyenneté) structurels (marché) et symboliques (culture, définition des frontières) de mise à distance sociale de l'autre* ».

Sans entrer dans ce débat concernant la préférence pour un terme plutôt qu'un autre dans les discours politiques actuels (je développerai le terme « intégration » dans le chapitre I. 1.3), je citerai Noiriel (1992 :86) pour expliquer l'évolution sémantique qu'opère l'utilisation de deux de ces mots: « *dans le vocabulaire « classique » des sciences sociales, l'intégration signifie qu'un individu devient membre d'un groupe, c'est-à-dire un élément fonctionnel dans une structure sociale donnée, que ce soit la famille, une association, une entreprise ou l'État national* ».

Pour ce qui est de l'*assimilation*, elle désigne plutôt « *le processus social qui conduit à l'homogénéisation (linguistique, culturelle, politique) [...]* » (Noiriel : 1992 : 86) de l'Autre et renvoie au passé colonialiste de la France.

## **1.1 Contexte historique de la migration : comment rendre compte de la migration aujourd'hui**

Kleiber (1999 :74) empruntant la théorie de la sémantique du prototype<sup>13</sup> trace le profil du « migrant » en France selon les représentations collectives : originaire de l'Afrique Subsaharienne ou du Maghreb, pauvre, peu ou pas scolarisé, occupant un emploi dans le bâtiment ou mère au foyer s'occupant d'une famille nombreuse.

Comme je l'ai montré dans les paragraphes précédents, les travailleurs immigrants arrivent en France principalement après la deuxième guerre mondiale, dans un contexte politique où « *les Etats développés font de l'immigration un facteur central de la gestion du marché du travail* » et sont plutôt des hommes jeunes « *appartenant aux classes d'âge les plus productives (20-40 ans) [...]* recrutés surtout pour occuper les pôles du travail méprisé » (Noiriel : 2002 : 11 - 19).

---

<sup>13</sup> Eleanor Rosch a formulé dans les années 1970 la théorie du prototype.

Ils viennent dans le but de gagner un peu d'argent en travaillant dans les mines et les usines de France pour ensuite regagner leur pays avec leurs économies. Ce qu'il est très important de noter également c'est que la France les accueille aux côtés des Français, afin de reconstruire économiquement le pays ravagé par la guerre et l'occupation allemande.

Ce phénomène est évoqué dans la littérature sous le nom d' « immigration de travail ».

Le choc pétrolier des années '70, la crise économique qui s'ensuit seront à la source du changement économique, social et politique qui prendra les migrants comme élément central de leur intérêt. La fermeture des frontières au milieu des années '70 n'arrête pas totalement les mouvements migratoires et ceux qui sont entrés ont fait appel à la nouvelle législation sur le droit d'asile. La politique d'immigration change (Noiriel : 2001) et l'immigration du travail diminue car les Français eux-mêmes sont confrontés au chômage. Dans le même moment la politique du regroupement familial déclenche un autre problème, celui du projet d'installation définitive de ceux qui font venir leurs familles. Ceci soulève le problème de l'assimilation, de l'inclusion, ou bien de l'intégration de ces familles dans la société française.

Dans ce contexte mouvant et mouvementé de la migration, le paysage politique des années '80 connaît lui aussi un changement : « [...] *le Parti Socialiste (PS) au pouvoir décide de prendre le « tournant de la rigueur » selon l'expression consacrée, c'est-à-dire de renoncer à vouloir changer ou dépasser la société capitaliste mais de s'y adapter. [...] Les immigrés ne sont donc plus des travailleurs qui pouvaient en tant que tels, participer au combat commun pour l'émancipation et le changement de société, mais une minorité que l'on se doit de défendre, en tant que minorité, face à la majorité, mais dont on doit également protéger et défendre la culture [...] Enfin l'immigré devient migrant, c'est-à-dire qu'il ne part ni ne s'installe nulle part mais migre, comme dans une sorte d'état migratoire permanent. C'est le fantasme positif de l'homme sans attache ni frontière, cosmopolite et « citoyen du monde ». L'élévation de la « mobilité » comme valeur suprême parachève cette construction idéologique » (Adami<sup>14</sup>)*

La question des papiers, très étroitement liée à l'usage administratif de la catégorie 'étranger', est un problème majeur pour le migrant et a donné naissance à une autre catégorie sociale de plus en plus emblématique dans le discours sur les migrants : les « sans-papiers »<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> <https://apps.atilf.fr/reseaultf/wp-content/uploads/2015/10/Herve-Adami-Zero.pdf> , p. 3

<sup>15</sup> « *Clandestins ou sans-papiers ? Le terme "clandestin", empreint d'un caractère péjoratif et criminalisant, est communément mais abusivement utilisé pour désigner des étrangers en situation irrégulière, et laisse penser que ces personnes ont volontairement franchi irrégulièrement la frontière du pays où elles se trouvent, pour y rester dans l'illégalité. En réalité, la plupart des étrangers en situation irrégulière sont entrés régulièrement sur le territoire européen : avec un visa de touriste, d'étudiant ou autre, ou encore en déposant une demande d'asile à leur arrivée. C'est le fait de demeurer dans le pays où ils se trouvent une fois leur visa expiré, parce qu'ils n'ont pas pu obtenir le droit d'y séjourner durablement, ou après le rejet de leur demande d'asile, qui les fait basculer dans la catégorie des "sans-papiers". La proportion d'étrangers qui entrent sur le territoire européen sans papiers ou avec de faux documents est très faible, malgré la médiatisation importante qui entoure parfois ces arrivées. C'est en rendant très difficile la*

« Combien sont-ils ? 200 000 à 400 000 selon le ministre de l'intérieur. Hier clandestins, les étrangers en situation irrégulière sont aujourd'hui expulsables. Mais tant qu'ils restent invisibles et participent à l'activité économique du pays, ils ne dérangent pas. L'objectif du gouvernement est moins de les faire partir tous que de les fragiliser en faisant peser sur eux la menace du départ forcé » (Beaud, Confavreux, Lindgaard : 2006 : 142).

## 1.2 Les migrants ou les travailleurs précaires entre « l'emploi » et « le travail »

Cette distinction entre « emploi » et « travail » remonte à Durkheim<sup>16</sup> et est reprise récemment par Paugam. Cet auteur envisage le rapport au travail et le rapport à l'emploi comme deux dimensions distinctes de l'intégration professionnelle qui permettent la définition du type idéal d'intégration professionnelle en tant que « *la double assurance de la reconnaissance matérielle et symbolique du travail et de la protection sociale qui découle de l'emploi [...]* c'est-à-dire une *intégration assurée* » (Paugam : 2000 : XVII).

En partant de l'idée que le migrant « *est un travailleur dans les termes parce qu'il est également un travailleur*<sup>17</sup> dans les faits et donc dans les façons qu'a la société d'accueil de le percevoir »<sup>18</sup> Paugam (2000 : XIII) introduit le terme de « *travailleurs pauvres*<sup>19</sup> » en se référant aux « *personnes qui, tout en ayant un emploi, appartiennent à un ménage dont les revenus ne dépassent pas le seuil de la pauvreté* ».

Dans son article « L'institutionnalisation de la précarité sur le marché du travail en France et aux Etats-Unis » Nicolas Duvoux (in Paugam : 2014 : 279-281) considère qu'en France c'est le statut d'emploi et les protections qui lui sont associées qui donnent une certaine forme de reconnaissance et de protection sociale. Il appelle tout cela le *pilier assistanciel* (le RMI, CMU, RSA) qui par ailleurs n'a cessé de diminuer pendant les Trente glorieuses.

Si on écoute Paugam (2000 : XVII) la précarité renvoie à deux sens différents :

---

délivrance de visas et, par conséquent, la possibilité pour les migrants de faire des allers-retours entre le pays où ils travaillent et celui dont ils sont originaires, que les politiques migratoires "fixent" les sans-papiers sur le territoire européen. » <http://www.lacimade.org/faq/qu-est-ce-qu-un-migrant/>

<sup>16</sup> Durkheim fait la différence entre « l'emploi » et « le travail ». Il parle de *l'emploi* comme relevant de la logique protectrice de l'Etat social. *Le travail* est envisagé comme relevant de la logique productive de la société industrielle.

L'expression « avoir un travail » signifie pour les salariés « la possibilité d'un épanouissement dans une activité productive et, en même temps, l'assurance de garanties face à l'avenir » (Paugam : 2014 : 14)

<sup>17</sup> « *Le travail est une valeur très forte, intimement liée aux images de soi...* » (Riffault, 1994, p :119 cité dans Castra : 2003 : 13)

<sup>18</sup> Adami : <https://apps.atilf.fr/reseaultf/?author=2>

<sup>19</sup> Concernant le terme *pauvreté* Auer et Gazier (2006 : 16) considèrent « *qu'une personne est pauvre lorsqu'elle gagne moins de 60% du revenu médian dans un groupe ou un pays donné* »

1. celui auquel fait référence Robert Castel, soit l'absence ou le sentiment d'absence face aux principaux risques sociaux notamment le chômage et la pauvreté ;
2. celui qu'utilise Pierre Bourdieu et qui renvoie aux : « *conditions dans lesquelles se constituent aujourd'hui les rapports sociaux du travail et [...] les formes de domination qui les caractérisent* ».

Ainsi, la question de l'inégalité sociale face au travail et à l'emploi prend différentes formes depuis une trentaine d'années en corrélation avec le développement de nouvelles formes de précarité professionnelle « *liées d'une part à l'instabilité et à l'insécurité de l'emploi, et d'autre part à la pénibilité du travail liée à la diffusion des nouvelles formes d'organisation du travail et de l'intensification du travail* »<sup>20</sup>. La prise en compte de ces deux dimensions permet de comprendre, selon l'Équipe de Recherche sur les Inégalités Sociales - ERIS, les formes contrastées d'intégration professionnelle.

Antoine Valeyre dans son article « L'organisation du travail et ses effets sur l'intégration professionnelle » (in Paugam : 2014 : 245-260) cite les quatre formes d'intégration professionnelle explorée par Serge Paugam : l'intégration assurée, laborieuse, incertaine et disqualifiante. Dans son analyse il les met en relation avec l'identification des principales formes d'organisation :

1. les *organisations apprenantes* qui comprennent des salariés qui rencontrent fréquemment des situations d'apprentissage de connaissances nouvelles en exerçant des tâches complexes, non monotones (38% des salariées de la population étudiée).
2. la classe des *organisations en 'lean production'* qui se caractérise par une forte diffusion des pratiques de travail en équipe, de rotation de tâches, de gestion de la qualité totale. Les salariés bénéficient de moindres marges d'autonomie dans leur travail et sont soumis à plus de contraintes temporelles (26% des salariés étudiés)
3. la classe des *organisations tayloriennes* où les salariés disposent d'une faible autonomie au travail, où ils sont contrôlés et soumis à d'importantes contraintes temporelles et à des tâches répétitives à faible contenu cognitif (20% des salariés). De plus elle prend la forme de ce que Boyer Durand 1993, appelle « taylorisme flexible » ;
4. la classe des *organisations de structures simples* qui se caractérise par une faible diffusion du travail en équipe, de la polyvalence et de la gestion de la qualité (16% des salariés)

Cette typologie met en évidence le fait que les formes traditionnelles de travail sont loin d'avoir disparu et concernent encore beaucoup de salariés, que les organisations en *lean production* sont vues comme le nouveau *one best way* en termes d'efficacité et conservent de nombreux traits du modèle taylorien et que les nouvelles formes d'organisation du travail porteuses de dynamiques

---

<sup>20</sup> Serge Paugam est un sociologue français, responsable de l'Équipe de Recherche sur les Inégalités Sociales du centre Maurice-Halbwachs.

d'apprentissage et d'autonomie, d'initiative au travail « *se développent en s'accompagnant de politiques spécifiques de gestion de l'emploi* » (Valeyre in Paugam : 2014 : 255).

Certaines de ces formes visent à encourager l'engagement à long terme tandis que d'autres mettent en œuvre une gestion flexible de l'emploi.

Dans ce contexte, la précarité de l'emploi des salariés présente plusieurs composantes selon Paugam (2014) : autant la nature du contrat de travail que le temps imposé à des salariés qui souhaitent travailler plus longtemps et les risques de perte d'emploi encourus par les salariés.

La précarité liée au risque de perdre son emploi est la plus basse dans les *organisations apprenantes* et augmente avec *lean production* et les *organisations de structure simple* et les *organisations tayloriennes*.

Je mettrai donc cette notion de précarité de même que les formes d'intégration professionnelle citées ci-dessus, en relation avec le statut administratif des migrants, une fois ceux-ci arrivés en France.

Si on suit Noiriel (2004 : 72) les migrants se répartissent en deux catégories selon l'administration française : ceux qui bénéficient d'une autorisation pour travailler en France et donc peuvent accéder à un « emploi » et ceux qui, pour diverses raisons, sont des clandestins qu'on appelle aujourd'hui des « sans-papiers » et qui occupent très souvent un travail non-déclaré.

Même si la lutte contre l'immigration clandestine a été « affichée comme une priorité » par le ministre de l'Intérieur dès les années 1930, de nombreuses « filières de recrutement » se sont développées et alimentent aujourd'hui ce que les économistes et les sociologues appellent « le marché secondaire du travail » (Noiriel : 2004 : 75).

« Migrant » rime ainsi de plus en plus avec une population dont la précarité tient au fragile statut de « demandeur d'asile, sans papiers, etc. ».

La logique d'intégration par le travail à travers quelques mesures mises en place par l'État français à l'intention de la population migrante, fera l'objet de cette partie, arrêtant le regard convoqué par les questions sur la précarité que l'on vient de lire.

Dans le contexte migratoire tel qu'il a été présenté dans les premiers chapitres, je ferai un point sur l'état de la politique française concernant le droit à un titre de « séjour salarié » ou de « travailleur temporaire ». Pour cela j'énumérerai quelques points importants qui redessinent le paysage politique français concernant le droit de travailler en France des migrants et la réalité des terrains associatifs.

Un travailleur étranger qui n'est pas en règle avec ses papiers, peut obtenir un titre de « séjour salarié » ou de « travailleur temporaire » à plusieurs conditions dont : la preuve d'un contrat de travail ou d'une promesse d'embauche, des preuves d'une ancienneté de séjour de cinq ans minimum en France et d'une ancienneté de travail de huit mois sur les deux dernières années ou de trente mois sur les cinq dernières années.

« A titre exceptionnel, l'étranger séjournant depuis 3 ans en France peut aussi demander un titre s'il prouve avoir travaillé 24 mois, dont 8 dans les 12 derniers mois. À noter : les conditions au titre de l'emploi sont particulières pour l'étranger intérimaire ou employé dans l'économie solidaire ou disposant d'un cumul de petits contrats, comme l'employé au domicile »<sup>21</sup>

Entre autres exigences « l'étranger doit parler français, au moins de façon élémentaire et il ne doit pas représenter une menace pour l'ordre public, ni vivre en situation de polygamie en France. »<sup>22</sup>

Une fois toutes ces conditions remplies, la personne doit présenter à la préfecture de police son dossier auquel il doit joindre le formulaire CERFA n° 15186\*01 complété et signé par l'employeur. Cela implique évidemment, que la personne a réussi à trouver un employeur tout en étant en situation irrégulière avec ses papiers<sup>23</sup>. Suite à l'examen du dossier avec les pièces évoquées ci-dessus le préfet peut accorder le titre de séjour « après instruction de la promesse d'embauche ou du contrat de travail par le service de la main d'œuvre étrangère de la DIRECCTE qui prend en compte 5 critères :

- L'adéquation entre la qualification, l'expérience de la personne et les caractéristiques de l'emploi
- Le respect par l'employeur de la législation relative à la protection sociale
- S'il s'agit d'une profession réglementée, le respect des règles d'exercice par l'employeur
- Les conditions d'emploi et de rémunération
- Le salaire qui doit être au moins égal au SMIC mensuel, soit 1466,62 euros brut (l'étranger peut faire preuve de plusieurs contrats pour atteindre le SMIC)»<sup>24</sup>

Pour l'obtention de l'autorisation de travail le CDI est privilégié mais le CDD de 6 mois ou plus est pris en compte par la DIRECCTE (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi d'Ile de France) après vérification du sérieux de l'engagement de l'employeur.

---

<sup>21</sup> <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F16053>

<sup>22</sup> Tout cela suppose que l'étranger doit résider en France de manière illégale pendant au moins ces 5 ans en encourant tous les jours le risque de se faire arrêter et mettre dans un centre de rétention pour ensuite être expulsé dans son pays d'origine.

De même, pour apprendre le français les associations utilisent des fonds publics pour réussir à pérenniser de projets d'apprentissage du français mais ces pouvoirs publics demandent des plus en plus de bilans d'activité, pour une éventuelle reconduite du financement qui ne peut prendre en compte que les publics ayant le droit de travailler en France (signataires du CAI, primo-arrivants, bénéficiaires du RSA...)

<sup>23</sup> Il faut bien noter qu'il est interdit à tout particulier ou toute personne morale (entreprise, association...) d'embaucher ou de conserver un travailleur étranger sans autorisation de travail.

L'employeur doit vérifier le titre qui autorise l'étranger à travailler en France auprès de la préfecture du lieu d'embauche (sauf si l'étranger est inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi).

L'emploi illégal d'un étranger est un délit passible de sanctions pénales (peine de prison, amendes et peines complémentaires comme l'interdiction d'exercer). Code du travail Article L8256-1, Code du travail Article R5221-1, Code de travail Article L5221-5

<sup>24</sup> (n.21 supra)

Si tous les éléments sont acceptés, la préfecture délivre au demandeur une « carte de séjour salarié » d'un an – pour un contrat de travail de 12 mois ou plus ou à durée indéterminée.

La carte de séjour « travailleur temporaire » est délivrée pour un contrat de travail de moins de 12 mois.

Entre autres raisons, l'administration peut refuser une autorisation de travail si elle estime que le niveau de chômage est trop important. Néanmoins, ce refus doit être motivé par des données statistiques précises.

Dans ce contexte, un nouveau phénomène se développe : le recours à des faux papiers « *car aux vrais sans-papiers les employeurs préfèrent les faux réguliers, grâce auxquels ils espèrent échapper aux vérifications de la police et de l'inspection du travail. La brigade des fraudes aux moyens de paiement de la Préfecture de police de Paris confirmait récemment une forte hausse de l'utilisation des faux papiers* » (Beaud, Confavreux, Lindgaard : 2006 : 144).

Une nouvelle catégorie prend ainsi place à côté de celles mentionnées auparavant : les « sans-papiers ». Ce terme vient renforcer le soupçon de « tricherie » tant chez les sans-papiers que chez leurs employeurs.

### **1.3 Intégration des migrants – quels procédés mis en place en France ?**

Rapprocher la notion d'intégration de celle d'inégalité (Paugam: 2014) constitue un vrai défi pour les sociologues.

D'un côté l'intégration renvoie à la notion de lien social de l'autre côté l'inégalité renvoie à l'idée de stratification sociale et division sociale. Les uns étudient ce qui divise les individus au-delà de leur commune appartenance à la société et d'autres étudient ce qui fait société et permet la cohésion au-delà des différenciations sociales<sup>25</sup>.

Si on écoute Gajo, Koch, Mondada (1996 : 64) l'arrivée d'un migrant « *dans une société d'accueil interroge cette société dans sa totalité, à travers la recherche d'emploi, les difficultés administratives et légales, les problèmes d'insertion scolaire...* ».

J'ai retenu le terme d'intégration dans cette recherche en proposant deux indicateurs pour l'identifier:

- la compréhension et la maîtrise des codes socio-culturels, véhiculés notamment par la langue française ;
- le travail, comme vecteur d'identité, de légitimation et de valorisation sociale et comme outil d'autonomie notamment financière.

---

<sup>25</sup> Paugam (2014 : 480) considère que l'intégration sociale est un terme qui traduit implicitement la notion de *cohésion sociale* et des valeurs partagées au point de *transcender* les particularités de chaque culture.



Beaucoup d'amalgames se manifestent quand on parle des migrants et souvent la méconnaissance du français « [...] est assimilé[e] à une incapacité, à un manque de compétence général, y compris au plan technique, [...] qui amène à nier parfois même la validité des diplômes et des qualifications obtenus dans d'autres pays ».<sup>26</sup>

### **1.3.1 Le volet « apprentissage de la langue française » et formation**

*« Le modèle républicain français qui s'appuie sur l'intégration par l'école en excluant l'ethnisation et le lien communautaire se heurte aux données empiriques et se confronte à d'autres traditions en particulier anglo-saxonnes, elles-mêmes différentes les unes des autres. La limite entre intégration et assimilation n'est pas claire, la confusion entre identité et citoyenneté est source de conflits, le partage de la langue commune et la reconnaissance de la diversité culturelle ont l'air de s'opposer » (Archibald & Chiss : 2007 : 9)*

---

Je ne pourrai pas aborder la question de l'apprentissage du français par un public migrant sans m'interroger sur le lien entre la maîtrise de la langue française et l'intégration au sein du monde du travail dans le contexte économique et politique français actuel.

Dans un contexte où la bureaucratie s'empare de tous les domaines de la vie sociale, l'alphabétisation a été considérée comme la première étape dans le processus d'intégration des migrants. Noiriel (2004 : 183) estimait à 500 000 migrants (soit 25% du total) le nombre de ceux qui ignoraient complètement le français.

Anne Vicher (2008) dresse le paysage du français enseigné aux migrants aux fins d'intégration à partir des années '60. Les premières actions d'alphabétisation se mettent en place dans des associations (pas très nombreuses), avec ce qu'on appelle « les cours du soir » accessibles à tous ceux qui travaillaient dans la journée et plus tard avec un panel plus large d'offres linguistiques.

Ces cours d'alphabétisation<sup>27</sup> offrent les prémisses de la formation linguistique qui sera offerte aux migrants adultes et reviennent généralement à la charge des associations militantes. Ils s'adressent

---

<sup>26</sup> [www.clp.asso.fr](http://www.clp.asso.fr).

<sup>27</sup> L'UNESCO différencie la notion d'analphabetisme fonctionnel qui définirait les personnes « ayant suivi une scolarité et acquis les rudiments de la lecture et de l'écriture mais qui ne parviennent pas à mettre ces compétences en œuvre dans les situations courantes de la vie quotidienne » et d'analphabetisme qui définirait la personne qui ne sait ni lire ni écrire. Les chiffres donnés par l'INSEE concernant un recensement 2004-2005 indiquent qu'une part très importante des migrants présents en France pourrait correspondre au profil d'analphabetisme fonctionnel. Cette situation ne reste pas sans impact sur la question des migrants accueillis : faudrait-il opter pour une « immigration choisie » et accueillir les

aux travailleurs immigrés, public relativement homogène, masculin, soit originaire de pays francophones (Maghreb, Afrique de l'Ouest, Asie du Sud-Est) soit d'origine linguistique proche du français (espagnole ou portugais) en grande majorité.

Pas ou très peu scolarisés dans leurs pays d'origine, ces travailleurs migrants se débrouillent assez bien à l'oral dans la plupart des situations de la vie sociale et professionnelle. Leur acquisition du français, en France, se fait en effet par immersion, sans trop de difficulté soit parce que le français est une langue de la même famille que leur langue maternelle (portugais, espagnol) soit parce qu'elle est une langue seconde dans leur pays d'origine (Maghreb ou Afrique de l'Ouest).

Les bénévoles des associations ne sont pas des professeurs de FLE. Dans le cadre associatif où ils oeuvrent, ils se consacrent aux valeurs humanistes affichées par leurs associations et s'efforcent plus particulièrement de faire connaître aux migrants leurs droits en France.

A la fin des années '70, un autre public, celui des réfugiés politiques (polonais, kurdes, iraniens, kosovars, afghans, etc) apparaît dans les associations. La majorité d'entre eux ont été scolarisés chez eux mais fuient le régime totalitaire de leur pays. Pour ceux qui n'ont pas les moyens de s'offrir des cours de français à l'Alliance Française ou dans une scolarité universitaire, les formateurs bénévoles des associations accueillent ce public dans un programme d'apprentissage dit FLE distinct des 'alphas'. Les pouvoirs publics de leur côté, mettent en place de nouveaux dispositifs d'intégration en faisant une place stratégique à l'apprentissage du français.

En 1971 la loi relative à la formation professionnelle commence à prendre en compte l'hétérogénéité des groupes de migrants et va modifier le parcours de formation<sup>28</sup> et la structure des associations

---

migrants qualifiés tout en sachant que la France a accueilli une immigration de main d'œuvre qui a aidé à la reconstruction de deux après guerres ? (Archibald & Chiss : 2007 : 73)

<sup>28</sup> Historiquement la France favorise des grands accords interprofessionnels qui font avancer l'organisation de la formation professionnelle continue avec une obligation de financement par les entreprises depuis 1971.

En 2009, nous pouvons constater que les salariés (les moins qualifiés en priorité) dans le cadre de leur travail peuvent être formés pendant le temps de travail. C'est le moment aussi où on commence à parler d'un socle de connaissances et de compétences.

En 2014 une autre loi est en train d'organiser la formation professionnelle des personnes en France. Une sorte de banque de la formation, l'OPCA a pris corps afin de faciliter l'obligation des entreprises de former leurs salariés. En contrepartie de l'argent reçu par les OPCA, ceux-ci sont censés proposer des dispositifs de formation pour les entreprises. Avec cette loi, on passe d'une obligation de financer à une obligation de former. Cela contraint les entreprises à ne pas se limiter aux formations de base (ex : formation de secourisme) mais à développer un vrai plan de formation pour leurs salariés. Un CPF, compte personnel de formation a été mis en place (comme un compte en banque où le salarié a des heures de formation qu'il pourra utiliser toute sa vie afin de se former dans ce qu'il souhaite) et un entretien professionnel tous les deux ans valide les heures de formation acquises ou restantes du salarié. C'est le moment où une entreprise peut rencontrer ses salariés et repérer éventuellement des besoins linguistiques. Ce qui est éligible de fait dans le CPF c'est le socle 'CléA' c'est-à-dire le socle des connaissances et de compétences professionnelles.

Ces formations sont de plus en plus nécessaires, surtout pour les emplois qu'on appelle de « basse qualification » soit pour adapter les employés à leur emploi, soit pour les maintenir en emploi. Ces métiers ont beaucoup évolué ces dernières années et on est passé d'un besoin d'exécuter des tâches à un besoin de penser des tâches, de remplir des documents, de faire du suivi de leur travail qui impose le développement d'autres compétences. Donc si les entreprises avaient un budget qu'elles pouvaient utiliser ou pas, aujourd'hui elles ont l'obligation de former les personnes et d'avoir des résultats dans les formations proposées.

C'est un grand changement aussi pour les organismes de formation car cela pose la question de la qualité de l'offre de formation « A-t-on atteint le but ou pas ? » « Comment peut-on le prouver ? ». Le COPANEF, Comité Paritaire

militantes. Une professionnalisation est requise et beaucoup d'associations deviennent des organismes de formation. La transformation du travail a pour conséquence, entre autres, la complexification des compétences langagières demandées pour faire le travail, ce que Josiane Boutet (2000) appelle « la part langagière du travail » : les échanges oraux, les pratiques de lecture-écriture de base requérant les notions de base de la syntaxe de la langue, la lecture-écriture d'objets symboliques tels que les tableaux, les graphiques, les schémas, les plans, etc.

La pédagogie s'oriente donc de plus en plus vers l'opérationnalité, le raisonnement logique, le calcul, l'objectif étant l'insertion sociale et professionnelle des « apprenants » (Leclercq : 1999).

Les années '80, avec la période de crise et d'augmentation du chômage, vont renforcer cette finalité d'insertion professionnelle. On assiste sur la période de la fin des années '80 au bouleversement de l'organisation du travail qui se traduit par une montée des exigences non seulement en matière de lecture-écriture mais aussi des compétences en communication orale, même dans des emplois dit peu qualifiés. Dans tous les secteurs on demande de bien maîtriser la langue pour pouvoir argumenter, expliquer, justifier, proposer des solutions pour résoudre tel ou tel problème.

L'écrit sous toutes ses formes est donc en augmentation constante, même pour accéder aux postes de travail dit de « bas niveau de qualification ». Le site de Pôle Emploi est un bon exemple où l'on peut constater que toute en recherche de travail passe par une inscription en ligne.

La formation vise donc avant tout la qualification pour apporter aux migrants une ouverture vers le marché de l'emploi.

Dans les années '90 le paysage ne cesse de changer en raison d'une diversification de la migration. Les groupes de migrants accueillis dans les associations deviennent multi-ethniques, multi-linguistiques et multi-culturels, qu'ils soient en France depuis quelques jours ou bien quelques années et en niveau alpha ou bac+. Cette hétérogénéité brouille donc l'usage des catégories FLE, Alpha, Illettré.

---

Interprofessionnel National pour l'Emploi et la Formation Professionnelle avec des branches régionales a été créé en tant que grosse organisation qui encadre la formation professionnelle, qui élabore également la ligue des formations éligibles au CPF et qui définit le référentiel du socle de connaissances et compétences professionnelles en sélectionnant les organismes de formation à habilitier dans le cadre de ce socle et à former dans le cadre de ce socle.

La question se pose pour les personnes migrantes qui sont peu ou pas formées et qui n'ont pas cette démarche d'aller se former. Comment les amener à être responsables de leur propre formation, prenant en compte que l'inscription via internet est une procédure assez compliquée et obscure.

La notion de formation change elle aussi car maintenant par formation on n'entend plus seulement les formations de type traditionnel avec un formateur mais aussi d'autres actions comme les analyses des pratiques, le coaching, aller à des colloques etc. On est dans une politique de l'entreprise apprenante. On ne demande plus aux entreprises de s'intéresser aux compétences des salariés, à leur professionnalisation mais à la formation en tant qu'outil incontournable. Comment est-ce que les entreprises vont gérer tout ça et comment les organismes de formation vont-ils travailler avec les entreprises? On va faire face à de nouvelles offres de formation qui doivent répondre à la question « comment est-ce qu'on articule formation linguistique et formation technique ? », rapprochant formation linguistique et professionnelle

(Intervention de Christophe Portefin, Directeur de l'organisme de formation Accentonic en Île-de-France lors du colloque 01/02 février 2016 *Apprentissage du français dans un contexte professionnel : quel enjeu pour l'intégration*, organisé par le CIEP), <http://www.ciep.fr/conferences-colloques/apprentissage-langue-pays-accueil-fins-professionnelles>

C'est dans ce contexte qu'apparaît une autre catégorie, FLS (français langue seconde), censée aider le formateur à organiser ses divers publics d'apprenants en distinguant entre ceux qui ont été familiarisés avec le processus d'apprentissage de l'école (FLE) et les autres (Alpha) avec le même objectif d'intégration.

Une politique d'intégration voit le jour dans ce contexte ; en juillet 2003 l'État conçoit pour le service public d'accueil des étrangers un nouvel outil destiné à améliorer l'accueil et l'intégration des étrangers (de plus de 18 ans, les bénéficiaires du regroupement familial, les réfugiés statutaires et les membres de leurs familles, les membres étrangers de famille française, les apatrides et les membres de leur famille) admis pour la première fois au séjour en France et qui souhaitent s'y installer de manière durable. Il exclut les demandeurs d'asile ainsi que les ressortissants des quinze États membres de l'UE au 1er janvier 2004. Il s'agit d'un contrat signé entre l'État et le nouvel arrivant (CAI – Contrat d'accueil et d'intégration<sup>29</sup>) et concerne surtout la maîtrise de la langue française. Donc le premier pas dans ce processus d'intégration concerne la maîtrise de la langue française selon le CAI. Cela s'avère un échec car la francisation des migrants n'est pas conçue en lien avec l'intégration sur le marché du travail.

Il s'agit aujourd'hui de remédier à ces lacunes d'apprentissage du français en direction des migrants en mettant en place des formations capables de répondre aux vrais besoins des migrants : comment faire pour trouver un travail en France ou comment faire pour se maintenir en poste et éventuellement grimper les échelons ?

---

<sup>29</sup> Les objectifs de la formation linguistique proposée aux migrants dans le cadre de ce contrat sont définis par rapport aux exigences de la France en matière de littératie.

Le CAI est entériné à partir de janvier 2015, par la nouvelle loi de programmation de cohésion sociale et constituera le cadre légal dans lequel s'inscrit le dispositif d'apprentissage de la langue (qui est piloté par l'ANAEM, Agence Nationale de l'accueil des étrangers et des migrations - chargée de la mise en œuvre du service public de l'accueil des étrangers et par FASILD, Fonds d'action et de soutien pour l'intégration et la lutte contre les discriminations – chargés d'intervenir dans le financement et la mise en œuvre des prestations linguistiques).

Le signataire s'engage à respecter la Constitution, les lois de la République et les valeurs fondamentales de la société française, ainsi qu'à suivre une formation civique et si nécessaire une formation linguistique d'une durée de 100 à 500 heures en fonction de ses besoins.

De son côté l'État assure l'accueil collectif des primo-arrivants, un entretien individuel avec un travailleur social en vue d'un accompagnement personnalisé, des formations civiques obligatoires, des formations linguistiques, une formation sur la vie en France et les services publics, un suivi et un accompagnement vers le service public de l'emploi, etc.

Matériellement le CAI comporte deux volets dont un contrat type (2 pages qui mentionnent notamment le principe d'égalité homme-femme, l'autorité parentale conjointe, l'égal accès à l'éducation entre les garçons et les filles, etc.) et un volet personnalisé qui indique les engagements à suivre telle que la formation linguistique si elle a été prescrite. Pour une diffusion plus accessible ce contrat a été traduit en 8 langues.

Si pour l'instant la signature de ce contrat est facultative, elle peut devenir obligatoire surtout dans le contexte de la loi de novembre 2003 qui prévoit que la signature du contrat sera prise en considération pour apprécier la condition d'intégration.

Si on revient à la formation linguistique dans le cadre du CAI on observera sa structuration en deux temps : celui de l'évaluation et de la prescription linguistique et celui de la formation assurée par des organismes indépendants. Ce dispositif a déjà fait l'objet de certaines réserves concernant l'insuffisance du volume d'heures, le caractère contraignant de la formation et le risque de subordonner la formation à l'obtention d'un titre de séjour ou bien l'inadaptation des horaires de formation aux disponibilités des stagiaires.

La loi du 4 mai 2004 sur la formation professionnelle, reconnaît les formations linguistiques comme éligibles au titre de formations professionnelles dans le parcours de professionnalisation<sup>30</sup>. Dans ce contexte de création des formations linguistiques professionnalisantes, tout un réseau de réflexion autour des diverses méthodologies se met en place. L'enjeu est d'instaurer une articulation entre le langage, le travail et la formation qui permettrait une « intégration réussie » (Paugam : 2014) et rapide par le biais de l'emploi.

L'intégration des migrants bien qu'elle passe par la langue, est un processus bien plus complexe qui soulève une question très importante : dans quelle perspective le lien entre le langage et le travail est-il pensé ?

Mourlhon-Dallies (2007) parle de la situation des migrants accueillis en France en mettant en corrélation la maîtrise de la langue et le travail. L'intégration se fait principalement par le milieu professionnel. Dans ce même contexte de foisonnement de la méthodologie à mettre en place dans les formations professionnelles, émerge également le besoin de constituer un réseau des professionnels qui œuvrent auprès d'un public migrant avec les différentes approches du français langue professionnelle, les unes centrées sur la préparation globale à l'entrée dans le monde du travail, les autres spécialisées sur l'apprentissage du français lié à certains corps de métiers, dites « en tension » sur le marché du travail.

C'est ainsi que la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) a engagé un partenariat avec l'association Réseau Alpha, afin d'élaborer une cartographie régionale visant au recensement de l'ensemble de l'offre sociolinguistique et à visée professionnelle en direction du public migrant francilien.

La Direction de l'accueil de l'accompagnement des étrangers et de la Nationalité (DAAEN) du Ministère de l'intérieur, dans le cadre d'un appel à projet 2015 a accordé un budget pour ces travaux de cartographie de l'offre linguistique à visée professionnelle. Afin de répondre à plusieurs objectifs, faciliter la mise en place du travail en réseau, améliorer la visibilité et la lisibilité de l'offre, permettre une inscription dans des parcours de formation adaptés aux besoins des publics, garantir l'actualisation des données, le Réseau Alpha et Défi Métiers (Groupement d'Intérêt Public créée par l'Etat et la Région Ile de France) ont mutualisé leur compétences.

Toutes ces mesures mises en place par l'État ainsi que la complexification des besoins de formation du 'migrant' mettent en évidence l'exigence de partenariat de l'État avec les Associations dans le segment « formation ».

---

<sup>30</sup> Le ministère du Travail et de la cohésion sociale, plus précisément DPM (Direction de la Population et des Migrations) a commandé une étude au Comité de Liaison et de Promotion des populations migrantes CLP sur la question de la prise en compte des formations linguistiques au titre des formations professionnelles » [www.clp.asso.fr](http://www.clp.asso.fr).

### 1.3.2 Le volet « travail »

*« La France est le premier pays industriel qui a bâti son développement en faisant massivement appel à la main d'œuvre étrangère » (Noiriel : 2004 : 91)*

---

Le concept d'intégration est appliqué depuis une vingtaine d'années dans les pays européens selon Perry, Galloro, Noiriel (2005). Les auteurs analysent dans leur ouvrage les discours qui se construisent au fil des années, le développement sémantique et ses utilisations dans les discours politique et médiatique. La conclusion est claire : le sens du mot « intégration » est beaucoup lié au concept de « travail ».

Pendant des nombreuses années le public migrant dit en situation d'illettrisme ou de bas niveau de qualification trouvait facilement un travail et réussissait à s'y maintenir, ce qui n'est plus le cas de nos jours. Noiriel (1992 : 58) parle d'un aspect *prolétarien* de la migration : « *il s'agit (pour la France) de [...] corriger les déséquilibres que présente le marché du travail, au détriment des secteurs les plus dévalorisés* » en confirmant le fait que les étrangers étaient acceptés en France principalement pour leur force de travail.

L'expression « travailleurs migrants » qui s'est imposée (voir ch I.1) à partir des années 1960-1970 illustre bien ce phénomène.

Paugam (2014) fait rappel à la période des Trente Glorieuse où le modèle de la France ainsi que des pays proches reposait sur trois piliers :

- la condition salariale stabilisée et protectrice
- la conception traditionnelle du rôle de la famille
- l'intervention régulatrice de l'état assise sur la confiance du citoyen

qui se sont fissurés au fur et à mesure du temps.

Depuis les années '60 les modes d'organisation du travail ont beaucoup évolué aussi, en partie pour conjurer les effets contreproductifs du taylorisme. Mais ces innovations ont entraîné stress, intensification du rythme et insatisfaction globale du salarié. En combinant tous ces critères selon l'enquête européenne de 2005, Antoine Valeyre (in Paugam : 2014 : 246- 260) a constaté que 43% des salariés peuvent être estimés comme précaires par rapport au travail.

Selon un recensement analysé par Noiriel (2004 : 91) plus de la moitié des étrangers travaillent comme ouvriers en 1901 et cette proportion s'agrandit en atteignant autour de 70% en 1931 jusqu'à 84% en 1975. Dans les catégories supérieures leur pourcentage est beaucoup plus faible. Ces concentrations se retrouvent dans des secteurs d'activité dont les conditions de travail sont difficiles et les salaires très bas (agriculture, industrie lourde, BTP, etc.) pour ensuite s'éteindre avec le progrès technique « *aux métiers où les travailleurs sont au service de la machine. Plus que la force physique,*

*les qualités requises sont ici la vitesse d'exécution et l'endurance* » (Noiriel : 2004 : 91). Débute ainsi le travail à la chaîne où les migrants se retrouvent en grande majorité. A partir des années 1950 ce sont les *emplois de service* qui regroupent les migrants. Aujourd'hui, ces emplois se retrouvent surtout dans la restauration et l'hôtellerie en raison du développement du tourisme et les nouveaux migrants y travaillent très nombreux. Noiriel (2004 : 91) souligne un aspect très important dans cette répartition du travail par secteurs d'activité. Elle se fait en fonction des nationalités et « *d'une manière générale, plus l'immigration est récente, plus les métiers exercés se situent en bas de l'échelle. [...] aujourd'hui ils sont confiés aux derniers venus, notamment de Turquie ou des pays d'Afrique noire* ».

L'évolution du marché du travail durant les dernières décennies a entraîné l'affaiblissement de l'intégration professionnelle et de la garantie de l'accès à la sécurité sociale. Si on reprend les termes de Serge Paugam (2014 : 481) plusieurs « *franges de la population font l'expérience quotidienne de l'infériorité durable de leur statut au regard de l'emploi et du déficit de leur protection face aux aléas de la vie* ».

Le sentiment d'exclusion est de plus en plus prégnant et les migrants trouvent difficilement une place dans ce contexte. Le travail *au noir* même avec le droit de travailler, devient une pratique courante car le marché du travail se développe de plus en plus dans cette direction. Si on écoute Sayad (2014 : 46) « *[...] on s'exclut soi-même de ce dont on est exclu et dont on se sait quasi instinctivement sur le mode pratique, exclu. Bref, on s'exclut avant d'être exclu et aussi pour ne pas avoir à être exclu.* ».

## **2. Les acteurs à l'œuvre auprès de la population migrante**

Après cet aperçu sur la place des migrants en France je dirigerai mon regard vers les différents acteurs qui œuvrent pour leur « intégration réussie » selon l'expression de Paugam. L'actualité rappelle à l'échelle européenne, souvent de manière dramatique, les problèmes posés par la migration clandestine, les tragédies des migrants africains, etc., sujets qui reviennent fréquemment dans le débat public. Le travail clandestin, les interrogations sur les migrations économiques, les politiques du regroupement familial, les demandes d'asile sont quelques-unes des questions qui occupent le paysage social, politique et économique français.

Dans ce contexte, Michel Kokoreff (in Paugam : 2014 : 397) constate que depuis une trentaine d'années les politiques publiques multiplient les dispositifs destinés à « retisser du lien social », à favoriser le « vivre ensemble » et la « mixité sociale » dans les quartiers populaires où résident les migrants.

## 2.1 Le paysage associatif français

Une association est définie comme « *la convention par laquelle deux ou plusieurs personnes mettent en commun d'une façon permanente leurs connaissances ou leurs activités dans un but autre que de partager les bénéfices. Elle est régie, quant à sa validité, par les principes généraux du droit applicables aux contrats et obligations* »<sup>31</sup>.

---

Ce chapitre veut faire sa place aux dynamiques du secteur associatif auprès du public migrant en donnant des éléments de réponse à certaines questions : combien existe-t-il d'associations en France et plus particulièrement à Paris ? Dans quels secteurs d'activités interviennent-elles ? Quelles sont leurs sources de financement ? Quel est la part du travail bénévole ? Quelles sont les changements en cours ?

À l'aide de ces questions je tenterai de montrer comment les associations sont devenues un acteur social, politique et économique de plus en plus présent en France et comment elles s'orientent vers de nouvelles formes de collaboration avec le monde de l'entreprise et du travail en œuvrant à refonder le lien social par la mobilisation et l'engagement de chacun.

Les associations ne datent pas d'aujourd'hui si l'on écoute les historiens de l'École des Annales<sup>32</sup>, mais bien avant que la loi de 1901<sup>33</sup> (mise en place sous la IIIème République) leur donne une forme juridique qui depuis n'a pas changé. Et nombre de grandes associations qui existent encore aujourd'hui ont été créées au début du 20e siècle.

« *Si le XXème siècle, inauguré par l'adoption de la loi 1901, a constitué une période de construction progressive d'un État-providence d'un côté et d'expansion remarquable des associations de solidarité d'un autre côté, il se trouve encadré par deux périodes charnières : la fin du XXème siècle et le début du XXIème siècle où l'on peut observer à la fois une certaine similitude dans les questions débattues et une certaine opposition dans les orientations envisagées* » (Tchernonog : 2013 : 195).

---

<sup>31</sup> [http://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/rapport\\_CNIS\\_1998.pdf](http://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_CNIS_1998.pdf)

<sup>32</sup> Maurice Agulhon et Fernand Braudel

<sup>33</sup> « Cette loi est fortement marquée par les idées libérales : c'est la liberté qui prévaut et notamment celle du contrat. » La loi de 1901 reconnaît la liberté pour tout citoyen d'être ou non membre d'une association. Celle-ci peut être créée sans autorisation ou déclaration préalable sous réserve qu'elle ait un objet licite et qu'elle respecte les lois et règlements en vigueur. Si son objet paraît illicite au préfet, celui-ci doit saisir le juge, seul compétent pour interdire la création ou la dissolution d'une association.

„ La loi 1901 fonde le statut associatif sur une caractéristique forte, la non-lucrativité, principe entendu non comme l'interdiction de réaliser des excédents mais comme l'impossibilité de distribuer des profits. Initialement prévu pour normaliser l'existence de mouvements et d'initiatives privées dans des domaines comme l'action citoyenne, l'action sociale ou humanitaire, le contenu de ce statut a largement évolué au cours du siècle: 70.000 associations sont créées en année pleine, près d'un Français sur deux se déclare adhérent d'au moins une association“ [http://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/rapport\\_CNIS\\_1998.pdf](http://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_CNIS_1998.pdf)



À partir des années '50 les associations travaillent en partenariat avec l'État ou les collectivités territoriales. Cette collaboration reste néanmoins assez fragile à cause de l'insuffisance des informations produites et accessibles concernant le secteur associatif et les services qu'il rend à la société<sup>34</sup>.

Des nombreuses associations se sont créées en France pour représenter les intérêts des migrants.

Depuis les années 70, ce secteur<sup>35</sup> fait preuve d'une vitalité remarquable. Plus d'associations ont été créées durant les trente dernières années que depuis 1901.

Depuis 2001 le nombre des associations de la loi 1901 a augmenté (70 000) par rapport aux années précédentes et cela correspond à une grosse demande sociale.

« Certes, un certain nombre de ces associations nouvellement créées sont éphémères et d'autres sont nées de recompositions d'associations antérieures ; il n'en demeure pas moins que cette progression très rapide témoigne d'une vitalité sans précédent du secteur associatif en France »

<http://www.associations.gouv.fr/974-la-connaissance-des-associations.html>.

Selon l'INSEE<sup>36</sup>, en 2013 la France comptait 1,3 million d'associations actives<sup>37</sup> qui intervenaient dans cinq domaines d'activités : le sport, les loisirs, la culture, la défense des causes, des droits et l'enseignement. Parmi celle-ci seulement 12% fonctionnaient avec des salariés<sup>38</sup> et les autres étaient fondées sur un engagement bénévole.

---

<sup>34</sup> Suite au manque d'informations statistiques sur les associations et les services qu'elles rendent à la société, la Délégation interministérielle à l'innovation sociale et à l'économie sociale (DIISES) soutenue par le Conseil national de la vie associative (CNVA) demande en 1996, la réalisation d'un rapport sur les associations régies par la loi 1901. Comme il n'existait pas de recensement des associations et que celles-ci du fait de leur petite taille parfois, étaient soumises à très peu d'obligations administratives, le paysage associatif demeurait mal connu et sans une vraie base pour faire des sondages. Se constitue ainsi une *Mission sur les associations*, présidée par G.Neyret, Inspecteur Général de l'INSEE et comprenant plusieurs membres dont des représentants du CNVA, du ministère de l'Intérieur, de l'Emploi et de la Solidarité, de l'Environnement, de la Jeunesse et des Sports, de la Culture et de la Communication et du Service de la Législation Fiscale de même que des universitaires du LES (Laboratoire de l'économie sociale).

Au terme de deux ans et suite à 130 auditions et de nombreuses enquêtes approfondies auprès des fédérations et des grandes associations, un rapport définitif est validé par la *Mission CNIS* concernant « les associations régies par la loi 1901 » et vient compléter « *l'aboutissement des travaux visant au développement de la vie associative sur les thèmes de l'utilité sociale, de la transparence financière et de la réforme du Fonds national de développement de la vie associative (FNDVA)* ». » <http://www.associations.gouv.fr/974-la-connaissance-des-associations.html>

La visibilité du paysage associatif français devient de plus en plus limpide avec la constitution en 2003, du Répertoire national des associations (RNA) qui rassemble des informations recueillies au moment de la déclaration des associations et du fichier SIREN qui enregistre les associations et qui est constamment mis à jour par l'INSEE. Suite à la conférence de la vie associative tenue en décembre 2009 à l'initiative du Haut-commissaire à la jeunesse qui était chargé de la vie associative, un *Tableau de bord annuel des associations* est proposé. Il s'agit d'un outil préalable à une politique cohérente en ce qui concerne les associations et le moyen pour celles-ci de se situer dans un ensemble complexe où elles peuvent se comparer les unes aux autres et mesurer leur apport à l'économie et à la société. Ce tableau de bord part essentiellement du socle constitué par le rapport de la Mission CNIS (Conseil National de l'Information Statistique) cité ci-dessus.

<sup>35</sup> En 1960, 20 000 associations ont été créées selon le rapport du groupe de travail „Connaissance des associations“ alors qu'à partir de 1980, après les premières lois de décentralisation, le seuil de 50 000 associations a été franchi

<sup>36</sup> le site <http://www.insee.fr/fr/ffc/ipweb/ip1587/ip1587.pdf>

<sup>37</sup> 78 200 où le principal domaine d'activité est l'enseignement, la formation et la recherche non médicale

<sup>38</sup> Le recours à des salariés est très rare dans les loisirs et la défense des causes (5%) et plus élevé dans l'action sociale, humanitaire et caritative, l'enseignement et la gestion de services économiques. L'hébergement social ou médico-social se distingue par un taux de 80% des associations qui fonctionnent avec des salariés.

L'objet social des associations ne touche pas le développement économique et cela se manifeste par les valeurs humanistes qui les fondent. L'identification des besoins sociaux, la construction et le maintien du lien social, la dignité et la survie des plus démunis, la qualité de vie de leurs adhérents, etc., font l'essentiel du projet associatif. Leur activité économique est un produit qui permet la réalisation et le maintien de ces valeurs :

« [...] les associations participent en effet à la fois à la vie politique du pays et à la création, à l'entretien ou à la réparation du lien social, tout en produisant une partie des services de santé, d'éducation, et d'action sociale. »<sup>39</sup>

Même avec cette capacité d'adaptation aux changements économiques et sociaux, les associations ont été marquées les dix ou douze dernières années par des changements considérables qui autorisent Viviane Tchernonog (2013 : 13) à parler de mutations<sup>40</sup>.

« Ces évolutions ont fragilisé le secteur associatif et ont conduit à des bouleversements en matière de modes d'organisation ou de logiques d'action, des pans entiers du secteur se sont restructurés. Dans ce contexte, les associations ont aussi subi les effets d'une crise économique importante qui se traduisent notamment par une raréfaction de leurs ressources alors même que les besoins de solidarité augmentent du fait de la crise. »

Les ressources publiques ont augmenté à un rythme très faible, l'Etat étant contraint par ses finances en déficit de donner plus de responsabilité aux collectivités locales dont les finances sont stables. Les financements en direction du secteur associatif évolueront donc en fonction de leur prise en charge par les départements et les régions.

« Parallèlement à cette évolution, les financements publics vont connaître une accélération de la tendance de long terme qui voit la transformation des subventions publiques en commandes publiques.[...] Cette forme de financement qui leur offre une meilleure visibilité et leur permet de formater l'action des associations pour mettre en place les politiques qui ont été définies localement. » (Tchernonog : 2013 : 14).

Le secteur d'activité de l'association a également une forte incidence sur l'accès à un financement dont les ressources sont largement concentrées dans le secteur de l'action sociale, de la santé et de l'éducation : « Avec 3,6% du nombre total d'associations, les secteurs éducation, formation et

---

<sup>39</sup> [http://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/rapport\\_CNIS\\_1998.pdf](http://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_CNIS_1998.pdf), p : viii

<sup>40</sup> Je m'appuierai donc, pour répondre aux questions qui m'intéressent surtout sur les travaux réalisés au Centre d'économie de la Sorbonne, dirigés par V. Tchernonog. Les ressources dont disposent les associations pour financer leurs projets proviennent essentiellement de quatre sources : les cotisations des membres, les dons des particuliers et le mécénat d'entreprise, les recettes d'activités publiques et privées et les subventions publiques. En ce qui concerne le financement public le classement proposé est le suivant : Etat, régions, département, communes, organismes sociaux. Il faut aussi préciser que pour obtenir un financement privé l'association doit se montrer « en bonne santé » c'est-à-dire avec une bonne base de financement propre, soutenu par les financements publics.

*insertion réalisent ensemble 12,8% du budget du secteur associatif* ». (Tchernonog : 2013 : 145)  
Toute cette politique est vécue par les associations comme un désir *d'instrumentalisation* de la part des pouvoirs publics<sup>41</sup> et induit une augmentation des ressources privées : dons, mécénats, ventes aux usagers, etc<sup>42</sup>.

La période actuelle est marquée aussi par un contexte de professionnalisation qui touche également le secteur associatif. Pour survivre, les associations ont besoin de s'appuyer sur des compétences précises qui sont difficilement mobilisables vu le niveau de rémunération ainsi que la précarité de l'emploi.

Il en résulte que le travail bénévole constitue de plus en plus la base des activités mises en place dans les associations.

Le bénévolat est une ressource essentielle pour la quasi-totalité des associations employeuses ou non, car toutes les associations naissent d'une initiative bénévole.

*« Le travail bénévole n'est pas seulement une ressource renouvelable, non délocalisable et peu coûteuse pour l'association, c'est aussi un facteur de production qui, seul en coordination avec des salariés, produit les services rendus aux membres ou aux bénéficiaires de l'association »*<sup>43</sup>

En 2013 le nombre des bénévoles s'élève à 23 millions, dont 21% dans les associations employeuses. Cet engagement varie en allant d'un don d'argent<sup>44</sup> à plusieurs heures de *dévouement* par semaine. Cette notion de bénévolat prend de plus en plus ampleur dans le paysage français et plus précisément parisien : *« le volume de travail qu'ils y consacrent correspondrait à 680000 emplois en équivalent temps plein. »*

## **2.2 Un monde connu : les associations parisiennes**

*Recherche et solidarité*<sup>45</sup> réalise en février 2014 avec le soutien de la Ville de Paris, une étude concernant le secteur associatif français. Les objectifs de cette étude étaient à la fois de dresser le paysage associatif parisien et le contexte de leur développement et de soutenir une dynamique de promotion de ce tissu associatif en le valorisant auprès du grand public par le biais du regard averti

---

<sup>41</sup> „Quel regard les associations portent-elles sur leurs difficultés actuelles? Comment voient-elles leur avenir?“ Faire ensemble 2020, université d'automne, FONDA : 2011

<sup>42</sup> Tchernonog (2013:208) parle de trois scénarios possibles en ce qui concerne l'avenir des associations dans le contexte politique et économique actuel : l'épuisement, l'adaptation ou la persistance associative

<sup>43</sup> <http://www.associations.gouv.fr/974-la-connaissance-des-associations.html> (p: 31)

<sup>44</sup> Les très petites associations (TPA) vivent essentiellement des cotisations de leurs membres même si, dans nombre d'entre elles, les cotisations englobent souvent des participations des adhérents au service rendu. C'est le cas, notamment, des petites associations de secteurs : culturel, sportif ou de loisirs.

<sup>45</sup> Recherches & Solidarités est un réseau associatif d'experts, au service de toutes formes de solidarité. <http://recherches-solidarites.org/page/qui-sommes-nous/le-projet-associatif/>

des chercheurs de différents domaines (histoire, sociologie, économie) impliqués. Plusieurs sources évidemment sont mobilisées<sup>46</sup> et les principales conclusions qui se dégagent de cette étude montrent un rebond très net, depuis 2012, dans la création de nouvelles associations (plus de 5 000 associations nouvelles par an). Cette évaluation a été effectuée dans neuf arrondissements, encore en cours dans huit autres : «[...] à terme entre 55 000 et 60 000 références précises, documentées et actualisées constitueront *le monde connu des associations parisiennes*. »<sup>47</sup>

Au terme de l'enquête c'est un total de près de 135 000 associations pour l'ensemble des 20 arrondissements parisiens qui auront été recensées.

Les auteurs ont opéré un classement *sans jugement de valeur*, selon leur objet social :

- les *associations sans les autres* (en général des associations de petite taille) qui concernent seulement leurs adhérents sur cooptation
- les *associations avec les autres* organisées pour partager un certain nombre de valeurs et offrir certains services. Elles se développent particulièrement dans le secteur du sport, de l'éducation populaire et de la culture.
- Les *associations contre les autres* organisées par certaines personnes pour combattre un projet
- Les *associations pour les autres* qui se développent plutôt autour du secteur social et dont l'objectif est de soutenir les personnes en difficulté. Elles sont connues et soutenues par les services publics (collectivités, services d'Etat, etc.)

Pour le 20ème arrondissement de Paris une fourchette entre 3 900 et 4 200 associations a été proposée par l'étude de Recherche et Solidarité dont 47,2% s'intéressent à l'éducation et à l'enseignement.

### **2.3 Une association de solidarité dans le 20 ème arrondissement et ses ressources**

Témoin des évolutions sociales depuis plus d'une vingtaine d'années, l'association AlterEgo<sup>48</sup> est une association loi 1901 à but non lucratif, apolitique et laïque qui a le statut juridique d'une personne morale avec un Conseil d'administration et un Bureau, instances de gestion de l'association et de ses salariés. AlterEgo se donne pour mission de mettre en œuvre et promouvoir les valeurs de

---

<sup>46</sup> voir <http://www.recherches-solidarites.org/media/uploads/la-france-associative-en-mouvement-2015.pdf>

<sup>47</sup> <http://www.recherches-solidarites.org/media/uploads/la-france-associative-en-mouvement-2015.pdf> p.2

<sup>48</sup> Par souci d'anonymisation j'ai ainsi renommé l'association qui a offert son espace à ma recherche.

solidarité<sup>49</sup>, en luttant contre l'exclusion et en créant le lien social<sup>50</sup> avec les personnes les plus démunies : les personnes en situation de grande précarité sociale et les migrants. N'étant pas en mesure de mettre en œuvre des accompagnements sociaux individualisés à proprement parler, l'association AlterEgo propose des activités censées favoriser leur intégration et accompagner leur autonomie.

Elle s'appuie pour cela sur l'engagement de plus de 300 bénévoles et de 7 salariés qui coordonnent et forment ces bénévoles pour mieux accomplir les actions du terrain. Ces actions s'organisent autour de trois pôles :

- Pôle lutte contre la précarité : accueil de jour et orientation sociale, maraude à pied, camion en gare, en direction de personnes en situation de grande précarité ou en isolement.
- Pôle culturel et sportif : ateliers hebdomadaires artistiques et sportifs, soirées conviviales, sorties culturelles, journées de rupture, en direction des personnes en grande précarité et en situation de migration, mais aussi des bénévoles et habitants du quartier.
- Pôle insertion des migrants : ateliers de langue française, ateliers de français à visée professionnelle (FVP), sessions de valorisation des compétences, ateliers informatiques et accès aux droits en direction de personnes en situation de migration.

Ces diverses activités sont guidées par les principes qui font l'identité d'AlterEgo :

- échanges et partages conviviaux, créateurs de la confiance et du lien social, qui facilitent l'apprentissage linguistique et l'appropriation des codes sociaux mais aussi l'expression des besoins de chacune et de chacun;

---

<sup>49</sup> La solidarité est au cœur des pratiques avec l'activité de français à visée professionnelle surtout par cette sensibilisation au monde des entreprises. Ainsi des recruteurs sont sensibilisés et ils viennent faire les simulations d'entretien d'embauche.

<sup>50</sup> Selon Durkheim ce qui fait « le lien social dans les sociétés modernes - la solidarité organique -, c'est avant tout, [...] la complémentarité des fonctions, laquelle confère à tous les individus, aussi différents soient-ils les uns des autres, une position sociale susceptible d'apporter à chacun à la fois la protection élémentaire et le sentiment d'être utile » (Paugam : 2014 : 13, 17, 19)

Paugam décèle plusieurs types de liens sociaux :

- Le lien de filiation (filiation dite naturelle qui renvoie à la consanguinité : mère, père, fils – lien encadré par des normes sociales précises
- Le lien de participation élective qui relève de la socialisation extra-familiale (ce qui fait la différence avec d'autres types de lien est le caractère électif, qui laisse aux individus la liberté réelle d'établir des relations interpersonnelles selon leurs désirs
- Le lien de participation organique « se distingue du précédent en ce qu'il se caractérise par l'apprentissage et l'exercice d'une fonction déterminée dans l'organisation du travail ». Il se constitue dans le cadre de l'école et se prolonge au monde du travail
- Le lien de citoyenneté repose sur le principe d'appartenance à une nation. Et en principe la nation reconnaît à ses membres des droits et des devoirs et en fait des citoyens à part entière. Il peut sembler paradoxal que le lien de citoyenneté puisse lui aussi se traduire par des inégalités puisque sa fonction est précisément de les transcender. C'est pourtant le cas notamment des individus qui sont « trop éloignés – ou tenus à l'écart – des institutions pour accéder à des papiers d'identité et pouvoir exercer leurs droits » (les sdf)

Ces types de liens sont « entrecroisés et complémentaires (et)[...] sont la trame sociale qui préexiste à chaque individu et à partir de laquelle ils sont appelé à tisser leurs appartenances au corps social par le processus de socialisation»

- accueil sans aucune condition;
- approche globale de la personne reçue dans une offre diversifiée d'activités et de statuts au sein d'AlterEgo;
- engagement bénévole dans la réalisation des actions, favorisant l'ouverture et la sensibilisation de la société d'accueil.

Après avoir posé le cadre du contexte de la migration et de l'accueil des migrants et leur intégration, dans ce qui suit, je vais d'abord procéder à la présentation de mon terrain d'enquête pour ensuite me focaliser sur la méthodologie abordée dans la constitution de mon corpus ainsi que les apports de l'approche conversationnelle, ethnométhodologique et interactionnelle dans le traitement de mon corpus.

## II. DECRIRE ET ANALYSER L'INTERACTION DURANT UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE : UNE APPROCHE INTERACTIONNELLE

Tout d'abord la notion même d'interaction sera envisagée dans cette recherche comme « *le lieu prototypique d'usage du langage : elle n'est pas simplement un terrain où observer les faits de langue, car dans l'interaction la langue n'est pas simplement actualisée comme un système<sup>51</sup> de potentialités préexistant mais est configurée, retravaillée, transformée par les élaborations contextuelles et contingentes des locuteurs s'ajustant les uns aux autres et configurant leur activité de façon adéquate au contexte* ». (Mondada : 1995 citée in Gajo et Mondada : 1998 : 93)

Si l'objet de base de conversationnalistes est la conversation ordinaire – base sur laquelle a été découverte la *machinerie* du *turn-taking*, ils n'ont jamais focalisé leur attention seulement sur cette activité. Dès le début de son travail Sacks se concentre sur les appels téléphoniques dans un centre de prévention du suicide. Par ailleurs, dans l'article sur *turn-taking* il souligne la différence entre la conversation ordinaire et les modes d'interactions rencontrés dans des institutions (tribunaux, école, etc.). La question du rapport entre ces contextes de production de la parole en interaction devient ainsi très pertinente et se développe autour de l'approche qui montre les différences entre le *turn-taking* dans la conversation et les formes qu'il prend dans les autres domaines. Le résultat est parfaitement résumé ainsi : « *Ces différences ne sont pas des simples corrélations entre formes du turn-taking et contexte d'interaction, mais au contraire sont soutenues par l'orientation des participants vers certains rôles et types d'activités spécifiques [...] les activités s'organisent en s'ajustant aux contingences du contexte, en même temps qu'elles en configurent les aspects pertinents (elles sont donc à la fois context-shaped et context-renewing)* » (Gülich, Mondada : 2001 : 203-204).

Cette conception justifie l'approche de l'analyse conversationnelle consistant à caractériser le contexte non pas d'une façon intuitive *a priori*, mais comme le résultat démontrable d'une orientation commune des participants lors de l'accomplissement d'une activité (cf. ch. 3.1).

Button (1992: 213) dans son article “*Answers as interactional products: two sequential practices used in job interviews*” s'appuie sur deux éléments dans le traitement des réponses en tant que produits interactionnels : le premier concerne le principe de *relevance* (Schegloff : 1992 : 107) « *the relevance of a 'special' categorization of persons – such as 'interviewer' and 'candidate' and the relevance of a 'special' categorization of context, such as the 'job interview' – for the description of*

---

<sup>51</sup> En linguistique, les travaux interactionnistes se sont développés en réaction à l'image de la langue en tant que système, détachée de la parole (Saussure : 1916). Les recherches en interaction constituent « *une mouvance dans laquelle se rejoignent et s'influencent des approches, des démarches et des théories relevant de différentes disciplines : la sociologie, l'anthropologie, la psychologie et la linguistique* » (Traverso : 2007 : 8)

*participants' actions* » ; et le deuxième les *types d'activités* tels qu'ils sont décrits par Levinson (1992 : 72) et résumés par Button « [...] *the interview is composed of sequences of talk, and, it can be added, it is only when their organization is examined that the social setting and social-setting activities and interactions can be rigorously grasped as analytic objects* » (1992: 214).

En France, Michèle Lacoste (in Boutet : 1995) trace une approche ethnographique du *langage au travail* s'intéressant aux situations de travail à travers la complexité des productions verbales observables et analysables dans des données collectées *in situ*. En s'interrogeant au départ sur la distinction entre plusieurs syntagmes « langage *sur* le travail » « langage *dans* le travail » et « langage *comme* travail », Lacoste compare des activités très diverses en essayant de dégager des *constantes et des spécificités des verbalisations au travail* (Boutet : 1995 : 14). Dans la même lignée Coulon (1993) s'intéresse aux institutions éducatives, Relieu & Brock (1995) aux interactions médiatiques et Bonu (1998, 1999) aux entretiens de recrutement en insistant sur les phénomènes de perturbation et de négociation lors de cette activité.

Toutes ces études réfléchissent sur la dépendance entre les modes d'organisation de la parole et les caractéristiques du contexte dans laquelle elle se déploie, en rendant visible la « machinerie »<sup>52</sup> des tours de parole en étroite corrélation avec l'environnement institutionnel.

L'étude de la parole en interaction dans un cadre institutionnel *institutional talk in interaction* permet ainsi de focaliser l'intérêt sur l'action située qui équivaut dans une perspective ethnométhodologique à envisager le langage comme le produit d'un accomplissement pratique. Cette vision endogène et localement située de l'action se fonde sur l'ajustement reconnaissable des conduites de chacun de participants et traite les normes ou les attentes normatives de façon locale et réflexive comme des ressources mobilisées sur la base de leur interprétation située et dont le sens est constamment retravaillé dans et par l'action.

J'inscris ainsi ma réflexion dans cette lignée des *institutional talk-in-interaction* “*with respect to the characterization of the participants in some talk-in-interaction [...]to a characterization of 'the context' in which they talk and interact*” (Schegloff :1992: 110) en essayant de décrire le langage comme mode d'action, comme façon de faire à travers l'analyse d'activités associatives concernant un processus d'insertion, l'entretien d'embauche.

J'aborderai par la suite les deux terrains de mon enquête : le champ d'activité dans l'association AlterEgo (cf. ch. II 1) et la péniche Anémone (cf. ch. II 2).

---

<sup>52</sup> Bange (1992 : 30) dans son analyse conversationnelle et théorie de l'action, revient sur l'organisation et la prise de parole dans la conversation telle qu'elle est décrite dans l'œuvre de Sacks, Schegloff et Jefferson (1974) [1978] et il explique la distinction entre une conversation envisagée comme « *le système d'interaction sur lequel pèse le moins de contraintes extérieures* » et une interview ou un débat qui sont « *des contraintes sociales et institutionnelles liant les participants par une pré-structuration de l'interaction et par des rôles comportant des droits et des devoirs* ».



## 1. Mon champ d'activité dans l'association : terrain d'enquête

*« [...] la formation langagière du travail a été construite sur la domination des pratiques langagières issues de l'organisation et du travail tel qu'il doit s'effectuer [...] elle est ainsi fortement asymétrique, certains savoirs, certains points de vues sur le travail donnent lieu à de nombreuses pratiques langagières diversifiées, et d'autres non ». (Boutet : 1995 : 265 – 266).*

---

C'est à partir de l'observation des pratiques méthodiques par lesquelles les formateurs bénévoles, les professionnels bénévoles<sup>53</sup> et les apprenants accomplissent leurs tâches à l'association AlterEgo, que j'ai laissé mûrir une perspective qui s'attache à l'accomplissement langagier d'une activité sociale.

Les interactions qui préparent les migrants à l'accès au travail de même que les interactions les aidant à obtenir un travail, deviennent ainsi des éléments à décrire en tant qu'activités situées. Faire de cette *parole pour le travail* mon objet d'étude signifie m'interroger sur sa dimension située en tant qu'élément constitutif et constituant d'un contexte précis.

Mon propos ici est de présenter brièvement les terrains où j'ai pu enregistrer des entretiens d'embauche de migrants, membres de l'association AlterEgo. Ces entretiens, pour la plupart sont situés dans un contexte professionnel intégré au milieu associatif. Cet environnement associatif représenté par une association parisienne réunit un ensemble de caractéristiques qui définissent ses missions et encadre ses modalités d'exercice (cf. ch. I 2.3).

En tant que chercheuse adoptant le paradigme conversationnaliste d'inspiration ethnométhodologique, j'ai du adopter ici une « indifférence » (Garfinkel : 1967) qui m'a permis d'analyser les activités d'entretien d'embauche (préparation à l'entretien d'embauche, simulation d'entretien d'embauche) sans rentrer dans des automatismes d'interprétation et laisser la place à l'analyse des activités langagières et des méthodes mises en place par les participants dans la construction du sens.

### 1.1 Le programme FVP : avantages et inconvénients du bénévolat

Ce questionnement sur les entretiens d'embauche avec un public migrant trouve son ancrage dans l'exercice de mon statut de salariée dans l'association. Depuis mai 2011, cette association propose en

---

<sup>53</sup> Il s'agit des recruteurs qui viennent bénévolement à l'association pour accomplir l'exercice appelé „simulation d'entretien d'embauche“

complément de l'offre linguistique existante, un parcours à visée professionnelle<sup>54</sup> : « *Français à visée professionnelle (FVP) : Des clés pour l'insertion professionnelle* ».

Cette appellation relève d'une démarche d'apprentissage empruntée aux réflexions de Mariella de Ferrari et Françoise Mourlhon-Dallies qui privilégient l'individu, ses représentations du travail et de certains métiers et qui ensuite avance de ce *pôle réflexif vers le pôle organisationnel*<sup>55</sup> parce que « parler » ce n'est pas que maîtriser des formats de type discursif c'est aussi pouvoir s'organiser, pouvoir verbaliser son activité pour pouvoir travailler avec les autres, etc.

Le parcours à visée professionnelle dans l'association AlterEgo est destiné à des migrants, hommes et femmes en situation ou en recherche d'emploi, ayant un faible niveau en français oral et écrit et qui cherchent du travail dans des emplois en tension comme ceux de la restauration, du bâtiment, du nettoyage ou de la grande distribution, ou bien qui travaillent déjà dans l'un de ces secteurs mais qui souhaitent évoluer.

Dans une perspective praxéologique où l'interaction est le mode d'accomplissement pratique des actions en situation, il me semble indispensable de procéder à une description ethnographique de cette formation. Mon propos est de permettre au lecteur de découvrir la structure de cette formation où se façonnent attentes normatives et image globale d'un « modèle » vers lequel s'orientent les formateurs bénévoles et les professionnels simulateurs qui ajustent d'une session à l'autre, par leurs pratiques situées, le cours de cette activité.

L'une des difficultés que j'ai pu identifier lors des rencontres avec certains migrants est leur maîtrise insuffisante de la langue française, elle-même support de codes socio-culturels et créatrice de lien social. Cette insuffisance se double du vecteur 'manque de confiance en soi' ainsi que de leur méconnaissance du marché du travail français.

C'est à partir de ce constat que j'ai mis en place cette formation de français à visée professionnelle qui veut faciliter l'insertion professionnelle des apprenants en renforçant leur confiance en soi, en les inscrivant dans une dynamique d'apprentissage et en augmentant leur employabilité.

---

<sup>54</sup> En général les situations de travail sont normées, routinisées et l'enjeu de ce courant didactique appelé Français Langue Professionnelle, initié entre 2004 et 2009 par Mariella de Ferrari et Florence Mourlhon-Dallies, est de pouvoir, en contexte de travail, affronter les problèmes et les situations nouvelles en utilisant certaines ressources plutôt que d'autres. Dans telle situation de travail on effectue telle action et on mobilise telle activité langagière.

Fraenkel (2001) souligne que dans la formation de français à visée professionnelle on a donné une place à la lecture-écriture, non pas à partir des pratiques littéraires et scolaires, décontextualisées mais en prenant en compte la dimension pragmatique des pratiques professionnelles de l'écrit, orientées vers la production d'actes.

<sup>55</sup> Intervention de Mourlhon-Dallies au colloque 01/02 février 2016 *Apprentissage du français dans un contexte professionnel : quel enjeu pour l'intégration*, organisé par le CIEP), <http://www.ciep.fr/conferences-colloques/apprentissage-langue-pays-accueil-fins-professionnelles>

Naviguer entre différents terrains<sup>56</sup>, référentiels, dispositifs d'insertion et compétences des individus, contraintes budgétaires et temporelles, etc., m'a permis de construire cette formation spécifique à l'association AlterEgo, qui comporte trois sessions annuelles à raison de onze semaines de formation pour chaque session. Une session est structurée de la manière suivante :

- 1 entretien individuel de « positionnement » avec la responsable de la formation,
- 5 ateliers de découverte du vocabulaire des métiers de chaque secteur cité ci-dessus,
- 1 atelier « découverte des métiers » d'autres secteurs,
- 1 visite de la BPI, BNF,
- 1 atelier partage,
- 1 atelier sur la laïcité en partenariat avec la BNF,
- 1 soirée conviviale de mise en réseau professionnel,
- 3 ateliers de valorisation des compétences et de rédaction du CV,
- 2 ateliers de préparation à l'entretien d'embauche<sup>57</sup>,
- 1 simulation d'entretien d'embauche avec un professionnel du secteur,

L'idée essentielle à retenir dans cette dynamique d'apprentissage de la langue pour le travail au sein de cette activité est que cet apprentissage a pour objectif à la fois donner les clés pour accéder à un emploi et valoriser le parcours de chaque apprenant et à la fois se comprendre sur le lieu de travail.

La spécificité de cette activité réside dans le travail bénévole<sup>58</sup> qui assure l'animation des ateliers et participe à la conception de certaines activités.

Le bénévolat est à la fois une bonne façon d'acquérir ou de développer des compétences qu'il sera difficile de développer par ailleurs, et contribue selon des modalités diverses aux ressources financières de l'association. Grâce au désir des beaucoup de s'investir dans un projet qui leur correspond, la plupart des associations accomplissent leurs activités de plus en plus avec des travailleurs bénévoles. Par ailleurs, elles s'appuient sur la ressource bénévole pour obtenir des financements qui reposent en général sur des subventions publiques.

Pourquoi aborder ce travail bénévole dans cette partie? C'est qu'il présente à côté d'avantages un certain nombre d'inconvénients.

Le programme de français à visée professionnelle utilise la collaboration de 12 bénévoles. Ceux-ci sont encadrés par la salariée responsable de l'activité, c'est-à-dire moi-même. Les avantages de ce

---

<sup>56</sup> Afin d'optimiser au mieux le temps très court alloué à cette formation et de proposer des situations d'apprentissage authentiques, j'ai fait de l'observation sur un chantier, dans la cuisine d'un restaurant, dans une entreprise de nettoyage et dans un supermarché avant de construire le format et le contenu de la formation.

<sup>57</sup> Mon corpus s'appuie seulement sur l'atelier de préparation à l'entretien d'embauche et sur la simulation d'entretien d'embauche.

<sup>58</sup> « Est bénévole toute personne qui s'engage librement pour mener une action non salariée en direction d'autrui, en dehors de son temps professionnel et familial » (Avis du Conseil Économique et Social du 24 février 1993).

travail bénévole résident particulièrement dans le travail non rémunéré qui répond à une demande de disponibilité en soirée (de 19h à 21h) et qui témoigne d'une certaine souplesse. Attirés par l'objet de l'association - créer du lien social - et répondant à une demande de plus en plus conséquente d'apprendre le français aux migrants, les bénévoles donnent 3 à 4 heures par semaine nécessaires au fonctionnement de cette activité. La souplesse dont j'ai parlé ci-dessus relève à la fois du caractère « moral » de cet engagement à la fois des valeurs humanistes sur lesquelles repose l'activité.

Mais ces deux points deviennent aussi la source des inconvénients qui caractérisent le travail bénévole. La fragilité du contrat « moral »<sup>59</sup> entraîne souvent un abandon de l'activité du jour au lendemain qui met en péril non seulement la suite de l'activité mais aussi la qualité de l'apprentissage qu'elle propose. Les seules motivations d'apprendre le français aux migrants et d'être disponible le soir, deviennent difficilement traitables lorsqu'il s'agit de remplir des objectifs aussi ambitieux sans lesquels les financements, public et privé, ne seront pas accordés. Former les bénévoles devient ainsi un parcours nécessaire pour mener à bien cette activité. Mais comment sanctionner d'éventuelles insuffisances – absences par exemple- et gérer un personnel que seul contraint un contrat moral ?<sup>60</sup>

Si lors de l'activité FVP des savoir-faire se manifestent dans une certaine indifférence, la seule stratégie possible est le dialogue avec les bénévoles et la mise en place, en amont, d'un programme bien balisé, ajusté autant que possible aux besoins des apprenants.

Ainsi le professionnalisme que l'on peut attendre et exiger des professionnels salariés se heurte au nécessaire bricolage induit par l'emploi de bénévoles dont le respect du 'contrat de travail' ne repose que sur leur bon-vouloir.

## **1.2 Préparation à l'entretien d'embauche : apprentissage**

L'entretien d'embauche demeure la pierre angulaire du processus de recrutement. Premier véritable contact avec l'entreprise, il donne au recruteur une chance de jauger le potentiel et les savoir-faire du candidat. Lors d'un entretien le candidat doit maîtriser des outils spécifiques : le CV, la lettre de motivation et il est amené à verbaliser ses compétences professionnelles en lien avec le poste ; à développer par conséquent un ensemble de compétences langagières, interactionnelles et sociales liées à ce rôle qu'il lui faut tenir à son avantage.

---

<sup>59</sup> <http://difference.tm.fr/PDF/BENEVOLAT.pdf>

<sup>60</sup> Ce n'est pas le cas dans toutes les associations où la condition même de devenir bénévole et d'être formé pour assurer au mieux l'activité choisie.

Préparer cet entretien est donc une nécessité. Dans le cadre de la formation FVP on accorde un intérêt particulier à cette préparation durant deux ateliers tout en la maintenant en toile de fond tout au long de la formation. Ces deux ateliers deviennent les moments privilégiés pour mettre en oeuvre les connaissances acquises tout au long de la formation. Les bénévoles ainsi que les apprenants se prêtent à des jeux de rôles en essayant de faire le recruteur/le candidat et de corriger les réponses jugées inadéquates ou peu claires tout en se référant aux règles qui ont pu être données : « il faut faire/dire ceci, il ne faut pas faire/dire ça... ».

Ce jeu dialectique « c'est bien/ce n'est pas bien » guide le travail bénévole qui se porte garant de la bonne conduite à adopter lors d'un entretien.

### **1.3 Simulation d'entretien d'embauche**

Dans le cadre de cette formation, la forme d'évaluation finale que prennent les onze ateliers va au-delà des aspects proprement linguistiques. Elle met en scène ce qu'on appelle la « simulation d'entretien d'embauche » et se joue par une rencontre à deux, en face à face : un recruteur bénévole de chaque domaine (restauration, nettoyage, bâtiment, grande distribution) et un apprenant. Au cours de l'entretien, de dix à quinze minutes, le recruteur évalue l'apprenant/candidat au poste choisi dans le domaine de sa formation. Cette évaluation permet à l'apprenant d'exercer son rôle de candidat à l'emploi en même temps qu'elle offre aux formateurs les conditions d'un retour critique sur le contenu pédagogique mis en place. Elle est conçue comme « *un moyen d'acquérir une autre langue (professionnelle) en la pratiquant en contexte, en interagissant avec d'autres locuteurs, en surmontant les difficultés de communication [...]* » (Gajo, Mondada : 2002 : 131) et où « *La plupart des savoirs corporels [échappent] à la possibilité d'une formalisation [...] on les apprend par la pratique, par l'apprentissage c'est à dire en s'exerçant à faire ce qu'il s'agit d'apprendre à faire* » (Gorz : 2003 : 38).

C'est à partir de l'observation des pratiques méthodiques déployées par les participants, recruteur bénévole et apprenant/candidat à l'emploi, au cours de la simulation d'embauche que j'ai choisi d'approfondir ma recherche sur les entretiens d'embauche avec un public migrant dans le secteur de la restauration.

## 2. La péniche Anémone, lieu culturel et solidaire

Les professionnels recruteurs qui font les simulations d'entretien d'embauche à l'association AlterEgo dans le cadre de la formation au français à visée professionnelle, sont généralement des personnes très engagées. Ils acceptent de participer bénévolement à ces simulations pour mettre à profit leur expérience de recruteurs et aider à améliorer les activités pédagogiques mises en place en FVP, mais aussi pour repérer éventuellement des profils intéressants pour leur propre entreprise.

C'est ainsi que lors de simulations d'entretien d'embauche en mars 2014, le gérant du Café Anémone accepte de jouer le jeu du simulateur (professionnel bénévole) et garde en note les profils des personnes rencontrées. Quatre mois après cet exercice, il m'informe par mail de son intention de recruter un cuisinier, sollicitant des candidatures des apprenants de la formation à laquelle il avait proposé ses services.

C'est dans ce contexte que je procéderai à une brève présentation de la péniche Anémone, terrain d'observation de ma recherche sur les entretiens d'embauche réels.

Afin de mieux saisir l'esprit de l'entreprise, je la présenterai brièvement à partir des informations délivrées par leur site internet : et plus précisément en utilisant les témoignages des magazines s'intéressant aux endroits insolites et accessibles à tout public à Paris.

Vieille de 72 ans elle a servi dans les années '40 aux chantiers Boom en Belgique pour transporter du fret sur les canaux européens durant soixante années. En 2002 elle est rachetée par la compagnie Abricadabra et prend ainsi un nouveau souffle abritant un espace culturel à son bord. Connue à ce titre comme proposant des spectacles 'jeune public' ainsi que des concerts et des spectacles de cabaret, la péniche gagne en attractivité en développant le Café Anémone : « *un coin sympa pour siroter quelques verres ou encore manger bien pour pas cher* »<sup>61</sup>. Le café se développe en ouvrant une cuisine « *En bas, vous trouverez une très jolie salle de spectacle pouvant accueillir entre 80 et 100 personnes. Et à l'étage sur le pont, sont installées des tables, pour aller boire un verre ou manger un morceau [...] Les prix sont honnêtes, l'ambiance décontractée et l'accueil royal* »<sup>62</sup>.

La péniche Anémone se définit aujourd'hui comme « une salle de spectacle(s) et un café qui propose des produits issus du commerce équitable »<sup>63</sup> en faisant partie de ces endroits « encore trop rares à Paris [...] une pépite sur le bassin de la Villette en définitive [...] »<sup>64</sup>.

Après avoir évoqué le terrain qui fut le mien – cadre associatif, formation FVP, j'aborde maintenant le cœur de la présente recherche, à savoir la constitution d'un corpus de données et son analyse.

---

<sup>61</sup> [http://www.penicheantipode.fr/presse/peniche\\_presse14\\_7.html/](http://www.penicheantipode.fr/presse/peniche_presse14_7.html/)

<sup>62</sup> (n.49 supra)

<sup>63</sup> <http://www.penicheantipode.fr/index.html>

<sup>64</sup> [http://www.penicheantipode.fr/presse/peniche\\_presse15\\_6.html/](http://www.penicheantipode.fr/presse/peniche_presse15_6.html/)

### 3. Quelle méthodologie dans la constitution du corpus d'interaction

Mondada (2003 : 51) en questionnant les manières et les pratiques par lesquelles la diversité est repérée, traitée et définie, formule trois « principes » qu'elle entend plutôt comme des recommandations que des règles à suivre. Afin de rendre compte de ma présence dans cette recherche je citerai seulement le principe de symétrie qui prend en compte les pratiques par lesquelles tant les participants à l'interaction que le/la chercheur(e) sont soumis au même traitement d'analyse sans privilégier ou exclure de points de vues. Inspiré de la sociologie des sciences (Bloor : 1981 cité in Mondada : 2003 : 52) ce principe « invite à traiter la démarche du chercheur comme partie constitutive des données qu'il fabrique et à l'intégrer en tant que telle dans l'analyse »

Sacks (1984 : 26) témoignait ainsi: « *When I started to do research in sociology I figured that sociology could not be an actual science unless it was able to handle the details of actual events, handle them formally, and the first instance be informative about them in the direct ways in which primitive science tend to be informative – that is, that anyone else can go and see whether what was said is so* ». Dans le sillage de sa réflexion, je me propose dans cette partie, d'exposer la méthodologie que j'ai utilisée pour constituer mon corpus de données. Le souci de saisir les détails de l'entretien d'embauche dans toutes ses formes (lors des simulations et en vraie grandeur sur la péniche Anémone) a guidé ma réflexion.

Pour cela, j'ai choisi le paradigme de l'analyse conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique (cf. ch. II. 4).

#### 3.1 Les données: enregistrements audio-vidéo

*« The tape-recorded materials constituted a 'good enough' record of what happened. Other things, to be sure, happened but at least what was on the tape had happened (...). I could get my hands on it and I could study it again and again, also, consequentially, because others could look at what I had studied and make of it what they could, if, for example, they wanted to be able to disagree with me. » (Sacks : 1984 : 26)*

---

L'analyse des procédés déployés par les participants lors de la préparation, de la simulation et des vrais entretiens d'embauche passe d'abord par l'observation de leur pratique. Cette observation se

fait *in situ* et suppose une documentation (Mondada : 2003 : 51) rendue accessible grâce à des enregistrements audio-vidéo.

C'est ce que fait l'analyse conversationnelle qui travaille sur des données authentiques enregistrées dans leur contexte de production.

Heritage et Atkinson (1984 : 2) expliquent l'intérêt de travailler sur des *materials* (matériaux) issus de *naturally occurring interactions* (Schegloff & Sacks : 1973 : 291) et l'importance d'enregistrements audio et vidéo pour préserver tous les détails d'une activité. Cet intérêt est en contraste avec beaucoup de méthodes traditionnelles<sup>65</sup> de collecte de données en sciences humaines ou comportementales et représente une rupture par rapport à « *the use of experimental methodologies in which the social scientist must necessarily manipulate, direct, or otherwise intervene in the subjects behavior* » (Heritage & Atkinson : 1984 :2).

L'étude de la vidéo est une pratique assez récente dans les travaux interactionnistes. Elle a pour spécificité de rendre visibles les détails pertinents qui ne sont pas restituables par un corpus audio mais qui contribuent à la configuration<sup>66</sup> de l'activité soumise à l'analyse. On peut dire que la vidéo a donné accès à la composante multimodale de la communication langagière. Parmi les travaux pionniers de la multimodalité à partir d'un corpus vidéo je citerai Goodwin<sup>67</sup> (à la fin des années '70) qui souligne le rôle du regard dans une conversation au cours d'un repas. Il développera par la suite des aspects et des ressources et cette multimodalité à l'œuvre dans la communication langagière.

Il en résulte une vraie rupture par rapport aux autres méthodes de collecte de données où « *the verbal reports of interview subjects are treated as acceptable surrogates for the observation of actual behavior* » (Heritage & Atkinson : 1984 :2). Rupture qui impose la prise en compte de la composante multimodale de l'interaction, de la production et de l'intelligibilité de l'activité.

Il s'agit en effet, du développement d'une perspective d'analyse des situations munies d'une certaine complexité dans l'organisation du cadre participatif. Ainsi, rien de ce qui advient dans une interaction ne peut *a priori* relever du hasard ou bien être traité comme un élément insignifiant car les données sont soumises à la lumière de nouvelles observations faites à partir des transcriptions fines qui rendent *accountable* (synonyme d'observable, racontable - Heritage : 1984 : 20) la multitude des détails en contribuant à la descriptibilité des activités.

---

<sup>65</sup> Heritage et Atkinson (1984 : 3-4) détaillent les aspects problématiques des données inventées (perçues comme le „produit improbable de l'imagination“) ou obtenues expérimentalement (c'est le chercheur qui doit déterminer les variables dépendantes et indépendantes dont la formulation tend à être restreinte par ce qu'il peut anticiper sur une base intuitive). Ainsi, l'enregistrement des données garantit que l'analyse n'est pas le fruit d'une idiosyncrasie intuitive et permet une réexamination à la lumière de nouvelles observations ou découvertes. Chaque enregistrement préserve nécessairement un grand nombre de phénomènes interactionnels.

<sup>66</sup> Chaque action déploie dans une certaine temporalité des dimensions multimodales: gestes, regards, posture du corps, manipulations d'objets, actions de pointage, etc.

<sup>67</sup> Charles et Candy Goodwin ont filmés des conversations à table lors des dîners et d'autres événements sociaux. Quelques uns de ces enregistrements ont été transcrits par Gail Jefferson et utilisés par la suite par Jefferson, Sacks et Schegloff dans différentes publications.



Toutes les actions sont alimentées par un « *stock de savoirs disponibles [...] qui est conservé sous une forme typifiée* » (Schutz : 1962a : 7[in Heritage : 1991 : 96]).

L'analyse restitue ainsi les détails rendus pertinents par les participants dans leur interprétation du sens. Ce point de vue endogène des participants devient essentiel « [...] *non pas simplement pour en restituer la perspective sur l'action, mais pour reconstruire les méthodes par lesquelles ils soutiennent activement cette perspective dans l'organisation de leurs conduites* » (Gulich, Mondada : 2001 : 202).

### **3.1.1 La formation de données : entretien d'embauche en restauration avec des migrants**

L'ethnographie que j'ai menée, auprès des migrants accueillis à l'association AlterEgo, afin d'identifier et de décrire les pratiques déployées lors d'un entretien d'embauche, s'est déroulée sur une période de trois ans et a mobilisé plusieurs dispositifs méthodologiques dans l'enregistrement des « *données naturelles* »<sup>68</sup>. Je préciserai trois temps différents dans la constitution de mon corpus de données.

Le premier temps est constitué par la mise en place des bases de cette recherche et commence en 2012 lors des simulations d'entretiens d'embauche réalisées dans les locaux de l'association.

Le deuxième temps concerne les enregistrements : d'un exercice pratique des apprenants sous l'autorité d'un cuisinier dans un restaurant parisien<sup>69</sup>, d'un atelier de préparation à l'entretien d'embauche et de simulations d'entretiens d'embauche dans les murs de l'association avec un directeur d'une boulangerie Paul, à Paris.

Ces enregistrements m'ont permis de décrire comment se déroulent *in situ* les préparations à l'entretien et les simulations d'entretien car pour la plupart des migrants accueillis à l'association, suivre un atelier de français à visée professionnelle « *représente un nouveau mode de sociabilisation, où il s'agit d'acquérir les formes interactionnellement adéquates de participation ordonnée aux activités de la classe, de présentation légitime de soi, de monstration reconnaissable des compétences* » (Gajo, Koch, Mondada : 1996 : 65)

---

<sup>68</sup> « [...] *sentences in natural conversation emerge as the products of a process of interaction between speakers and hearer and that they mutually construct the turn at talk* » (Goodwin: 1979: 98)

<sup>69</sup> Ces données n'ont pas pu être exploitées à cause des conditions difficiles (une toute petite cuisine) dans lesquelles elles ont été réalisées. Cela n'a pas permis une transcription.

Et enfin, le troisième temps, qui se déroule en août 2014 quand j'ai enregistré de vrais entretiens d'embauche sur la péniche Anémone<sup>70</sup> avec le recruteur qui avait été en décembre 2013 et en mars 2014 simulateur dans les simulations d'entretien proposées par l'association.

J'ai constitué ainsi un corpus de quatorze heures de données audio et vidéo pour rendre compte de la complexité de l'activité d'embauche auprès d'un public migrant sur des emplois dans la restauration. En dehors de ces activités filmées, j'ai également participé à des manifestations et des réunions de travail du Collectif des Sans Papiers<sup>71</sup> de Paris (sans pouvoir obtenir la permission de filmer ces réunions).

Les problèmes d'entrée sur le terrain diffèrent, si on écoute Traverso (2007 : 22), selon le type de terrain : public ou privé et selon la qualité de membre ou non de l'observateur qui s'y introduit.

Dans mon cas, en tant que responsable de l'activité FVP, l'entrée sur le terrain de l'association ne m'a posé aucun problème d'ordre institutionnel pour l'autorisation hiérarchique ou celle des participants, pour effectuer des enregistrements vidéo et audio. C'est l'accord des professionnels, invités aux simulations d'entretien ainsi qu'à de véritables entretiens d'embauche, qui s'est révélé problématique. Faire admettre ma place de chercheuse dans le contexte socio-économique français que l'on sait où les migrants « *sont devenus les dégâts collatéraux acceptables d'un système économique qui en tire parfois profit* » (Beaud : 2008 : 10) a été une tâche difficile. Contrairement à d'autres terrains qui relèvent d'institutions (hôpital, réunions...) où l'accord du responsable permet une entrée directe, ici il fallait obtenir l'accord de deux recruteurs et espérer que le jour de l'entretien les candidats accepteraient d'être filmés. En l'occurrence, j'ai dû chaque fois négocier et rassurer tous les participants que je ne diffuserais pas les données dans un autre cadre que l'université.

### **3.1.2 Comment filmer ?**

Cette collecte de données est soumise pourtant à différentes contraintes qui relèvent tant de l'ordre éthique comme évoqué ci-dessus que de l'ordre technique ou analytique (Mondada : 2010 : 54).

La production des données est d'une importance cruciale pour l'accès aux savoirs des membres dans la construction des méthodes récurrentes par lesquelles ils construisent le sens de l'activité en cours. Mondada (2006b) attire l'attention sur la caméra comme un outil qui *configure* ce qu'elle enregistre :

---

<sup>70</sup> Cet enregistrement est soumis à des nombreuses contraintes afin de préserver le *naturel* de la situation. L'activité se déroule dans deux endroits (salle de spectacle et une visite en cuisine). Je n'ai pas réussi à suivre le déplacement des candidats en cuisine. Enfin, les conditions naturelles dans lesquelles se déroule l'activité (luminosité, bruit) ne sont pas toujours propices à une bonne qualité d'image et du son.

<sup>71</sup> Il s'agit d'une association dont le but est d'aider les *Sans Papiers* à régulariser leur situation administrative et à bénéficier de leurs droits.

« *If the aim is to develop an endogenous analysis of the members perspectives embedded in their practices, then the very details attended to and exploited by them have to be recorded, as well as their orientations to them [...]* » (Mondada : 2006b : 5).

Cela implique la prise en compte de trois aspects essentiels avant de procéder à l'enregistrement :

1. Le temps, ressource inépuisable et inséparable du processus de bricolage de l'activité verbale et multimodale. La caméra doit enregistrer l'ouverture, l'organisation de l'activité et sa clôture et rendre compte de la manière dont les participants réalisent les *turn-taking* – système central dans l'AC.
2. Le cadre de participation, *participation framework* : la caméra doit enregistrer tous les participants et saisir la totalité de leur espace interactif.
3. La multimodalité, *multimodal details* : la façon dont les participants rendent eux-mêmes pertinentes les ressources qu'ils utilisent dans la construction du sens de l'activité dans laquelle ils sont impliqués.

Les contraintes techniques de mon terrain et la prise en compte de tous ces détails m'ont obligé à placer deux caméras en tâchant d'obtenir ainsi deux prises de vues en perspective (Mondada : 2005 : 87) permettant de voir la totalité des participants. Les espaces d'enregistrement de ces *données naturelles* ne m'ont pas permis de masquer la présence des caméras et donc de prendre plus de mesures de précaution pour ne pas « modifier » la situation (cf. *le paradoxe de l'observateur*<sup>72</sup> Labov : 1971).

Bien que le principe soit de ne pas fragmenter le cadre participatif, j'ai été contrainte de le faire lors des entretiens d'embauche. L'activité d'entretien et le fait qu'elle s'est déroulée dans deux endroits de la péniche (la salle de spectacle et la cuisine) a entraîné un déplacement des participants et l'éclatement du cadre participatif sans permettre l'enregistrement de son déploiement spatial et temporel complet.

Pour ce qui est des *conditions naturelles* (Mondada : 2010 : 54) dans lesquelles se déroule l'activité (les bruits ambiants et la luminosité), la salle de spectacle de la péniche qui fait office de salle de stockage des denrées alimentaires, était très sombre et bruyante car les entretiens ont eu lieu un jour de livraison. Tout cela résume bien les conditions auxquelles fait face le chercheur qui tout en essayant de préserver les conditions d'intelligibilité de la situation, doit s'adapter et agir en fonction d'un certain nombre d'imprévus.

---

<sup>72</sup> *Le paradoxe de l'observateur* est infirmé par Mondada (2012) « *Contrary to what is often suggested, the camera, although permanently present, is not omni-relevant for participants, and moments in which they do orient to it can be identified and studied. Such moments, moreover, often reveal issues, problems and delicacies relevant for the understanding of the ongoing action* ».

### 3.2 La constitution du corpus : une démarche empirique pour une approche multimodale de la communication langagière

Si on part de l'idée qu'en linguistique interactionnelle la notion de *corpus* va au-delà du problème de construction et d'accessibilité des données et constitue une démarche théorique complexe et évolutive (Mondada : 2005 : 88) j'envisagerai le corpus de ma recherche comme un long processus de « fabrication » des données, soumises au principe de disponibilité.

Ce principe consiste à rendre visibles, *disponibles*, les détails pertinents dans l'organisation de l'interaction tels qu'ils ont été perçus, interprétés, utilisés par les participants dans le cours d'action. Les participants en effet observent et disposent de tous les éléments investis dans le déroulement et l'accomplissement de 'façons' et d'actions intelligibles à chacun. Ce sont ces éléments que les données doivent rendre disponibles au regard de l'analyste.

Schegloff (1987:101) explicite deux manières possibles d'analyser un corpus: l'analyse des cas singuliers (*single cas analysis*) et l'analyse des collections: « *the resource of past work on a range of phenomena and organizational domains in talk-in-interaction are brought to bear on the analytic explication of a single fragment of talk [...] a set of fragments then, to explicate a single phenomenon or a single domain of phenomena* ».

Autour d'un cas déviant dans les ouvertures de conversations téléphoniques il montre que l'intelligibilité dans une interaction repose sur le travail collectif dont la systématisme se rend visible dans l'organisation séquentielle. Le caractère méthodique « *étant responsable de la systématisme des procédés, alors que le caractère situé relève de l'agencement indexical et contingent des détails en situation* » (Mondada : 2008 : 32).

Donc d'une part on peut analyser un phénomène en analysant les procédés déployés par les participants pour montrer sa complexité et d'une autre part, le même phénomène est analysé dans des données différentes pour montrer sa systématisme<sup>73</sup> c'est-à-dire « *un ensemble de cas qui présentent le même phénomène dans le même environnement séquentiel* » (Mondada : 2005 : 78). Il s'agira pour moi ici de questionner le développement analytique des données selon deux axes : d'une part la multiplication d'enregistrements rendant possible la constitution de collections d'occurrences d'un même phénomène, d'autre part le développement de transcriptions de plus en plus détaillées (produits d'une analyse de l'accomplissement de l'action) retenant au fur et à mesure de

---

<sup>73</sup> La systématisme dans la configuration d'une *collection* se définit à travers deux dimensions : « [...] des positions séquentielles particulières au sein de l'activité et au sein du déroulement des tours, et des agencements de formes exploitant – et (re)configurant en retour – des ressources multimodales, linguistiques (prosodiques, syntaxiques, pragmatiques) et visuelles (gestuelles, spatiales, matérielles). Les deux produisent des dispositifs à la fois permanents dans le temps et sensibles aux contingences locales. Le caractère systématique de ces procédés (ou « méthodes ») est ce qui permet aux participants d'abord d'en reconnaître la permanence, la répétabilité et l'efficacité dans la durée [...] » (Mondada: 2005 : 91)

l'approfondissement de l'analyse les détails vers lesquels les participants s'orientent méthodiquement et systématiquement pour nourrir au fil de l'entretien l'émergence d'un profil professionnel.

En partant du principe que la parole en interaction se déroule sur les deux dimensions : du temps – l'ordre du tour à tour ou *turn-taking*, mais aussi selon la dimension de l'espace, du cadre participatif, je rappellerai brièvement comment l'analyse des données et la transcription qui en résulte rendent disponibles les détails pertinents de chacune de ces deux dimensions.

Dans ce sens, le choix des conventions de transcription est essentiel car cela permet de situer temporellement les détails de l'interaction : pauses, chevauchements, hésitations, allongements, gestes, en rendant visible l'articulation la temporalité de la parole incarnée (*embedded language*). Ce qui m'intéresse à travers ces transcriptions c'est d'observer ce qui pour l'un des participants a rendu pertinent une intervention, un silence ou un changement de regard et de posture et tout ce que cela entraîne sur l'ensemble de l'interaction. En affinant cette observation temporelle de l'activité, de nouveaux détails viennent nourrir des réflexions sur l'organisation de l'activité et les méthodes mises en place par les participants.

Je m'arrêterai donc sur l'activité consistant, de la part des candidats à l'emploi, à se présenter à des offres dans les métiers de la restauration comme commis de cuisine, cuisinier, ou autres, en répondant aux attentes normatives apprises durant la formation ou dans d'autres circonstances. Je montrerai ainsi comment les catégories qui émergent durant l'activité sont sans cesse bricolées afin d'accomplir leurs rôles respectifs : professionnel du recrutement/apprenant *vs.* recruteur/demandeur d'emploi.

Je tâcherai de montrer comment le profil du poste et des participants s'accomplit donc, dans le cours de l'interaction à travers des transcriptions de plus en plus riches de détails.

Pour cela j'ai procédé à deux types de transcriptions : une transcription cursive dont l'objectif était de retracer le fil des activités enregistrées et une transcription fine qui enregistre les résultats de l'analyse notamment des ressources offertes par la multimodalité. L'aspect multimodal de l'activité langagière qui permet une prise en compte de la complexité des ressources dans l'action (ex : le geste, le regard, etc) est envisagé non pas comme des aspects corporels dématérialisés dans l'espace de l'interaction mais comme la continuité d'une action humaine incarnée.

En appui à cette présentation viendront une série de 78 extraits qui balayent plusieurs activités : préparation à l'entretien d'embauche, simulations d'entretiens d'embauche et vrais entretiens d'embauche, propres à documenter des pratiques langagières situées, c'est-à-dire structurantes et structurées en contexte.

#### **4. Ethnométhodologie, analyse conversationnelle et linguistique interactionnelle – les outils à l'œuvre dans l'analyse de mon corpus**

Ma recherche s'inscrit dans le courant de l'analyse conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique, démarche qui implique une analyse détaillée de la mobilisation systématique des ressources linguistiques et multimodales (gestes, regards, mouvements du corps, etc.) par les participants dans l'accomplissement de l'activité.

Des nombreuses perspectives se dégagent de cette approche et je m'orienterai dans cette recherche sur celle qui articule l'étude des pratiques langagières temporellement et séquentiellement organisées, aux procédés de catégorisation.

Pour cela il est nécessaire de faire une brève présentation des domaines mis à contribution dans mon analyse des interactions, en focalisant mon attention sur trois approches de l'interaction en linguistique qui se développent dans les années 60, plus précisément : l'ethnométhodologie, l'analyse conversationnelle et la linguistique interactionnelle.

L'ethnométhodologie est un courant de la sociologie américaine développé en « rupture » avec la pensée parsonienne qui considérait l'action sociale comme extérieure au contexte de sa production et inaccessible aux participants bien qu'opérant sur leurs esprits (De Fornel et Leon : 2000 : 132).

Inspiré de la sociologie phénoménologique d'Alfred Schutz, Aron Gurwitsch et Edmund Husserl (Ten Have : 2002), Garfinkel articule l'action sociale et l'ordre social d'une autre manière que son maître de thèse et grand théoricien Parsons en expliquant « *the ways in which collectivity members create and maintain a sense of order and intelligibility in social life* » (Ten Have : 2002). Pour cela il s'appuie sur deux choses : la première concerne l'ordre de l'interaction comme le fruit des pratiques des membres et la seconde concerne le caractère méthodique et systématique de ces pratiques.

C'est ainsi que prend forme l'ouvrage fondateur de l'ethnométhodologie « *Studies in Ethnomethodology* » (1967) où Garfinkel centre sa recherche sur l'action sociale, la construction sociale du savoir et le rôle et la nature de l'intersubjectivité dans cette construction.

Pour lui, le monde ne préexiste pas à l'attribution du sens et à l'ordre social qui se réalise dans les pratiques situées des acteurs. Ainsi l'ethnométhodologie « *se revendique [...] comme une technologie d'analyse sociale qui, s'abstenant d'emblée de pratiquer la méthode conceptuelle ou la réflexion abstractive, et privilégiant l'observation des choses en train de se faire, et celle des conditions de cet accomplissement, quelle qu'en soit la difficulté, se met en position de pénétrer la dimension intime de la réalité, qui est occupée par des opérations et des pratiques, et par des méthode ou des schèmes pour effectuer les activités, plutôt que d'opérer sur sa seule surface* » (Garfinkel : 2007 [1967] : 18).

Garfinkel interroge donc toute forme de connaissance en lien avec l'environnement socialement organisé de sa production et les circonstances pratiques dont elle traite et dont elle est issue. Pour

cela il s'appuie sur quelques principes de base qui servent à décrire le travail méthodique réalisé dans la séquentialité et la temporalité de l'action : la descriptibilité, l'intersubjectivité, l'indexicalité, la réflexivité.

La descriptibilité<sup>74</sup> ou l'observabilité (*accountability*) des procédures (*méthodes*) déployées par les participants lors d'une activité langagière permet d'accéder à des informations parfois « *taken for granted* » (Brubaker : 2002 : 163) sur lesquelles les individus fondent pourtant l'ordre et l'intelligibilité de leurs actions quotidiennes. La base du raisonnement de Garfinkel consiste à dire que « *les activités par lesquelles les membres produisent et gèrent les cadres de leurs activités organisées de la vie quotidienne sont identiques aux procédures que ces membres utilisent pour rendre ces cadres 'observables et explicables* » (Garfinkel : 1984a : 1).

En ce qui concerne l'intersubjectivité il la rend explicite par « *la normativité et le caractère moral*<sup>75</sup> *de l'arrière-plan de routines et d'attentes qui assure des interactions sociales* » (Garfinkel : 2007 [1967] : 20).

La notion d'accomplissement (*achievement*) est centrale dans l'œuvre de Garfinkel (1967) et la catégorisation d'une activité se fait toujours de manière située dans l'*accountability* de l'action.

« *Voir le sens de ce qui est dit c'est accorder à ce qui est dit la caractéristique d'être « conforme à une règle » (« as a rule »). La notion d'accord partagé réfère à des méthodes sociales variées permettant aux membres de reconnaître que quelque chose a été dit conformément à une règle, et non pas à un accord démontrable sur des contenus. L'image appropriée de la compréhension commune est celle d'une opération plutôt que celle d'une intersection d'ensembles qui se chevauchent* » (Garfinkel : 2007 [1967] : 90).

Pour répondre à la question « comment »<sup>76</sup>, Garfinkel s'appuie sur deux notions essentielles : l'indexicalité et la réflexivité. La première, empruntée à la linguistique, ancre l'activité en cours dans l'*ici* et le *maintenant* et donc renvoie à des éléments liés à son contexte de production dont la principale propriété est d'apporter l'ordre dans l'interaction.

« *Les expressions indexicales et les actions indexicales ont pour propriété d'être ordonnées. [...] Le caractère d'ordre des expressions indexicales et des actions indexicales correspond à leurs propriétés rationnelles, organisationnellement démontrables. [...] J'emploie le terme "ethnométhodologie" pour référer à l'étude des propriétés rationnelles des expressions indexicales et des autres actions pratiques, en tant qu'elles sont des accomplissements contingents et continus des pratiques organisées et ingénieuses de la vie de tous les jours.* » (Garfinkel : 2007 [1967] : 64).

---

<sup>74</sup> Par descriptible Garfinkel entend „observable et rapportable“ (Garfinkel : 2007 [1967] : 51)

<sup>75</sup> Garfinkel propose une interprétation du *caractère moral* en partant des acteurs et de leurs activités quotidiennes et non pas d'un point de vue théorique.

<sup>76</sup> La question « comment » est une question qui est au cœur des préoccupations de l'ethnométhodologie car elle met l'accent non seulement sur le caractère situé de l'action mais aussi sur sa dimension méthodique, temporelle et séquentielle. Elle correspond à interroger non pas des 'formes' mais des 'façons', processus, méthodes.

C'est dans ce sens qu'on étudiera les activités langagières produites par les participants à l'entretien d'embauche en essayant de saisir la compréhension commune des actions mises en œuvre « *par les méthodes intersubjectivement validées en temps réel* » (Garfinkel : 2007 [1967] : 23). Donc cette intelligibilité surgit localement car, comme le montre Garfinkel, toute action est indexicale et elle se structure par rapport aux circonstances locales et au contexte d'où elle émerge.

En ce qui concerne la notion de réflexivité, *le caractère incarné* d'une activité, elle est mise au cœur de l'approche de Garfinkel, à *toutes fins pratiques* et passe par la coordination et la coopération des participants qui leur permettent d'interpréter mutuellement leurs paroles<sup>77</sup>.

« *The reflexivity of that phenomenon is a singular feature of practical actions, of practical circumstances, of common sense knowledge of social structures, and of practical sociological reasoning. By permitting us to locate and examine their occurrence the reflexivity of that phenomenon establishes their study* » (Garfinkel: 1967a: VII).

Les façons dont les participants opèrent pour constituer le sens de leurs actions en s'orientant vers lui et, ce faisant « *en le configurant et le rendant disponibles aux autres* » (Gajo, Mondada : 1998 : 95) reste la base de toute analyse interactionnelle.

Pour résumer, le cadre théorique offert par Garfinkel, retravaille les notions d'action sociale, d'intersubjectivité et d'organisation sociale en insistant sur le caractère méthodique ,observable, descriptible et justifiable de toute activité sociale dans son contexte d'origine. Tous ces concepts clé : indexicalité, réflexivité, pertinence, orientation des participants, séquentialité contribuent aussi à fonder la notion de contexte qui constitue la base de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle qui s'en inspire.

Heritage (1991 : 117) affirme que « *parmi tous les domaines de l'ethnométhodologie, l'analyse des conversations est peut être celui qui s'est le plus soucié de l'analyse directe de l'action sociale.* ».

Dans une approche empirique, les conversationnalistes reprennent le raisonnement ethnométhodologique et orientent leurs recherches vers des activités *réelles* en s'intéressant à leur organisation séquentielle, aux méthodes déployées par les membres pour accomplir l'intelligibilité de leurs actions.

Une vaste littérature s'est développée dans ce domaine à partir des ouvrages de Sacks, Schegloff et Jefferson. Au départ, l'analyse conversationnelle s'est développée dans deux directions : un intérêt pour les descriptions avec les travaux de Garfinkel et Sacks et une deuxième direction qui s'intéressait à l'organisation séquentielle des interactions (les travaux de Sacks, Schegloff et Jefferson sur la gestion des tours de parole dans la conversation, les ouvertures et les clôtures).

---

<sup>77</sup> „[...] le fait que, par ses pratiques de description, le membre rende les activités familières et banales de la vie de tous les jours reconnaissables comme activités familières et banales“ (Garfinkel : 2007 [1967] : 62).



Avec un raisonnement ethnométhodologique, Sacks s'est intéressé aux conversations et a essayé de comprendre comment les participants identifient des activités relevant d'une certaine catégorie et quelles méthodes ils utilisent pour montrer qu'ils les ont reconnues en les organisant de manière intelligible. Ainsi « *la parole est appréhendée comme une activité en soi* » (De Fornel et Leon: 2000 : 133).

L'analyse conversationnelle développe donc, une approche particulière des interactions sociales fondée sur une analyse détaillée de « *naturally occurring activities as they ordinarily unfold in social settings* » (Mondada: 2012) qui va de pair avec une approche du langage comme pratique sociale afin de rendre compte de la façon dont l'interaction se met en place et de « *saisir cette machinerie que Harvey Sacks et Emmanuel Schegloff ont développée comme domaine de recherche autonome* » (Garfinkel : 2007 [1967] : 39).

Cet aspect central de l'analyse conversationnelle a été développé dans le fameux ouvrage de Sacks, *Lectures in conversation* (1992) où il insiste - comme Garfinkel - non pas sur la description aussi minutieuse soit-elle d'une activité<sup>78</sup> mais sur la description de « procédés » qu'il appelle « des méthodes » qui produisent le caractère ordonné de toute interaction. La séquentialité, la temporalité et l'indexicalité deviennent donc les moteurs de cette analyse.

Ce type d'analyse requiert un regard non informé, *unmotivated looking* (Garfinkel : 1967) qui laisse les données exprimer les problèmes qui se posent aux participants et la manière que ceux-ci utilisent pour les résoudre.

Ainsi l'analyse surprendra les imprévus qui se posent aux acteurs et ce sera leur point de vue qui sera privilégié puisqu'il ne s'agit pas d'expliquer leur conduite (question reprochée par Garfinkel à la sociologie) mais de décrire leurs façons de faire.

Les participants de l'interaction sont au cœur du développement et de l'intelligibilité de celle-ci et Sacks (1984 : 24) souligne que les phénomènes décrits ne doivent et ne peuvent pas être reconstruits sur la base de l'interprétation.

L'étude de la parole en interaction se caractérise par différents types d'organisation :

a) L'organisation des tours de parole – *turn-taking organization*

Sacks et Schegloff (1973 : 290) résument leur démarche ainsi : « [...] nous sommes partis de l'hypothèse que, dans la mesure où les matériaux sur lesquels nous travaillions présentaient une approche ordonnée<sup>79</sup>, ce n'était pas seulement le cas pour nous, du moins pas en premier lieu, mais qu'il en allait de même pour les co-participants qui les avaient produits. Si ces matériaux étaient

---

<sup>78</sup> Garfinkel reproche à la sociologie de se résumer à décrire les situations sans prendre en compte les pratiques des participants qui contribuent à la réalisation de cette activité

<sup>79</sup> La notion d'*ordre* est centrale en ethnométhodologie car elle permet la coordination de toute activité verbale.

*ordonnés, c'était parce qu'ils avaient été méthodiquement produits par les membres de la société les uns pour les autres ».*

Dans ce contexte d'observation de la progression d'une conversation par les prises de tour des co-participants, Sacks, Schegloff et Jefferson (1974 [1978]) construisent un modèle d'organisation de la parole dans un échange verbal dont l'unité est *le tour de parole*<sup>80</sup> sur lequel vont se développer de nombreuses études dont celles sur l'interaction institutionnelle<sup>81</sup> (Mehan : 1979, Atkinson et Drew : 1979, Greatbatch : 1985). La prise de tour « *exerce une influence subtile sur la portée comme sur le format des activités interactionnelles [...] ainsi que sur la gestion détaillée de telles rencontres* » (Heritage : 1991 : 121).

Deux composantes entrent ainsi dans la construction d'un tour de parole :

1. La composante de construction du tour de parole
2. La composante d'attribution des tours de parole

Ce qui mérite d'être retenu dans la première composante c'est que « *le tour n'est pas une unité grammaticale comme la phrase, mais une unité interactive, l'élément de base de l'interaction verbale orienté dans sa construction comme dans sa fonction à la fois vers le tour précédent et vers le tour suivant* » (Bange : 1992 : 32) et que sa réalisation permet au récepteur qui est un locuteur potentiel, de prévoir (*projectability*) la suite de l'action en cours et de comprendre l'unité grammaticale sur laquelle il est construit grâce à une activité cognitive partagée.

Pour ce qui est de la deuxième composante, l'essentiel à retenir est l'existence de trois manières d'attribution des tours de paroles :

- Le locuteur qui parle attribue le tour suivant (hétéro-sélection)
- Le tour est attribué par auto-sélection
- Le tour est continué par son initiateur

Lorsque les locuteurs ne respectent pas les positions pertinentes pour le transfert de la parole en s'appuyant sur le point de complétude prévisible (*completion*) (Bange: 1992 : 33), il peut y avoir *des ratés* qui se manifestent par un *chevauchement* ou un *vide*. Sacks, Schegloff et Jefferson considèrent que la fin d'un *Turn Constructional Unit* (TCU) « *is in fact a consequential locus of articulatory variation* » (1974: 707) et que cela fournit une base systématique pour l'apparition des chevauchements.

---

<sup>80</sup> Ils ont étudié les formes de tours de paroles dans différents contextes institutionnels comme par exemple les salles de classe, les tribunaux, etc.

<sup>81</sup> La notion de contexte est très importante dans l'étude de la parole en interaction. Elle est abordée à travers l'analyse de ce dispositif organisationnel d'une conversation qu'est le *turn-taking*, comme ayant „the important twin features of being context-free and capable of extraordinary context-sensitivity“ (Sacks, Schegloff & Jefferson: 1974: 699). Voir chapitre IV pour une explication plus détaillée de la vision du contexte déployée dans cette recherche.

- b) Ce qui importe n'est pas seulement cette distribution de la parole mais aussi le caractère ordonné des tours

Schegloff a joué un rôle très important dans l'élaboration d'une méthodologie d'analyse spécifique de l'analyse conversationnelle. Fondée sur une démarche praxéologique, centrée sur les actions mais prenant en compte également les structures syntaxiques ou/et lexicales, cette méthodologie reposera sur l'attention portée à la séquentialité et à la temporalité dans la construction de l'activité langagière analysée.

La notion de *séquentialité* ou *organisation séquentielle* est fondamentale pour l'analyse conversationnelle car la parole en interaction se déploie dans le temps, séquentiellement, sous la contrainte de la question implicite « what's next ? » (Schegloff & Sacks : 1973). Cette séquentialité implique, en reprenant les termes de Mondada (2005 : 90) une prospective et rétrospective des actions dans le seul but de l'organisation mutuellement reconnaissable de la conduite de chacun des membres participants de l'interaction. Cette organisation assure le sens grâce à la fois aux dimensions de systématisme, d'intelligibilité, de méthodisme de chacun successivement (Sacks, Schegloff & Jefferson : 1974) et à la fois aux dimensions indexicales, situées, de l'action en cours (Garfinkel & Sacks : 1970).

Une notion essentielle pour l'organisation séquentielle d'une activité émerge : la paire adjacente (*adjacency pair*) (Sacks : 1992 –vol 2 : 530). Ce concept de paire adjacente, essentiel en analyse conversationnelle, renvoie au fait que certaines activités sont « *conventionnellement organisées en paires, de telle façon que la production du premier membre de cette paire projette et exige à la fois que le destinataire de ce premier élément produise 'par la suite' une seconde action complémentaire* ». Elle est ainsi présentée : « *A general problem for positioning an utterance in a conversation is showing with that utterance why you are producing it now* », l'unité minimale dans l'organisation de la conversation qui se remarque par son caractère situé, reconnaissable et contraignant « *given the first the second is expectable* » (Schegloff & Sacks : 1973).

Ainsi « *la relation de paire adjacente entre des énonciations, dit Sacks, est le mécanisme le plus puissant pour mettre des énonciations en relation, en particulier étant donné la sorte de système de prise de parole dans la conversation* » (Bange : 1992 : 41), à savoir le *turn-taking*.

Dans chaque situation de communication les locuteurs identifient, décrivent et évaluent des formes linguistiques qu'ils emploient ou qu'ils entendent des autres locuteurs. C'est une pratique par laquelle ils sélectionnent et reconnaissent des formes comme pertinentes et appropriées au contexte de leur utilisation.

Schegloff, reprend la notion de paire adjacente et explique une de ses propriétés fondamentales « la pertinence conditionnelle ». Cette propriété montre la cohérence et l'interdépendance qui se crée à l'intérieur d'une paire adjacente entre le premier élément de cette unité et « *l'espace d'obligations*

pour le locuteur suivant qui doit produire un deuxième élément adapté, montrant par là une compréhension active du premier item et de l'échange en cours » (Schegloff in Bonu, Mondada, Relieu : 1995 : 145).

- c) L'organisation des différentes phases dans l'organisation globale d'une activité, *overall structural organization*, et la transition d'une phase à l'autre tout en prenant en compte les ouvertures (Schegloff : 1986)

Donc l'analyse conversationnelle observe que l'action est située, sensible aux contingences du contexte et orientée vers le contexte de sa production dans toute sa spécificité (le caractère profondément indexicale de l'action) mais aussi que cette action est localement organisée grâce aux méthodes qui se caractérisent non seulement par leur récurrence mais surtout par leur systématité.

La linguistique interactionnelle, paradigme récent qui a émergé durant les années 90 apparaît donc dans ce contexte et repose sur les acquis de l'analyse conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique en essayant de comprendre le rôle structurant et structuré que les ressources grammaticales jouent dans et pour l'organisation de l'interaction.

L'ouvrage collectif « Grammar in interaction » édité par Ochs, Schegloff & Thomson apparaît ainsi comme un « déclencheur avec l'ambition de revisiter la grammaire à l'aune de l'interaction » (Mondada : 2008 : 883). L'émergence de la linguistique interactionnelle permet d'interroger aujourd'hui la relation qui s'établit entre les ressources linguistiques et multimodales, les environnements séquentiels et les actions accomplies par les participants, permettant de traiter « ensemble les ressources grammaticales, prosodiques et corporelles (gestes, regards, mimiques faciales, mouvements de la tête, postures corporelles, etc.) que les participants mettent en œuvre de manière holiste dans l'organisation méthodique de leur conduite, dans une orientation commune vers les opportunités et les contraintes émergeant de l'interaction. »

Au sein de toutes ces disciplines, plusieurs travaux se sont focalisés sur les pratiques langagières en milieu professionnel « L'institutionnalité de l'échange (Drew & Heritage : 1992) devient donc pertinente pour l'analyse seulement dans la mesure où certains de ses aspects sont configurants pour la structure de l'interaction » (Bruxelles, Greco, Mondada, Traverso : 2009: 44) en prenant en compte la manière dont le contexte professionnel « spécialisait des formats séquentiels et la gestion de turn-taking (privilégiant la paire adjacente question/réponse dans les interviews [...] spécialisant un troisième tour après la paire pour les évaluations de l'enseignant dans le contexte scolaire [...]) » (Bruxelles, Greco, Mondada, Traverso : 2009: 44).

Ainsi, l'étude des interactions en situation institutionnelle : *institutional talk in interaction*, *talk at work*, *workplace studies* ou *studies of work* (développés du côté de l'ethnométhodologie) tout en

privilégiant la multimodalité dans la configuration de l'échange, décrivent des pratiques méthodiques employés par les participants pour accomplir leur travail et s'intéressent à la manière par laquelle « *members organize their interaction using categories, devices and predicates, mapped onto a category or collection of categories* » (Housley & Fitzgerald : 2002 : 580 in Markaki : 2010).

Toutes les disciplines citées ci-dessus partagent une toile de fond commune et mettent au premier plan certains aspects de l'interaction en insistant sur les pratiques méthodiques déployées par les participants plutôt que sur les formes linguistiques qu'ils mobilisent, sur la dimension temporelle dans la construction d'une activité, sur l'orientation des participants vers les détails<sup>82</sup> disponibles afin de comprendre le sens et projeter la suite de l'activité. De ce rapide panorama des perspectives qui nourrissent ma réflexion je retiendrai les aspects qui me semblent le plus importants pour analyser les pratiques des participants des entretiens d'embauche à savoir : la priorité accordée aux éléments observés et leurs modes de coordination dans le développement des actions menées par les participants; les procédures par lesquels les participants structurent l'activité d'entretien ; l'articulation de plusieurs composantes (verbales, posturales, gestuelles) inscrites localement et temporellement dans la séquentialité de l'action.

---

<sup>82</sup> Aux réflexions de Goffman (1987 : 12) « *Tout chose dite y sera inspectée afin de voir en quoi elle peut servir de réponse ; et, si rien n'est dit, c'est le silence qui sera considéré comme notable, comme une répartie en bonne et due forme, un silence à écouter* » s'ajoutent un regard nouveau apporté par la linguistique interactionnelle - la multimodalité.

### III. DE LA PREPARATION AUX SIMULATIONS D'ENTRETIEN D'EMBAUCHE : L'ORGANISATION D'UNE REFLEXIVITE

*« Différentes formes interactionnelles permettent différents modes de participation (cf. SCHULTZ, FLORIO, ERIKSON : 1982), dont la variabilité peut être appréhendée comme une question de normes culturelles (PHILIPS : 1972) ou comme une question de construction du contexte (LERNER : 1995) » (Gajo, Koch, Mondada : 1996 : 69).*

---

Le trajet des migrants dans la société d'accueil constitue une problématique en soi et interroge non seulement cette société (Gajo, Koch, Mondada : 1996 : 64) mais aussi les capacités d'intégration de ces migrants. Maîtriser la langue française devient un enjeu important et son acquisition se fait partout et à toute occasion.

Le choix de mon terrain de recherche a relevé un double défi : le premier, celui de ne pas introduire dans des schémas d'interprétation intersubjectifs des données relevant de mon expérience professionnelle et le second, celui de diversifier les contextes d'observation de l'activité « entretien d'embauche » dans la succession des phases qui la composent.

L'existence d'un pattern<sup>83</sup> dans plusieurs contextes est un phénomène qui doit être étudié dans chacun d'eux, surtout si l'on met l'accent sur la maîtrise des formes linguistiques et de l'acquisition de nouvelles ressources de même que sur les relations intersubjectives et les catégories qu'il configure. Cette hétérogénéité des contextes peut être valorisée *« comme une richesse contribuant à complexifier la plasticité des compétences sociales, cognitives et linguistiques »* (Gajo, Koch, Mondada : 1996 : 62).

L'enjeu de ce chapitre est une meilleure caractérisation tant du contexte associatif<sup>84</sup> où se met en place l'acquisition du français par des migrants qui sont à la recherche d'un travail dans la restauration que des activités<sup>85</sup> situées, elles-mêmes hétérogènes demandant aussi une compétence

---

<sup>83</sup> Cette notion sera approfondie dans le chapitre V.

<sup>84</sup> La question socio-culturelle ouvre un champ possible autour de l'apprentissage des langues et elle est abordée par Mondada et Pekarek en termes d'*acquisition langagière en tant que phénomène socio-cognitif* « [...] l'acquisition a souvent lieu dans des cadres sociaux et institutionnels qui se distinguent les uns des autres par leur nature et par leurs pratiques constitutives » (Mondada & Pekarek : 2005 : 8). Les deux auteures réfléchissent sur l'articulation entre l'interaction et la cognition dans l'objectif de tracer une conception socio-interactionniste de la cognition pour l'étude de l'acquisition. Les apports de l'analyse conversationnelle et de l'ethnométhodologie dans l'étude de l'acquisition dans l'action sociale consistent à proposer *« une vision des activités cognitives indissociable de pratiques, de leur tissu de pertinences et de leur contexte »* (Mondada & Pekarek : 2005 : 10) et donc d'affirmer *« la primauté des activités pratiques pour concevoir non seulement les pratiques langagières mais aussi – et plus radicalement – la langue elle-même [...] »*.

<sup>85</sup> Tout en étant consciente de l'importance de la pédagogie mise en place par les bénévoles formateurs face à l'hétérogénéité de leur public (non seulement culturelle mais aussi en niveau de maîtrise du français) je ne développerai pas cet aspect dans cette recherche.

qui relève du « métier d'élève » (Mehan : 1979). L'approche interactionnelle adoptée ici permettra d'observer et de décrire comment se déroule *in situ*, au fil des interactions, la formation de français à visée professionnelle. Cette formation représente pour une partie d'apprenants une première expérience de « scolarisation » dans le sens d'acquisition des formes adéquates de participation ordonnée aux activités de la classe avant que l'acquisition des connaissances factuelles dans le domaine de la restauration. Il s'agit donc de rendre compte des pratiques situées et des ressources exploitées par les participants pour identifier, introduire, ratifier, évaluer le savoir linguistique en jeu, en le construisant et ratifiant collectivement *dans et par* l'interaction (Mondada : 1995a).

## **1 La définition et la construction du contexte de l'entretien d'embauche**

Avant de rentrer dans l'analyse des données, il me semble nécessaire d'aborder une notion essentielle en analyse conversationnelle : le contexte.

Un des problèmes que soulève le contexte est qu'il peut catégoriser *a priori* la situation d'interaction en projetant sur les données de nombreuses descriptions avant même de procéder à leur analyse. Dans ce sens je citerai quelques auteurs (économiste, sociologue et politologue) qui se sont intéressés à l'insertion professionnelle des publics précaires (Castrà : 2003) ou bien directement à l'entretien d'embauche en essayant de répondre à plusieurs questions dont : « Qu'est-ce que cela veut dire 'le meilleur candidat' et comment évaluer ses compétences ? », « Qu'est-ce que le recruteur doit observer, quelles sont les « compétences » du candidat qui orientent le jugement dans l'entretien ou bien est-ce que le choix du bon candidat se rend visible lors de l'entretien ? ». (Eymard-Duvernay et Marchal : 1996, Lemoine : 2003).

Il existe dans la littérature assez peu d'observations sur l'entretien d'embauche quelle que soit la discipline même si beaucoup de choses sont à observer et à comprendre dans ce domaine où les éléments constitutifs émergent au fur et à mesure de l'entretien. Si l'on en croit l'économiste François Eymard-Duvernay et la sociologue Emanuelle Marchal (1996 : 92) la plupart des chercheurs qui réfléchissent à l'entretien d'embauche considéreraient que « *le jugement élaboré au cours de l'entretien était imprévisible et impropre à toute mise en forme rigoureuse* ».

Selon eux l'entretien d'embauche permet de valoriser dans un discours situé, des expériences qui sont non traduisibles dans des qualifications qui pourraient figurer sur le CV. Ce discours se prépare généralement en amont avec des réponses clés qui peuvent contribuer en quelque sorte à la réussite de l'entretien. Cette réussite est pourtant difficilement évaluable si on prend en compte une critique

de cette activité sociale qui serait liée à la subjectivité des personnes qui recrutent car tout « *jugement repose sur la perception des individus et ne peut pas être transporté, ce qui pose la question de la qualité de l'évaluateur et de la possibilité de pouvoir recourir à un intermédiaire* » (Eymard-Duvernay et Marchal : 1996 : 41).

Cette forme spécifique d'organisation sociale qu'est l'entretien d'embauche est soumise à des rituels d'organisation au travers lesquels le recruteur est censé avoir les éléments nécessaires pour sélectionner le « bon candidat ». Les standards du marché du travail en France, comme par exemple « bac + 2 » ou « x années d'expérience requis », le CV centré sur les diplômes et les titres d'emploi effectués, sont les appuis de plus en plus pertinents selon Eymard-Duvernay et Marchal (1996) pour fonder ce qu'ils appellent « jugement ». L'idée qu'on a d'une prospection du marché du travail se définit dans des manuels de recrutement à travers plusieurs étapes :

- définition du profil en relation avec le futur employeur
- publication d'une annonce avec des démarches ciblées
- tri des candidatures
- convocation des candidats
- entretiens et sélection de personnes qui se rapprochent le plus du profil recherché

Dans une approche comparative Eymard-Duvernay et Marchal (1996 : 10-11) souhaitent s'éloigner de la perspective adoptée dans les manuels de recrutement où les compétences des candidats se précisent à chacune de ces étapes et « *la rectitude du choix final est corrélée à la somme des informations accumulées* » en observant comment des spécialistes des entretiens (les responsables des ressources humaines et autres recruteurs professionnels) mènent efficacement cette tâche à bien. Ils essaient de dégager « *les épreuves au cours desquelles les acteurs portent un jugement sur les compétences [...] à occuper un emploi* » et formulent le besoin d'une « *réflexion de fond [qui] devrait être menée sur les dispositifs de négociation collective susceptibles de mieux équilibrer les façons de juger les compétences* » (Eymard-Duvernay et Marchal : 1996 : 230).

Tout cela pour « *l'amélioration du fonctionnement du marché du travail [qui] repose en grande partie sur les acteurs qui recrutent* » (1996 : 223-229).

Cette approche permet de comprendre comment les participants abordent l'entretien d'embauche en se positionnant comme « *des produits ou des ressources* » (Eymard-Duvernay et Marchal : 1996) ou en alternant harmonieusement les deux.

De son côté Georges Lemoine (2003), spécialiste de l'insertion des chômeurs et du recrutement et par ailleurs, créateur d'une nouvelle méthode de recrutement appelée « *méthode des habiletés ou méthode de recrutement par simulation*<sup>86</sup> » - employée aujourd'hui par de prestigieux groupes

---

<sup>86</sup> Développée par Pôle Emploi, la méthode de recrutement par simulation (MRS) permet de d'aborder d'une autre manière le recrutement sans tenir compte de l'expérience et des diplômes. Elle consiste à repérer l'ensemble de capacités



français dont Airbus, Citroën, Leroy-Merlin, etc. - se propose de créer un nouveau terrain de réflexion en s'adressant autant aux spécialistes de l'insertion, aux conseillers de Pôle Emploi, des Missions Locales, etc., qu'aux cadres ou personnes en charge du recrutement<sup>87</sup>. Le but est ici d'envisager une autre perspective du recrutement qui dépasse « l'approche réductrice » des qualités (Lemoine : 2003 : 11) figurant sur le CV et alimentant « *la machine à exclusion qui ne donne pas ses chances aux non diplômés, en privilégiant 'la capacité à faire', donc le recrutement par 'habileté'* » (Lemoine : 2003 : 12).

Dans cette aire où le besoin de « main d'œuvre » est de plus en plus souvent remplacé par le besoin de « cerveau d'œuvre » Lemoine parle du modèle « trèfle chanceux » (2003 : 9) réalisé par Jacques Limoges et fortement incité à l'utilisation, dans les années '90, par le Ministère du Travail. Ce modèle implique une prise en compte de quatre composantes : le soi, le lieu, la méthode et l'environnement, pour analyser les interactions lors d'un recrutement et le *vécu* du demandeur d'emploi.

Il y a beaucoup de controverses et de polémiques sur la validité « *notamment prédictive, des méthodes et techniques de recrutement* » (Castra : 2003 : 141).

Denis Castra (2003 : 2), professeur de psychologie sociale tente de comprendre pourquoi les dispositifs d'insertion à destination des publics dits « en difficulté » sont si peu efficaces en termes d'accès à l'emploi. En essayant de s'éloigner des éventuelles réponses que les chercheurs en sciences humaines et sociales pourraient apporter : manque de compétence, absence de formation, frilosité des entreprises, etc., il se réfère à la psychologie sociale et cognitive pour mettre en cause les pratiques des professionnels d'insertion. En commençant par définir le terme de « public précaire » dont la « caractéristique commune est d'être privé d'emploi » (Castra : 2003 : 124) il analyse le concept d'insertion en surlignant la faiblesse des dispositifs d'insertion qui « sont trop centrés sur la personne, pas assez sur les contextes et situations où elle évolue » (Castra : 2003 : 230).

Ainsi, deux types de marché se développent : le marché de l'emploi et le marché du conseil aux chômeurs. Ce dernier concerne toutes « les pratiques de formation, d'orientation, d'aide et de suivi des demandeurs d'emploi » (Castra : 2003 : 186).

Castra propose ainsi d'agir de façon « intrusive » c'est-à-dire de mettre les demandeurs d'emploi face à leur employeur, d'organiser des périodes d'essai, de permettre à chacun de faire ses preuves dans des situations réelles, etc.

---

nécessaires pour réaliser un travail lors d'analyses de postes en entreprise puis à construire des exercices qui permettent d'évaluer ces capacités. „*Ces exercices reproduisent par analogie le poste de travail et mettent donc les candidats en situation de démontrer concrètement leur capacité à tenir ce poste.*“ [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr)

<sup>87</sup> Castra (2003 : 145) développe une réflexion autour de la « *relation que l'entreprise entretient avec le marché de l'emploi* » en considérant que « *ces modes d'accès de l'entreprise au marché de l'emploi ne sont pas sans effets, y compris sur la qualité des emplois offerts [...]* » (Castra : 2003 : 145).

Le recrutement devient ainsi « *une pratique sociale d'évaluation des personnes dans un contexte d'exercice du pouvoir et des contraintes organisationnelles. D'un certain point de vue la question de la validité des méthodes n'est sans doute pas la plus cruciale, immergée qu'elle est dans celle beaucoup plus globale de la construction du jugement, et de la situation de recrutement elle-même* » (Castra : 2003 : 145).

Castra parle de deux grands réductionnismes dans l'insertion<sup>88</sup> professionnelle en France.

Le premier sera incarné dans les méthodologies d'insertion qui sont centrées « *sur les cognitions (savoirs, représentations, projets...) censées augurer et inaugurer des conduites effectives [...]. Le second réductionnisme consiste en une centration exclusive sur l'individu par omission du système d'action où il évolue et dont il est en partie dépendant ; confusion par exemple, entre la « réalité » (les compétences, l'employabilité) et la construction sociale de cette réalité, en l'occurrence, le jugement porté par un évaluateur sur l'individu* » (2003 : 15).

Avec une population peu ou pas qualifiée, la question de la fiabilité des méthodes est secondaire d'après lui, car les recruteurs sont en général sans formation particulière au recrutement. Dans ce cas les tests sont rares ; l'entretien est plutôt court et repose beaucoup, comme précisé ci-dessus, sur une pratique de « *formation d'impression [...] plus que dans une démarche de recueil et de traitement systématique d'une information en rapport étroit avec le poste à pourvoir* » (Castra : 2003 : 145).

Dans cette approche il est pertinent de prendre en compte les modalités et les conditions de la rencontre entre le candidat et le recruteur qui est un premier « *construit social* » (Castra : 2003 : 145). L'auteur considère que « *le mode de construction de la rencontre n'est que partiellement prédictif de ce qui se passe dans la rencontre. Il s'agira ici d'une approche [...] de la construction du jugement social, ou du jugement des personnes. C'est le repérage des normes à l'œuvre dans la « perception » d'autrui qui constitue le point nodal de ce niveau d'analyse, dont l'intérêt consiste donc aussi à éclairer certains phénomènes de discrimination à l'embauche* » (Castra : 2003 : 146).

Après avoir présenté ces quelques approches généralistes de l'étude d'un entretien d'embauche, je peux constater leur difficulté à définir l'entretien d'embauche comme émergeant réflexivement dans la manière dont les participants organisent, ajustent, interprètent et configurent le contexte de leur activité.

Envisager la complexité de l'entretien d'embauche en modélisant toutes les dimensions précisées ci-dessus, n'offre d'autres solutions que l'étudier dans une perspective interactionniste qui, au lieu d'isoler le contexte particulier de l'entretien, cherche à comprendre la façon dont les différents

---

<sup>88</sup> « *La notion d'insertion appartient donc avant tout à une catégorie du débat social et politique, qui reste sémantiquement floue mais qu'on peut, par contre, situer historiquement, voire géographiquement, puisqu'elle semble être en grande partie une spécificité hexagonale* » (Castra : 2003 : 10).

contextes (qui ne sont pas prédéfinis) se croisent et s'imbriquent en inscrivant leur émergence<sup>89</sup> dans l'activité langagière des participants.

« *It is thus through the specific, detailed and local design of turns and sequences that 'institutional' contexts are observable and reportably – i.e. accountably – brought into being. [...] This observation suggests that, notwithstanding the panoply and power of place and role, it is within these local sequences of talk, and only there, that these institutions are ultimately and accountably talked into being* » (Heritage: 1984a : 290).

À partir des années '80 plusieurs études des interactions en contexte institutionnel se développent: justice (Atkinson : 1992), école (Mehan), entreprise (Meier : 1997, Bonu : 1998), etc.

Je citerai à ce propos l'ouvrage bien connu de Drew & Heritage (1992) « *Analyzing Talk at Work : An Introduction* » qui se présente sous la forme d'une collection d'études sur la parole en interaction dans une diversité des contextes institutionnels.

[...] *talk-in-interaction is the principal means through which lay persons pursue various practical goals and the central medium through which the daily working activities of many professionals and organizational representatives are conducted [...] interaction is institutional insofar as participants' institutional or professional identities are somehow made relevant to the work activities in which they are engaged* » (Drew & Heritage: 1992:3).

Les auteurs formulent une critique aux « bucket theories » du contexte qui traitent cette notion comme un facteur externe et explicatif de l'action en cours, donc qui pré-existe à l'action: « *'context' is treated as both the project and the product of the participants' own actions and therefore is inherently locally produced and transformable at any moment* ».

Ainsi, les travaux interactionnistes d'inspiration ethnométhodologique en analyse conversationnelle se sont-ils beaucoup attardés sur cette notion et le rôle qu'elle joue dans la structuration de la parole. Son rôle est ainsi souligné et rappelé dans la citation suivante :

« *The context is [...] a frame (Goffman 1974) that surrounds the event being examined and provides resources for its appropriate interpretation [...] The notion of context thus involves a fundamental juxtaposition of two entities: (1) a focal event; and (2) a field of action within which that event is embedded* » (Duranti & Goodwin: 1992 : 3).

Ceci rejoint l'affirmation de Schegloff (1991, 1992 : 196) du « paradoxe de la proximité » qui envisage tout élément « externe » dont la pertinence pour l'organisation de l'interaction est démontrée, comme perdant son statut « externe ».

---

<sup>89</sup> Par exemple pour Garfinkel (1967), l'évaluation de la compétence des participants est la source de négociations situées et temporellement déployées dans le cours de l'interaction. Cela fait écho à l'importance accordée à la coopération des participants (Gumperz, 1989) et au processus d'intercompréhension et des procédés interprétatifs qui nécessitent des ajustements permanents, en situation.

Tout en prenant en compte la description ethnographique de la notion de contexte et l'étude de Garfinkel & Sacks (1970 : 350) sur le rôle des participants dans la construction du contexte, Komter (1991 : 16) distingue trois niveaux dans l'expression du contexte : « *the interactional level of the talk, the institutional level of tasks, and the cultural level of ideas that inform the conduct in job interviews* ». En partant de l'articulation de ces trois niveaux et en prenant appui sur les travaux de Sacks (1984 : 24) qui affirment que « *detailed study of small phenomena may give an enormous understanding of the way humans do things and the kinds of objects they use to construct order in their affairs* » et de Goffman (1976 : 6 cité in Komter : 1991 : 17) qui considère que « *it is in social situations that most of the world's work gets done* », Komter (1991 : 17) essaie de montrer la relation entre « *micro-phenomena and the wider institutional and cultural organization. It shows how the three levels of context interact, how the identification of these levels of context guides our understanding of jobs interviews, and how such an understanding provides glimpses of the wider social and cultural worlds in which job interviews take part* ».

À leur tour, Goodwin & Duranti (1992 : 6-7) articulent quatre dimensions dans la construction de la notion de contexte: *setting, behavioral environment, extrasituational context* et *language as context*. Cette vision ramène à la notion de cadre participatif, *participation framework* (Goffman : 1981 : 137) autour duquel se construit l'activité interactionnelle dans toute sa complexité mais aussi aux *indices de contextualisation* qui servent à Gumperz (1982) à situer les ressources mobilisées par les participants dans la contextualisation de l'activité en cours.

Enfin, Luca Greco (2008) opère lui aussi une ouverture en proposant d'envisager le contexte à l'aune de trois questions : la première tourne autour de la catégorisation et du *recipient designed* (Sacks : 1992) et s'interroge sur les catégories adéquates en fonction du contexte et des participants à l'interaction. La deuxième concerne la *séquentialité* et la *temporalité* dans laquelle l'activité s'accomplit et la troisième touche la notion de *réflexivité* (Garfinkel : 1967).

Par conséquent, dans l'analyse de mon corpus je m'arrêterai sur une vision endogène (*emic*) du contexte c'est-à-dire en adoptant les points de vue des participants qui dans le *hic et nunc* de l'interaction exhibent et s'orientent vers différents éléments du contexte, en le construisant. J'adopterai ainsi, un point de vue qui me permettra d'un côté de ne pas séparer l'organisation de l'interaction et la structuration du contexte et d'un autre côté de faire émerger, en m'appuyant sur des observations empiriques, les éléments pertinents du contexte rendus visibles dans les orientations des participants.

« *Each social setting and every one of its recognized features is construed as the accomplishment of the situated work of displaying and detecting those features at the time they are made visible* » (Zimmerman & Pollner : 1970 : 94).

Mon approche vise donc à décrire les pratiques méthodiques et incarnées par lesquelles les participants introduisent leurs rôles dans l'entretien en exploitant la dynamique de l'articulation entre contexte, activité et ressources interactionnelles (Gajo, Koch, Mondada : 1996 : 68).

## **2 L'enseignement à l'œuvre : apprentissage et communication**

À travers l'interrogation des différents contextes d'apprentissage et les présuppositions qui régissent les concepts d'apprentissage et d'acquisition Gajo, Koch et Mondada (1996 : 61-85) abordent les processus d'acquisition en se fondant sur l'articulation entre contexte, activité et formes interactionnelles en considérant l'interaction comme « le lieu, le moyen et l'objet de l'acquisition » (1996 : 72). Une distinction s'impose toutefois entre ces processus d'acquisition appelés souvent *stratégies d'apprentissage* et les *stratégies de communication* et la relation que ces deux concepts entretiennent.

Bange (1992) contextualise le lien entre *communication* et *apprentissage* à partir des stratégies de résolution de problèmes et montre comment et sous quelles conditions des stratégies de communication peuvent devenir des stratégies d'apprentissage. En se basant sur certaines études qui s'occupent de stratégies de communication (Marrie et Netten : 1995) mais aussi sur des études autour des stratégies d'apprentissage (Oxford : 1990) Bange propose l'hypothèse suivante « [...] *plus on va vers la réalisation des buts de communication, plus on favorise l'étayage et par là l'apprentissage. Mais il faut en quelque sorte que les stratégies de communication passent d'un statut secondaire à un statut principal et soient donc poursuivies pour elles-mêmes* » (Gajo, Koch et Mondada : 1996 : 73). Une certaine relation entre « réflexivité » et « problème » prend forme dans cette articulation et donne sens à ce que De Pietro, Matthey et Py (1989) appellent les *séquences potentiellement acquisitionnelles* qui traduisent les moments où « [...] *suite à un problème manifesté dans l'interaction et grâce à l'existence d'un contrat didactique, on procède à une négociation et à un échange de données linguistiques entre le natif et l'alloglotte. Elles constituent donc des observables possibles des processus d'acquisition* » (Gajo, Koch et Mondada : 1996 : 74).

Mes enregistrements des ateliers de préparation et de simulation des entretiens d'embauche permettent de revenir sur le détail de ces deux stratégies pour analyser les ressources verbales et multimodales mobilisées *in situ*.

Mon choix lors de ces analyses est de retenir une perspective apte justement à traduire dans des termes interactionnels, ces problèmes d'acquisition et d'organisation d'une activité d'apprentissage qui ne s'accomplit pas dans un cadre scolaire, tout en se référant à une culture de l'école. L'association au sein de laquelle ont lieu ces activités devient l'endroit où se matérialisent les

objectifs de la formation, la façon dont le programme est présenté et transformé, le choix pédagogique et la négociation des relations de collaboration entre bénévoles et apprenants. La formation relève dès lors des pratiques par lesquelles les bénévoles organisent, proposent et mettent en place avec les apprenants, des activités structurées et intelligibles, dont l'enjeu principal est l'acquisition d'un vocabulaire professionnel, performant dans la recherche d'emploi, de même que l'acquisition d'un savoir-faire qui relève du *métier de l'élève* (Mondada : 1995 : 58).

Mon analyse des phénomènes observés dans l'atelier de préparation à l'entretien d'embauche afin d'interroger les traces d'un apprentissage durable est organisée autour de deux temps : la lecture d'une annonce et la mise en place du jeu de rôle « tu appelles le patron à propos de l'annonce ». Ces deux temps sont nourris également de toute l'expérience acquise au fil de cinq années d'exercice au sein de cette association.

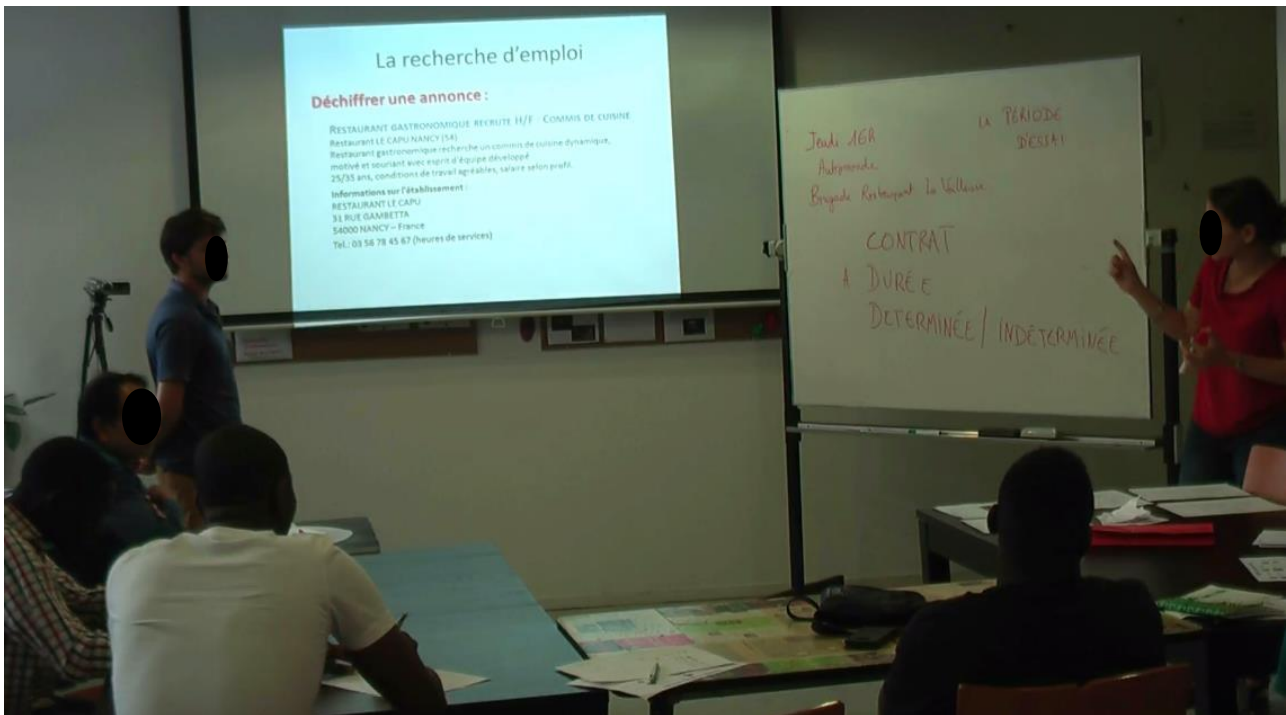
## **2.1 La lecture d'une annonce et son traitement : une action située**

Le lien étroit qui s'établit entre les processus d'acquisition et l'interaction renvoie à la notion de « zone proximale de développement » (Vygotsky : 1962) et implique, selon Mondada (1995 : 57), une conception particulière de la langue et de la cognition. Cette auteure s'intéresse aux interactions en classe et analyse les phénomènes scolaires en termes de procédures qui émergent *in situ*, se détachant ainsi d'une approche statistique classique de l'école basée sur la corrélation entre l'*input* et l'*output*.

L'enjeu d'une telle approche, consiste à montrer comment prennent place et se développent les processus d'acquisition, visibles soit au niveau linguistique soit à travers la séquentialité de la conversation. L'objet d'analyse devient donc les méthodes et les procédures par lesquelles les participants négocient et produisent le sens et l'intelligibilité de leurs actions qui donnent sa forme à l'activité en cours.

Adoptant le même point de vue, je propose dans ce qui suit, une approche méthodique d'une activité qui fait partie de l'atelier de préparation à l'entretien d'embauche : la lecture et la compréhension d'une offre d'embauche. Il s'agira là de montrer, comment la lecture d'une offre d'embauche sert de ressource à la bénévole formatrice pour construire une réponse à la question implicite de l'offre d'embauche dans un contexte d'apprentissage et donc pour contextualiser et structurer le savoir communiqué.

L'analyse visera donc à rendre compte de l'articulation entre la ressource de base constituée par l'offre (cf. l'image ci-dessous) et son exploitation dans la construction d'une réponse à cette question « quelles sont les qualités qu'un employeur apprécie chez un candidat ? » (extrait 1 ci-dessous).



Pour des raisons de confidentialité, des pseudonymes ont été utilisés pour les participants dans tout le corpus<sup>90</sup>.

Extrait 1<sup>91</sup>: BLA – bénévole formatrice, JEA – bénévole formateur, AP1, AP2, AP3 – apprenants

01 AP1 xxx je te demande par exemple euh qu'est-ce que: qu'est-ce que  
 02 un un employeur apprécie beaucoup euh chez chez chez un employé/  
 03 BLA +ben là par exemple dans l'annonce que t'as vue/ il apprécie quelqu'un+  
 +pointe le tableau et se dirige vers l'ordinateur+  
 04 +qui est dynamique/  
 +lit sur l'ordinateur  
 AP1 \* regarde BLA\*  
 05 AP1 ouais  
 06 BLA qui est motivé+/  
 07 +est souriant et a l'esprit d'équipe\+  
 +regarde l'apprenant+  
 08 AP3 ça veut [dire xxx  
 09 AP1 [ça veut dire qu'il apprécie les toujours les les les les:  
 10 les qualités/  
 11 BLA ouais\ il veut les +il veut avoir ces qualités-là\  
 +pointe le tableau et le regarde...>+  
 12 xxx ((racle la gorge))  
 13 BLA il aurait pu dire  
 14 +quelqu'un de adroit/ quelqu'un+ de concentré/ quelqu'un de:::[  
 + gesticule avec ses mains+  
 15 AP2 [ponctuel euh  
 16 BLA ponctuel [+voilà\il a choisi  
 +pointe le tableau  
 17 JEA [ou quelqu'un  
 18 BLA celles-là parce que visiblement (.) peut-être que dans ...>

<sup>90</sup> Par ailleurs, tous les enregistrements ont été réalisés sur la base d'un contrat me permettant d'utiliser les données enregistrées à des fins de recherche.

<sup>91</sup> Les transcriptions du corpus sont réalisées en adoptant la convention présentée en annexes.

19 JEA \$fais signe de la tête\$  
 son équipe y'a deux personnes qui s'entendent pas bien et il a besoin(.)  
 + gesticule en regardant l'apprenant...>  
 20 d'embaucher un nouveau/+  
 21 AP1 ouais  
 22 BLA qui amène de la bonne humeur qui va faire travailler tout le monde  
 23 ensemble etcetera\  
 24 AP1 ouais\  
 25 BLA v- voyez/ i faut euh::  
 26 et donc c'est ça qu'il faut mettre en avant parce que/ vous vous cherchez  
 27 un travail vous pensez toujours à ce dont vous vous avez envie/  
 28 +vous avez besoin d'un salaire vous avez envie de bosser et tout+ (.)  
 +elle énumère sur ses doigts+  
 29 +lui+ il a aussi: besoin que ça marche bien dans son équipe\  
 +pointe le tableau+

Un des apprenants AP1 prend la parole en posant une question très générale formulée autour du verbe « apprécier » (ligne 02). On aurait pu en attendre une réponse spontanée de la part de la bénévole formatrice mais au lieu de cela, BLA procède à un rappel de l'offre étudiée quelques minutes auparavant pour répondre à la question. L'exploitation qui en est faite est initiée par le déictique « là par exemple » (ligne 03) qui n'engage pas le savoir de la bénévole. Vient ensuite l'énumération de quatre adjectifs qui figurent sur l'offre d'embauche projetée sur l'écran.

La concrétisation de cette réponse (ligne 07) accomplit une transition vers l'émergence collective d'une compréhension globale incarnée dans une notion apprise en cours « qualités » (ligne 08, 09, 10).

Après la ratification (ligne 11), BLA resitue sa réponse dans le cadre précis de l'offre étudiée et se livre ensuite à une révision des « qualités » étudiées en cours (lignes 13, 14). L'importance qu'il y a à comprendre que chaque patron demande des qualités différentes pour embaucher dans sa structure, amène la formatrice à élargir le champ des qualités possibles, au-delà de l'offre elle-même, en inscrivant ainsi l'activité dans un rappel des notions apprises « quelqu'un de adroit/quelqu'un de concentré ».

Un autre apprenant profite d'un moment de recherche d'une qualité particulière pour montrer son savoir en introduisant la qualité « ponctuel » (ligne 15) ratifiée et reprise par BLA. Celle-ci revient sur l'offre projetée en pointant et en regardant le tableau et renforce sa réponse par la projection d'un bref récit pour situer la demande dans le contexte précis de l'entreprise (19, 20, 22, 23) qui vient expliciter les raisons possibles de l'employeur pour vouloir ces qualités-là de préférences à d'autres.

La bénévole initie ensuite une activité de conseil (lignes 26, 27, 28) introduite par l'impératif « il faut » en revenant à l'offre qu'elle projette sur la personne de l'employeur (ligne 29).

Cet exemple illustre l'exploitation d'une ressource située dans le déroulement linéaire d'une réponse. La bénévole se positionne de façon à rendre explicites et observables les ressources verbales qu'entraîne une question du demandeur d'emploi en tant que non professionnel. Cela semble particulièrement pertinent pour montrer la difficulté de l'activité de « préparation à l'entretien



d'embauche » qui d'un côté est limitée en temps et en qualité par un travail bénévole et qui d'un autre côté opère des sélections propres à chaque recruteur.

On voit là comment est résolue une question qui survient comme une sorte de problème dont la solution est liée à un projet d'apprentissage qui prend forme et sens dans un contexte associatif où toute personne peut devenir bénévole formateur.

## **2.2 La préparation à l'entretien d'embauche : tenir son rôle dans le cadre participatif**

Cette activité de préparation à l'entretien d'embauche requiert des participants, évidemment, une certaine compétence de production et d'interprétation des formes langagières qui permet à la fois de proposer et de comprendre l'échange conversationnel régi par des attentes normatives « *qui en évaluent rétrospectivement le sens, identifiant les bonnes réponses ou bien les comportements déviants* » (Mondada : 1995 : 60), à la fois d'observer l'émergence du cadre participatif et en même temps des places et des catégories, leur mode de négociation et d'imposition qui relèvent d'un contexte *institutionnel et asymétrique*.

Lors de l'atelier de préparation à l'entretien d'embauche, les bénévoles formateurs mettent en place un jeu de rôles comme support pédagogique pour familiariser les apprenants avec l'activité « appel téléphonique pour le poste de cuisinier » par exemple, mais aussi pour évaluer la présentation des apprenants ainsi que les notions apprises pendant leur formation. Si on se réfère à Gajo, Koch et Mondada (1996 : 69) les interactions en classe peuvent se distinguer par un fort caractère scolaire ou bien par de l'improvisation. Si le premier mode peut être abordé en termes de *cadre* ou *scenario*, le deuxième peut se caractériser par des ruptures de *cadre* ou de *scenario* qui laissent observable et analysable la façon négociée et improvisée dont les participants organisent l'interaction. Ce deuxième mode concerne plus particulièrement les extraits sélectionnés dans ce chapitre et permet de rendre compte des imprévus et de la richesse des ressources mobilisées par les participants pour les résoudre. Cela rend compte également de la construction et du maintien du cadre participatif <sup>92</sup> avec

---

<sup>87</sup> Les études sur l'organisation de la participation à une interaction remontent à Goffman (1981[1987]). Celui-ci aborde l'organisation des interactions en termes d'explicitation méthodique du monde en tant que scène de théâtre. Il utilise pour cela le vocabulaire dramaturgique comme matière de base à partir de laquelle il étudie l'organisation des interactions en partant du constat que lors d'une conversation, les participants appelés *speaker* et *hearer* changent de position *footing* à tour de rôle tout au long de l'échange.

« [...] La relation de chaque membre à cette énonciation devient alors son « statut participationnel » par rapport à l'énonciation, et celle de l'ensemble des membres est le « cadre participationnel » pour ce moment de parole. Ces deux termes demeurent utilisables si l'on déplace le point de référence vers quelque chose de plus vaste, à savoir la totalité de l'activité dans la situation. Ce à quoi je veux en venir, bien sûr, c'est que l'énonciation ne découpe pas le monde autour du locuteur en précisément deux parties, récipiendaires et non-récipiendaires, mais ouvre au contraire tout un éventail

les spécificités mentionnées : travail bénévole, apprenants pas toujours scolarisés dans leur pays d'origine, nombre limité d'heures de formation, etc.

La *machinerie* des tours de parole développée par Sacks, Schegloff et Jefferson (1974) qui permet de coordonner les prises de parole entre participants n'est pas utilisée de la même façon dans la conversation normale et dans le contexte d'une formation. Ainsi, je m'intéresserai dans ce qui suit à la mise en place du cadre participatif et à la construction des rôles de chacun afin que l'activité initiée puisse s'accomplir.

Dans l'extrait sélectionné ci-dessous j'analyserai comment se met en place *in situ* au fil de l'interaction l'activité « jeu de rôles ». Cette analyse sera fondée sur la formulation et la compréhension de la consigne<sup>93</sup> pour rendre compte des modalités de reconnaissance de l'adéquation où pas de la réponse et les effets que cela entraîne.

---

*de possibilités structurellement différenciées, posant ainsi le cadre participationnel au sein duquel le locuteur dirige sa production»* (Goffman : 1987 : 147).

Goffman mobilise deux aspects dans l'analyse d'un modèle conversationnel: d'un côté *la totalité* de la *situation sociale* et de l'autre la notion de *locuteur*. Il fait une analyse des différentes relations qu'un locuteur peut avoir avec son énoncé en définissant 3 types de locuteurs: *animateur* „qui renvoie simplement à celui qui parle“, *auteur* „qui a choisi les sentiments exprimés et les mots pour les encoder“ et *responsable* qui renvoie „à la personne agissant sous une certaine identité, dans un certain rôle social“ (1987: 153-154).

Il propose aussi des catégories pour décrire les différentes sortes des participants auditeurs dans une interaction : *auditeur ratifié*, *auditeur non ratifié*, (1981 :141) en proposant un *statut participationnel* pour chacune de ces catégories qui renvoie à un type spécifique d'engagement dans l'interaction. Ainsi, il envisage l'interaction, non pas comme un tout mais comme des *moments* (1981 :131) décrits par ces rôles et positions qui les constituent (voir Chardon, Mondada, Nicolai, Traverso : 2010 : 55). Selon lui dans l'interaction, les participants (*speaker* et *hearer* à *tour de rôle*) passent d'une position (*footing*) à l'autre tout au long de l'activité. Il décrit ainsi un ordre participationnel complexe dans lequel les statuts participatifs des locuteurs sont configurés et peuvent changer au cours de la même situation en faisant de l'interaction un espace où s'exerce « *l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres* ». (Goffman : 1973 : 23).

Le travail de Goffman à partir de la notion de *footing* lui permet d'étendre l'observation de l'ordre interactionnel à un ensemble des situations sociales diversifiées, en montrant à chaque fois comment le même ordre interactionnel est à l'œuvre.

Les réflexions de Goffman (1981 [1987]) sur l'analyse du *speaker* avec un modèle – celui du *format de production* – et le reste des participants avec un autre modèle, celui du *statut de participation* donc de la participation à l'interaction en fonction de la position (*footing*) de chaque participant, conduit Goodwin & Goodwin (2002) à critiquer en quatre points la rigidité du modèle proposé : la rigidité du modèle qui ne permet pas d'observer que lors de la production d'une phrase le locuteur et l'auditeur (*speaker* & *hearer*) tiennent compte l'un de l'autre, la vision statique de ces deux catégories qui ne permet pas de rendre compte de caractère dynamique de l'interaction, les capacités asymétriques attribuées aux *speaker* et *hearer* et enfin, l'intérêt marqué pour les ressources verbales et sur le *speaker* en ignorant d'autres types de ressources qui sont pourtant essentielles dans l'organisation de la participation à l'interaction. (l'analyse du *speaker* sur le modèle du *format de production* et les autres participants sous le modèle de *statut de participation* (2002 : 225).

Afin de pouvoir analyser une interaction dans toute sa complexité en prenant en compte l'ensemble des ressources que les participants mobilisent pour l'accomplir, Goodwin & Goodwin (2002: 227) proposent de la traiter : « *not on the categorical elaboration of different possible kind of participants, but instead on the description and analysis of the practices through which different kinds of parties build action together by participating in structured ways in the events that constitute a state of talk* ».

Donc, la participation à l'interaction proposée par Goodwin & Goodwin est co-construite et repose sur l'ensemble des phénomènes multimodaux fournis par tous les participants en prenant en compte aussi les artefacts et en mettant en place le cadre participatif (Chardon, Mondada, Nicolai, Traverso : 2010 : 55).

<sup>93</sup> Si je me réfère à Mondada (1995 : 66) « *la formulation de la consigne est [...] largement indexicale, n'explicitant pas ou peu le format exact attendu de la réponse. Il appartient dès lors au savoir-faire de l'élève [...] d'identifier le format dans lequel énoncer ses réponses. Ceci montre qu'un savoir inadéquatement formulé [...] n'est pas retenu en tant que tel* ».

La bénévole formatrice, à la suite de la lecture et de l'explication d'une offre d'embauche annonce l'exercice « jeu de rôles » et désigne l'apprenant AP2 pour sa mise en place. Jean, le deuxième bénévole formateur chargé d'animer l'atelier, interpelle l'apprenant sélectionné en lui demandant s'il a compris la consigne de l'exercice.

**Extrait 2 : BLA – bénévole formatrice, JEA – bénévole formateur, AP2 – apprenant**

01 JEA est-ce que t'as compris c'qu'on te demande de faire là tout de suite/  
02 AP2 ouais  
03 JEA c'est quoi/  
04 AP2 (.) c'est faire: euh:: commis euh  
05 JEA [non mais là ce qu'on te demande  
06 BLA [non\ tu vas m'appeler]  
07 JEA de faire:/  
08 BLA tu vas appeler pour l'annonce d'accord/  
09 AP2 ouais  
10 BLA [il s'trouve  
11 JEA [(est-ce que, parce que]  
12 BLA que c'est moi que tu vas appeler parce que: euh on va s'entraîner  
13 d'abord\ avant que t'appelles pour de vrai\ ok/  
14 AP2 ouais  
15 BLA donc tu m'appelles

Le début de l'exercice est interrompu par JEA, le deuxième bénévole formateur qui demande à l'apprenant une reformulation de la consigne dans le *hic et nunc* « là tout de suite » de l'action en cours (lignes 01, 03).

Après une micro-pause suivie d'un présentatif allongé et d'un marqueur d'hésitation, l'apprenant donne la réponse qui est simultanément rejetée par les deux formateurs bénévoles (ligne 05, 06). JEA lui laisse quand même la possibilité de réfléchir à une autre réponse en re-contextualisant la question par le déictique spatial à valeur temporelle *là* « non mais là ce qu'on te demande » (ligne 05).

En chevauchement, la bénévole formatrice qui, par un « non » très ferme, impose le cadre de la nouvelle activité avec l'injonction « tu vas m'appeler » suivie par la demande de ratification par l'apprenant (ligne 08). Elle revient dans les lignes (10, 12 et 15) à une activité pédagogique d'explication de l'exercice en formulant son argument « parce qu'on va s'entraîner d'abord » projetant la fin de son tour « avant que t'appelles pour de vrai » (ligne 13).

Le cadre participatif est ainsi élaboré à travers un phénomène de reformulation et répétition qui repose sur la concurrence de la parole entre les deux bénévoles formateurs et vient stabiliser sa définition et sa configuration.

### 2.2.1 La consigne « fais semblant » : se constituer un répertoire de ressources

*« Former à une compétence professionnelle n'est pas seulement enseigner du lexique, mais aussi des usages discursifs, des façons de prendre la parole, d'introduire un sujet, de négocier les relations, de ménager la face de l'interlocuteur – bref, permettre à l'apprenant d'acquérir une compétence communicative élargie »<sup>94</sup>*

---

La consigne énonce également la technique de prise de parole que l'apprenant doit suivre : il doit mimer l'appel à un patron et dire ses motivations pour un poste de commis de cuisine dans un restaurant en Auvergne.

Cette technique exclut l'auto-sélection des autres apprenants ou de toute autre personne. C'est ce que Sacks, Schegloff et Jefferson (1974) appellent un système de *pré-allocation* et non pas d'*allocation* totale des tours.

Cette organisation implique, si on écoute Mondada (1995 : 65) une compétence spécifique de l'apprenant qui doit savoir faire la distinction entre différents modes d'intervention : assurer une conversation et faire semblant dans une conversation. En même temps l'explicitation de la consigne elle-même en résolvant son ambiguïté est *illusoire* et donc il s'agit plutôt de décrire « *comment le savoir tacite de l'élève se constitue et s'actualise contextuellement, c'est-à-dire de façon à incorporer la dépendance contextuelle comme constitutive des activités* ». (Mondada : 1995 : 69)

La mise en place du moment où l'apprenant doit mimer son appel téléphonique devient le lieu de constitution d'un répertoire de ressources nécessaires pour l'accomplissement de l'activité mais aussi d'une acquisition des façons d'autrui à partir d'une interprétation située (ce qui renvoie à l'interprétation des indices de contextualisation de Gumperz : 1992). La régulation et l'organisation de la parole seront gérés par les bénévoles qui produisent des indices de contextualisation vers lesquels le groupe s'orientera et la compréhension de la consigne sera gérée par les autres apprenants dont les comportements seront interprétés et mis en place par l'apprenant sélectionné pour le jeu de rôles.

Extrait 3 : BLA – bénévole formatrice, JEA – bénévole formateur, AP1, AP2, AP4 – apprenants

16 AP2 donc euh:: ((mime la sonnerie d'appel))  
17 BLA allo/  
18 ((tous les autres sourient et AP2 commence à rire))

---

<sup>94</sup> C. Kerbrat-Orecchioni, 1990, *Les interactions verbales*, t. 1, Paris, Armand Colin, p: 29.

19 AP4 non mais laisse xxx  
20 BLA non non mais ap- fais semblant fais semblant  
21 AP1 tu fais semblant que tu pa[rles  
22 BLA [allo/]  
23 AP2 oui allo/  
24 AP1 xxx aussi tu fais comme ça hein/ ((*inclina la tête, met la main à*  
25 *à l'oreille*))  
26 JEA attends attends [(.) on va bien se concentrer  
[*(rire collectif dans la salle)*])  
27 BLA on se concentre\ Bakary  
28 JEA on va bien se concentrer\ c'est toi qui appelles c'est pas elle qui  
29 t'appelle hein/ donc c'est toi qui dois prendre la main sur le coup  
30 d'téléphone ici  
31 AP2 ouais  
32 JEA c'est toi c'est toi qui dois être c'est toi qui dois parler au début  
33 AP2 ouais auais [ouais  
34 JEA [d'accord/

Une transformation du scénario par entrée dans le jeu de la simulation, démarre à partir de la ligne 16. Une fois la consigne reçue, l'apprenant thématise l'activité d'appel par le conclusif « donc » suivi du marqueur « euh » et de la sonnerie de son téléphone. L'activité démarre réellement (ligne 17) par « l'allo » comme réponse à la sonnerie mimée par AP2 (ligne 16).

Le cadre participatif est suspendu par le rire dans la salle et l'intervention d'un autre apprenant (ligne 19).

Un premier recadrage qui témoigne de l'échec de la compréhension de la consigne porte sur cette intervention de AP4 qui s'oppose à la manière dont AP2 joue le jeu de la simulation. AP2 semble à la fois jouer le jeu et l'évaluer en réjoignant le rire de ses camarades. La formatrice intervient en thématisant la règle du jeu de simulation « fais semblant fais semblant ». Ses propos sont appuyés par un autre apprenant, AP1, qui répète la consigne « tu fais semblant que tu parles » (ligne 21).

Une deuxième tentative d'entrer dans ce jeu de simulation échoue (ligne 24) par l'auto-sélection de AP1 dans son rôle d'appui à l'accomplissement de l'activité.

Reste à préciser que toutes ces interventions des apprenants étaient orientées vers l'exécution de la requête de BLA.

Face à ces tentatives de mise en cause du cadre et du scénario, le formateur JEA procède à une coupure sémantique (ligne 26) formulée sous la forme d'une injonction répétée « attends attends on va se concentrer ». Cela permet de rappeler la forme interactionnelle qui attribue le droit de parler à un seul apprenant.

Le tour de Jean, repris en ligne 27 par la formatrice, ouvre une série des paires adjacentes consigne/acceptation (lignes 28 à 33) réitérant par où doit commencer l'activité. La consigne devient claire et l'apprenant ratifie 3 fois (ligne 33) en manifestant sa compréhension.

On a ici affaire à une activité portant sur un thème imposé, organisée selon un moule précis : un apprenant a été sélectionné par la formatrice pour jouer le rôle de candidat à l'emploi et il doit appeler un employeur en la personne de la formatrice BLA.

Le recadrage à plusieurs reprises concerne la compréhension et le respect de la consigne et sa rédéfinition est présentée comme une désorganisation. La question étant de maintenir chacun son rôle tout en laissant l'espace interactionnel flexible et propice à l'acquisition. Ce double objectif auquel se prêtent les bénévoles rappelle l'articulation de deux points de vue concernant les enseignants en didactique (Gajo, Koch, Mondada : 1996 : 72) : d'un côté ceux qui suivent un « curriculum-based approach » et ceux qui suivent une « student-based approach ». Ces approches se manifestent par l'émergence d'un cadre plus rigide en ce qui concerne le premier et dans une certaine sensibilité à l'imprévu en ce qui concerne le second.

La gestion de la mise en place du « jeu de rôle » dans l'extrait ci-dessus devient ainsi le lieu où se manifestent des postures pédagogiques, des modes de structuration de l'activité et du flux interactif qui permettent à l'apprenant d'acquérir les formes interactionnelles adéquates de participation à une telle activité. Même si sa mise en forme semble évidente pour les formateurs, elle devient l'espace où sont rendues observables et méthodiquement reconnaissables des difficultés et des techniques mises en place par les participants pour réparer et rétablir son intelligibilité.

### **2.2.2 Jeu de rôle : la mise en œuvre du répertoire de ressources**

Toute cohérence séquentielle est assurée par les paires adjacentes *question/réponse* qui s'articulent autour de deux tours de parole ordonnés, l'un par rapport à l'autre, et qui constituent la première partie et la deuxième partie de la paire adjacente. Le lien s'établit et se rend reconnaissable par le fait que la première partie de la paire projette la pertinence de la production de la deuxième partie selon le principe de *dépendance conditionnelle* (Schegloff & Sacks : 1973).

On regardera dans l'exemple ci-dessous la méthode d'évaluation de l'usage situé d'une ressource apprise investie dans le contexte particulier « tu appelles un employeur pour obtenir un travail ».

Dans son déroulement coopératif, cet exercice censé offrir à l'apprenant l'occasion d'utiliser ses ressources acquises devient une *stratégie de communication* même si elle s'organise selon un schéma interactionnel précis : l'apprenant simule un appel auprès d'un recruteur pour prendre rendez-vous afin d'obtenir un poste de commis dans un restaurant. L'objectif des bénévoles formateurs est celui de corriger les éventuelles erreurs de communication en donnant un cadre précis à la situation étudiée « comment parler au téléphone avec un recruteur ».

Extrait 4 : BLA – bénévole formatrice, JEA – bénévole formateur, AP2, AP3 – apprenants

01 BLA (0.2)allo/  
 02 AP2 oui allo\  
 03 BLA bonj[our/  
 04 AP2 [euh: bonjour/ (0.2) (rire ds la salle)  
 05 en fait euh: c'est:: euh ((mets sa main à la bouche pour ne pas rire  
 06 et un autre apprenant lui enlève la main de la bouche)monsieur Camara  
 07 Bakary /(.)  
 08 BLA ah bonjour/  
 09 AP2 je suis: à la recherche: des: emplois/  
 10 BLA oui  
 11 AP3 °je cherche un emploi°  
 12 AP2 et:: re mon poste c'est: commis d'cuisine/  
 13 BLA hm  
 14 AP2 je suis sérieux dynamique ponctuel\  
 15 BLA très bien très bien/ et euh: vous êtes disponible quand/  
 16 AP2 je suis disponible: dès maintenant:: voilà\  
 17 BLA d'accord\ [et vous avez des  
 18 AP2 [je suis intéressé  
 19 BLA d'accord\ est-ce que: je pourrais vous rencontrer/ pour qu'on  
 20 fasse un entretien/  
 21 AP2 ouais y a pas de problème [moi  
 22 BLA [est-ce  
 23 AP2 je suis disponible  
 24 BLA est-ce que vous pouvez venir au restaurant euh: ce soir: à 18h/  
 25 AP2 à ((un apprenant essaie de lui enlever la main de la bouche et  
 26 il lui pousse la main énervé)) (0.3) à 18h oui  
 27 BLA ok  
 28 AP2 [y a pas de souci  
 29 BLA [donc vous a vous avez l'adresse/  
 30 AP2 bah: par contre:: oui j'ai vu l'adresse  
 31 BLA c- je vous la redonne j'suis au on est au trente avenue trudaine  
 32 AP2 d'accord\ [trente avenue trudaine  
 33 BLA [trente  
 34 AP3 ((se dresse sur la chaise et fait semblant d'écrire))  
 35 AP2 ((se redresse lui aussi sur la chaise))  
 36 BLA ok\ mais il faut pas que vous soyez pas en retard parce que: après  
 37 y a le service qui commence d'accord/  
 38 AP2 non (d'accord, donc) y a pas de [problème  
 39 BLA [oke  
 40 AP2 tout de suite  
 41 BLA merci\ monsieur vous m'avez dit monsieur/  
 42 AP2 monsieur Camara Bakary ((il commence à rire))  
 43 BLA Bakary c'est le prénom/  
 44 AP2 oui Ba[kary  
 45 BLA [xxx]ok au revoir Bakary à tout à l'heure\  
 46 AP2 ((ses collègues rient)) merci ((commence à rire très fort))  
 47 BLA pas mal ((fais ok avec sa main))  
 48 JEA t'as rendez-vous à quelle heure Bakary/

Après une longue pause prise avant de démarrer l'activité, l'apprenant AP2 appelle la formatrice BLA pour prendre rendez-vous pour un poste de commis de cuisine. Le cadre reste encore très fragile car après la séquence de salutation, l'hésitation de l'apprenant entraîne des rires dans la salle (ligne 04). Sa présentation démarre lentement avec l'intervention de la classe sur sa manière de se tenir et de se présenter (ligne 05, 06). Le guidage très serré dans la construction des tours de la part de la bénévole formatrice empêche la tentative de briser à nouveau le cadre de l'activité dans cette compétition rendue visible dans le groupe d'apprenants par la proposition d'une meilleure réponse de la part d'un autre apprenant (ligne 11).

Cette première phase de l'extrait est intéressante à plusieurs points de vue rendus visibles sur toute la longueur de l'activité: la construction collective du rôle d'apprenant à l'aide des interventions multiples de la part de la classe et du bénévole formateur, les marques d'un apprentissage évaluable<sup>95</sup> (lignes 14, 15) et la transition vers une autre phase celle des questions/réponses.

Cet exemple documente diversement la restitution des ressources enseignées (production des qualités) mobilisées dans l'accomplissement de l'activité et manifestées dans les réponses de l'apprenant AP2 (lignes 14, 16, 18, 23) rendant l'échange *artificiel*. Cette constatation est renforcée par l'intervention de la bénévole (ligne 15) avec une évaluation propre à un contexte scolaire rendu visible dans la temporalité de la séquence question/réponse/évaluation, évaluation reprise en ligne 47. L'interaction se développe et témoigne bien d'une co-construction basée sur la compréhension de la consigne ainsi que sur la mobilisation des ressources adéquates dans l'ajustement et la structuration du cadre mis en place.

Plus largement, les exemples analysés dans ces parties (2.2.1 et 2.2.2) font ressortir des caractéristiques spécifiques de la production du savoir dans un contexte associatif. Le savoir linguistique est construit, ratifié parfois collectivement et cette dimension intersubjective détermine le caractère public de l'accomplissement de l'activité.

La construction de ce savoir est certainement liée à la temporalité dans laquelle s'effectue l'apprentissage, le nombre d'heures allouées à cette activité. Cette contrainte se reflète évidemment dans sa structure générale et est renforcé par le travail bénévole, spécifique de l'association AlterEgo, qui repose (cf. ch. II 1.1) seulement sur la bonne volonté et la disponibilité des personnes pour accomplir telle ou telle activité.

L'interaction devient ainsi « *le lieu, le moyen et l'objet de l'acquisition* » (Gajo Koch, Mondada : 1996 : 72) difficilement mis en place et cela se manifeste tant du côté des bénévoles que du côté des apprenants. La relation entre bénévoles et apprenants est le fruit d'une négociation permanente entre des manières de faire qui ne convergent pas facilement vers l'objectif de l'apprentissage et qui révèlent la fragilité des catégories (employeur, demandeur d'emploi) mises en place dans l'exercice « jeu de rôles » pour atteindre cet objectif. Cette multiplicité des facteurs rend problématique la tenue des objectifs de français à visée professionnelle et l'efficacité de l'activité.

---

<sup>95</sup> « *Toute activité est potentiellement inscrite dans un projet d'apprentissage et soumise à une évaluation.* » (Gajo, Koch, Mondada : 1995 : 31)



### 3 La simulation d'entretien d'embauche : approche interactionnelle

*« [...] lorsqu'un individu en présence d'autrui répond à un événement, les coups d'œil qu'il lance, ses regards, ses changements de position sont porteurs de toutes sortes de significations, implicites et explicites. Et, si des mots sont prononcés, le ton de la voix, la manière de la reprise, les redémarrages, la localisation des pauses, tout cela compte de la même façon. Et de même la manière de l'écouter. » (Goffman : 1981 : 8 )*

---

En partant de l'analyse de Levinson sur les types d'activités, *activity types*, Drew et Heritage proposent trois points pour aborder *institutional talk* ou *institutional interaction* :

« - Institutional talk involves an orientation by at least one of the participants to some core goal, task or identity (or set of them) conventionally associated with the institution in question. In short, institutional talk is normally informed by goal orientations of a relatively restricted conventional form.

- Institutional interaction may often involve special and particular constraints on what one or both of the participants will treat as allowable contributions to the business at hand
- Institutional talk may be associated with inferential frameworks and procedures that are particular to specific institutional contexts” (1992: 22).

Dans ce sens l'entretien d'embauche constitue un format spécifique d'interaction qui doit être pris en compte dans la particularité de sa structure globale, de ses modes d'enchaînements séquentiels et des activités et identités qui différencient les participants. Plutôt que de considérer que ces aspects sont induits de manière abstraite par une certaine norme qui définirait l'entretien, je m'interrogerai sur la manière dont l'entretien, sous la forme d'une simulation (cf. ch. II 1.3), s'accomplit localement.

La dimension indexicale qui se traduit par l'attention particulière accordée aux détails de cette activité sera mise en relation avec le caractère récurrent et systématique des certains phénomènes qui ordonnent l'activité de simulation. Sacks (1992) décrit tout cela en termes de *apparatus* qui englobe l'ensemble des *méthodes* (Garfinkel : 1967) qui produisent une activité.

Avant de commencer l'analyse des extraits qui viennent en appui à la documentation d'une approche interactionnelle de l'activité de simulation d'entretien d'embauche, il me semble nécessaire de revenir sur cette notion de simulation telle qu'elle est mise en place et comprise dans l'association AlterEgo.

Au sein de cette association la formation de français à visée professionnelle tire ses ressources à la fois de l'entretien d'un réseau d'entreprises et de professionnels potentiellement mobilisables dans l'insertion professionnelle des apprenants, et à la fois de la confiance en soi et de l'apprentissage des

techniques (savoir-être et savoir-faire) mobilisables lors de la recherche d'emploi. Dans ce dernier cas, les apprenants doivent mobiliser les notions apprises (la base de cet apprentissage soulignant que l'essentiel des compétences du candidat demeure dans sa personnalité, qu'il doit être capable de valoriser en entretien) pour faire une bonne impression au recruteur bénévole. Celui-ci a pour consigne de mettre en place une simulation<sup>96</sup> d'entretien d'embauche de 10 à 15 minutes pour chaque apprenant. Je rappelle que cette simulation se situe dans le contexte de la formation FVP lors du dernier atelier de la formation et a lieu dans le bureau de la Déléguée Générale de l'association, aux horaires du cours (19h-21h).

Les apprenants n'ont jamais rencontré ce recruteur bénévole. Ils doivent donc, choisir un poste dans la restauration si possible en référence à une/des expérience(s) figurant sur leur CV. Ils savent qu'ils ne seront pas embauchés à la fin de la simulation mais que le recruteur pourra éventuellement retenir parmi eux des candidatures en cas de besoin dans son entreprise. On peut donc parler d'un enjeu qui va au-delà d'une évaluation de la maîtrise des notions apprises au cours de la formation.

Dans ce chapitre j'essayerai donc de montrer la traçabilité de la simulation d'entretien d'embauche en tant que moyen d'évaluation des candidats à des postes de serveur et de commis de salle.

Deux points essentiels dans ma réflexion sur l'exercice de simulation seront soulevés dans cette analyse :

1. comment rendre pertinente et exhiber la figure d'employeur et de candidat à l'emploi
2. comment structurer l'activité de simulation d'entretien d'embauche

### **3.1 Le démarrage de l'activité**

Cet espace de la simulation ouvre aux participants un cadre constitué des rôles bien définis : candidat à l'emploi, recruteur.

La dimension « simulation » de cette activité est soulignée à plusieurs reprises avant le début de l'activité, comme je l'ai déjà mentionné, par des explications sur les objectifs de cette rencontre de type pédagogique avec le recruteur bénévole. Le statut de bénévole de l'association de ce dernier induit chez lui la figure de recruteur militant qui fait de la simulation une « vitrine » pour les apprenants. L'ouverture de la simulation d'entretien d'embauche est le lieu d'établissement des

---

<sup>96</sup> On utilise le mot « simulation » pour rendre compte d'une activité d'entretien d'embauche construite par les participants où le bénévole recruteur déploie ses compétences dans la matière sans pour autant embaucher quelqu'un à la fin.

identités, de l'introduction du topic<sup>97</sup> de même que de la prospection sur le déroulement de l'entretien.

Elle donne un rôle structurant fondamental au recruteur qui accomplit là une série de tâches essentielles : formuler les actions à venir, dessiner l'intelligibilité non seulement de l'action d'ouverture locale mais aussi du développement continu de l'activité - l'entretien -.

J'analyserai ci-dessous deux extraits qui illustrent l'organisation séquentielle du contexte et l'émergence des identités mobilisées lors de cette activité.

#### Extrait 5 : LUC – recruteur bénévole, SYL – apprenant

```
7 ((on frappe à la porte))
8 LUC oui entrez/ ((se lève)) bonjour
9 SYL bonjour
10 LUC enchanté[luca
11 SYL [enchanté] sy sylla doucoure sylla
12 LUC vous pouvez vous asseoir
13 SYL °merci° (0.7)
14 LUC .hhh (XXX) est-ce que vous avez un CV (.)s'il vous plait
15 SYL ((tend le cv))
16 LUC merci\ alors Sylla
17 SYL hm
18 LUC c'est votre prénom Sylla/
19 SYL oui Sylla c'est prénom
20 LUC d'accord\ (0.3) .hhh donc ça va être un:entretien assez classique
21 euh:l'objectif c'est d'abord faire un peu connaissance (.)
22 que vous sachiez qui je suis:/ que je sache un peu qui vous êtes
23 et faire un peu le tour de vo:s motivations et de vos compétences
24 et de: euh bien comprendre à quel poste vous vous postulez\
```

#### Extrait 6 : LUC – recruteur bénévole, DIA – apprenant

```
7 ((on frappe à la porte))
8 LUC oui/(.) entrez/ (0.4) ((se lève)) [bonjour]
9 DIA [bonjour monsieur]
10 (0.4) ((sourire)) [bonjour]
11 LUC encha[nté luca
12 DIA merci m merci dia moi c'est moi c'est
13 diallo abdoul [gadiri
14 LUC [abdoul] abdoul diallo/
15 DIA ah oui
16 LUC d'accord\ asseyez-vous
17 DIA °merci°
18 LUC alors si on a ramené un cv
19 DIA hm
20 LUC formidable alors donc c'est un:: entretien assez classique
21 DIA hm
22 LUC pour faire le tour euh d'une part euh vos motivations et aussi voir:
23 voilà quelle compétence: vous avez pu acquérir pour pouvoir travailler
24 dans dans la re dans la restauration
25 DIA oui
```

---

<sup>97</sup> « Ce qui caractérise un topic est son introduction, c'est qu'on ne le pose jamais une fois pour toutes, mais qu'on le propose de façon ajustée, négociée, coopérative, ou qu'on l'impose à son destinataire » (Berthoud et Mondada : 1992 : 111)

Après la paire adjacente de salutations (extrait 5 et extrait 6) le recruteur, LUC instaure le rituel d'ouverture de rencontre « enchanté » et utilise son prénom pour se présenter. Ce cadre est développé en deuxième partie de la paire par une reprise du même dispositif catégoriel qui assure la cohérence de la séquentialité de l'ouverture.

S'ensuit l'invitation à s'asseoir et la demande d'un CV pour chacun des candidats. Le franchissement de ces étapes permet d'arriver à ce que Schegloff (1986) appelle *anchor position* qui traduit la position où on introduit le topic.

Initié par un présentatif « c'est, ça va être » suivi d'un allongement qui permet la construction du syntagme « entretien classique » le topic est inséré et il devient « *l'élément qui sert de support à la prédication, qui propose un domaine délimité auquel va s'appliquer la prédication* » (Berthoud et Mondada : 1991 : 161). Les tours suivants explicitent les pas à suivre tout en utilisant un vocabulaire spécifique « compétences, motivations ».

L'ouverture de l'entretien réalisée dans ces extraits se reproduit dans les autres extraits de façon récurrente par l'utilisation du même format: les salutations, la demande de s'asseoir et ensuite la requête d'un CV. L'introduction du topic a ainsi un rôle macro-structurant et le recruteur organise sur le même format le travail d'ouverture qui structure la séquentialité de l'activité. On pourrait parler d'une mise en scène goffmanienne qui permet de décrire l'émergence de ce type d'activité et sa stabilité « *à savoir que, profondément incorporées à la nature de la parole, on retrouve les nécessités fondamentales de la théâtralité* » (Goffman : 1987 : 10).

### **3.2 Mise en place du cadre participatif : construction de soi dans l'interaction**

L'ouverture est le *lieu clef* (Mondada : 2001 : 205) pour l'établissement des identités. Une des pratiques sociale constitutive de l'ouverture d'un entretien d'embauche est la présentation de soi. Cette pratique se déroule dans la première phase de l'entretien et « *peut être appréhendée comme un cadre d'action* » (Greco : 2008 : 172) se développant tout au long de l'activité à l'aide d'éléments ajoutés offerts en appui à la construction de l'activité. Il s'agit d'un exercice structuré dans la temporalité de l'activité en fonction du poste sur lequel le candidat postule et des attentes du recruteur manifestées dans la série des questions qui nourrissent la construction des identités.

Greco (2008 : 154) parle du lien très fort qui existe entre l'identité et l'action, lien déjà souligné dès les premiers travaux de Sacks (1972a, 1972b) qui donne suite aux analyses des catégories sociales.

Tout cela évidemment en partant de l'idée défendue par Garfinkel (1967) que l'identité est le résultat des pratiques situées qui doit être envisagée non pas comme extérieure au contexte mais comme émergente *par et dans* le contexte (*identity as context*).

« [...] *the notion of identity-as-context refers to the way in which the articulation/alignment of discourse and situated identities furnishes for the participants a continuously evolving framework within which their actions, vocals or otherwise, assume a particular meaning, import and interactional consequentiality* » (Zimmerman: 1998: 188 cité in GRECO: 2008: 154).

Je m'intéresserai dans l'analyse des extraits ci-dessous d'un côté au choix du dispositif catégoriel utilisé pour la configuration de l'identité des participants dans la séquentialité de leurs actions<sup>98</sup>, de l'autre au caractère structuré de cette activité. Les extraits choisis, même s'ils ne sont pas successifs, couvrent la durée de deux heures de l'exercice de simulations.

#### Extrait 7: LUC – recruteur bénévole, DIA – apprenant

26 LUC euh: donc::: ben je vais commencer par me présenter  
27 DIA [oui  
28 LUC [donc] moi je m'appelle Luca Graff/  
29 DIA hm oui  
30 LUC je suis directeur de:s boulangeries Paul dans de boula d'une  
31 boulangerie Paul d'un magasin Paul [voilà\  
32 DIA [oui  
33 LUC >c'est une<grande marque/  
34 DIA oui  
35 LUC ben ça va être à vous de: euh de vous présenter/  
36 DIA oui  
37 LUC euh:: de me dire un peu euh qui vous êtes (.)  
38 DIA oui  
39 LUC quelles sont vos expériences(.)  
40 DIA hm  
41 LUC et puis après on parlera un p'tit peu ben du poste que vous recherchez  
42 et de quelles qualités il faut et quelles qualités vous pensez avoir\  
43 DIA oui oui  
44 LUC je vous en prie à vous\  
45 DIA ouais merci\  
46 euh moi je je m'appelle diallo abdoul gadiri et j je  
47 suis venu en france ça fait juste un an/ e:t je: cherche du: travail/du:  
48 du poste de: du serveur/ e euh: je euh m m moi moi je je j'ai eu mon  
49 expérience/ euh ici à l' à l'association de: de un AlterEgo ici à  
50 l'atelier visée professionnelle/ et euh j'ai: étudié ici/ j'ai fait  
51 ici la formation/ et euh mais j'ai pas euh j'ai travaillé euh: à à la à la  
52 restauration veilleuse/  
52 LUC mhm  
53 DIA euh comme serveur\  
54 LUC d'accord\

Quelques points essentiels pour une approche séquentielle des identités construites en contexte sont documentés par cet extrait. Après avoir initié la présentation au moment des salutations, le recruteur revient sur cette phase en la thématissant « je vais commencer par me présenter » (ligne 26). Il insère sa présentation au sein d'une paire adjacente : lancement de l'activité (lignes 26, 27) et présentation

---

<sup>98</sup> Voir l'article de Luca Greco (2008)

de soi (lignes 30, 31, 33). La reprise du dispositif catégoriel (nom) est redondante (ligne 28) mais elle préface l'autre dispositif catégoriel : la profession (ligne 30). Cette présentation est intéressante car elle introduit des indications sur une certaine manière de se présenter dans ce type d'activité. Elle configure ainsi un environnement séquentiel adéquat pour l'entretien d'embauche dont LUC offre un modèle.

Après avoir fini sa présentation LUC sélectionne DIA pour prendre la parole et revient avec deux tours explicatifs (lignes 37, 39) qui projettent les attentes concernant le déroulement temporel de l'activité. Ce cadrage permet au recruteur de projeter la suite de l'entretien (lignes 41, 42) et d'inviter DIA à prendre la parole « je vous en prie à vous\ » (ligne 44).

Prenant modèle sur la présentation de LUC, le candidat commence sa présentation en employant le dispositif catégoriel « nom prénom » (ligne 45) pour ensuite introduire successivement les catégories « étranger » et « demandeur d'emploi » et « serveur ». En s'alignant sur la demande du recruteur, DIA commence à parler de ses « expériences » en contextualisant par le déictique « ici », l'espace de l'entretien qui coïncide avec la source de son expérience en France.

Il revient sur la catégorie « expérience » et propose premièrement un tour incomplet syntaxiquement par la négation « j'ai pas » (ligne 50) pour opérer ensuite une auto-réparation « j'ai travaillé ».

Le candidat se positionne ainsi comme un demandeur d'emploi, d'origine étrangère qui cherche un travail de serveur tout en montrant qu'il a fait des démarches pour s'intégrer en suivant une formation en France et aussi en témoignant d'une expérience dans un restaurant français.

On verra avec les deux extraits qui suivent que le format de l'ouverture se reproduit de la même manière dans les détails formels avec la présentation du recruteur et plus ou moins pareil avec celle des candidats.

#### Extrait 8: LUC – recruteur bénévole, SYL – apprenant

25 LUC      donc je vais commencer par me présenter/ je m'appelle Luca Graff/  
 26            je suis directeur d'une boulangerie Paul d'un magasin euh Paul  
 27            voilà/c'est une grande chaîne/ .hhh euh:: tout simplement c'est  
 28            dans la restauration qui est aussi de la boulangeri:e du service en  
 29            salle de la vente/ et de la préparation de la pâtisserie de la  
 30            préparation de plats de salades de quiches par exemple\ .hhh ben à  
 31            vous présentez-vous/[dites moi qui vous êtes]  
 32 SYL    [oui moi aussi]((*raclement de gorge*)) moi je m'appelle  
 33            doucouré sylla/ euh: je suis ici bon je suis j'ai fait j'ai suivi les:  
 34            ((*raclement de gorge*))comme des métiers à: AlterEgo bo:: je suis avec ma  
 35            famille mes parents ici/ je suis sans emploi\  
 36 LUC            d'accord\  
 37 SYL            °oui°

### Extrait 9: LUC – recruteur bénévole, ISM – apprenant

13 LUC >donc< ça va être un entretien euh assez classique/ l'objectif étant euh  
14 (.)d'une part qu'on se présente/(.)qu'on fasse un peu connaissance/(.)  
15 [°>pour que<°je sache qui vous êtes]  
16 ISM [moi je m'appelle Ismail]Traore  
17 LUC mhm  
18 ISM je suis des ff cours ici je veux faire des plonges/ c'est à cause de ça  
19 je vous ramenaïs mon cv  
20 LUC d'accord\ (0.2)  
21 ISM °xxx°  
22 LUC d'accord/ et puis euh ((*gesticule avec ses bras*))on va: euh ben je vais  
23 me présenter aussi hein/ du coup euh moi je suis Luca Graff  
24 je sui:s euh directeur d'une boulangerie Paul hein/ °voilà° j'sais pas si  
25 vous connaissez l'enseigne euh: c'est une grande marque de: de boulangerie  
26 qui fait aussi de la restauration et euh beaucoup de vente/ euh voilà\  
27 l'idée de cet entretien c'est: faire un peu d'abord le: tour de vos  
28 motivations de vos compétences et de savoir un peu euh: voilà\  
29 ce que vous avez compris de: du poste de: de de commis de cuisine/ de  
30 serveur >parce que< je vois que vous avez été serveur  
31 ISM si\ (.) j'ai été serveur et commis de cuisine

La transition vers la présentation des candidats est perturbée dans les extraits 8 et 9. Dans l'extrait 8, on assiste à un désalignement sur la clôture du tour précédent entraîné par l'injonction « présentez-vous/ ». Un chevauchement se met en place (ligne 31, 32) pour ensuite laisser apparaître un « environnement séquentiel propice » au bon déroulement de la parole.

Dans l'extrait 9 le désalignement est encore plus précoce car le candidat interprète la micro-pause (ligne 14) comme une complétude syntaxique et prosodique et donc le moment propice pour initier sa présentation. Après un chevauchement (lignes 15, 16) le recruteur introduit un continuateur qui permet au candidat de finir son tour de présentation (lignes 18, 19). Le « d'accord » de LUC (ligne 20) suivi par une longue pause, a une double fonction : il clôture la présentation précédente et il ouvre la présentation suivante. Le recruteur reprend le « d'accord » (ligne 22) cette fois-ci pour marquer le rappel de ce qui était dit (lignes 13, 14) et ré-initie la forme *figée* de l'ouverture qui caractérisait chacun des extraits analysés.

Pour conclure ces extraits apportent des renseignements sur plusieurs choses, tant au niveau séquentiel qu'au niveau formel mais aussi au niveau des dispositifs catégoriels mobilisés dans cette présentation de soi en simulation d'entretien d'embauche.

Premièrement, on peut constater que malgré l'alignement problématique des identités conversationnelles et le manque de synchronie qui fait obstacle à la progression et à un certain ordre de l'activité, le recruteur tente d'élaborer la même forme.

On remarque ensuite que le démarrage de l'activité est l'occasion pour poser le cadre de l'activité et les règles de présentation adéquate. Par ailleurs, le schéma habituel question/réponse structure l'activité (avec cette précision que le meneur du jeu reste l'employeur qui guide la simulation par des questions). L'enchaînement de plusieurs entretiens montre un format régulier selon lequel les questions sont posées, de même qu'une certaine régularité qui s'enrichit progressivement d'un

entretien à l'autre. On pourrait parler d'un *pattern* qui est enrichi à partir des questions qui maintiennent un schéma de base. Cette base formelle nourrit ainsi une attente normative constituée en « objet de savoir » par les bénévoles formateurs.

Enfin, la présentation de soi se construit en lien avec la configuration de l'entretien proposé par le recruteur et s'accomplit au fur et à mesure de l'accomplissement de l'activité par la mobilisation des dispositifs catégoriels divers.

### 3.3 La construction du « meilleur profil »: présenter son savoir

Les analyses des extraits précédents ont fait émerger plusieurs catégories mobilisées par les candidats à l'emploi pour faire « la meilleure impression ». Il y a explicitement une concurrence induite entre les candidats avec l'adjectif « meilleur ». Face au recruteur il faut en effet se faire catégoriser comme « le meilleur à prendre ».

Celui-ci, sensible aux valeurs de l'association met à profit ses compétences RH et joue le jeu de l'entretien qui conduit les apprenants de l'association à donner le meilleur d'eux-mêmes dans un exercice qui ne débauche pas sur un emploi. Les candidats savent pourtant qu'ils sont face à un employeur « réel » et qu'ils doivent mobiliser toutes leurs ressources pour construire le « meilleur profil » digne de la mémoire de l'examineur.

Dans les extraits ci-dessous je rendrai compte de la manière dont les candidats produisent les savoir-faire et les savoir-être appris lors de l'atelier de préparation à l'entretien d'embauche pour construire ce profil « le meilleur » durant la simulation d'entretien. La production de ces savoirs ne peut pas être réduite à l'oralisation des notions apprises mais elle s'inscrit dans une pratique complexe de co-construction, d'ajustement et de configuration dans le cours et le contexte de l'activité. Cela impose tout un réseau de contraintes : l'insécurité en face d'un employeur, les questions et au-delà, leur signification, etc. Tous ces paramètres seront traités comme des ressources que les participants utilisent dans l'accomplissement de l'action.

#### Extrait 10: LUC – recruteur bénévole, DIA – apprenant

01 DIA euh: avant tout moi je suis (.)mes mes mes qualités/ ils sont hm je suis  
02 d'abord souriant/ et et je je peux très bien et accueillir accueillir  
03 la clientèle\  
04 LUC mhm[:  
05 DIA [euh parc'que en:core avant d'être en france/ euh en en en en guinée/  
06 j'étais commerçant/  
07 LUC mhm  
08 DIA je com- je connais comme accueillir la clientèle\  
09 LUC d'accord\  
10 DIA d'expliquer la clientèle encore  
11 LUC dans un supermarché euh c'est ça en guinée >hein</



12 DIA oui [Guinée\  
 13 LUC [vous avez euh:: d'accord/ hhh  
 14 DIA oui

Dans ce premier extrait, DIA commence à se présenter en coïncidence avec un emploi de serveur. Après un marqueur d'hésitation « euh: » suivi d'un tour incomplet syntaxiquement, il procède à une auto-réparation introduite par une micro-pause (ligne 01) et une répétition à l'aide desquelles il s'aligne sur la catégorie proposée en début d'entretien par le recruteur « mes qualités ». Il la documente (ligne 02) en proposant le qualificatif « souriant » rapporté à l'aide d'un tour verbal complet qui nourrit la posture professionnelle du serveur en relation constante avec la clientèle. Après le continuateur de LUC (ligne 04) DIA, légitime son affirmation en la situant dans une activité développée chez lui, en Guinée avant d'arriver en France. Pour cela il utilise la catégorie « commerçant » comme un argument (« parce que ») pour signifier qu'il « connaît » (lignes 08, 10) – c'est-à-dire en français parlé en Afrique subsaharienne, qu'il a l'expérience du commerce : accueillir les clients avec le sourire, vendre et mettre en valeur les produits, donner des renseignements aux clients et donc, qu'il possède toutes aptitudes attendues chez un serveur.

Le recruteur LUC situe l'expérience de DIA (ligne 11) dans une sorte d'évaluation rapportée à l'expérience inscrite sur le CV de ce dernier. Après la ratification (ligne 12) LUC repart en chevauchement sur un autre tour incomplet syntaxiquement qui fait sens pourtant car il est ratifié par DIA ligne 14.

Le même procédé de structuration et exemplification de ses énoncés à l'aide de l'expérience de commerçant pour construire le « meilleur profil » en tant que serveur est rendu visible dans l'extrait ci-dessous, postérieur –en termes de séquentialité – à l'extrait 10.

#### Extrait 11 : LUC – recruteur bénévole, DIA – apprenant

01 DIA ê ê être très poli/ (.) envers tout le monde/euh savoir qui est ton  
 02 chef et qui est euh ton on égal/ et et être encore polyvalent/ et  
 03 travailler dans tous les: tout tout ce qu'on te dit/  
 04 LUC mhm  
 05 DIA tu le respectes\  
 06 LUC mhm  
 07 DIA c'est c'est (vrai) encore dy- être dynamique/ c'est-à-dire être c- très  
 08 chaud\  
 09 LUC d'accord/  
 10 DIA mhm  
 11 LUC et à votre avis euh: moi en tant qu'employeur: c'est quoi/ c'est sur quoi  
 12 je vais faire très attention/.hh sur quoi je vais être- vigilant: sur  
 13 qu'est ce qui est très important pour moi à votre avis si je recrute un  
 14 serveur aujourd'hui/  
 15 DIA oui  
 16 LUC euh:: voilà\ à quoi à quoi moi je vais devoir faire xxx très attention/  
 17 DIA mhm c'est l la politesse c'est tout\  
 18 LUC mhm  
 19 DIA parce que m mo je suis pas habillé habillé comme ça aujourd'hui/  
 20 mais je peux je peux m'habiller très bien  
 21 LUC ((rire))

22 DIA mais pour vous dire ce qui est réel actuellement entre nous euh c'est  
 23 la politesse\  
 24 LUC mhm  
 25 DIA oui/ euh c'est pour la ponctualité encore  
 26 LUC oui\ .hh la ponctualité c'est très import[ant\  
 27 DIA [oui la ponctualité [encore]  
 28 LUC [dans la  
 29 restauration/ ça vous l'avez dit plusieurs fois c'est important l'hygiène  
 30 DIA <oui oui> l'hygiène aussi oui

En restant dans le contexte du supermarché, DIA s'efforce de montrer les qualités transférables d'un contexte à l'autre –commerce/service. La difficulté de la tâche est rendue visible par les hésitations (ligne 01, 02, 03), la micro-pause et la tonalité montante qui fragmente son tour. La sélection d'une catégorie plutôt qu'une autre produit non seulement la marque de l'intelligibilité partagée de l'action en cours mais permet également le développement des notions spécifiques apprises lors de la formation qui contribuent à la cohérence de l'activité en cours. La qualité « très poli » est reprise par une explication « savoir qui est ton chef et qui est ton euh ton on égal » et ce procédé devient récurrent dans les tours de DIA (lignes 02, 07, 08). Cela fait écho à la situation de lecture de l'offre d'embauche (cf. ch. II 2.1) lorsque la bénévole formatrice prend appui sur le bref récit pour situer les qualités figurant dans l'annonce.

Initié comme une demande d'avis « à votre avis », le tour de LUC (ligne 11) situe le cadre de l'entretien « moi, en tant qu'employeur » et projette le candidat, par une auto-réparation « c'est quoi/ c'est sur quoi » suivie du futur simple « je vais faire », dans la situation de prendre la place d'un employeur déclinant les qualités, les savoir-faire qu'il peut attendre. Ce faisant LUC déplace l'activité – entretien d'embauche – vers l'évaluation d'un apprentissage. La reformulation « faire très attention/ être vigilant/ qu'est ce qui est très important » renforce et rend disponible pour un développement ultérieur la réponse à la question « à quoi moi je vais devoir faire xxx très attention/ ». DIA (ligne 17) inscrit son tour dans la paire adjacente Q/R initiée par LUC (ligne 11-16) en sélectionnant « la politesse » comme la qualité exigée dans le bon exercice du métier de serveur : « c'est l la politese c'est tout\ ». Le continuateur de LUC (ligne 18) l'oblige à développer son tour (ligne 19) et DIA s'appuie sur sa tenue présentée comme « inadéquate » (au regard de l'enseignement des bénévoles formateurs qui insistaient sur la tenue choisie lors d'un entretien d'embauche) pour argumenter son propos. À l'aide de l'adverbe « actuellement » (ligne 22) il contextualise sa réponse dans le *hic et nunc* de la situation d'interaction.

Dans ces extraits deux aspects se révèlent importants dans l'émergence de l'identité « le meilleur profil » : d'une part le rapport au cadre de l'énonciation et d'autre part la temporalité de la parole en interaction. Les deux permettent à la fois l'identification et le positionnement des interlocuteurs et l'élaboration progressive et cumulative des qualités surlignant l'intérêt de les traiter discursivement.

Sans se contenter de la présentation que chaque candidat élabore pour mettre en avant ses motivations et construire « le meilleur profil », le recruteur doit s'assurer que les développements de chacun font référence au poste à pourvoir.

Les extraits ci-dessous me permettront d'analyser et de décrire les procédures par lesquelles LUC évalue l'adéquation du profil de l'apprenant/candidat au poste annoncé pour en produire l'évidence.

#### Extrait 12 : LUC – recruteur bénévole, DIA – apprenant

15 LUC et euh: alors justement euh (.) un client euh par exemple:: voilà\ un  
16 client qui: vous pose: .hhh beaucoup de questions/ qui peut être un peu  
17 difficile/ comment comment vous l'accueillez euh voilà\ un client qui par  
18 exemple vous dit ah ben je veux ça/  
19 DIA oui  
20 LUC ah non finalement il cha:nge voilà\ comment est-ce que vous pouvez  
21 l'accueillir comment est-ce que:: v- vous gérez le client/  
22 DIA (bon, hm) très patient  
23 LUC mhm  
24 DIA et: je: et très poliment  
25 LUC mhm  
26 DIA et toujours je serai à son euh écoute/ n n n j jamais ja jamais moi  
27 je je m'énerve\  
28 LUC mhm  
29 DIA je m'énerve jamais\  
30 LUC d'accord\  
31 DIA mhm [xxx xxx]  
32 LUC [mais] ça vous est déjà arrivé des moments des clients un peu  
33 difficiles comme ça un peu: euh  
34 DIA hm plusieurs fois\  
35 LUC plusieurs fois/  
36 DIA plusieurs fois oui mais j'ai toujours (été,des) formulaire(s) sur la  
37 clientèle\  
38 LUC d'accord\

L'extrait 12 s'organise autour d'une question qui soulève une prise de position de la part du candidat face à une situation problématique qui pourrait lui arriver en tant que serveur.

Après avoir initié un tour autour de plusieurs marques significatives d'une recherche de mots adéquats - « euh », silence, allongements vocaliques - LUC formule progressivement le topic de sa question (ligne 16). La description « un client qui vous pose beaucoup de questions » (ligne 16) est reformulée à l'aide de l'adjectif qualificatif « difficile » (ligne 17) par LUC qui pose sa question « comment vous l'accueillez/ » (ligne 17). Il crée avec l'articulation de deux temporalités successives « accueillir » et « gérer » (ligne 20, 21) le cadre problématique dans lequel le candidat est censé apporter une solution, « gérer le client ». DIA formule sa réponse (2 ème partie de la paire adjacente Q/R) en constituant le cadre dressé par LUC en lieu d'application, de mise en œuvre d'une nouvelle qualité, la « patience » (ligne 22) renforcée par cette « politesse » (ligne 24) qu'il avait donné précédemment (extrait 10) comme sa qualité nécessaire et suffisante pour un emploi de serveur. L'introduction de l'énonciateur « je » (ligne 26) initié déjà en ligne 24, permet à DIA de compléter la

liste de qualités auto-attribuées, adéquates elles-aussi et « toujours » à l'œuvre pour la gestion d'un « client difficile ».

Donc, la description par DIA de son positionnement se fait en 3 phases (ligne 22, 24, 26) et se conclut sur une reformulation de la réponse initiale « je m'énerve jamais » (ligne 27). Ces prises de position très affirmées, contraignent le recruteur à revenir sur sa question en chevauchement (ligne 32, 33) en s'intéressant cette fois-ci à l'expérience de DIA en tant que vendeur en résonance avec la situation présentée. La réponse du candidat (ligne 34) « plusieurs fois » entraîne une reprise sous la forme d'une question de la part du recruteur (ligne 35) « plusieurs fois/ » qui est ratifiée sous la forme d'une paire adjacente question/réponse « plusieurs fois oui » (ligne 36). DIA produit ainsi de lui-même une description à l'aide d'une liste de traits dont la mise en œuvre dans le service ne connaît aucune exception.

La succession des extraits 13 et 14 est choisie pour suivre LUC face à deux candidats différents dans des emplois différents.

#### Extrait 13: LUC – recruteur bénévole, DIA – apprenant

01 LUC et euh: et les moments où i'faut aller vite/ par exemple parc'que  
02 euh: voilà\ i i 'a des moments où c'est vrai que .hh nous c'est(.) pas de  
03 la restauration rapide/  
04 DIA oui  
05 LUC mais euh c'est de la restauration où les gens ont pas beaucoup  
06 de temps le midi pour manger\  
07 DIA oui oui  
08 LUC par exemple  
09 DIA oui  
10 LUC voilà\ comment est-ce que vous gérez avec un peu le stress comme ça  
11 euh:: où les clients ils veulent manger en une demi heure i ils veulent  
12 manger\  
13 DIA oui oui et dans xxx je:je je je vais je je je suis je peux être vite  
14 LUC mhm  
15 DIA vite et bien\  
16 LUC d'accord  
17 DIA vite et bien oui  
18 LUC mhm  
19 DIA parce que dans le magasin que je vous disais là/ le serveur on  
20 accueille beaucoup de clients en même temps\mais on les règle le  
21 plus vite que possible\  
22 LUC d'accord\  
23 DIA tout le monde était à l'aise  
24 LUC d'accord\  
25 DIA oui

#### Extrait 14: LUC – recruteur bénévole, SYL – apprenant

01 LUC d'accord\ d'accord et comment ça se passait la communication avec la  
02 cuisine/ quand vous vous travaillez en salle\ qu'est ce qui est  
03 important dans ce cas là\  
04 SYL important c'est de de de travailler avec l'équipe\  
05 LUC ouais/ alors comment comment vous travaillez avec l'équipe/  
06 SYL bon: ((bruit de la gorge))si exemple xxx beaucoup de clients/ je  
07 demande à quelqu'un qui peut m'aider (.) s'il peut venir avec une assiette

08           ou:: de l'eau ou bien: (.) voilà\ verre ou alcool/  
09   LUC     mhm/ la communication\  
10   SYL     oui\  
11   LUC     d'a:ccord et quand y avait beaucoup de monde ça va/ vous  
12           arrivez à rester calme/  
13   SYL     oui je vais aller (au) calmement hein/  
14   LUC     [ouais  
15   SYL     [et] et rapide\

Dans ces extraits le recruteur propose des situations concrètes que les candidats devront traiter en proposant des solutions. Il s'agit de situations courantes auxquelles les candidats pourront être confrontés en tant qu'employés d'une boulangerie Paul. Cela manifeste à la fois la difficulté de l'exercice et l'enjeu de la réponse apportée par les candidats.

Le degré d'improvisation de la question se manifeste dans les nombreuses auto-réparations et développements (lignes 01, 02, 03, 05, 06, 08) avant d'arriver à un tour complet syntaxiquement par lequel LUC pose la question « comment est-ce que vous gérez avec un peu le stress comme ça euh:: où les clients ils veulent manger en une demi-heure » (lignes 10, 11). La contrainte de la question oblige le candidat à se placer dans la situation problématique évoquée, d'une rencontre imaginaire avec un client difficile. La réponse se construit par étapes à l'aide de répétitions orientées d'abord vers la façon de faire « je vais » et ensuite vers la qualité requise dans une telle situation « je suis ». La forme finale se stabilise autour de la construction verbale « je peux être » suivi de l'adverbe « vite » qui est censé affirmer la rapidité en forme de ratification de l'attente formulée par LUC (ligne 05, 06. Le continueur de LUC (ligne 14) permet au candidat de renforcer sa réponse en proposant aussi l'adjectif « bien » (ligne 15). Après la ratification de LUC « d'accord », DIA revient sur le tour précédent en le ratifiant également « vite et bien oui ». L'argument en faveur de cette qualité mise en avant « vite et bien » prend la forme d'un récit sur une expérience passée où le candidat avait déjà rencontré des clients difficiles lorsqu'il était serveur dans un magasin en Guinée. Le même procédé de questionnement en rapport avec le poste choisi, se répète pour les autres candidats également. La description de l'emploi par le recruteur consiste en un parcours de situations difficiles dont le candidat doit montrer comment il les gère.

L'extrait 14, concerne l'entretien d'un autre apprenant/candidat qui postulait sur un poste de commis de salle. En utilisant son CV, le recruteur s'intéresse à la communication entre les membres d'une cuisine. Dans un tour assez long (3 lignes) il formule deux questions : « comment ça se passait la communication avec la cuisine » et « qu'est-ce qui est important dans ce cas-là », censées fournir au candidat l'occasion d'exposer son « savoir-faire ». La réponse de SYL (ligne 04) exploite une ressource bien explicitée lors de la formation, « le travail en équipe ».

Le développement progressif de la séquence s'organise sous la forme habituelle « question/réponse » avec la précision que chaque nouvelle question prend appui sur la réponse précédemment formulée. La stratégie utilisée par LUC vise en apparence à obtenir le maximum d'informations. À l'aide des

continueurs « ouais, mhm, d'a:ccord » (lignes 05, 09, 11, 14) il introduit des nouvelles questions en exhibant ainsi le rôle de recruteur et en tissant en même temps un lien entre communication et apprentissage « mhm\ la communication » (ligne 09). On assiste ainsi à l'affichage d'une asymétrie interactionnelle qui porte en fait sur une asymétrie linguistique (la proposition faite par LUC du mot « communication » qui synthétise le récit du candidat lignes 06, 07, 08) Tout comme DIA dans l'extrait 13, SYL construit par étapes ses réponses en s'appuyant sur son expérience en tant que commis de salle. Les verbes au présent de l'indicatif « je demande » ou au futur proche « je vais aller » témoignent d'une situation vécue et introduisent non seulement des façons de faire (lignes 07, 08) mais aussi une qualité requise dans cette situation « calmement », « et rapide » (ligne 13, 15).

Cela permet d'observer à la fois les marques d'apprentissage dans les réponses de l'apprenant (« travailler en équipe, calmement, rapide ») et la référence à une expérience vécue dans l'élaboration de la réponse (lignes 06, 07, 08).

L'analyse des extraits ci-dessus montre comment la simulation d'entretien d'embauche configure de façon particulière les *objets de discours* (Mondada : 2000 : 88) déclinés par les participants, qui en retour les documentent à l'aide de leur propre expérience, contribuant à façonner le savoir exhibé et construit dans un entretien d'embauche. Ce regard que j'ai développé en analysant les extraits de simulations d'entretiens interroge non seulement les procédures déployées par les apprenants/candidats, la manière de verbaliser leurs qualités en lien avec un certain savoir-faire mais aussi le contexte d'énonciation de ces qualités mis en place par le recruteur bénévole. Ces façons de faire exhibées par le recruteur bénévole et les apprenants/candidats créent le contexte simulé d'où émerge l'entretien d'embauche.

Ce contexte est configuré par la parole des participants et répond à certaines attentes normatives sous-jacentes, telles qu'elles sont enseignées en cours, qui sont à la fois projetées par les questions du professionnel bénévole, à la fois comprises et explicitées par l'apprenant/candidat à travers les façons de faire déployés dans la temporalité de l'activité. Ces façons de faire émergent de leur expérience en cuisine ou du transfert des compétences acquises lors d'une autre expérience (ex : serveur dans un supermarché).

Le bref retour fait par le recruteur bénévole à la fin de l'exercice de simulation n'a pas fait l'objet d'une analyse dans cette recherche car il est fait généralement, de manière collective, devant le groupe d'apprenants, et prend la forme de conseils visant notamment leurs postures plutôt que leurs réponses aux questions posées.

## IV. LE PASSAGE DE L'EXERCICE A LA REALITE : LES ENTRETIENS REELS

*« En effet, si l'entretien est une forme d'interaction sociale largement pratiquée dans nos sociétés au sein d'activités très diverses – de la recherche académique à la pratique journalistique, des activités de sondage aux procédures d'embauche – il constitue aussi une interaction spécifique, construisant un contexte d'énonciation particulier qu'il n'est pas possible de confondre ou d'assimiler avec d'autres contextes de la vie quotidienne » (Mondada : 2000 : 88)*

---

Si j'écoute Gajo, Koch et Mondada (1996 : 69) différentes formes interactionnelles permettent différents modes de participation à une interaction dont la variabilité peut être mise en lien avec la construction du contexte (Lerner : 1995).

On vient de voir avec le chapitre précédent comment sont schématisés, aux fins d'apprentissage, les rôles respectifs de recruteur et de candidat à l'embauche (professionnel bénévole et apprenant/candidat) et plus généralement l'activité de simulation d'entretien d'embauche. Au lieu d'envisager l'analyse sous l'angle d'une activité conditionnée par une évaluation finale j'ai analysé la construction des échanges comme un processus de mise en évidence (*highlighting*) de l'adéquation ou pas, de la candidature au poste à pourvoir. Chaque intervention des participants étant inscrite dans son contexte de production, elle a mis en place un ensemble d'obligations et des droits qui devaient être satisfaits et interprétés *dans* et *par* ce contexte.

Dans la présente partie je me propose d'analyser et de décrire l'entretien d'embauche en situation réelle, avec un enjeu d'embauche<sup>99</sup> c'est-à-dire que l'employeur se propose explicitement de sélectionner un candidat parmi plusieurs. À la différence des entretiens didactiques sur lesquels je me suis arrêtée au chapitre précédent, il y a deux recruteurs dans les entretiens d'embauche réels qui mettent l'accent sur les traits de personnalité des candidats plutôt que sur des compétences<sup>100</sup> professionnelles dont ils savent qu'elles sont défaillantes et qu'elle pourront être acquises « sur le

---

<sup>99</sup> Dans ce contexte la péniche Anémone se veut une structure qui n'adopte pas *l'approche réductrice* (Eymard-Duvernay : 1998) de recrutement en prenant en compte les diplômes, l'âge, le sexe, etc., «qualités » qui font partie d'un premier tri dans la sélection d'un candidat. Le recrutement sur la péniche ne s'effectue pas avec une grille d'évaluation ou un tableau de quelques aspects (formation, expérience, personnalité, adéquation au style de l'entreprise qui sont notés par + ou -) destinés à qualifier les candidats comme dans les autres situations de recrutement et à fournir une première mise en forme du jugement du recruteur.

<sup>100</sup> Le terme « compétence » ne fait pas référence au terme « compétence linguistique » de Chomsky qui se développe dans une perspective générativiste et abstraite d'un locuteur idéal mais plutôt au concept de « compétence communicative » développé par Hymes qui désigne l'ensemble des aptitudes où les savoirs linguistiques et socio-culturels sont mêlés et permettent à un locuteur de communiquer *efficacement* dans des situations spécifiques (Kerbrat-Orecchioni: 1990: 29)

tas ». Ainsi, les qualifications professionnelles ne sont pas considérées comme un atout dans le choix du candidat. L'essentiel des compétences attendues du candidat réside dans sa personnalité, qu'il lui revient de valoriser en entretien.

Les réflexions de Goodwin (1994) me permettront de spécifier les aspects vers lesquels j'orienterai mon attention pour décrire la construction d'une *vision professionnelle* lors des entretiens d'embauche filmés. Il faut préciser qu'un des recruteurs, BEN, a déjà joué le rôle de recruteur bénévole dans des simulations d'entretien d'embauche à l'association AlterEgo dont il connaît le public.

Dans son article « Professional Vision », Goodwin rend compte de la manière dont les participants de l'interaction peuvent construire et contester une *vision professionnelle* qui consiste « [...] *of socially organized ways of seeing and understanding events that are answerable to the distinctive interests of a particular groupe* » (1994: 606). La *vision professionnelle* apparaît ainsi comme étroitement liée aux gestes qui l'animent, qu'il s'agisse des gestes effectués à la surface inscrite lors d'une fouille archéologique ou des gestes pointant vers des détails particuliers lors d'un procès, accomplissant une mise en évidence. En outre, exercer une *vision professionnelle* devient une pratique sociale ancrée dans les gestes coordonnés avec la parole et les actions des autres participants qui créent conjointement et interactionnellement des *focus* d'attention communs.

Le corpus sur lequel je systématiserai l'analyse dans les chapitres suivants est constitué de trois entretiens d'embauche effectués sur la péniche Anémone, pour un poste de cuisinier.

La particularité de ces entretiens réside : premièrement dans le fait que les trois candidats ont suivi les ateliers de français à visée professionnelle dans l'association AlterEgo et que deux d'entre eux (MAM et KAR) connaissent déjà BEN<sup>101</sup> grâce aux simulations d'entretien et deuxièmement dans l'enjeu pour les recruteurs qui est de sélectionner le meilleur des trois candidats.

Il convient ainsi de s'intéresser aux ressources dont les recruteurs disposent et aux méthodes qu'ils utilisent pour atteindre leur objectif.

---

<sup>101</sup> Il est important de préciser que BEN fait appel à l'association AlterEgo lorsqu'il recherche un cuisinier sur la péniche Anémone. La formatrice lui envoie par email les candidatures des apprenants qui avaient déjà fini la formation. Parmi ces candidatures BEN sélectionne (sans aucun critère préalable) les trois candidats, MAM, KAR et SYL qui font l'objet de l'analyse dans cette recherche.



## 1 La mise en place du cadre participatif

*« An event being seen, a relevant object of knowledge, emerges through the interplay between a domain of scrutiny [...] and a set of discursive practices [...] being deployed within a specific activity [...]. » (Goodwin: 1994: 606)*

---

Dans ce chapitre je rendrai compte dans un premier temps de l'organisation du *setting* de l'entretien et ensuite de l'orientation des participants vers ce *setting* construit sur la base des pratiques établies dans les *turn-taking* qui font de l'entretien d'embauche une activité communicationnelle constamment réélaboree par les participants.

Mon attention se concentrera donc sur les objets de discours qui émergent au fil des constructions interactives et des négociations et également sur la construction et l'ajustement des rôles des participants dans l'accomplissement de l'intelligibilité de l'activité en cours. Cette réflexion sera donc liée à une approche praxéologique et à une analyse des catégorisations situées mettant ainsi l'accent sur l'organisation séquentielle de l'entretien d'embauche qui se concrétise surtout *dans* et *par* les pratiques langagières. Cette séquentialité<sup>102</sup> peut accomplir un rôle d'arrière-plan dans des actions peu centrées sur la dimension verbale en prenant en compte les différentes ressources multimodales (regards, gestes, disposition spatiale, etc.). Le corps lui-même devient une ressource pour analyser l'émergence et la construction de l'activité, le lieu de transmission et d'inscription d'un type d'information, indissociable d'un savoir-être socialement élaboré qui s'inscrit en lui et le configure. Ainsi le corps incarne ce savoir-être qui est mobilisé durant toute l'interaction et qui donne la possibilité aux autres participants de l'interpréter et d'agir adéquatement en fonction de cette interprétation<sup>103</sup>.

Les participants mobilisent dans la multitude des façons de faire durant l'activité en cours, une variété des formes avec chacune la particularité de la temporalité dans laquelle elle est créée, bricolée et rendue intelligible pour le bon accomplissement de l'action.

Cette articulation entre l'espace-temps, le corps et l'action qui renvoie à la notion *d'espace interactionnel* (Mondada : 2005) est produite par les participants au cours même de l'interaction.

Pour saisir les éthnométhodes traduites dans les comportements déployés dans la temporalité de l'interaction on s'attache aux détails vers lesquels s'orientent les membres et qui ne sont pas nécessairement verbalisés ni conscients mais généralement « *seen but unnoticed* » (Garfinkel : 1967). L'espace qui se concrétise avant l'ouverture de l'entretien d'embauche est le moment essentiel pour

---

<sup>102</sup> Cette notion sera traitée plus en détails dans les chapitres suivants.

<sup>103</sup> Selon Mondada (<http://www.youtube.com/watch?v=PwR6jQy7sQg>) les ressources verbales et multimodales permettent de regarder et d'envisager les formes linguistiques en faisant attention à leur aspect situé et pertinent dans le contexte donné.

l'ajustement réciproque des participants et c'est bien à travers la séquentialité de cet ajustement que s'établit à la fois la relation entre les participants mais aussi le cadre spatial de l'interaction. Cet espace créé par la coprésence des interlocuteurs leur permet de se reconnaître et de s'identifier tout en définissant ensemble le type d'activité dans lequel ils s'engagent. L'évaluation de l'espace comme dimension pertinente dans l'organisation de l'entretien est rendue visible par l'ajustement des corps et le reflet que ceux-ci entraînent.

Tout d'abord il faudrait préciser que l'enregistrement commence au moment où le candidat est dans la salle, assis sur la chaise que BEN, l'un des recruteurs, lui avait indiquée.

Dans les extraits suivants, je mettrai en évidence la mise en place de la spatialité du cadre participatif et les différentes ressources mobilisées par les participants dans son accomplissement.

#### Extraits 15 : MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche



15.1



15.2



15.3



15.4



15.5



15.6

Effectuée à partir d'une série de captures d'écran, la méthode utilisée ci-dessus m'a semblé adéquate pour « transcrire » le mouvement des corps qui s'ajustent à l'interaction et qui montrent comment le candidat appréhende l'entretien d'embauche. En sachant qu'une photo montre un état fixe et que mon but était de rendre compte de la progression de ces actions, j'ai sélectionné une série de photos qui décrivent l'accomplissement d'un état sur le principe propre à l'analyse interactionnelle des ressources verbales qui consiste à dire qu'un élément contextualise et rend interprétable l'élément suivant.

La séquence d'images ci-dessus montre le début de la mise en place de l'organisation spatiale de l'entretien. Dans la salle où se déroule l'entretien le candidat MAM attend (image 15.1) l'arrivée de deux recruteurs. Ce qui est très intéressant dans ce début d'activité c'est la manière dont MAM rend compte du personnage qu'il exhibera jusqu'à la fin de l'entretien : le candidat timide et très stressé.

Entre temps, JUA, le cuisinier, entre dans la pièce (image 15.2) et s'assoit devant MAM sans lui adresser la parole. MAM s'aligne sur le mouvement de JUA qui dépose son dossier sur la table et permet la configuration de l'espace interactif. En déposant son sac par terre il approche la chaise de la table et montre sa disponibilité par une posture droite et attentive (images 3, 4, 5).

JUA qui manifeste par son arrivée, l'imminence du début de l'entretien, ne regarde pas du tout dans la direction de MAM et se lève au moment où celui-ci est installé en position de commencer (image 15.6).

Une autre série d'images permettra de comprendre la progression dans l'accomplissement du cadre participatif :

**Extrait 16 : MAM – candidat, BEN – recruteur et gérant de la péniche, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**



16.1



16.2



16.3



16.4



16.5



16.6

Ces images documentent assez bien, me semble-t-il la dimension structurante du cadre participatif de l'entretien par et dans la spatialité et les postures des participants.

*« L'espace de l'action, en effet, est à la fois matériel et configuré à travers l'action des participants ; parler d'espace d'action ne signifie pas réduire la spatialité à un cadre métaphorique mais au contraire, considérer la façon dont la spatialité est une ressource que les participants exploitent pour organiser leur action et qui, en même temps est configurée par elle et par leurs modes d'organisation de l'interaction » (Mondada : 2004 : 100).*

L'arrivée de deux recruteurs dans l'espace de la caméra annonce l'imminence de l'entretien et conduit le candidat MAM à ajuster sa position par rapport à la table (image 16.1). Sa posture, regard dirigé vers le sol, poings fermés sur la table (16.2, 16.3) incarne son attente quelque peu crispée. La répartition des participants autour de la table s'inscrit aux trois sommets d'un triangle. Ainsi l'espace de l'entretien est structuré par les participants et structure en même temps les rôles de chacun; le candidat se retrouvant face aux deux recruteurs. La posture détendue des deux recruteurs JUA et BEN (images 16.4, 16.5, 16.6) et légèrement de dos à la caméra (BEN) contraste avec l'image très figée adoptée par le candidat MAM.

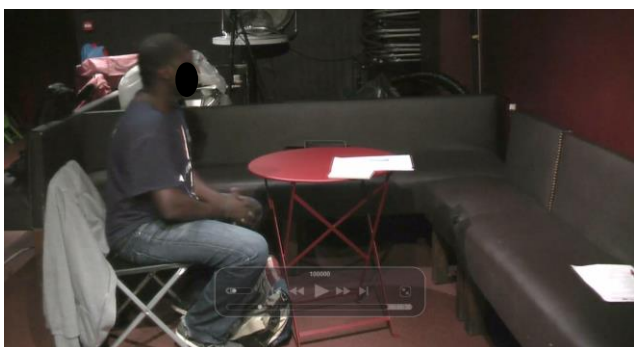
Extrait 17 : MAM – candidat



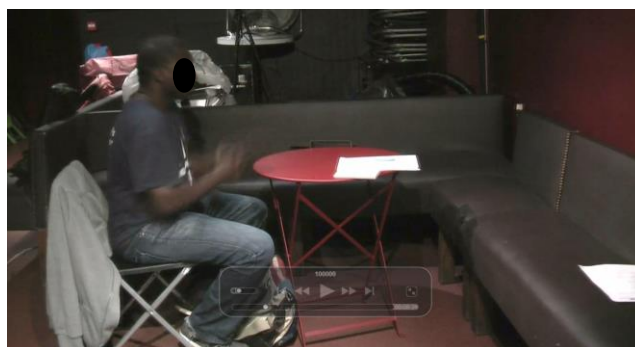
17.1



17.2



17.3



17.4



17.5



17.6

En attendant que les recruteurs arrivent<sup>104</sup>, MAM reste seul à sa place. Les images 17.1 à 17. 6 rendent accessible au lecteur l'état de nervosité manifesté par le candidat. Après avoir enlevé sa veste, MAM est à la recherche de la position adéquate (images 17.3, 17.4, 17.5). Hésitant sur le placement de ses bras, il affiche finalement cette posture droite et rigide (image 17.5, 17.6) qu'il gardera durant tout l'entretien.

---

<sup>104</sup> Ils sont sortis demander à la chercheuse s'ils peuvent démarrer l'entretien



18.1



18.2



18.3



18.4

Les images 18 ci-dessus précèdent immédiatement le début de l'entretien et sont intéressantes car elles documentent l'accomplissement du cadre participatif en même temps que le statut participatif de chacun. Les orientations des participants dans l'espace organisé par eux exhibent leur rôle parmi les rôles disponibles. Goffman (1981 : 138) décrit l'organisation d'une interaction en observant que les participants au fur et à mesure de l'interaction, incarnent la <sup>105</sup> *position (footing) de speaker (locuteur) et hearer (auditeur) à tour de rôle*. Sans insister sur ces éléments qui seront traités au cours des analyses des extraits des chapitres suivants, j'attire ici néanmoins l'attention sur le regard de JUA sur BEN (images 18.1, 18.2) et sur la position figée de MAM. Une fois l'entretien démarré, le cadre se met en action, chaque participant faisant tour à tour usage de la place qu'il occupe, recruteurs et candidat (images 18.1, 18.2).

La trajectoire montrée par les prises de vue sélectionnées dans cette analyse permet d'accéder très finement à ce que les participants rendent pertinent durant tout l'entretien. Réflexivement deux points de vue se dessinent à travers ces images : le premier montre l'état de tension du candidat qui s'affichera constant durant l'avancement de l'analyse et constituera un outil indispensable pour comprendre la symbiose qui s'établit entre ce comportement corporel et un certain *savoir-faire* et le

---

<sup>105</sup> J'aborde cette notion plus en détails dans les chapitres suivants

deuxième reflète la configuration du cadre participatif par le positionnement respectif des corps et des regards. Ce cadre permettra aux participants d'accomplir leurs rôles au fur et à mesure de l'entretien.

## 1.1 Entrer en matière : comment introduire l'entretien d'embauche

La première étape dans mon analyse des interactions dans l'accomplissement d'un entretien d'embauche est d'observer et de décrire la façon dont les participants s'orientent vers cet entretien et le définissent en façonnant leurs rôles respectifs dans un cadre institutionnel.

J'aborderai ici l'entrée en matière<sup>106</sup>, par laquelle j'entends la première partie de l'entretien d'embauche celle de la mise en place de la situation d'entretien, alors que les participants ne savent pas qu'ils sont filmés.

Cela permet de problématiser la façon dont le recruteur aborde le candidat et aussi la manière de traiter et de caractériser l'échange instauré comme faisant partie des phases constitutives du *setting* de l'entretien.

Dans ce premier extrait d'un entretien réel c'est la rencontre des recruteurs et du candidat qui sera problématisée en montrant plusieurs aspects qui configureront l'entretien par la suite.

### Extrait 19 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche, LAV - chercheuse

01 BEN ((hors caméra))  
 02 >mais< je vous ai confondus tous les deux \$[ben oui  
 03 MAM \$ essuie ses mains sur son  
*pantalon, tourne la tête dans la direction de BEN et commence à sourire*\$  
 04 BEN je vous ai confondus tous les deux ça va pas du tout ça\  
 05 MAM \$euh °oui°\$  
*\$ est assis sur sa chaise, le regarde et sourit*\$  
 06 BEN +alor:s (0.3)+  
*+ manipule les CV+*  
 07 LAV et sylla c'était à:::  
 08 BEN (0.2) euh: seize heures  
 09 LAV seize heures\  
 10 BEN ouais tout à fait ouais\+(0.3)+  
*+sort d'une pochette en plastique le CV du candidat+*  
 11 monsieur Diabaté::  
 12 MAM \$°oui°\$  
*\$regarde BEN en souriant nerveusement*\$  
 13 BEN ne stresse pas/\$t'as pas besoin de s de stresser comme ça hein/\$  
 14 MAM °xxx° \$se lève de sa chaise en se mettant debout devant BEN\$  
 15 BEN d'accord/  
 16 MAM d'accord\oui

<sup>106</sup> Voir l'article de Berthoud et Mondada (1992 : 110) selon lequel les entrées en matière s'identifient à l'introduction du topic « ce à propos de quoi est dit quelque chose, et plus particulièrement le support de la prédication, le domaine délimité auquel va s'appliquer la prédiction du locuteur (Chafe : 1976) ou bien aboutness dans les termes de Reinhart (1982) ».

17 BEN \*hein/ \*JUA entre dans l'espace de la caméra\*

18 MAM oui...>

19 BEN i'a pas[besoin ...>

20 JUA [oh pardon]\*  
\*s'assoit en touchant MAM par erreur\*

21 MAM [ah no

22 BEN \*quand on avait fait des: simulations d'entretien d'embauche euh/\*  
\*JUA s'installe en face de MAM\*

23 je vous ai un peu bourlingués justement [pour que vous puissiez

24 MAM [oui

25 BEN être à l'aise/

26 MAM non 'est [bon c'est xxx]

27 BEN [en entretien/(.) faut que tu sois à l'aise en entretien\

28 MAM d'accord\

29 BEN d'accord/

30 JUA ? [hm]

31 MAM [oui

32 BEN hein/ (.) c'est pour ça que: j'avais été vous voir en fait\

33 MAM d'accord\

34 BEN oké/

35 MAM oui

36 BEN parc'que là/ là on::: on a vu déjà une personne avant/

37 MAM oui

38 BEN on voit trois personnes/

39 MAM d'accord

40 BEN oké/

41 MAM oui

42 BEN on pourra pas prendre les quatre personnes [xxx xxx]

43 MAM [d'accord]

44 BEN on va en prendre au moins une/

45 MAM oui

46 BEN voilà\ c'est pas: c'est bon c'est pas[:

47 MAM [d'accord\

48 BEN i'a plus grave dans la vie hein/

49 MAM d'accord oui\

50 BEN d'accord/

51 MAM oui

Durant les 27 premières secondes de cet extrait, on constate la mise en place de l'interaction de même que de l'émergence progressive du cadre de participation ou plus particulièrement des indices de construction de la spatialité de ce cadre.

Cette séquence repose sur une reconnaissance visuelle co-construite en quatre tours (ligne 02, 03, 04, 05) par BEN et MAM.

Le gérant de la péniche, BEN, hors du cadre de la caméra et derrière le champ visuel de MAM, commence le tour (ligne 02) en avouant avoir confondu MAM avec un autre candidat. MAM réagit en se redressant sur sa chaise et en s'essuyant nerveusement les mains sur son pantalon (ligne 03). BEN avoue une faute « je vous ai confondus tous les deux » affichant ainsi une atmosphère détendue où lui-même en tant que recruteur ne se positionne pas comme un modèle. Cela projette la ligne 13 « ne stresse pas » et la tentative de BEN d'aider MAM à se détendre.

Sans avoir obtenu une réponse BEN revient avec une reprise du contenu du tour précédent, cette fois-ci verbalisé devant MAM (ligne 04). Le tour comporte d'abord une auto-évaluation négative « ça va pas du tout ça » (ligne 04). MAM ratifie cette évaluation à voix très basse en souriant nerveusement (ligne 05). Avec le marqueur « alors » suivi d'une longue pause, BEN procède à la recherche du CV



du candidat dans la pochette qu'il tient dans ses mains. Le tour est interrompu par l'intervention de la chercheuse qui se renseigne sur les horaires d'entretien d'un autre candidat.

BEN utilise un type d'identification (*séquence d'identification* : Schegloff : 1979) et de sollicitation de son interlocuteur à partir de la lecture de son CV, qui spécifie l'interaction dans un cadre formel en utilisant le titre « Monsieur » (ligne 11) qui signifie la « civilité ». La ratification avec une voix basse de MAM (ligne 12) permet à BEN d'observer la timidité de MAM que BEN catégorise comme « du stress ». En passant à un registre familier, BEN formule l'injonction « ne stresse pas » et essaie de faire comprendre au candidat qu'il n'y a aucune raison de stresser.

L'initiation et la gestion de l'échange entre le recruteur et le candidat s'organisent autour de l'articulation de deux éléments qui renvoient d'un côté à l'état de stress dont fait preuve le candidat d'un autre côté à une expérience partagée.

Avec un enchaînement rapide, question/réponse/ratification BEN introduit (ligne 22) l'élément à prendre en compte dans la gestion de cet entretien : le partage d'une expérience commune. Le pronom « on » suivi du verbe au plus que parfait vient rappeler une activité vécue ensemble. Après un allongement qui marque la recherche du mot adéquat, BEN décrit le type d'activité « simulation d'entretien » qu'ils avaient partagée. Le rappel de la simulation (ligne 22) développe par la suite non seulement l'objectif de cet exercice « pour que vous puissiez être à l'aise » mais aussi un rappel des attentes et des recommandations traduites, lors de la simulation, par la consigne « faut que tu sois à l'aise en entretien » (ligne 27). La séquence de ratification s'étend considérablement sur 4 tours et fait intervenir Juan (ligne 30), le cuisinier qui avait pris place entre temps dans l'espace de l'entretien. Ce genre de *collection of components*<sup>107</sup> (Schegloff & Sacks: 1973 : 318) est constitué de deux parties principales: « [...] *the terminal exchange which achieves the collaborative termination of the transition rule and the proper initiation of the closing section which warrants the undertaking of the routine whose termination in the terminal exchange properly closes the conversation.* » et elle rend observable les manières de faire du recruteur dont les reprises successives « d'accord/ oke/ hein/ » deviennent une constante durant l'entretien.

Après avoir rappelé à MAM la consigne apprise lors de la simulation « t'as pas besoin de stresser » BEN, revient sur la situation en admettant que MAM n'est pas le seul candidat : il y en a eu un déjà et il y en aura deux autres après MAM. Mais ce n'est pas une raison pour « stresser ». Plusieurs réparations (ligne 46) marquent la clôture de cette séquence par l'énoncé « i'a plus grave dans la vie ».

---

<sup>107</sup> « Such an exchange can serve, if completed, to accomplish a collaboration on the shutting down of a topic, and may thus mark the next slot in the conversational sequence as one in which, if an utterance of the form 'We-ell', 'OK', etc. should occur, it may be heard as a possible pre-closing" (Schegloff & Sacks : 1973: 306)

L'importance de cette séquence se définit d'un côté par le travail discursif et la déclinaison de la relation entre le recruteur et le candidat et de l'autre côté par l'émergence de l'importance d'une expérience passée dans la construction d'une activité à suivre. Pour cela « *lexical choice is a significant way through which speakers evoke and orient to the institutional context of their talk* » (Drew et Heritage : 1992 : 29). Les tours de parole qui introduisent un thème et qui guident le développement thématique sont effectués généralement par le recruteur. Si on reprend les termes de Berthoud et Mondada (1992 : 111), plusieurs *paliers* doivent être distingués. Le recruteur définit son rôle et le configure à travers une touche de familiarité (*nous, on se connaît déjà*). Il catégorise l'importance de l'activité « i'a plus grave dans la vie » tout en exprimant son enjeu « on va en prendre une seule personne » et des conseils pour bien la réussir « faut être à l'aise en entretien ». Ainsi, l'objet du discours prend forme non seulement dans sa formulation mais aussi dans la relation particulière entre les participants.

**Extrait 20: JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche, MAM - candidat et BEN - recruteur et gérant de la péniche**

01 JUA t'habites à bernon vernon/  
 02 MAM bernay ville  
 03 JUA c'est où ça/ c'est le vingt sept vingt sept mille deux cents  
 04 BEN vingt sept c'est dans le sud de::: ss[ss  
 05 MAM [dans] le département vingt sept  
 06 BEN oui mais c'est le sud c'est ça/ vingt sept  
 07 MAM euh:  
 08 BEN par rapport à Paris  
 09 MAM c'est: Normandie  
 10 BEN ah non c'est l'inverse excusez-moi pardon c'est xxx  
 11 JUA t'habites là-bas  
 12 MAM oui  
 13 BEN oui mais c'est limite en fait  
 14 JUA hein/  
 15 BEN c'est limite de l'île de france  
 16 MAM ouais c'est limite de l'île de France  
 17 JUA ah oké\  
 18 BEN oui c'est à [:::  
 19 JUA [et tu] mets combien de temps à venir bon on va on va  
 20 parler ((il regarde la caméra car il pensait qu'elle était éteinte et qu'il fallait attendre la chercheuse avant de commencer))

**Extrait 21 : MAM – candidat, BEN – recruteur et gérant de la péniche, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 JUA toi t'es sénégalais/  
 02 MAM non je suis guinéen  
 03 JUA guinéen/  
 04 MAM [oui\  
 05 BEN [°oui >il est< guinéen oui°  
 06 JUA ah guinéen c'est vrai ((il pointe le cv))  
 07 BEN xxx on va attendre d'abord lavinia ((montre de la tête l'entrée de la salle))

Je ne pourrai pas faire abstraction dans l'analyse des extraits ci-dessous de la règle de *dépendance séquentielle* dénommée aussi principe de dépendance (ou *pertinence conditionnelle*) (Schegloff :

1968 ; Schegloff & Sacks : 1973) selon laquelle une activité est considérée comme pertinente (attendue) par rapport à une première activité accomplie, ce qui suppose une liaison (socialement parlant) basée sur un savoir partagé.

Les deux extraits (20 et 21) se situent dans la séquence de pré-ouverture<sup>108</sup> qui se caractérise par une discussion informelle. Les participants pensaient que la caméra n'était pas encore allumée. Ils permettent de rendre compte de la manière dont les deux recruteurs structurent déjà l'espace de l'entretien en introduisant le *setting*.

Le cuisinier JUA, en regardant sur sa tablette le CV de MAM, s'intéresse à son adresse en proposant deux variantes de prononciation de sa ville. Une réparation est introduite par MAM ligne 02 et JUA manifeste qu'il ne connaît pas l'endroit. La thématization de ce constat se fait par l'interrogation de JUA (ligne 03) et la recherche de réponse fournit par BEN (ligne 04). Une discussion s'engage entre BEN et MAM et ce premier s'intéresse à l'emplacement géographique de la ville. Plusieurs reformulations (ligne 06, 08) sont proposées par BEN afin de comprendre la localisation de la ville par rapport à Paris. L'hésitation de MAM (ligne 07) explicite la difficulté à comprendre l'articulation que BEN établit entre Bernay et Paris et donc il finit par préciser le département et non pas le point cardinal. La suite de cette séquence se projette à partir de la ligne 11 avec la reprise de la question par JUA « t'habites là-bas/ ». L'utilisation du déictique « là-bas » permet à BEN de reprendre l'échange en procédant à une explication en deux tours (ligne 13, 15) appuyés par MAM « c'est limite de l'île de France » (ligne 16). La ratification de JUA (ligne 17) s'ensuit par le tour de BEN configuré autour de la durée du trajet « c'est à [:::] » et chevauché par JUA qui change d'interlocuteur en s'adressant à MAM « et tu mets combien de temps à venir » (ligne 19). Avant la fin de son tour, JUA opère pourtant une réparation en regardant la caméra qu'il croyait éteinte et en projetant la question comme faisant partie de l'entretien « on va parler ».

Avec l'extrait 21, JUA repart sur une question concernant l'origine de MAM (ligne 01). L'orientation convergente vers les réponses de MAM et BEN se fait en ligne 06, en pointant le CV par le *change-of-state-token* (Heritage : 1984) « ah guinéen c'est vrai ».

Cette fois-ci, c'est BEN qui projette la question comme relevant de l'entretien et demande de patienter « on va attendre » jusqu'au démarrage de l'entretien. L'intervention de BEN marque le fait

---

<sup>108</sup> Cette approche de l'entretien d'embauche en tant qu'objet de discours me permettra d'examiner la dynamique de sa trajectoire discursive qu'on pourrait structurer en trois séquences :

- Une séquence initiale qui prend en charge une mémoire collective sous la forme d'une entrée en matière particulièrement riche en procédés interactionnels et une mise en œuvre d'une stratégie discursive
- Une séquence documentaire qui structure sur la base de la paire adjacente *question/réponse* un éventail catégoriel qui fera l'objet de notre analyse
- Une séquence conclusive/évaluative qui correspond au moment où le recruteur demande s'il y a encore des questions et signifie les modalités à mettre en place après l'entretien.

Ces trois phases feront successivement l'objet des prochains chapitres et seront illustrées par des extraits de données empiriques.

que la question de JUA s'inscrit dans une étape qui risque de créer des discontinuités une fois que l'entretien démarre réellement et elle s'appuie sur le mouvement de sa tête et l'orientation de son regard vers l'entrée de la salle.

Les déplacements des regards vers la caméra et l'entrée dans la salle que JUA et BEN opèrent à tour de rôle sont des manières d'afficher l'attente de quelque chose ou de quelqu'un et contribuent à l'accomplissement du cadre de l'activité.

On peut conclure que l'observation des stratégies utilisées par les participants fournira des indications utiles sur le concept même d'entretien d'embauche et de l'implication de ce concept sur l'activité en cours. Dans ce sens l'entretien d'embauche se distinguera des simulations d'entretiens analysés précédemment (cf. ch. III. 3) et montrera les implications sur le type d'approche autant en ce qui concerne le candidat que le savoir-faire de l'entretien. La structuration de l'espace par les deux recruteurs intervient dans l'accomplissement d'une orientation commune vers l'activité d'entretien et également dans la construction de la catégorie commune « recruteur » c'est-à-dire celui qui mène l'entretien et se soumet à un ensemble d'attentes normatives définies par une succession des questions qui doivent y figurer, d'où le souci de ne pas les poser en dehors du regard de la caméra. Alors que les simulations se caractérisent par le cadre stabilisé, marqué par le vouvoiement et la projection des attentes normatives claires, les vrais entretiens d'embauche se caractérisent comme un processus dynamique où les façons de faire construisent leur intelligibilité en s'ajustant au contexte au fur et à mesure de l'avancement de l'activité.

## **1.2 Stratégie de mise en place du scénario de l'entretien : quelle méthode pour établir la relation entre employeur et candidat**

*« [...] showing from the details of the talk or other conduct in the materials that we are analyzing, that those aspects of the scene are what the parties are oriented to. For that is to show how the parties are embodying for one another the relevancies of the interaction and are thereby producing the social structure » (Schegloff: 1991: 51)*

---

En partant de l'idée de Sacks (1972a, 1984) qui considère que toute activité sociale du fait qu'elle est méthodique, elle devient descriptible et donc, généralisable et reproductible, je retiendrai ces caractéristiques assurées par la description des méthodes et des procédures rendues visibles dans l'action, pour parler des stratégies mises en place dans l'ouverture de l'entretien d'embauche.

Bonu (1998) observe trois phases dans l'activité de recrutement : la préparation du récit, la narration biographique et le traitement postérieur des éléments de ce récit par les participants.

Les extraits que j'exploiterai par la suite pourraient se situer dans la phase de préparation du récit<sup>109</sup>. Sacks (1992) a développé dans ses recherches une approche interactionnelle des récits. Il a distingué dans les séquences narratives une structure qui implique l'articulation de 3 composantes : *preface sequence*, *telling sequence* et *response sequence*. Cette coordination des participants dans l'accomplissement de ces temps narratifs produisent ce que Jefferson (1978) appelle des récits *locally occasioned* et *sequentially implicative*. Sans aborder le récit comme point essentiel de cette recherche mon intérêt s'arrêtera sur l'organisation séquentielle de sa trajectoire discursive.

Les réflexions suivantes me permettront de voir comment les participants organisent leurs statuts participatifs et comment cette organisation est préparée en faisant recours aux procédés de catégorisation et aux ressources non verbales.

Pour cela je commencerai, tout d'abord, par rappeler brièvement les outils théoriques à l'œuvre dans ces réflexions pour ensuite les mettre au profit des extraits sélectionnés pour nourrir les analyses.

Selon la littérature existante, les participants à l'entretien d'embauche coordonneraient leur entrée en interaction d'une manière qui est comparables aux ouvertures conversationnelles décrites par Schegloff (1968).

Le début de l'entretien est soumis à des rituels d'organisation et devient le moment consacré de manière générale à la présentation du cadre dans lequel l'activité se déroulera et aussi à la double narration : celle du recruteur qui se positionne hiérarchiquement dans la structure qu'il encadre et celle du demandeur d'emploi qui est censé présenter son parcours, sa formation en adéquation avec le poste.

Pour Mondada (2000 : 100) ce début marque une *position séquentielle particulière* car il configure aussi bien l'activité en cours que la relation qui s'établit entre les participants. Il se réalise par la *juxtaposition immédiate* (Schegloff : 1986 : 1084) de deux tours<sup>110</sup> dans la même séquence qui implique que les participants soient disponibles (*available*) : « *The initial problem of coordination in a two-party activity is the problem of availability.* » (Schegloff: 1986 : 1089) et qui permet donc d'engager une conversation.

Schegloff (1986) qui a beaucoup travaillé sur les ouvertures en tant que séquences organisées par lesquelles les participants mettent en place l'interaction en préparant l'introduction et la gestion de l'objet de la conversation, a repéré quatre séquences dans l'ouverture des conversations ordinaires.

---

<sup>109</sup> Les participants savent qu'ils sont filmés et démarrent l'entretien d'embauche

<sup>110</sup> Mondada (2001 : 201) considère que dans les deux tours : « *le premier exerce une contrainte sur le second, en projetant sur la suite une implicativité séquentielle, selon un principe de pertinence conditionnelle, qui veut que, étant donné la première partie, on peut s'attendre à la seconde* »

Après la paire adjacente qui établit l'entrée en contact des participants *summon/answer*, on a ce que Schegloff (1979) appelle *séquence d'indentification* (ce qu'on a pu voir dans l'analyse du chapitre précédent) qui consiste à la reconnaissance mutuelle et ensuite les salutations et l'échange « comment ça va ».

C'est seulement après l'accomplissement de ces quatre phases que l'activité peut démarrer normalement.

« *Simply said, A is conditionally relevant on the occurrence of S. We can see the conditional relevance of A on S most clearly in the following sort of circumstance. If one party issues an S and no A occurs, that provides the occasion for repetition of the S. That is to say, the non-occurrence of the A is seen by the summoner as its official absence and its official absence provides him with adequate grounds for repetition of the S. We say 'adequate grounds' in light of the rule, previously formulated, that the summoner may not repeat the S if the sequence has been completed. As long as the sequence is not completed, however, the S may be repeated* » (1986 : 1084).

A la différence des autres conversations, l'entretien d'embauche a la particularité de l'ordre des tours organisés à l'avance par l'alternance entre les questions du recruteur et les réponses du demandeur d'emploi.

Donc l'ouverture constitue le moment où les participants s'engagent dans une activité en s'orientant vers elle et en accomplissant leurs rôles de recruteur et de demandeur d'emploi :

« [...] *l'ouverture est un lieu clef pour l'établissement des identités, des objets, des activités, des formats interactifs de la suite, ayant ainsi un effet prospectif sur l'entretien qui va se dérouler.* » Mondada (2001 : 204).

On remettra au premier plan l'approche du dispositif de catégorisation Dc pour montrer les méthodes que les participants utilisent pour constituer le cadre participatif (*footing*) :

« *Un statut, une position, une situation sociale ne sont pas des choses matérielles que l'on puisse posséder et donc exhiber. Ce sont des modèles pour une conduite appropriée, cohérente, élégante, et bien articulée. Exécutés avec aisance ou avec maladresse, consciemment ou non, de bonne foi ou par hypocrisie, ces modèles constituent néanmoins quelque chose qui demande à être actualisé et qu'il faut réaliser.* » (1973 : 76).

Mais l'ouverture ne visera pas seulement la prise de contact et l'identification des participants mais aussi la construction du topic<sup>111</sup> et du cadre participatif.

Ça sera le lieu où est proposé l'objet de discours<sup>112</sup>, qui définira par la suite, la façon dont l'entretien d'embauche sera accompli dans son déroulement séquentiel par l'ajustement permanent entre les

---

<sup>111</sup> « What a person speaks about is the focus of the speaker's attention and of the hearer's attention and thus in their consciousness ; it is something that the speakers interested in and that is the perspective from which the speaker is viewing the event ; it is present in the immediate environment, concrete and visible, and it is salient in the speaker's perception of the event » (Van Oosten: 1984: 46)

participants. Sa définition ainsi que sa ratification et sa compréhension deviennent donc essentielles pour l'entretien dans sa globalité.

Dans les extraits ci-dessous les détails multimodaux de chaque participant sont notés par un signe spécifique : + pour BEN, \* pour JUA et \$ pour les candidats. Chaque activité est délimitée au début et à la fin par le même signe et cela inclut autant le regard que le geste sans distinction entre la préparation du geste son extension maximale et sa rétraction (cf. Mondada : 2008 : 226).

En attirant l'attention sur l'importance de la parole, du corps et des artefacts mobilisés, je vais essayer d'articuler ces éléments pour décrire l'organisation émergente de l'intelligibilité de l'action en cours.

**Extrait 22: BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 BEN + bon\ (.h) allez formellement\ >voilà< d'toute façon c'est: (.)  
+ *regarde son téléphone et le dépose à côté...>*

02 ça reste UN entretien/+ +quand même/...>  
+ se redresse

03 JUA \*[ouais  
\* *position détendue\**

04 BEN [voilà/+  
+\*euh:::hm::\* donc nous on se connaît déjà par[l'association\*AlterEgo\*/ +  
\*JUA se redresse aussi\*  
+ prend le carnet de la table et regarde MAM +

05 MAM [°oui° °oui°  
(MAM serre ses lèvres)  
\*JUA regarde BEN\*

06 BEN ((bruit de la bouche))+ oké:/+  
+ dépose le carnet sur la banquette+

07 parc'que moi j'avais participé: dans le cadre des: .hh + des simulations  
+ s'installe  
devant MAM +

08 euh: des simulations d'embauche:[::+/  
09 MAM [°oui°]

10 BEN voilà/  
11 MAM °oui°

12 BEN donc on a (eu, vu) tout le petit groupe de travail  
13 MAM °oui°

14 BEN (.) d'AlterEgo/  
15 MAM °oui°

16 BEN euh:hm:::via euh lavinia/  
17 MAM oui

18 BEN voilà/ qui nous avait présentés/ euh::: alors aujourd'hui on a un emploi  
19 euh bien réel/ pour le coup sur la péniche anémone/

Le conclusif « bon » joue un double rôle en début d'énoncé : à la fois il clôture la séquence précédente, à la fois il ouvre une nouvelle séquence. Ce constat est appuyé par l'injonction « allez »

<sup>112</sup> « [...] les objets de discours ne sont jamais donnés dans des occurrences singulières pouvant être comptés et isolés. [...] Leur analyse impose de ne pas se laisser enfermer ni dans une approche référentielle, ni dans une approche de la conversation uniquement centrée sur les caractéristiques structurales des échanges, sur la machinerie formelle des tours de parole. Il s'agit plutôt de tenir compte de ce que ces structures prennent en charge, des contraintes qu'elles déterminent et des stratégies qu'elles supportent » (Mondada : 1991 : 77)

et le regard vers le téléphone, en guise de chronomètre pour l'activité qui débute. L'adverbe « formellement » renforce ces rôles : rétrospectif et prospectif en caractérisant implicitement le cadre précédent comme informel et en catégorisant le cadre émergeant comme « formel ». Le moment où l'on introduit ce que l'on va faire, *anchor position* (Schegloff : 1986) se manifeste par le dispositif catégoriel « Un entretien » que BEN utilise pour définir l'activité en cours.

Après avoir obtenu la ratification de JUA (ligne 03) il initie (ligne 04) la transition vers le nouveau topic par les marqueurs « voilà » « euh ». Cette transition devient le lieu d'inscription et de projection de plusieurs actions. D'un côté le redressement corporel de JUA et d'un autre côté le mouvement de BEN pour récupérer le carnet avec les notes de l'époque où il avait fait les simulations à l'association AlterEgo où il avait rencontré le candidat. Cette dynamique gestuelle et corporelle permet l'imbrication de deux temporalités : le début de l'entretien marqué par le rapprochement de JUA vers la table et l'utilisation d'un artefact qui relève d'un passé commun entre BEN en MAM mais qui s'aligne vers la projection du début de l'entretien. Le placement temporel de cet énoncé, dans le passé « on se connaît déjà » se construit autour du pronom « nous » qui remet MAM dans l'échange. Sa ratification (ligne 05) encourage BEN à exhiber une structuration cognitive de l'activité basée sur le rappel d'un événement vécu ensemble « la simulation d'entretien ». Ainsi, un deuxième dispositif catégoriel comportant l'attention toujours vers la définition du cadre participatif est introduit ligne 08 en même temps qu'un déplacement spatial en face du candidat. Cette dynamique dans l'articulation présent/passé se fait à l'aide des temps verbaux « j'avais participé » « on a vu » et de l'adverbe déictique « aujourd'hui ».

L'initiation de l'accomplissement du cadre participatif se fait par la succession de deux marqueurs de transition « euh » suivi par un allongement et « alors » (ligne 18). BEN prépare ainsi l'environnement temporel « aujourd'hui » où il inscrira le développement sémantique du topic « entretien d'embauche, emploi ».

Les deux extraits suivants, tirés de deux autres entretiens d'embauche, viennent faire « collection » : ils renforcent la description de la co-construction du cadre participatif où se dessine le topic comme une méthode.

**Extrait 23 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, KAR – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 BEN +bonjour kara  
*+ ne regarde pas KAR+*  
 02 KAR [bonjour]  
 03 BEN [on a un peu de retard/ déjà/ d'accord/  
 04 KAR \$ouais\$  
*\$range ses papiers\$*  
 05 BEN .hhh on va commencer par se présenter/  
 04 \$euh::hm:: tu veux quelque chose à boire/ ou c'est bon\  
 05 \$KAR initie son redressement corporel ...>  
 06 KAR [...]non c'est bon\  
 06 KAR [...]



07 BEN [...]*c'est bon/*  
08 KAR [...]*c'est bon\*  
09 BEN \*°XXX° *d'accord\\*§*  
*\*JUA se redresse et regarde BEN\**  
10 donc +nous on se connaît déjà dans le cadre d'euh: des simulations  
+ BEN regarde KAR et pointe le sol...>  
11 des entretiens qu'on a pu faire à l'association alter ego...+  
12 KAR oui  
13 BEN >(hein, voilà)< .hh euh aujourd'hui c'est pas pour une simulation/ (.)  
14 c'est (vraiment) pour un emploi euh:: au moins de trente cinq  
15 heures par semaine/  
16 KAR hm  
17 BEN euh à partir du: premier septembre\  
18 KAR oui\  
19 BEN +avec des essais euh éventuellement avant là sur la période::+  
+ gesticule avec ses mains...+  
20 du mois d'août là\  
21 KAR oké  
22 BEN >donc< + ça peut démarrer dès demain ou dès après-d'main .hhh  
+ gesticule avec ses mains...>  
23 jusqu'au trente et un août+ et +après/hop/+ si c'est bon on  
+ regarde JUA+  
24 part (début, dès le premier) septembre et euh on y va\  
25 KAR hm

L'identification est initiée de nouveau par BEN qui, sans regarder le candidat, introduit aussi la séquence de salutations (ligne 01). L'énoncé « tu veux quelque chose à boire » intervient ici comme le phatique « comment ça va » (Schegloff : 1986, « how are you ») c'est-à-dire la séquence après les salutations, susceptible des prolongements dans l'ouverture, qui permet d'introduire le topic de manière cohérente.

Le désalignement corporel ainsi que des regards qui caractérisent cette mise en contact commence à s'estomper une fois que BEN prospecte la première étape de l'entretien « on va commencer par se présenter » (ligne 05). Les tours suivants sont préparatoires afin que JUA et KAR s'alignent spatialement autour de la table. Sur un format identique au premier entretien BEN introduit par le pronom personnel « nous » suivi du verbe « connaître » au temps présent et l'adverbe « déjà », le placement temporel de l'énoncé. Le déictique « aujourd'hui » lui permet de revenir à l'action en cours qu'il introduit premièrement par la négation « ce n'est pas une simulation » pour l'énoncer explicitement (lignes 13, 14) « c'est pour un emploi ».

Tout un travail d'élaboration et en même temps de projection de l'emploi s'ensuit jusqu'à la fin de l'extrait. Ce qui est important à retenir dans cet extrait c'est la définition des rôles de chaque participant par l'alignement sur les paroles de BEN et la co-construction du cadre participatif autour de cette base « on se connaît » élaborée dans l'extrait précédent également.

**Extrait 24 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, SYL – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 BEN alors: euhm::((bruit de bouche)) oui il a vingt et un ans\  
02 c'est le plus +jeune\ hein/ enchanté/+  
+ regarde Sylla...+  
03 SYL enchanté\

04 JUA \*[oui  
*\*regarde vers Sylla\**  
05 BEN +[nous on s'était pas::: vus/+ euh parce que quand j'avais été faire les  
+ *regarde les feuilles sur la table +*  
06 simulations d'entretien/ tu parles bien le français/  
07 SYL oui °>(je parle, je peux parler)<°  
08 BEN hein/.hhh on s'était pas vus donc autant kara je je l'ai déjà vu:  
09 + autant euh:: mamady je l'ai déjà vu autant (.)on prononce Sylla  
10 c- ça/+  
+ *se redresse sur la banquette ... et regarde Sylla+*  
11 SYL \*xxx Sylla\  
*\*JUA lève le regard vers SYL\**  
12 BEN Sylla d'a:ccord oké\ .hhh euh:::toi t'es passé aussi par +l'association  
13 AlterEgo+  
+ *regarde Sylla+*  
14 SYL oui j'ai fait les::  
15 BEN \*[hein/  
+ *BEN regarde vers le CV*  
+ *JUA regarde vers Sylla\**  
16 SYL j'ai fait le cours là-bas/ j'ai fait le cours à: AlterEgo  
17 BEN ouais

On saute 23 lignes

41 BEN +tu viens de Bamako/+  
+ *regarde Sylla+*  
42 SYL oui je viens de Bamako\  
43 BEN Bamako/ +je connais un peu (.) Bamako\ (.) HYPODROME DE BAMAKO]+  
+ *commence à ranger les feuilles sur la table+*  
44 SYL ah oui/ \*(.) c'est à côté/\*  
+ *JUA regarde SYL et commence à sourire (...)*  
45 BEN c'est à côté/  
46 SYL ouais [xxx xxx xxx  
47 BEN [j'ai un ami à côté qui habite juste à côté] ouais/  
48 SYL on habite à xxx  
49 BEN °d'accord°\ (.) +c'est joli bamako\  
+ *regarde les feuilles+*

Après 3 minutes

01 SYL + \*c'est que moi j'ai fait le:: école coranique\  
+ \* *BEN et JUA regardent SYL+ \**  
02 BEN voilà\ + \*  
03 SYL j'ai fait quatre ans à l'école coranique/ après en même temps  
04 j'ai quitté à l'école coranique j'ai j'ai continué en français\  
05 BEN c'est euh des écoles coraniques\ puisque c'est pas occupé ni par  
06 + le: la le public/  
+ *regarde SYL*  
07 JUA \*[mhm (...)  
+ *JUA regarde BEN*  
08 SYL [oui]  
09 BEN +hein/+  
+ *regarde JUA+*  
10 JUA mhm  
11 BEN c'est pas l'état qui peut gagner de l'argent pour  
12 [payer des écoles/  
13 SYL [non c'est pas eux c'est vrai  
14 BEN euh c'est plus vraiment la France ou Mali qui va payer pour les  
15 écoles et puis heureusement (...)\* [d'ailleurs xxx  
16 SYL [hm vous connaissez bien au Mali  
17 BEN oui je connais bien le Mali oui\ oui je t'ai dit/ j'ai j'ai j'ai j'ai des  
18 très bons amis maliens (.) je connais bien le Mali\  
+ *regarde SYL+*

Ce dernier extrait est tiré du troisième entretien d'embauche. La spécificité de cet entretien tient au fait qu'aucun des recruteurs ne connaissait le candidat, avant l'entretien d'embauche. L'ouverture se fait de manière semblable à celle des deux premiers car BEN utilise le même format « nous » pour

introduire le cadre des simulations d'entretien à l'association qui devient ici le point d'ancrage entre le recruteur et le candidat. Des questions sur la prononciation de son prénom et ses connaissances en français (lignes 06, 10) viennent prolonger la phase d'identification.

Après une phase de transition introduite par le marqueur allongé « euh » le recruteur se livre à un début de récit (ligne 12) qui n'est pas compris comme tel par SYL. La ratification de ce dernier qui chevauche le continueur de BEN (ligne 15) atteste ce désalignement et montre la prise en compte de JUA en tant qu'auditeur ratifié (Goffman : 1981). Après quelques énoncés concernant l'intérêt de la formation au sein de l'association, BEN profite du témoignage de SYL concernant son origine malienne pour créer ce lien qu'il avait établi avec les deux premiers candidats à partir d'un point commun. La particularité de l'interaction par la suite, tient à la connivence qui s'instaure entre BEN et SYL sur cette base commune : « je connais un peu Bamako » « c'est joli Bamako » (ligne 43). En se positionnant comme bon connaisseur du Mali « oui je connais bien le Mali oui » (ligne 17) BEN rentre dans une sphère familière en avouant qu'il a des très bons amis maliens (ligne 18).

La réflexion menée dans ce chapitre porte sur les techniques ou les *méthodes* (Garfinkel : 1967) déployées par le recruteur dans l'établissement d'une relation de bienveillance avec les candidats. Ces processus éclairent non seulement le *cadre participatif* dans lequel se dessine l'entretien mais aussi la façon dont le recruteur BEN réalise la reconnaissance des modes de participation adéquats à l'activité.

## **2 L'élaboration de « la péniche » – un endroit pas comme les autres**

*« Faire d'un objet un topic marqué l'isole et par là même le définit comme quelque chose dont le commentaire ne peut s'appliquer qu'à lui, d'où le fait qu'il se comprend non seulement comme ce à propos de quoi je dis quelque chose, mais comme l'unique chose à propos de laquelle je peux le dire »  
(Mondada : 1995 : 291)*

---

Mon propos ici n'est pas de tracer l'histoire de la péniche sur laquelle l'entretien a lieu mais de réfléchir sur la base d'un extrait, à l'analyse des pratiques qui rendent l'image de la péniche importante dans le déroulement de l'entretien.

Cela me permettra de montrer le lien qu'entretiennent l'espace de la péniche avec la recherche du « bon profil » et de caractériser les pratiques par lesquelles ce lien est rendu visible dans sa dimension interactionnelle.

La façon dont émerge la péniche peut tout d'abord être observée dans la façon dont BEN l'introduit, dont elle est reçue, comprise et adoptée par les autres participants.

**Extrait 25: BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 BEN >alors< la péniche anémone c'est un lieu j'en ai (fait) je t'en avais  
02 parlé un p'tit peu avant en fait (.) hein/  
03 MAM hm  
04 BEN au moment des simulations d'entretien\  
05 MAM oui  
06 BEN c'est un lieu: culturel/  
07 MAM oui  
08 BEN avant tout/ i'a une xxx culturelle/  
09 MAM mhm  
10 BEN .h euh après nous on a monté un bar y' a sept ans et demi euh huit ans/  
11 et (i- nous) font des produits/ euh: .h euh qui sont solidaires/[euh:  
12 MAM [oui  
13 BEN issus du:: commerce équitable/  
14 MAM oui  
15 BEN avec des p'tits artisans/ des p'tits producteurs/ euh: et à  
16 l'époque:/ pour les simulations on avait parlé de: ((bruit de la  
17 bouche)) de: jeux africains\  
18 MAM oui  
19 BEN je vous ai parlé de monza oui  
20 MAM oui  
21 BEN tout à fait oui

Lors du début de l'entretien d'embauche le gérant BEN soumet l'espace de la péniche à un récit narratif qui prend la forme d'une catégorisation et qui développe le cadre dans lequel les participants se situent.

Le marqueur introductif « alors » permet à BEN d'ouvrir le récit (ligne 01) par le début d'un tour incomplet syntaxiquement « la péniche anémone c'est un lieu » et suspendu au profit d'un rappel du moment des simulations. L'énoncé « j'en ai fait je t'en avais parlé » fait la transition vers le topic des simulations d'entretien et à une fonction rétrospective car elle rappelle un moment passé (l'utilisation du verbe « avoir » au temps passé) qui non seulement lie les deux participants mais rappelle aussi un récit qui avait déjà été évoqué « je t'en avais parlé un p'tit peu avant » (ligne 02).

Même s'il obtient une première ratification de ce souvenir par le continueur « hm » produit par MAM (ligne 03), BEN introduit le dispositif catégoriel « au moment des simulations d'entretien » pour localiser temporellement et spatialement l'événement vécu ensemble. La suite de l'extrait peut figurer donc comme un rappel de la présentation effectuée lors de la simulation dont l'objectif est d'informer JUA et de resituer le cadre *in praesentia*.

BEN procède ainsi à l'accomplissement de la structuration du *setting* qui mène visiblement à une orientation précise vers une thématisation « c'est un lieu culturel avant tout » (ligne 06, 08). L'utilisation de la *thématisation* opérera une mise en évidence qui indiquera « les liens qui existent,

au plan logique et au plan cognitif, entre les référents successifs d'une conversation » (Mondada : 1995 : 291).

Il introduit ensuite le référent « bar » situé dans l'historicité de son apparition « y'a sept ans et demi euh huit ans » (ligne 10) par lequel il ouvre l'espace d'une orientation du *setting* vers une structure engagée avec des produits solidaires issus du commerce équitable.

Ce qu'il est intéressant de remarquer dans ces tours (10, 11) c'est tout d'abord la dimension du *récit* dont le développement est introduit par l'adverbe « après » et ensuite le positionnement identitaire au sein du récit du pronom personnel « nous ».

Par la régularité du continuateur « oui » MAM fait preuve d'attention et de compréhension du contexte dans lequel il doit se présenter.

La structuration de ce contexte est basée sur l'image de la chronologie manifestée à travers une orientation du *macro* vers *micro*. BEN prend en charge l'exploitation de cette vision: premièrement, la dimension culturelle de l'espace, ensuite les éléments constitutifs : le bar, les produits, pour arriver aux attributs de ces catégories, incarnés dans la dimension engagée et solidaire.

La péniche s'identifie ainsi comme un espace particulier, sensibles aux valeurs qui rappellent celles du milieu associatif, en promouvant « des p'tits artisans, des p'tits producteurs ». Cette identité est construite non pas par la dimension culturelle mais par la création du bar dont BEN est à l'origine.

Ce cadre particulier dessine la trajectoire au fil de laquelle émerge l'image de la cuisine, elle-même, avec sa spécificité.

Cet extrait permet donc, d'observer non seulement la façon dont la description de la péniche a la double caractéristique d'être objet de discours et « l'ici » de l'interaction, mais aussi la façon dont les références et les repères s'articulent en créant le lieu de l'énonciation et son importance dans la compréhension du poste de « cuisinier ».

Par conséquent, deux aspects importants ressortent dans cet extrait : d'un côté le rapport au contexte de l'énonciation, à la dimension située de ce récit et le déroulement temporel et séquentiel de l'identification et de l'autre côté le positionnement du gérant à travers son récit.

## **2.1 La présentation de la cuisine : liens sous-jacents à l'obtention du poste**

La construction de l'image de la cuisine sera mise en relation avec celle de l'espace « péniche » et définira l'exercice d'une élaboration collective de « l'esprit » qui caractérise ces deux catégories et qui sera en étroite relation avec le poste de cuisinier.

L'attention portée à l'organisation séquentielle des entretiens me permet de rendre compte des procédures par lesquelles les recruteurs formulent les objets de discours et valorisent les multiples versions de leur description.

Gajo, Koch et Mondada (1995 : 29) expliquent comment le récit se définit par rapport « à des enjeux et des repères interactionnels en présentant un intérêt pour les interlocuteurs et en s'inscrivant dans l'argumentation en cours ».

L'analyse des extraits ci-dessous rend compte de la manière dont la structuration de l'espace par BEN et JUA intervient dans l'accomplissement d'un *focal event* (Goodwin & Duranti : 1992 : 3) « la cuisine » essentiel pour l'accomplissement de l'intelligibilité de l'activité.

**Extrait 26 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 JUA mais euh à l'époque où j'ai commencé i y avait pas de cuisine\\*...>  
\*regarde BEN

02 MAM °d'accord°

03 JUA donc ça a ét[é euh]\*

04 BEN [hm exact

05 JUA euh:: ouais/(.) ca a été euh: j'sais pas + au bout de trois quat' mois  
+ BEN se redresse

06 \*quelque part ici que:: + \* on a eu l'idée de::: d'ouvrir une cuisine/  
\*JUA regarde BEN\*

07 MAM °d'accord°

08 JUA parc'que euh:: .hh parc'que tout simplement i'avaient des gens qui deman-  
09 qui venaient ici boire un un verre/  
10 MAM °oui°

11 JUA mais euh (qui, i-) demandaient aussi quelque chose à:(.) grignoter et on  
12 avait rien/  
13 MAM °d'accord°

14 JUA \*à part\* des cacahouètes  
\* JUA regarde BEN\*

15 MAM oui

16 JUA à part des cacahouètes et des chips donc du coup euh .hh \*on a eu cette  
17 merveilleuse idée\* d'ouvrir une cuisine/  
\* JUA sourit et  
regarde MAM \*

18 MAM oui

19 JUA laquelle elle a mis un peu d'temps à:::(0.2) laquelle a mis un peu de temps  
20 \*à: (0.1)\* à se mettre: vraiment en place/  
\* JUA cherche ses mots\*

21 MAM d'accord

Cet extrait s'ouvre sur un changement thématique introduit par le connecteur « mais » qui insère l'énoncé dans la temporalité d'un récit « à l'époque » (ligne 01). JUA structure son intervention sur le modèle de BEN en commençant par la chronologie de la cuisine et en marquant sa position d'énonciateur et de sujet par rapport au développement du récit « j'ai commencé ».

Les regards constants dans la direction de BEN, montrent une certaine asymétrie dans l'accomplissement des tours de parole et la nécessité de JUA de co-construire le récit avec l'appui du gérant. L'*assessment* de BEN (ligne 04) atteste ce fait.

L'activation d'une mémoire passée est visible dans les énoncés de JUA par la recherche du mot adéquat (ligne 05) les nombreux allongements mais aussi par plusieurs ressources verbales mobilisées: la négation du verbe savoir « j'sais pas », la locution adverbiale « quelque part ici » (lignes 05, 06). Une sorte de hiérarchie s'établit dans cette élaboration collective, basée sur les demandes de ratification lancées par JUA, en regardant BEN. De même que BEN lors de son récit, JUA procède à plusieurs catégorisations qui structurent la mise en place du concept « cuisine » sur la péniche. La cuisine prend forme premièrement en tant que « idée » et JUA rend reconnaissable son implication dans la réalisation de cette *idée* par l'utilisation du pronom « on » (ligne 06) qui renvoie à l'équipe du bar dont il faisait partie au départ.

La prosodie montante à la fin du tour (ligne 06) permet à MAM d'introduire le continuateur « d'accord » et oblige JUA à développer son énoncé par l'argument en faveur de l'ouverture de la cuisine « parc'que tout simplement i' avaient des gens qui venaient » (ligne 08).

La formulation de la catégorie « cuisine » est prise en charge par une dénomination particulière « merveilleuse idée » (ligne 17) qui est sélectionnée en rapport avec l'élaboration du récit.

JUA explique le cheminement de cette idée d'ouvrir la cuisine et il accomplit dans son tour (ligne 09) une auto-réparation du référent verbal « demandaient » qu'il ne prononce pas entièrement et qu'il remplace par « venaient ». Cette réparation est révélatrice de la séquentialité que JUA instaure dans la temporalité de son récit en exhibant son rôle de narrateur. Par une reprise partielle du tour de la ligne 14 « à part de cacahouètes » et après avoir expliqué les raisons de l'ouverture d'une cuisine, JUA place cette « idée d'ouvrir une cuisine » au centre de l'attention en l'isolant par l'imbrication de plusieurs marqueurs : un marqueur multimodal (l'initiation d'un sourire) et des marqueurs linguistiques (les deux adverbes « donc du coup » et l'adjectif superlatif « merveilleuse »). Cette thématization opère une mise en évidence de l'accomplissement de cette représentation de la cuisine sur la péniche qui permet d'identifier le référent auquel vont se rapporter les autres séquences de l'entretien.

Issue non pas d'une volonté personnelle mais plutôt d'une demande et d'une nécessité des « gens » qui fréquentaient la péniche, la cuisine devient « une merveilleuse idée » (ligne 17) qui répond à un besoin et s'inscrit dans la lignée des valeurs défendues par la péniche.

Les extraits suivants viennent nourrir les mêmes procédés de mise en œuvre de la « cuisine » comme lien sous-jacent dans la compréhension et l'alignement vers un certain « savoir-être » requis pour y travailler.

**Extrait 27 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 JUA oui mais ici on marche pas trop comme ça\  
02 BEN ouais





établit un lien entre la cuisine et le bar (ligne 14), deux composantes sur lesquelles repose le succès actuel de la péniche.

La cuisine devient un lieu concret, primordial dans l'ensemble de la péniche, le « ici » dont l'histoire vient d'être retracée. Le cadre de l'entretien se définit très clairement « on est dans la salle de spectacle » où « pas mal de choses se passent ».

L'importance de la cuisine rendue manifeste dans son développement, prend la forme d'une *séquence latérale*<sup>113</sup> sous une *must-form*<sup>114</sup> (Jefferson : 1972) « on est obligés » « on est obligés non\ » ligne 18).

L'adverbe « naturellement » module de façon subtile la nécessité de constituer et de renforcer l'équipe cuisine (ligne 19).

La « cuisine » devient donc une unité spatiale décrite à travers trois éléments distincts : péniche, équipe cuisine et cuisinier. Elle fonctionne comme un lieu de référence dans l'espace péniche, dotée de fortes caractéristiques identitaires qui se matérialisent au fur et à mesure du récit: merveilleuse idée, issue d'un besoin, très importante, essentielle au fonctionnement actuel de la péniche. Ce qu'il est intéressant de souligner dans le récit de JUA ce sont ces allers et retours entre le passé et le présent dans la construction de l'identité « cuisine » qui prend sens et forme en s'appuyant sur la cohérence de l'ensemble d'où elle émerge. Il en résulte ainsi une image mouvante qui permet à JUA de moduler son ancrage de l'endroit aux personnes qui l'habitent.

L'analyse de ces extraits permet de rendre compte de la manière dont les recruteurs constituent progressivement des catégories qui par la suite stabilisent les objets de discours « péniche » et « cuisine » dans leurs dimensions culturelles, engagées, évolutives en posant ainsi le cadre d'émergence du profil du « cuisinier » recherché.

### 3 Modes de participation à trois : lien de réflexivité

*« The creativity of the participants is shown at a local level. The reactions of the participants cannot be predicted. From moment to moment the interactional requirements change. This is the place where improvisation occurs and where the creative talents of the participants are tapped. This is the level where talk creates the context. » (Komter : 1991 : 16)*

---

<sup>113</sup> „ [...] une suspension de l'activité principale, un glissement de l'attention vers un problème particulier dont la solution conditionne la poursuite satisfaisante de l'activité principale“ (Bange: 1992: 55)

<sup>114</sup> Jefferson (1972) distingue deux formes de séquences latérales: *must-form* et *may-form*. La première désigne une séquence obligatoire, initiée lorsqu'on manifeste l'existence d'un problème et la deuxième désigne une séquence facultative, lorsque l'initiative de la séquence revient au locuteur de l'énoncé.

Généralement, le contexte est défini dans et par les activités<sup>115</sup> déployées par les participants et cette structuration plus ou moins forte en fonction du type d'activité permet de procéder à une analyse basée sur l'articulation entre contexte, activité et forme interactionnelle.

Dans un entretien d'embauche la paire adjacente question/réponse prend une forme spécifique et relativement systématique dans une distribution qui spécialise le recruteur dans la première partie de la paire et le candidat dans la deuxième partie.

Si je me réfère à Mondada (2006 : 133) « [...] *l'interprétation de la complétude de la réponse change : en contexte institutionnel, la fin de la réponse est souvent traitée comme indiquant que le locuteur a dit tout ce qu'il avait à dire et est évaluée en tant que telle, alors que dans la conversation ordinaire il est toujours possible de produire des expansions, des réparations, des compléments à ce qui a été dit.* »

L'intérêt de se pencher sur le mode de structuration des trajectoires discursives lors de ces entretiens d'embauche est de mettre en évidence non seulement les procédés de construction des objets de discours et les stratégies que les locuteurs mettent en place dans la construction d'une intelligibilité partagée mais aussi la dynamique de configuration du cadre participatif que cela induit.

À travers les extraits ci-dessus je montrerai comment l'entretien est interactivement co-élaboré par les trois locuteurs (gérant, cuisinier et candidat) dans une sorte de concurrence et de collaboration qui avancent tour à tour et configurent dans le temps la succession des actions.

### 3.1 L'auto-sélection : une procédure préférentielle

La conduite préférentielle durant ces entretiens d'embauche s'emploie à implémenter des développements discursifs tout à fait inhabituels lors d'un entretien d'embauche.

Si on écoute Mondada (2002 : 59) le travail collaboratif implique différentes procédures qui s'appuient sur différents formats interactionnels et différentes modalités de participation.

Dans les extraits ci-dessous on pourra observer la construction du rôle de BEN en tant qu'animateur qui s'auto-sélectionne pour pallier le manque de compréhension de son collègue JUA.

Extrait 29 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, KAR – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01	KAR	une journée °une journée° (.)
02	BEN	comment ça c'est passé/

---

<sup>115</sup> Ces activités ou « types d'activités » (Levinson 1978 cité in Gumperz : 1989 :28) « [...] *exerce(nt) une contrainte sur les interprétations, en orientant les inférences de façon à pousser au premier plan ou à rendre pertinent certains aspects du 'savoir d'arrière-plan' 'background knowledge et d'en minimiser d'autres* ».

03 KAR des fois des fois donc des fois dans la cuisine: on teste à  
04 à l à: à l'à l'association secours populaire/ avec les collègues/  
05 comme je suis bénévole là-bas  
06 BEN il est bénévole au secours populaire ((regarde JUA))  
07 JUA où ça/  
08 BEN secours populaire  
09 JUA d'accord\ je n- connais pas ça  
10 BEN ben c'est c'est à ((bruit)) xxx euh euh::hm: médical  
11 [comme xxx]  
12 JUA [d'accord]  
13 BEN comme le secours catholi:que [xxx  
14 JUA [oke\  
15 KAR donc[:des fois on]  
16 BEN [c'est dans le dix-huitièm[e/tu fais ça xx dix-huitième c'est ça/]  
17 KAR [ouais ouais ouais]\ des fois on fait  
18 la cuisine et puis euh : on on on (attend)les personnes à dix-huit  
19 heures soit on donne à manger à des gens qui sont à la rue  
20 JUA o:ke [oke\  
21 BEN [°oke° ils ils préparent des plats pour les gens dans la rue  
22 JUA d'accord d'accord xxx c'est très bien/

Tiré du deuxième entretien d'embauche l'extrait 29 commence par la réponse de KAR, à la question adressée par le cuisinier JUA concernant la durée de la mise en pratique durant la formation de français à visée professionnelle. Le candidat KAR confirme qu'il a été pendant une journée en immersion dans la cuisine d'un restaurant français (ligne 01). À la question de BEN « comment c'est passé/ » KAR ne change pas d'interlocuteur et en s'adressant à JUA, commence à valoriser ses autres expériences dans une cuisine française (lignes 03, 04, 05). A partir du topic fourni par KAR, l'objet de discours se façonne au fil des contributions de chacun et s'oriente vers une stratégie d'éclaircissement que BEN met en place à partir de la ligne 06.

L'introduction d'un nouveau dispositif catégoriel « bénévole » détourne l'attention de « l'expérience en cuisine » et opère une focalisation sur l'emploi de cette catégorie.

BEN s'auto-sélectionne (ligne 06) en initiant une séquence explicative sous la forme d'une reformulation des propos exprimés par KAR. Il se positionne ainsi comme un animateur et un connaisseur de première main (*first hand knowledge* C. Goodwin : 1987) en faisant abstraction du candidat et en partageant avec JUA une information censée assurer l'intelligibilité commune. Pour cela, il constitue KAR en objet de discours « il est bénévole » (ligne 06) en projetant le candidat hors de l'échange. Cette séquence entraîne une paire adjacente question/réponse entre JUA et BEN (ligne 07, 08). Si l'intérêt de la question à son origine s'était de savoir quelles sont les autres expériences en cuisine du candidat, l'échange développe petit à petit d'autres topics qui ouvrent un espace discursif où le candidat n'a plus de place. L'énoncé de JUA (ligne 09) explicite qu'il ne connaît pas le « secours populaire ».

BEN s'auto-sélectionne de nouveau pour expliquer ce qu'il faut entendre par « secours populaire » (ligne 10). Après un long travail de recherche des mots qui se reflète dans la répétition du présentatif « c'est » et du marqueur allongé « euh », il catégorise l'objet de l'association comme étant « médical ». Par son intervention, BEN réorganise un cadre participatif restreint à deux interlocuteurs

ratifiés (lui et JUA) en suspendant la participation de KAR. Cela s'observe dans la suite de l'échange quand le candidat fait une tentative de reprise du tour en reprenant la ressource « bénévole » afin de marquer son expérience en cuisine.

En ratifiant avec une tonalité descendante le tour de JUA (ligne 14) KAR initie une transition et introduit le conclusif « donc » par lequel il reprend son tour précédent pour développer son expérience en cuisine et valoriser ses compétences.

Son intervention n'aboutit pas car BEN légitime sa place de meneur de l'entretien en affichant sa connaissance du monde associatif avec la localisation géographique de l'association où KAR est bénévole. Le candidat récupère son statut participatif (ligne 18) en ratifiant le tour de BEN et en expliquant par la suite, les tâches qu'il accomplit en tant que bénévole.

La manifestation d'une marque d'écoute répétitive « oke oke » de la part de JUA (ligne 20) laisse entendre la clôture du topic. Cela déclenche pourtant le même procédé d'auto-sélection que BEN initie (ligne 21) pour résumer les propos de KAR.

JUA transforme cette coopération de type interactionnel en une participation évaluative d'abord par une double marque d'acquiescement « d'accord d'accord » suivi par un segment d'évaluation « c'est très bien ».

Le même procédé d'auto-sélection provoquée par BEN afin d'apporter un complément d'information tout en faisant celui qui possède des informations utiles, est consolidé par l'extrait ci-dessous.

### Extrait 30 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, SYL – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01 JUA sept cents couverts me paraît én énormissime ((rire))  
02 BEN [ben sur une journée euh]  
03 SYL [°i avait parce que c'est] c'est une gra:nde xxx de restauration/  
04 i avait en haut et en bas  
05 BEN [tu sais si xxx  
06 JUA [i a beaucoup] de [i a beaucoup de tables]  
07 SYL [xxx [i a aussi: vont] faire les: ter terrasse à au  
08 bord\  
09 JUA d'accord oui\ i'a beaucoup des gens qui  
10 SYL [i'a beaucoup de gens]  
11 JUA [beaucoup de gens qui travaillent là\  
12 BEN [tu sais euh:  
13 SYL [oui\ on est obligés  
14 BEN [t'sais si tu fais gaffe/ nous on est à cent quatre vingt/  
15 cent soixante dix un dimanche/(.) on fait cent en soirée/ minimum\ xxx  
16 quatre vingt dix/  
17 JUA oui ben presque trois [cents  
18 BEN [on est à]deux cent quatre vingt donc t'es pas loin  
19 de trois cents/ t'sais t'es à deux f:ois et demi plus/ [pour un lieu qui  
20 JUA [ah ouais plus]  
21 BEN est beaucoup plus grand/  
22 JUA oui [oui  
23 BEN [non mais pour un lieu qui est beaucoup plus grand euh  
24 proportionnellement euh:  
25 JUA (.)hm  
26 BEN en fait: tu vois/  
27 JUA oui oui\  
28 BEN non non c'est:[:

29 JUA [non non mais ça ça ça m'a paru juste:  
30 BEN même si ça dépasse beaucoup c'est un lieu qui est [qui est]  
31 JUA [xxx]  
32 BEN carrément plus grand boudha bar\ [proportionnellement il est]  
33 JUA [j'avais juste] j'ai j'ai j'ai pensé  
34 les sept cents couverts là et non euh xxx  
35 BEN ah oui/ non non mais là c'est pas possible\ non non mais c'est dire  
36 que proportionnellement par rapport à l'espace et par rapport au  
37 nomb- de tables/ euh:: en fait on a on a beaucoup plus:  
38 JUA hm  
39 BEN de couverts/ euh par rapport à l'espace que Buddha bar/  
40 [que je connais et du coup qui est beaucoup plus grand]  
41 JUA [on va voir ça on]t t'es déjà allé au Buddha bar/  
42 BEN oui j'ai déjà été  
43 JUA c'est où/à paris c'est où/  
44 SYL c'est paris[:  
45 BEN [c'est] dans le centre de Paris  
46 SYL Concorde  
47 JUA c'est bien/  
48 BEN oui dans le centre\ .hhh  
49 JUA [c'est rigolo  
50 BEN [hhh] il faut le faire une fois\  
51 JUA faut le faire une fois/

Cet extrait est tiré du dernier entretien d'embauche et traite de la même question « expérience en cuisine » à travers le nombre de couverts dans un restaurant français où le candidat avait travaillé auparavant.

JUA démarre l'extrait en soulignant son étonnement par un énoncé évaluatif « ça me paraît énormissime » (ligne 01). Tout en s'employant à développer un argumentaire BEN s'auto-sélectionne en même temps que SYL (ligne 02, 03) qui délivre une explication « parce que c'est c'est une grande xxx de restauration/ i avait en haut et en bas ».

BEN fait une autre tentative pour s'incruster dans l'échange mais il est interrompu cette fois-ci par JUA (ligne 06). Le cuisinier essaie de comprendre la configuration du restaurant en formulant des énoncés explicatifs en direction du candidat afin d'obtenir de clarifications (ligne 06, 09, 11). BEN revient à la charge (ligne 12) par une reprise de son tour précédent et attire l'attention de JUA. Avec l'emploi du pronom personnel « tu » BEN responsabilise JUA dans la construction de son argumentaire et crée un cadre participatif restreint à deux statuts participationnels : BEN en tant que locuteur *speaker* et JUA « tu » en tant qu'auditeur *hearer* actif dans l'activité en train d'émerger (Goodwin & Goodwin : 2002 : 227). Par l'invocation de l'attention « si tu fais gaffe » BEN projette JUA dans une temporalité partagée « on est à cent quatre vingt/cent soixante dix un dimanche » et exhibe son rôle de gérant de la péniche par la responsabilité énonciative du bilan quantitatif des couverts sur la péniche.

BEN déploie ainsi sur plusieurs tours le contenu propositionnel de son raisonnement qui exclue toute participation du candidat SYL. Il maintient JUA dans le cadre participatif par l'utilisation fréquente du pronom « tu » : « t'sais, t'es, tu vois » (lignes 19, 26). La transcription détaillée montre l'imbrication des tours et le caractère collaboratif de leur construction. Sa conclusion est claire et elle

est énoncée en deux lignes (36, 37) « proportionnellement par rapport à l'espace et par rapport aux nom- de tables/euh:: en fait on a on a beaucoup plus ». Il s'appuie pour cela sur l'étroite collaboration de JUA qui, par ses marqueurs d'acquiescement « oui oui » (lignes 22, 27) et « hm » (ligne 38), permet la progression discursive.

JUA essaie de rétablir le cadre participatif de l'entretien en intervenant sous la forme d'une auto-sélection (ligne 41) qui ne respecte pas l'attente d'un point de transition car il chevauche l'énoncé de BEN (ligne 39). Avec son faux-départ, JUA projette le candidat dans l'espace discursif de l'entretien, en utilisant le pronom personnel « on » suivi du temps futur du verbe « voir ».

Sa tentative de reconfigurer le cadre de l'entretien est interrompue par l'intérêt que BEN suscite (ligne 40) en affirmant connaître le restaurant Buddha bar.

Schegloff et Sacks (1973 :308) parlent de topics graduels (*shaded topics*) qui se modifient par glissements progressifs. Par la question « c'est où/ à Paris c'est où/ » (ligne 43) JUA ouvre une possibilité d'intervention de SYL (ligne 44) qui n'est pas prise en compte par BEN (ligne 45). Le candidat est de nouveau mis à l'écart, sa réponse (ligne 46) passant inaperçue pour laisser place à une nouvelle phase dans le développement discursif du topic « Buddha bar ».

Si on regarde l'extrait dans son ensemble du point de vue de son développement thématique, on peut constater que toutes les contributions sont additionnelles c'est à dire qu'elles s'appuient sur ce qui vient d'être dit précédemment en rajoutant des éléments pour élargir la sphère de compréhension.

Comme dans l'extrait précédent, BEN entraîne et implique JUA dans un cadre participatif qui restreint ou bloque la participation du candidat.

La structuration de ce cadre participatif qui non seulement relève d'une seule responsabilité énonciative mais prend en charge et se construit avec et pour un seul interlocuteur (*recipient design* Sacks : 1992) exhibe plutôt une activité propre à la conversation et non pas à l'entretien d'embauche.

### 3.2 Hétéro-sélection provoquée par le regard

*« That is to say, somebody who wants to make themselves a second speaker can make somebody a first speaker. It can be anywhere in the conversation. He makes some part of what some speaker did, a 'first part' for one of these rules. He doesn't start out; we take it, with a set of marked objects: First Parts for these rules. But by his speech he makes some part of what some speaker did, a 'first part' for one of the rules. So the analysis starts out with the locations of the second parts of these rules. And it's in that sense that someone formulates himself as a 'second speaker' [...] Let me just note about the range of sequencing rules, that they can be used just as sheer indicators that there's a conversation going on. » Sacks (1992, I : 151-152)*

---

Si dans le chapitre précédent, BEN exhibe son rôle d'animateur qui œuvre pour une intelligibilité partagée en apportant des compléments d'information aux activités discursives développées, au risque de changer le cours de l'activité, un autre procédé sera mis en évidence avec les extraits ci-dessus.

C'est toujours à partir de l'observation du développement progressif du topic dans le déroulement de l'objet du discours que je distinguerai les stratégies des locuteurs.

Sacks (1992, I : 322-3) introduit dans ce sens la notion de *tying rules* en expliquant que généralement les stratégies du premier locuteur sont introductives et exercent une certaine contrainte prospective pour le tour suivant, tandis que les stratégies du second locuteur ne font qu'exploiter les possibilités d'enchaînement en s'appuyant sur la contribution du premier locuteur.

Dans les extraits ci-dessous, c'est JUA qui demande l'appui de BEN afin de rendre possible l'intelligibilité commune. L'initiative de l'hétéro-sélection se révèle obligatoire pour assurer la validité des propos.

#### Extrait 31: BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

```
01 JUA nous avons aussi un labor- un laboratoire euh * nous avons un contrat/*
02                                     * regarde BEN *
03 BEN oui
04 JUA avec un laboratoire qui s'appel[le
05 BEN [silker]
06 JUA silker qui: qui passe si je me trompe pas (.) * trois fois par an\*
07                                     * regarde BEN *
08 BEN euh: c'est une fois par trimestre en fait\
09 JUA voilà\ c'est: ça fait trois fois par an/*
10 BEN ou trois quatre je crois [hmm
11 JUA [trois quatre
```

12 BEN ouais  
 13 JUA fois par an  
 14 MAM °d'accord\  
 15 JUA et qui font des prélèvements des: des produits/ qu'après ils analysent  
 16 tout ça/  
 17 BEN voilà/ c'est un laboratoire chimique en fait\  
 18 JUA voilà\  
 19 MAM d'accord\

Pour livrer des éléments de compréhension concernant l'hygiène dans un restaurant JUA explique au candidat lors du premier entretien d'embauche, quelques normes mises en place par la cuisine de la péniche. Si l'existence d'un laboratoire est une donnée maîtrisée par JUA, le fait d'avoir ou pas un contrat avec ce laboratoire devient un élément problématique pour la suite de l'interaction. C'est bien dans le but d'avoir une confirmation, que JUA lance un regard<sup>116</sup> vers BEN à la fin de son tour (ligne 01) en renfort au segment « nous avons un contrat ».

La ratification de BEN (ligne 02) lui permet de poursuivre son récit et de donner plus de détails en fournissant le nom du laboratoire « silker ». Le récit se poursuit avec des éclaircissements concernant la fréquence à laquelle ce laboratoire est sollicité. Lors de l'accomplissement de son énoncé, JUA rencontre la même difficulté (ligne 06) qu'au tour précédent. Exprimée par un allongement vocalique « qui: » suivi d'une marque explicite de son incertitude « si je me trompe pas » JUA recourt au même procédé d'hétéro-sélection en imbriquant un segment verbal et un autre multimodal (ligne 06). Lors de la proposition de réponse « trois fois par an » il sélectionne BEN par son regard. Celui-ci se positionne en locuteur ratifié et après un marqueur d'hésitation « euh: » procède à une réparation « une fois par trimestre en fait ». Le 'réparable'<sup>117</sup> (Schegloff, Sacks & Jefferson : 1977) est validé par JUA à l'aide du marqueur « voilà » et thématisée par le présentatif « c'est: » qui précède le même élément de réponse que celui fourni en ligne 06 « trois fois par an ».

BEN applique par la suite un procédé qui fait penser non seulement à la notion de *face* de Goffman (1973) mais aussi à la *réponse-écho* (Fornel, Léon : 1997) qui permet aux participants de « faire écho » à un segment du tour précédent sans signaler un problème ou initier une réparation sous forme de question. Sans imposer sa réponse et en protégeant la *face* ou *façade*<sup>118</sup> de son interlocuteur, BEN atténue le rejet du tour de JUA à l'aide de la conjonction « ou » par laquelle il

---

<sup>116</sup> Cette ressource corporelle, le regard, permet d'observer comment JUA s'assure de la disponibilité de BEN (*display of reciprocity* : Heath : 1986 : 45) et l'hétéro-sélectionne pour gérer son incertitude.

Goodwin (1979) s'est posé la question s'il y a une relevance entre l'orientation du regard du locuteur (speaker) dans l'accomplissement de son énoncé et la construction du tour de parole : « *The turn now reaches completion with the speaker gazing at a gazing hearer [...] Their (speaker and hearer) collaborative work in constructing the turn systematically modifies the emerging structure of the sentence, adding to it, deleting from it, and changing its meanings* » (Goodwin : 1979 : 111-112)

<sup>117</sup> La réparation renvoie à un aspect fondamental de la gestion de l'intercompréhension des participants durant l'interaction, permettant non seulement de maintenir la relation entre eux mais aussi l'appropriation des nouvelles ressources langagières.

<sup>118</sup> « *On appellera désormais « façade » la partie de la représentation qui a pour fonction normale d'établir et de fixer la définition de la situation qui est proposée aux observateurs* » (Goffman : 1973 : 29).



ouvre une variante de réponse « trois quatre » en ajoutant une marque subjective « je crois ». Cela permet à JUA de reprendre l'énoncé « trois quatre » en poursuivant ses propos (ligne 11, 13). La tonalité descendante qui annonce une transition permet au candidat MAM de ponctuer son attention par le continueur « d'accord » (ligne 14). JUA explicite le rôle du laboratoire (ligne 15) et BEN ratifie son explication « voilà » en faisant appel à un dispositif de catégorisation « laboratoire chimique » qui conclut le topic par l'acquiescement de JUA (ligne 18) et la ratification de MAM (ligne 19).

Le même procédé d'hétéro-sélection initié par JUA est analysable dans l'extrait suivant :

**Extrait 32 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

```

01   JUA   nous nous avons passé un aussi un: *estage/
                                * regarde BEN
02   BEN   oui [c'est une formation]
03   JUA   [une formation]
04   BEN   formation obligatoire
05   JUA   une formation obligatoire euh: c *c'était obligatoire cette formation/*
                                * regarde BEN*
06   BEN   ouais\
07   JUA   ah oui/
08   BEN   ben obligatoire (.) obligatoire qui i a au moins en fait:: une PERsonne
09   JUA   dans [le restaurant qui fait ça]
10   JUA   [dans dans les :] ouais
11   BEN   après on l'a fait tous les trois
12   JUA   oui oui

```

Toujours dans l'objectif de renforcer l'importance de l'hygiène, JUA rappelle la formation qu'ils ont suivie pour monter en compétence. Incertain concernant la dénomination de cette formation, il propose, après une hésitation marquée par un allongement « un: », la catégorie « estage ». Sélectionné par le regard de JUA, BEN prend la parole et thématise une autre catégorie « c'est une formation » (ligne 02). JUA avait trouvé le mot adéquat en même temps car il le propose en chevauchement (ligne 03). Avec son énoncé ligne 04, BEN apporte une précision concernant la formation (« formation obligatoire »), précision qui est reprise telle quelle par JUA (ligne 05). Un autre changement maintient et prolonge le cadre participatif qui exclue le candidat car JUA questionne le caractère obligatoire de la formation (ligne 05). Cela entraîne une nouvelle intervention de la part de BEN qui livre une explication en 3 tours (ligne 08, 09, 11).

Ces hétéro-sélections successives mettent en place ce que Goffman (1973 : 105) appelle un *foyer d'interaction verbale* composé du binôme gérant/ chef cuisinier où chacun est en train d'accomplir à l'aide de l'autre une intelligibilité partagée. La diversité des ressources mises en place (verbales et

multimodales<sup>119</sup>) configurent un cadre participatif qui n'est pas mis à disposition de tous car le candidat se retrouve en position de *bystander* (Goffman : 1981).

Les extraits analysés montrent de façon emblématique la transformation que le cours de l'action peut subir en relation avec différentes formes de développement et d'évolutions thématiques imprévisibles mais dont la prise en compte systématique exhibe des façons de faire peu conformes à l'activité en cours.

L'organisation du cadre de participation telle qu'on l'a vue à travers ces chapitres répartit des places conversationnelles qui font penser à une conversation ordinaire plus qu'à un entretien d'embauche car il configure une participation minimale de la part du candidat en le contraignant à recourir soit à des marques d'écoute soit à des acquiescements. Les deux recruteurs demeurent les seuls participants qui alimentent le contenu propositionnel et développent le topic.

Cette configuration a donc pour effet de fixer des rôles interlocutifs restreints pour un laps de temps plus ou moins long. Ces longs tours de BEN ou *big packages* (Sacks : 1974) neutralisent la présence du candidat et entraînent la suspension de l'entretien en permettant d'assurer la singularité d'une conversation ordinaire. Le développement thématique obéit ainsi à une organisation séquentielle qui repose sur le modèle du *turn-taking* ou chaque tour exerce sur le suivant des contraintes organisationnelles et produit systématiquement une completion<sup>120</sup> en lien étroit avec le tour du premier locuteur. Il se crée de la sorte, un espace d'intercompréhension partagée qui relève d'une compréhension contextualisée qui décrit des façons de faire révélant le caractère bricolé à toutes fins pratiques des entretiens qui font l'objet de ce corpus.

### 3.3 Le passage d'un topic à l'autre

Mon propos ici est d'observer les méthodes conversationnelles déployées par les participants lors du changement de topic. Mondada et Traverso (2005 : 3) constataient que « [...] *les participants s'orientaient de manière reconnaissable vers la projection de la clôture imminente d'une phase d'activité ou d'un topic [...] et qu'ils l'anticipaient de différentes manières, soit en s'alignant (en*

---

<sup>119</sup> Dans un des chapitres sur le rôle du paraverbal et du non verbal dans l'interaction, Kerbrat-Orecchioni (1990 : 137) fait une classification inspirée de Cosnier et Brossard de ce qu'elle appelle signes voco-acoustiques de nature verbale (lexical, phonologique, morfo-syntaxique) paraverbale (intonations, pauses, intensité articulatoire, particularités de prononciation, différentes caractéristiques de la voix) et signes corpo-visuels de nature non verbale dans lesquels on peut inclure tous les *statiques* (apparence physique le « look », physionomie, etc.) les *cinétiques lents* (essentiellement les attitudes et les postures) et les *cinétiques rapides* (jeu de regards, des mimiques et des gestes). Si on écoute Kerbrat-Orecchioni, tout ce matériel paraverbal et non verbal constitue une source inépuisable d'indices de contextualisation.

<sup>120</sup> Ces procédés (completion de l'énoncé précédent qui est traitée comme à compléter ; reformulation ; répétition) exhibent l'accomplissement d'une intelligibilité partagée.

convergeant vers la clôture projetée), soit en manifestant un « désalignement », par la proposition d'autres trajectoires séquentielles, notamment en prolongeant la phase ou le topic précédent ou en y revenant ».

L'activité de passer d'une question à une autre ou d'un topic à un autre est riche d'un ensemble de procédés systématiques (Bruxelles, Darses, Greco, Mondada : 2003 : 224).

L'ouverture d'une nouvelle question ou d'un nouveau topic ne peut se faire qu'après la clôture du précédent.

L'analyse des extraits sélectionnés ci-dessous est importante car elle rend compte du caractère ordonné et systématique des manières de faire qui sont récurrentes d'un entretien à l'autre.

### Extrait 33 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01 BEN d'accord\  
 02 MAM oui\  
 03 BEN donc t'ouvriras quand même à dix neuf heures\  
 04 MAM oui dix neuf heur[es\  
 05 BEN [même si t'as pas fini\  
 06 MAM oui  
 07 BEN d'accord\\*[ (0.2)  
                   \* JUA prend les CV sur la table  
 08 BEN oké\ .hhh sur le +::: on va parler de l'hygiène/ c'est  
                   + touche sa joue ...>  
 09 important l'hygiène en cuisine/ +  
 10 MAM oui

### Extrait 34 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, KAR– candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01 BEN euh ::: c'est important\ -c'que sans papiers euh:: (.) on peut rien  
 02 y faire [quoi\  
 03 KAR [oui  
 04 BEN +>(voilà, tu vois\)< .hhh euh::: t'as eu une formation euh::+  
                   + regarde ses feuilles et pointe le cv+  
 05 + cuisine/+  
                   + leve le regard vers KAR et le stylo+  
 06 KAR oui oui  
 07 BEN + déjà/+  
                   + regarde ses feuilles+  
 08 KAR oui  
 09 BEN + à la veilleuse/+  
                   + lève une feuille+  
 10 KAR oui

Dans le premier extrait s'opère le passage d'une question à l'autre. Engagés dans une activité de « simulation » pour vérifier l'autonomie du candidat pour le poste de cuisinier, le gérant BEN s'assure qu'il a bien compris la réponse du candidat (ligne 03, 05) en concluant par le « d'accord » (ligne 07). Je remarque par la suite la façon collaborative des deux recruteurs et surtout l'anticipation de JUA qui projette la question suivante en déclenchant la réaction de BEN.

JUA s'aligne sur le « d'accord » de BEN (ligne 07) en changeant de posture corporelle et en mobilisant des artefacts (les feuilles sur la table) par lesquels il initie la phase suivante de l'activité. Ces artefacts sont donc des ressources qui lui permettent d'anticiper la projection d'une nouvelle question alors que la précédente vient d'être close par une ressource verbale (ligne 07). Cela permet à BEN de clôturer définitivement par un « oke » (ligne 08) en tonalité descendante. Il initie ensuite la nouvelle question en mobilisant des ressources verbales et gestuelles traduites par une longue respiration, le toucher du visage et un début d'énoncé « sur le::: » (ligne 08) suivi par une thématization de la nouvelle question. En ce qui concerne l'organisation séquentielle des tours, on remarque ici une abondance des ressources mises en œuvre lors de la transition d'une question à l'autre.

Dans le deuxième extrait, je constaterai les mêmes procédés déployés de façon systématique au moment de transition entre la clôture d'un topic et l'ouverture d'un autre. Le fait que BEN est celui qui opère la transition dans les deux cas a un effet configurant non seulement sur le déroulement de l'activité mais aussi sur son *rôle* exhibé durant l'activité.

Les ressources verbales pour clôturer un topic sont elles-mêmes indicatives de la clôture (Bruxelles, Darses, Greco, Mondada : 2003 : 226). BEN conclut et initie de manière explicite : « > (voilà, tu vois)\< hhh. euh::: t'as eu une formation euh:: » en s'appuyant sur une tonalité très rapide et basse « >(voilà, tu vois)\< » pour ensuite déplacer son regard et pointant le CV sur la table. Ce déplacement du regard coïncide avec l'allongement sur le marqueur d'hésitation qui introduit le nouveau topic.

On voit bien dans l'analyse des deux extraits l'imbrication de plusieurs ressources (verbales et multimodales) dans la gestion des transitions. Cette transition est minutieusement préparée par les participants à la fois anticipée par des gestes et des connecteurs comme « d'accord, oké, voilà » et à la fois initiée par des pauses et des allongements dans une séquentialité spécifique.

#### **4 La construction et l'accomplissement des rôles dès l'ouverture de l'interaction**

*« Le sujet n'est jamais socialement donné, il est – pour reprendre une expression que Maurice Merleau-Ponty employait à propos de la conscience – donné à lui-même comme un être qui a à se faire lui-même ce qu'il est. Nul ne peut l'en dispenser ni l'y contraindre » (Gorz : 2003 : 20)*

---

J'envisage ici d'aborder la notion d'identité comme un phénomène linguistique<sup>121</sup> « *identity as a linguistic phenomenon in a way that will speak to people across a wide range of interests* » (Joseph : 2004 : X).

Présentée par Mondada et Greco (2014 : 9) comme un concept moderne, l'identité trouve une place bien documentée en philosophie, en anthropologie, en psychologie ...etc. En linguistique, elle reste un objet marginal « *constitutif du contexte des faits linguistiques mais rarement étudié et problématisé comme tel* ». C'est la sociolinguistique avec les travaux de Labov (1972a) qui *questionne et ré-invente* cette notion, traitée comme une variable sociale, qui permet de rendre compte de l'hétérogénéité des locuteurs et de la diversité des parlars (ex : la stratification sociale et le parler vernaculaire - Black English Vernacular, Martha's Vineyard). La sociolinguistique interactionnelle de Gumperz (1982) renforce les rapports entre les variables sociales et variables linguistiques en introduisant la notion de « *contextualization cues* » et en mobilisant des travaux sur le plurilinguisme où la notion d'identité et de code-switching trouvent une place centrale.

En ce qui concerne les approches interactionnistes, elles permettent de développer une « *posture constructionniste, performative, praxéologique de l'identité – qui mettra l'accent aussi bien sur les pratiques au fil desquelles se constitue et s'accomplit l'identité que sur les ressources pour la fabriquer* » (Mondada, Greco, Renaud : 2014 : 10).

Garfinkel (1967) a montré que l'identité n'était pas un « fait » mais le résultat des pratiques que Sacks (1992 :1) nommait « *doing being identity* ».

Cette approche interactionniste met en évidence les travaux de Garfinkel (1967) avec le cas d'Agnes, une personne déclarée homme à sa naissance et qui veut « passer » pour femme. Dans une analyse qui met les bases de l'ethnométhodologie et contribue au développement de l'analyse conversationnelle, Garfinkel montre, par un long travail méthodique de construction de l'intelligibilité, comment la présentation de soi d'Agnes est rendue intelligible par les procédures que celle-ci utilise dans la description d'elle-même en tant que « femme ordinaire ». Agnès affiche les comportements attendus d'une femme dans l'espace social où elle évolue.

De son côté, Sacks (1992 – II : 215) introduit la notion « *doing being ordinary* » pour montrer que l'attribut *ordinary* n'est ni une qualité ni une condition de la personne mais le produit d'une construction constante durant l'interaction. En inspirant beaucoup de travaux sur l'identité, cette approche montre que toute catégorie qui émerge dans une interaction est le résultat d'une *praxis* (Mondada, Greco, Renaud : 2014 : 15).

---

<sup>121</sup> “ Language and identity since the work of Erving Goffman to refer to the self that one project in everyday interactions” (Joseph: 2004: 9)

Ce chapitre propose l'observation et la description des procédés par lesquels les recruteurs construisent dans et par l'interaction les rôles adéquats qui permettront de rendre compte de la façon dont ils élaborent ou utilisent des catégories dont la pertinence est validée dans et par le contexte de l'activité. J'aborderai une vision de l'*identité* spécifique de la linguistique interactionnelle, c'est-à-dire une pratique langagière située et accomplie dans la configuration de l'activité langagière par une série de procédures mobilisées dans la séquentialité de celle-ci. (Sacks : 1992, Antaki & Widdicombe : 1998, Mondada : 1999, 2004).

#### 4.1 « doing being » recruteur

*« L'identité – loin d'être donnée à l'avance comme une sorte de variable censée formater l'action une fois pour toutes – émerge par et dans les pratiques socio-langagières des participantEs grâce à des processus de contestation, d'accord, de collaboration » (Greco : 2014 : 47)*

---

Si l'on écoute Sacks (1992) l'essentiel n'est pas d'*être* recruteur mais de *faire* le recruteur c'est-à-dire de construire cette catégorie à travers l'ensemble de ses comportements.

Il s'agit ici de rendre compte de la réflexivité entre comportement et situation/contexte tout au long de l'accomplissement des entretiens.

« [...] *it would be necessary to show how participants build into their actions and activities a sense of context and identity as relevant in and for their accomplishment* » (Button in Drew & Heritage : 1992: 213).

Je propose donc une analyse conversationnelle des procédés de construction identitaire mobilisés par le recruteur lors des interactions. En prenant donc en compte le caractère structuré et structurant du contexte et de l'interaction, je m'intéresserai aux aspects *pertinents* (Schegloff 1992a : 195-196) qui interviennent dans l'accomplissement des rôles dès l'ouverture de l'entretien.

La notion de *pertinence* renvoie aux analyses de Sacks (1972) à propos des dispositifs de catégorisation des participants. Cette pertinence qui autorise l'emploi d'une catégorie plutôt que d'une autre émerge progressivement au cours de l'échange, en rapport avec l'organisation séquentielle de l'activité et aussi en rapport avec l'élaboration des objets de discours par les participants inscrits dans l'échange. Ainsi, la catégorie mobilisée au départ configure et exploite les propriétés d'une autre catégorie qui elle, n'est pas explicitement énoncée mais qui structure l'activité.

Je serai donc sensible à ces processus sémantiques émergents en me penchant sur la catégorie descriptive évidente alors que son développement dans le contexte se révèle complexe.

Si on écoute Greco (2008 : 172) « *la présentation de soi peut être appréhendée comme un cadre d'action, un contexte au sein duquel plusieurs actions sont possibles. De ce fait l'identité sous les formes de la présentation de soi est appréhendée elle-même comme un contexte à partir duquel la prise de parole ou l'exclusion sont possibles* ».

**Extrait 35 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat,**

01 BEN      donc moi ((se désigne avec sa main)) je suis gérant/  
02 MAM      oui  
03 BEN      un des un des deux gérants/  
04 MAM      °oui°  
05 BEN      qui a monté le: le bar/  
06 MAM      °oui°

Ce premier extrait est tiré du premier entretien d'embauche et développe dans sa séquentialité la construction de la catégorie « gérant » de la péniche. BEN utilise la catégorie « gérant » qui le situe dans le contexte de la structure décrite auparavant dans l'entretien. La contextualisation au sein de la structure se fait dans deux étapes en mobilisant plusieurs ressources verbales et non verbales dont l'objectif est d'apporter plus de précision à l'activité en cours.

Dans une première étape (ligne 01) BEN se désigne par un mouvement de sa main et se positionne comme le seul gérant de la péniche et dans une deuxième étape (ligne 02) il revient, non pas sur la catégorisation mais sur le positionnement de celle-ci au sein de la structure « un des deux gérants ». Ainsi, non seulement il complète le tour précédent mais il prépare le terrain pour développer le tour suivant « qui a monté le bar » (ligne 03) et se positionne comme celui qui est à l'origine de la création de cette péniche telle qu'elle est aujourd'hui. Ce rôle projette implicitement la position de « recruteur » qu'il configurera par la suite.

Les trois extraits suivants font partie du deuxième entretien d'embauche et m'intéressent particulièrement pour les procédés par lesquelles le gérant construit son image de « recruteur » comme un accomplissement pratique qui requiert un travail interactif. Dans cet accomplissement la relation avec les autres participants est à produire et manifester par la forme banalisée des échanges.

**Extrait 36 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, KAR – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 BEN      Bo:n (0.3) ((hors champs de la caméra)) bon bon bon bon bon (0.2)hopp<sup>e</sup>:/  
02            \$(0.2)\$ \*+alors\ (0.2)+  
             \$ KAR tend l'attestation de présence à l'association \$  
             + BEN regarde la feuille tendue par KAR+  
             \* JUA se penche pour regarder l'attestation\*  
03            c'est une attestation\\*

04 KAR ouais\  
 05 BEN bonjour [kara]/  
 06 KAR [bonjour  
 07 BEN on a un peu de retard (.) déjà d'accord/  
 08 KAR ouais  
 09 BEN .hhh on va commencer par se présenter/

Sans décliner explicitement la catégorie « recruteur », BEN la sélectionne en se positionnant comme celui qui mène l'entretien dès son entrée dans le champ de la caméra (ligne 01). Par le connecteur « bon » suivi de plusieurs répétitions, il exhibe sa présence, nécessaire pour initier l'activité et projeter son démarrage. Cette interprétation est renforcée par le tour non verbal du candidat KAR, qui lui tend une attestation de présence aux ateliers de français à visée professionnelle à l'association AlterEgo. La séquence de salutation (ligne 05, 06) suivie par le constat du retard (ligne 07) et la séquentialisation de l'activité en cours « on va commencer par se présenter » montre que BEN est celui qui contrôle le timing et gère l'entretien.

Le travail collaboratif de construction d'une identité non explicitée mais sous-jacente se joue par l'articulation des positions des participants comme une composante constitutive des actions effectuées.

Les deux extraits ci-dessous exhibent la même appartenance catégorielle accomplie par et dans l'interaction.

**Extrait 37 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, KAR – candidat,**

01 BEN t'as des contrainte:s sur la semaine/ ou tu peux travailler tous les  
 02 jours de la semaine/ on fait pas travailler tous les jours mais  
 03 est-ce que/ est-ce que t'as des choses dans la semaine qui sont déjà  
 04 prévu:es/ou est-ce que tu peux travailler du lundi au dimanche:/  
 05 KAR en fait pour le moment non\ non j'ai pas des choses à ra- j'ai pas  
 06 grande chose xxx j'suis dispo dans la semaine\  
 07 BEN t'es dispo dans la semaine\  
 08 KAR oui y a pas de problème  
 09 BEN d'accord oke\ d'accord\ le jour le soir/  
 10 KAR le jour le soir\  
 11

**Extrait 38 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, KAR – candidat,**

01 BEN euh:: (.) cette petite cuisine mine de rien euh elle tom:be bien/  
 02 KAR hm  
 03 BEN euh:: y'a >actuellement< quat' personnes/dans la cuisine/  
 04 KAR oui  
 05 BEN .hh euhm: y peut y avoir beaucoup de couverts/ quand il fait beau/  
 06 voilà/ parce qu'on dépasse la barre de cent cinquante: couverts/  
 07 sur un service/ donc à deux/ dans une petite cuisine/ cent cinquante  
 08 couverts/ c'est beaucoup de boulot\  
 09 KAR hm  
 10 BEN donc euh:: xxx xxx tu l'as mis dans ton CV/ t- as mis que t'étais xx-  
 11 que t'étais rapide/ euh: nous ce qu'on demande vraiment c'est euh: (0.1)  
 12 êt- très organisé à deux dans cette p'tite cuisine/ euh: et d'êt(re)rapide  
 13 évidemment\  
 14



Dans l'exemple 37, BEN projette l'activité d'entretien directif « question/réponse » pour obtenir les informations concernant la disponibilité du candidat. Le pronom « tu » suivi de plusieurs modélisations, que ce soit au niveau des verbes (« tu as » « tu peux ») ou des noms (« semaine » « jours ») caractérisent ces questions directives. Une explication « on ne fait pas travailler tous les jours » est requise (ligne 02) pour s'assurer que le candidat ne comprend pas qu'il travaillera tous les jours de la semaine. KAR initie un long tour (ligne 05) constitué d'un premier élément de réponse autour de la négation « non » (« en fait pour le moment non\ ») suivi d'une autre tentative de réponse sous le même format négatif « non j'ai pas des choses », une réparation, un segment inaudible, suite auquel il accomplit son tour et introduit la catégorie « disponible » : « j'suis dispo dans la semaine ». Suite à ces nombreuses recherches pour exprimer sa disponibilité, BEN reprend la question (ligne 07) et obtient la réponse clairement structurée (ligne 08).

L'extrait d'après envisage BEN lors d'une présentation de la cuisine. En déplaçant son regard vers la cuisine BEN se livre à un récit qui pose les bases des qualités requises afin de pouvoir travailler dans la cuisine de la péniche. Le dispositif catégoriel « petite cuisine » fait ressortir encore plus son importance dans l'ensemble de la péniche « elle tombe bien ».

Cette description spatiale se développe au fur et à mesure du récit en apportant des précisions sur l'équipe de la cuisine « quatre personnes » et sur la difficulté du travail « beaucoup de boulot » pendant les journées ensoleillées. Les conditions du travail sont également mentionnées « à deux dans une petite cuisine » et BEN arrive aux qualités nécessaires pour bien exercer ce travail : « très organisé et rapide » (lignes 12, 13).

Toutes ces analyses invitent à une configuration des échanges précédents tels qu'ils apparaissent dans leur rôle d'élaboration de la catégorie « recruteur ».

Face à ces extraits, qui ensemble définissent une prise en charge énonciative du rôle de « recruteur », les réponses du candidat viennent nourrir ces propos. Cela positionne BEN, non seulement comme le « gérant » de la péniche, catégorie clairement énoncée, mais aussi comme meneur de l'entretien qui traite des aspects divers et initie des présentations et des questions en lien avec l'activité en cours.

## **4.2 « cuisinier » : une identité incertaine**

L'identité telle que je l'envisage dans l'analyse ci-dessous est une identité située et émergente.

Antaki & Widdicombe (1998 : 3) la décrivent en évoquant plusieurs critères :

*« - for a person to 'have an identity' [...] is to be cast into a category with associated characteristics or features;*

- *such casting is indexical and occasioned*
- *it makes relevant the identity to the international business going on*
- *the force of 'having an identity' is in its consequentiality in the interaction ;*
- *all this is visible in people's exploitation of the structure of conversation"*

En analysant cette citation, Traverso (2014:67) apporte une série de commentaires en s'arrêtant aux travaux de Sacks qui apportent, comme on l'a vu, une base dans les recherches sur l'identité avec un éclairage particulier sur les dispositifs de catégorisation que les membres d'une société regroupent pour former des « collections » (Bonu, Mondada & Relieu : 1994 : 137).

Toujours en partant de la définition d'Antaki et Widdicombe (1998), la notion de *conséquentialité* devient un élément essentiel à prendre en compte car elle invoque la notion de contexte qui vise « à garantir que les identités externes ne seront pas évoquées dans l'analyse pour expliquer un certain phénomène observé dans l'interaction, sans que le lien entre les deux soit visiblement fait par les participants. Sur la base de ce principe, comme le souligne Schegloff, les catégories externes (identités extra-interactionnelles) ne sont 'invocables' par l'analyste parce qu'elles sont pertinentes, que si elles sont devenues 'intra-interactionnelles' » (Traverso : 2014 : 68).

Cette contextualisation est d'autant plus difficile lorsque l'identité en question concerne un recruteur et s'effectue lors d'un entretien d'embauche. La relation qui s'établit entre les participants à l'interaction et l'activité en place est essentielle pour élaborer ces identités. Traverso (in Greco, Mondada, Renaud : 2014 : 69) à partir de la citation d'Antaki & Widdicombe concernant l'identité, aborde la notion de la catégorisation qui peut être auto-, hétéro- attribuée.

*« Les participants se caractérisent eux-mêmes autant que les autres, et ceci peut bien évidemment être l'objet de désaccords qui seront ou non thématiques dans l'interaction. Ces désaccords et négociations qui s'ensuivent peuvent diversement porter sur l'attribution de telle catégorie à telle personne, de telle caractéristique à telle catégorie, des liens établis entre plusieurs principes de catégorisation, ou encore sur la pertinence du principe de catégorisation mis en œuvre ».*

L'entretien d'embauche se constituera ainsi comme le lieu où s'expriment et s'élaborent des positionnements auxquels on lie les catégories « recruteur » « cuisinier » et « demandeur d'emploi ». L'extrait ci-dessous fait partie du premier entretien filmé et montre le chef cuisinier JUA qui prend la parole pour se présenter.

**Extrait 39 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 JUA ben::: moi j' m'occupe (.)BON/ j'ai commencé ici y'a à peu près trois  
02 ans/

On saute 21 lignes

22 JUA euh::voilà\ ben à l'époque quand on a commencé euh y'avait que \* moi en  
\* regarde

*BEN et dessine des guillemets pour le mot cuisinier\**

23 tant que [cuisinier\*  
24 BEN [hm] [c'est vrai\  
25 MAM [oui  
26 JUA et euh:: i- avait quelques marins qui se collaient de temps en \*temps euh  
\*regarde BEN\*

27 pour faire des:\* des pla:nches/ des choses comme ça/  
28 MAM oui  
29 JUA et APRÈS/ petit à petit ça:: ça a pris un peu plus de forme/ et:: donc  
30 du coup (.) ça quand même un peu changé le fonctionnement de: de la  
31 péniche\  
32 MAM oui  
33 JUA niveau bar et\*[...]euh  
*\*JUA regarde BEN\**

34 BEN oui parc'que aujourd'hui mine de rien y'a beaucoup de couve:rts\*  
35 MAM [oui  
36 BEN [y'a] toute une équipe en cuisine donc c'est [bon  
37 JUA [voilà] ça ça quand même:  
38 BEN c'est une équipe + à part entière+  
*+ regarde JUA+*

39 JUA voilà [voilà  
40 BEN [voilà]  
49 JUA \*ça c'est ça ça c'est c\* >ouais\  
50 \*gesticule pour essayer d'expliquer\*  
51 BEN +[xxx xxx excuse-moi]+  
*+fait tomber la tablette de JUA+*

52 JUA [.hhh ET DU COUP BEN MOI JE M'OCCUPE:: moi je m'occupe de: ben  
53 tout ce qui ben: en tant que chef de cuisine de tout ce qui est  
54 organisation euh planning euh commande euh on change la carte  
55 deux fois par an/  
56 MAM °oui°  
57 donc euh: je m'occupe voilà de tout ça\  
58 MAM oui  
59 JUA je m'occupe de tout ça euh::

Après s'être engagé dans une présentation structurée autour des tâches à accomplir dans la cuisine, avec le segment « je m'occupe », JUA procède à une réparation « bon/ » donnant à son tour la forme d'un récit « j'ai commencé ici i'a peu près trois ans ». (ligne 01)

Par ce retour au passé JUA exhibe, tout comme BEN, son appartenance au groupe « fondateur » de la cuisine. Il fait appel ensuite à un dispositif catégoriel qu'il interprète lui-même comme incertain, car il l'introduit en mimant symboliquement les guillemets et en regardant BEN.

« Cuisinier » devient ainsi une catégorie bricolée à toutes fins pratiques, émergente, dont les caractéristiques internes mobilisent des connaissances partagées qui renvoient à un passé commun « insider vs outsider » (ligne 23). Sa pertinence est donc marquée contextuellement pour le candidat qui a besoin d'un repère catégoriel pour situer l'activité en cours. L'incursion dans le passé continue au cours des lignes suivantes (26, 27) avec la mobilisation de BEN par le regard que JUA lui adresse dans l'évocation du souvenir des marins qui préparaient des planches pour les gens qui venaient sur la péniche. Cette co-construction du récit est révélatrice non seulement d'une *façon de raconter* bricolée qui demande la validation des formes linguistiques déployées mais aussi de l'identification de BEN en tant que référence pour continuer le récit. L'image d'une cuisine collaborative dont l'accès était accessible à toute personne désireuse d'apporter sa contribution est essentielle dans la

construction du profil du cuisinier recherché. La forme du récit est stabilisée par l'adverbe temporel « après » suivi par le modélisateur « petit à petit » qui assure la progression du récit. La cuisine prend ainsi non seulement une « forme » (ligne 29) mais aussi un fond essentiel dans le fonctionnement de la péniche (30, 31).

La référence au dispositif catégoriel « bar » (ligne 33) met en *scène* (Goffman : 1981) BEN, qui repart sur une présentation de la cuisine en situant son ampleur à l'aide de la catégorie « équipe cuisine ». Cette nouvelle catégorisation identitaire mise en jeu par BEN réorganise les caractéristiques internes de la catégorie « cuisinier ». Elle concerne cette fois-ci l'appartenance à un groupe et donc à des façons de faire rendues partageables car stables et transmissibles. Si la catégorie « cuisinier » reste peu élaborée et quelque part abstraite dans les tours de BEN (36, 38), elle commence à prendre forme avec le tour de JUA (ligne 49) incomplet syntaxiquement mais développé par la suite.

L'ancrage dans le présent se fait comme une longue parenthèse fermée par une inspiration (ligne 52) qui précède l'adverbe conclusif « du coup » et qui permet à JUA de revenir au récit initial (ligne 01). L'auto-catégorisation n'est pas évidente cette fois-ci non plus car JUA projette deux réparations (lignes 52, 53) et démarre son tour à partir du syntagme verbal « je m'occupe » qui initie un déroulement des tâches qu'il accomplit dans la cuisine. C'est bien autour de ces tâches quotidiennes que JUA introduit et justifie la catégorie « chef de cuisine » (lignes 53, 54). Ce glissement de référence de l'identité « cuisine » vers « chef de cuisine » apporte des informations non pas sur les caractéristiques du cuisinier mais sur la *position*<sup>122</sup> de JUA dans la cuisine qui s'occupe de « l'organisation du planning, commande... ». L'activité « cuisinier » sur la péniche ne peut, par conséquent, être décrite mais doit être conçue comme une activité qui se déroule dans un espace bien délimité géographiquement et accessible à tout profil.

L'extrait ci-dessus concourt à montrer la catégorie « cuisinier » comme une catégorie émergente dont la stabilité s'opère au fur et à mesure du discours sur elle. Cette émergence est problématisée en deux temps : premièrement par sa co-construction (JUA mobilise BEN dans la ratification de cette catégorie) et ensuite par les réparations et le passage à un autre dispositif catégoriel « chef de cuisine » qui ne révèle pas les mêmes caractéristiques internes. Donc, l'identité des participants de l'entretien d'embauche loin d'être établie par avance, émerge dans et par les pratiques langagières et se configure dans la temporalité de l'interaction.

---

<sup>122</sup> Goffman (1987 : 137) parle de *position* en se référant à « la posture, l'attitude, le moi projeté des participants [...] »

### 4.3. Catégorisation des locuteurs et de l'activité conversationnelle – effets sur la configuration de l'entretien d'embauche.

*« Categories and the phenomena to which they are being applied mutually elaborate each other. » (Goodwin: 1994: 627)*

---

Les procédures de catégorisation sont non seulement inhérentes à toute interaction mais elles peuvent aussi orienter l'interaction vers divers buts. C'est autour de cette activité de catégorisation que l'entretien d'embauche dessine ses frontières et se configure.

La catégorisation d'une personne n'est pas une activité banale et facile. Elle implique si on écoute Mondada (2000 : 129) « des positionnements, des arguments et des effets complexes » et elle repose sur des procédés par lesquels les participants eux-mêmes rendent observables leurs catégories d'appartenance, évidemment liées aux activités en cours (Sacks : 1972).

A partir d'un corpus d'appels téléphoniques des suicidaires au service d'aide d'un centre psychiatrique d'appels d'urgence, Sacks développe un *dispositif de catégorisation* autour de la question « comment ». Il élabore ainsi une méthodologie qui lui permet d'arriver « à une description formelle des 'performances' des membres qui puisse être reproduite par tout un chacun » afin de rendre compte « des façons de produire des descriptions stables du comportement humain et de décrire les méthodes et les procédures pour les réaliser » (Bonu, Mondada & Relieu : 1995 : 131).

En référence à l'œuvre de l'anthropologue Goodenough comme le montrent Bonu, Mondada et Relieu (1995) et en partant de l'idée que les locuteurs ont recours à des catégories dans leurs descriptions, Sacks présente ce concept de « dispositif de catégorisation » sous la forme d'un *appareil formel* qui reproduit « à la fois le problème de catégorisation qui se pose aux membres et les données qui rendent manifeste la façon dont ils le traitent » (Bonu, Mondada & Relieu : 1995 : 133) tout en permettant aux locuteurs de reconnaître une activité pour ce qu'elle est.

Ainsi « le grand mérite de Sacks est d'avoir montré que le problème de la catégorisation, en ce qui concerne les catégories sociales, n'est pas principalement constitué par le choix d'une catégorie donnée mais par le choix du dispositif de catégorisation adéquat » (de Fornel : 1987 : 165)

Dans ce chapitre, la catégorisation contribuera donc à rendre compte de l'élaboration des positions<sup>123</sup> identitaires à travers les modalités de participation et les procédures utilisées dans l'accomplissement de l'interaction.

Garfinkel (1967) parle du « mécanisme de la réciprocité » en faisant appel à la notion d'*inférence* que chaque locuteur emploie pour interpréter les dires et les actions de son interlocuteur tout en

---

<sup>123</sup> J'utilise ce mot pour caractériser tant les procédures discursives que les participants utilisent que les modalités de participation

interprétant comment celui-ci à son tour va interpréter ses propres paroles. Pour Garfinkel cette intercompréhension passe tout d'abord par la coordination et la coopération des actions des participants qui reposent sur le partage des savoirs communs. Ce sont ces savoirs qui permettent aux membres d'interpréter mutuellement leurs activités langagières.

En partant de cette notion d'*inférence* pour se référer aux processus mentaux qui permettent aux locuteurs d'évoquer le *background* culturel et social nécessaire dans l'interprétation du langage, Gumperz (in Goodwin & Duranti : 1992 : 229) propose le concept d'indice de contextualisation *contextualization cue* qu'il définit comme une notion qui « *covers any verbal and nonverbal sign that helps speakers hint at, or clarify, and listeners to make such inferences[...] contextualization cues include prosodic features such as stress and intonation, paralinguistic features such as tempo and laughter, choice of code and particular lexical expressions.* »

Donc, on peut parler de trois niveaux sur lesquels s'élabore la contextualisation dans la vision de Gumperz, qui articulent plusieurs dimensions: la prosodie, les signes paralinguistiques, le choix du code ou du répertoire linguistique, le choix des formes lexicales :

« *First, there is the perceptual plane at which communicative signals, both auditory and visual, are received and categorized. This involves more than the mere mapping of sounds into strings of phonemes and morphemes [...] the second level is that of local assessment of what conversational analysts call 'sequencing' and what from a pragmaticist's perspective one might refer to as 'speech act level implicatures' [...] third, there is the more global level of framing, which, to use Goffman's terms, signals what is expected in the interaction at any one stage.* » (in Goodwin & Duranti : 1992 : 233).

Cette idée fait écho à la notion de *référence* qui envisage le monde comme « *un ensemble des signes offerts à la lecture, où les signes renvoient de manière transparente au monde* » (Mondada in Auchlin et alii : 2004 : 434). À partir de cette notion de *référence* une autre conception prend forme, celle de la *référenciation*. Plusieurs cadres théoriques traitent de ce phénomène. Dans l'approche interactionniste qui guide ma réflexion dans cette recherche, elle est conçue non pas comme un problème de représentation des choses verbalisées par un référent mais comme la relation intersubjective au sein de laquelle les choses émergent et se définissent en adéquation avec les finalités et les actions en cours des participants. Donc cette dimension référentielle du discours ne s'interroge pas sur la validité des propos rapportés mais sur les procédés que les locuteurs mettent en place pour constituer l'activité en cours ce qui conduit à s'intéresser à leur manière d'introduire, d'identifier, de construire et de ratifier le topic de leur échange.

J'examinerai les méthodes utilisées par les membres dans l'accomplissement de l'action en cours en interrogeant non seulement les formes linguistiques mais aussi le lien que ces formes établissent dans le placement séquentiel et temporel de l'action.

Je considérerai donc l'entretien d'embauche comme un événement communicationnel au cours duquel les participants construisent collectivement et localement une activité sociale à part entière et non pas comme une ressource/source d'informations intéressantes pour évaluer un candidat. Autour d'un format particulier dont la structure globale est centrée sur la paire adjacente « question/réponse », des modes d'enchaînement séquentiel s'établissent et ce qui m'intéresse dans ce chapitre, c'est la façon dont émergent et s'accomplissent pratiquement et localement les catégories et leur pertinence dans la configuration et la structuration de l'entretien d'embauche.

### 4.3.1 La production de la figure de migrant : une catégorie professionnelle émergente

Si je pars de l'idée de Goffman (1973 :11) qui considère que « *lorsqu'un individu est mis en présence d'autres personnes, celles-ci cherchent à obtenir des informations à son sujet ou bien mobilisent les informations dont elles disposent déjà* » j'essaierai de comprendre comment émerge et s'élabore la catégorie « migrant » et comment les participants la traitent et s'en servent dans l'activité en cours.

Extrait 40 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, KAR – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01 BEN tu es de guinée conakry c'est ça/  
02 KAR oui  
03 BEN >°ouais°< tout à fait/ [on va xxx  
04 JUA [comme:::  
05 BEN ouais  
06 JUA Mamady/  
07 KAR [comme Mamady  
08 BEN [Mamady]mamady ouais\ tout à fait\  
09 BEN .hhh euh::: on va commencer par les papiers\ c'est  
10 la chose la plus (douloureuse)\ tu devais demander une:  
11 tu t'es t'es -fin moi j'étais resté à l'époque quand on s'était  
12 rencontrés à [xxx]  
13 KAR [(c'est fait, ouais)]  
14 BEN tu devais faire une demande d'asile\  
15 KAR oui j'ai fait une demande d'asile\  
16 BEN elle est faite déjà la demande/  
17 KAR ouais elle est faite déjà\  
18 BEN ouais/ t'as eu des réponses de cette demande ou pas/  
19 KAR .hhh ouais j'ai eu mon récipissé  
20 BEN t'as ton récipissé/  
21 KAR ouais\  
22 BEN d'accord\oké\  
23 JUA récipissé c'est le papier [euh qui  
24 BEN [c'est le papier  
25 JUA dit que t'as fait la demande non/  
26 BEN voilà\ c'est le papier qui xxx  
27 JUA d'accord\  
28 BEN xxx après ça donne pas forcément le droit de travailler\ pour  
29 avoir le droit de travailler derrière il faut (mettre du feu)  
30 moi je demande l'autorisation comme j'avais fait pour kirupa  
31 JUA d'accord\  
32 BEN tu vois/ (.) voilà\ ça veut dire que t'as fait la demande\

33        KAR        oui  
 34        BEN        ça t'autorise pas forcément à travailler quoi\ euh::: c'est important  
 35                   -'c'que sans papiers euh::/ on ne peut rien y faire quoi\

Dans l'ouverture du deuxième entretien d'embauche le recruteur BEN s'intéresse à l'origine du candidat (ligne 01). Le format de la question traduit plutôt une demande de confirmation ce qui rappelle que les deux participants se connaissent déjà. La ratification de KAR (ligne 02) permet à BEN de conclure cette phase par l'adverbe « tout à fait » (ligne 03) mais son tour est interrompu par JUA, qui en chevauchement (ligne 04) établit le lien entre KAR et le candidat précédent. Sans laisser JUA finir son tour, BEN anticipe sa réponse et la ratifie. S'ensuit un échange minimal entre les trois participants autour du prénom du candidat précédent. La transition vers le développement de cette thématique « étranger » se fait (ligne 09) par une longue respiration suivie du marqueur « euh » allongé par lequel BEN introduit la catégorie « papiers ». En accentuant prosodiquement le mot et en qualifiant la question comme étant « la plus douloureuse » BEN s'intéresse à la régularité de KAR sur le sol français. Cet intérêt projette deux événements qui sont essentiels dans l'élaboration de l'entretien. Le premier concerne le niveau de connaissances du recruteur concernant cette catégorie « migrant sans papiers ». Et le deuxième concerne sa position militante.

En faisant de nouveau appel à une mémoire passée « tu devais », « à l'époque où on s'était rencontrés » BEN initie plusieurs réparations (ligne 11) avant de verbaliser sa question (ligne 14). KAR anticipe la question et apporte une réponse positive en chevauchant le tour de BEN.

L'échange continue avec deux tours sur le format question/réponse (16, 18) par lesquels BEN s'assure que le candidat a bien compris la question.

KAR introduit une autre catégorie « récépissé » (ligne 19) qui interroge JUA (ligne 23) et permet à BEN d'exposer ses connaissances (lignes 28, 29). Dans la suite du récit il se positionne non seulement comme celui qui connaît bien ce genre de situations mais aussi comme quelqu'un qui agit face à ces situations « moi, je demande l'autorisation ». Le poids de son énoncé est renforcé par l'exemplification « comme j'avais fait pour Kirupa ». Les démarches afin d'obtenir ce récépissé paraissent familières à BEN qui entame une reprise du tour précédent (ligne 28) pour clarifier cette notion (ligne 35).

Ma connaissance de BEN me permet d'affirmer qu'il fait partie des recruteurs militants qui non seulement embauchent des personnes en cours de régularisation mais font toutes les démarches nécessaires afin de favoriser l'obtention du titre de séjour.

Cet extrait est intéressant par l'introduction de la catégorie « papiers » qui fait référence à la catégorie sous-jacente « migrant », comme élément problématique dans l'accomplissement de la figure « cuisinier ».



Ce lien qui s'établit entre les deux catégories : migrant et cuisinier devient problématique dans l'extrait ci-dessous.

**Extrait 41 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, SYL – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 BEN tu travailles le porc °toi°/  
02 SYL euh d dans le porc/  
03 BEN oui tu tu travailles le porc/ ça t'arrive de couper le porc/  
04 SYL oui j'ai peux  
05 BEN tu peux travailler le porc oui  
06 SYL oui  
07 BEN ouais\ non mais juste j- posais la question euh[:  
08 SYL [non mais i'a pas de problème  
09 BEN comme t'es malien [tu es tu peut êt' de confession musulmane]  
10 SYL [ouais bo:]  
11 BEN et donc [si t'es conf' ça peut te dérange:r]  
12 SYL [non ça i'a pas d'problème en plus\  
13 BEN voilà\  
14 SYL oui  
15 BEN c'est [quoi le problème/]  
16 SYL [le problème de] travailler avec l'problème ou je mange pas\  
17 BEN oui tu manges pas\ d'accord oui ben ça:  
18 JUA tu ne manges pas de porc/  
19 SYL oui je mange pas de porc\  
20 JUA mais t'as: parce que t'es musulman\  
21 SYL oui  
22 JUA mais tu tu peux le toucher/ ((regarde vers BEN))  
23 SYL oui je peux le toucher je peux [cuisiner hein/  
24 BEN [ç ça dépen:d t'as des personnes qui  
25 [le font  
26 JUA [ouais  
27 BEN des personnes qui le font pas [ça c'est  
28 JUA [d'accord\  
29 BEN c'est ra- c'est[:: en fait ça dépend de chacun  
30 JUA [ça dépend de chacun  
31 BEN c'est la confession de chacun xxx [xxx  
32 JUA [parce que nous on on utilise beaucoup  
33 de porc\  
34 SYL oui mais [i - a pas de souci/  
35 JUA [dans la charcuterie fromage tu vois/

Tiré du troisième entretien d'embauche, cet extrait tourne autour de la question « tu travailles le porc/ ». BEN interroge le candidat sur son autorisation (par son appartenance religieuse) de couper le porc. Issue d'une certaine connaissance du monde musulman, cette question n'est pas bien comprise au départ par SYL (ligne 02). Obligé de poser de nouveau la question, BEN introduit dans son tour (ligne 03) une reformulation autour du verbe « couper » pour s'assurer que le candidat comprend le sens de sa question. La ratification de SYL (ligne 04) avec une intonation montante détermine BEN à justifier sa question. Son tour est interrompu par celui de SYL qui confirme qu'il n'a aucune interdiction pour couper le porc. L'argument de BEN est quand même introduit à la ligne 09 par l'appel à la catégorie « malien » suivi de l'inférence « peut êt' de confession musulmane ». Le rapport entre la catégorie « musulman » et la catégorisation « travailler le porc » n'est pas évidente pour SYL. Une fois compris ce rapport, SYL explique que la seule contrainte est le fait qu'il ne

mange pas de porc. JUA intervient dans l'échange (ligne 18, 20) en s'interrogeant sur l'interdiction de manger du porc en lien avec l'origine musulmane. La ratification de SYL (ligne 21) projette une autre question de la part de JUA (ligne 22) « tu peux le toucher/ ». Cette question entraîne une sorte de concurrence entre SYL et BEN (23, 24) dont les réponses se chevauchent et ensuite une collaboration entre BEN et JUA (29, 30) qui s'alignent autour du segment verbal « ça dépend ».

Si entre les lignes 17 et 31 l'échange autour du porc est traité comme un échange ordinaire autour d'un sujet conversationnel quelconque, JUA introduit le traitement de cette question comme une remarque professionnelle à partir de la ligne 32. Ce retour au cadre de l'entretien s'opère tout d'abord par le pronom « on » repris par la forme accentuée « nous » suivi par le déictique « ici ».

De la même manière que dans l'extrait précédent l'origine du candidat qui opère l'inférence « malien donc de confession musulmane » devient problématique et incontournable dans la configuration de la catégorie professionnelle « cuisinier ».

Être migrant opère dans ces deux extraits comme une catégorisation accomplie à toutes fins pratiques répondant aux exigences d'obtenir le poste. Établir ce lien entre l'origine et l'accès à un travail en France, fait de la catégorie « migrant » une catégorie problématique, reconnaissable par des conduites spécifiques qui permettent de traduire comme « adéquat ou pas » l'exercice du métier de « cuisinier ».

#### **4.3.2 L'entretien comme espace d'apprentissage**

La question qui se pose dans ce chapitre interroge la manière dont on peut rendre compte de l'imbrication de différentes catégorisations des locuteurs et des activités langagières au cours de l'entretien d'embauche.

Dans ce sens le point de vue interactionnel adopté s'appuie sur une analyse minutieuse de l'organisation des échanges.

Plutôt que de projeter sur l'activité d'entretien d'embauche des catégories évidentes (recruteur/candidat) j'adopterai une démarche qui s'interroge sur les procédures par lesquelles les participants rendent eux-mêmes telle ou telle catégorie pertinente, s'orientent vers elle et la construisent. Ces pratiques contribuent à structurer les positionnements des locuteurs dans le contexte de l'activité en cours.

L'entretien d'embauche génère ainsi et rend pertinentes des catégories qui ne seraient pas pertinentes dans l'analyse formelle d'un entretien d'embauche.

Si je prends en compte l'idée que la catégorisation est à *toutes fins pratiques*, liées à des activités et sensibles au contexte et que « *les catégories ne sont pas isolées, mais contribuent à tisser un réseau*

*catégoriel, concernant les acteurs participant à l'activité, l'activité elle-même [...].* (Mondada : 2000 : 85) je montrerai comment l'entretien d'embauche revêt la forme d'un contexte acquisitionnel où des catégories sous-jacentes caractérisées par des façons de faire mobilisent des ressources pertinentes pour rendre compte de l'apprenant et de ses formateurs et non pas du candidat et des recruteurs.

**Extrait 42 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, KAR – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 JUA et l'équipe de foot c'était euh de quel âge c'était  
 02 des: des gamins/  
 03 KAR ou:ais mais c'était pas des gamins c'était un peu majeurs de  
 04 dix-sept à vingt à vingt-cinq ans  
 05 JUA ah de dix-sept à vingt-cinq/  
 06 KAR ouais  
 07 JUA ah oui c'étaient des::des ((*bouge sa tête*))  
 08 KAR ouais\  
 09 JUA c'était professionnel/  
 10 KAR professionnel >même< mais moi j'ai j'ai joué dans une équipe xxx  
 11 xxx ville en guinée dans la capitale à colimato  
 12 JUA oke\  
 d'accord

Le candidat KAR est en train de raconter son parcours professionnel en expliquant les différents métiers qu'il a exercés dans son pays d'origine.

Durant son récit JUA l'interpelle pour obtenir plus d'informations concernant son poste d'entraîneur d'une équipe de football. Dans sa demande de renseignements JUA propose une catégorie compréhensible mais pas tout à fait appropriée « gamins ». KAR initie son tour par le continuateur allongé « ouais » suivi de la négation « c'était pas des gamins » introduite par un « mais » de réfutation. Il propose une autre catégorie sémantiquement aussi confuse que celle verbalisée par JUA « un peu majeurs » (ligne 03). Il l'explicitera par la suite, en donnant les tranches d'âge des enfants qu'il encadre en tant qu'entraîneur.

JUA a l'air de comprendre de quoi il s'agit et essaye de trouver le mot approprié pour cette catégorie mais au bout d'un allongement vocalique et une répétition (ligne 07) il obtient la ratification de KAR (ligne 08).

Garfinkel (2007 [1967] : 91) disait que « [...] *la compréhension commune en tant qu'elle implique un travail d'interprétation ayant une temporalité 'interne' a nécessairement une structure opérationnelle.* ».

L'activité de construction catégorielle des formes linguistiques utilisées, rendues pertinentes et reconnaissables par les deux locuteurs sans forcément être explicités par une catégorie référente montre ce travail d'interprétation qui nourrit l'intelligibilité de l'interaction.

JUA s'intéresse aussi à la dimension professionnelle du poste de KAR (ligne 09). Cette fois-ci la catégorie « professionnel » est reconnue et reprise par KAR (ligne 10) qui opère une ratification avant de détailler ses expériences dans le domaine du football.

La gestion de la séquentialité dans l'extrait 42 rend disponible la mise en place de la catégorie « étranger » à travers le *répertoire verbal* (Gumperz : 1992) soumis à l'analyse.

Les locuteurs identifient et caractérisent leurs interlocuteurs de façons multiples en ajustant leurs conduites par rapport aux catégories ainsi rendues pertinentes.

Gajo et Mondada (1996 : 100) considèrent que « *Les relations entre le processus d'acquisition et les conditions susceptibles de les favoriser sont complexes et indirectes [...] Ceci permet d'affirmer qu'il n'y a pas en soi d'activité profitable ou non à l'acquisition, mais que le projet acquisitionnel dépend d'une certaine contextualisation de l'activité* ».

**Extrait 43 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, KAR – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 KAR puis euh et puis euh ::: (0.2) et puis j'ai été (j'étais) au boulot  
 02 quand même bah : comment dirait tout et tout par la xxx xxx xxx  
 03 comme ::: locataire de : euh : bon (si/ici) on en appelle ça  
 04 d'une cour quoi d'une maison\ ((regard JUA))  
 05 JUA d'accord\  
 06 KAR oui ((*hoche la tête*))  
 07 BEN donc concierge(.) en France  
 08 KAR hm/ ((*tourne le regard vers BEN*))  
 09 BEN comme un concierge en fait  
 10 KAR ouais bon en france ici on appelle ça comme::: (.) la sécurité  
 11 domicile  
 12 BEN ah la sécurité domicile  
 13 KAR ouais  
 14 JUA ((regarde BEN)) la sécurité domicile c'est::: [ euh ] oui c'est  
 15 sécurité domi[cile/]  
 16 BEN [c'est: aut' chose] [ben]  
 17 c'est des entreprises privées tu sais [euh :]  
 18 JUA [d'accord] ça peut être  
 19 dans les dans les chantiers dans&  
 20 KAR [ouais]  
 21 BEN [°dans les chantiers°]  
 22 JUA [& comme dans les chantiers ((*regard dirigée vers KAR*)) euh qui  
 23 passe la nuit euh  
 24 KAR ouais

Il est évident qu'on peut mobiliser plusieurs dispositifs de catégorisation lorsqu'on souhaite catégoriser une personne.

Goffman (1987 : 154) considère qu'il va de soi « *que le même individu peut modifier très vite le rôle social dans lequel il agit, alors même que demeure constante sa qualité d'animateur et d'auteur – il peut « changer de casquette comme on dit* ».

Dans l'extrait ci-dessus, je peux constater la convergence entre la catégorisation de locuteurs et la catégorisation de formes linguistiques qu'ils proposent et vers lesquelles ils s'orientent de façon à exhiber le personnage qu'ils sont en train de créer. Durant le récit sur son parcours et ses expériences

professionnelles dans le pays d'origine, KAR explique (regard dirigé vers JUA) quel poste il occupait en Guinée (lignes 01, 02, 03, 04) sans parvenir à définir précisément son poste. JUA se montre satisfait par son explication en la ratifiant d'un « d'accord » (ligne 05). De son côté, BEN ne se contente pas de l'explication proposée par KAR et exhibe son rôle d'enseignant en proposant la catégorie « concierge » pour traduire l'intitulé du poste occupé par KAR.

On parle de stratégies de résolution de difficultés en se référant aux conditions par lesquelles Bange (cité in Gajo, Koch, Mondada : 1996 : 73) opère une transition des stratégies de communication vers les stratégies d'apprentissage. Celles-ci rendent explicites les séquences acquisitionnelles et se manifestent par une certaine asymétrie dans la maîtrise de la langue.

Cette transition se manifeste dans l'extrait ci-dessus par le troisième tour de BEN qui intervient comme réparateur après la paire adjacente « question/réponse » qui semble suffisante pour assurer l'intelligibilité commune. Proposer la catégorie « concierge » (ligne 07) entraîne BEN vers une activité d'apprentissage où il se positionne comme un enseignant qui donne la forme correcte en français.

Le candidat KAR, comme dans l'extrait précédent, propose le continuateur « ouais » pour faire la transition vers le rejet de la forme proposée par BEN (ligne 10, 11). En reprenant la contextualisation de la catégorie sur le modèle proposé par BEN: à l'aide du dénominateur « En France » et du déictique « ici », KAR montre qu'il maîtrise la langue française et propose donc une autre catégorie « sécurité domicile ». Il introduit ainsi une certaine symétrie entre les savoirs exhibés par BEN et son propre savoir en déclenchant un travail collaboratif dans l'explication proposée à JUA.

Ce dernier intervient (allongement vocalique et marque d'hésitation « euh ») pour mieux comprendre en quoi consiste « la sécurité domicile » se positionnant lui-même ainsi comme un étranger qui n'est pas sûr du sens de ce syntagme en français.

BEN incarne de nouveau le rôle de l'enseignant et s'apprête, pendant deux tours à une explication ratifiée par KAR ligne 20 et reprise par JUA (ligne 22).

#### Extrait 44 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, KAR – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01	KAR	alors donc:euh::des fois euh des fois tu peux acheter de:s
02		d'la viande/ (.)c'est:::(0.2) comment je peux dire ça en
03		français/ + euh <i>+ BEN fait un geste de la tête</i>
04	KAR	<.h(0.2)> c'est:::(0.10)
05	BEN	tu veux dire quoi/(.)>tu voulais dire quoi<c'est quoi l'idée en
06		fait/
07	KAR	l l'idée l l'idée est euh: \$ d des fois tu peux acheter e e e des <i>\$ fait des gestes avec ses mains</i>
08		des viandes qui seron:t(.)mal c c comment comment je peux dire ça
09		comme comme bo beaucoup de fromages achetés la viande là
10	BEN	mhm
11	KAR	i'avait i'avait du bon et du mauvais ...>
12	BEN	ihm/(.)elle a mal été coupée au départ/[çça ce que tu veux dire]

13	KAR	[non c'est pas]coupée
14		c'e:st l'autre c'était un peu noirci l'aut' est::+ un peu au fond \$ +BEN hoche la tête et
15	BEN	fait un bruit de la bouche pour marquer qu'il a compris+ ah d'accord\
16	KAR	°d'accord°
17	BEN	oxydée quoi
18	KAR	(fait signe de la tête)
19	BEN	oxydée
20	KAR	oxydée ouais [oua\
21	BEN	[ouais] c'est bon (.)

Dans l'extrait ci-dessus KAR montre des difficultés (interruption, allongement vocalique, pauses) pour donner une réponse à la question de BEN et demande de l'aide « comment je peux dire en français » (ligne 02, 03). Après 10 secondes de recherche du mot approprié en français, l'invitation de BEN à reformuler l'idée qu'il voulait exprimer, entraîne KAR dans un processus d'explication où les gestes viennent en renfort des mots manquants. La question rhétorique « comment je peux dire ça » revient ligne 08 et elle est suivie d'une technique de recherche d'un autre exemple de produit alimentaire « comme bo beaucoup de fromages » qui puisse expliciter ses propos. L'encouragement de la part de BEN ligne 10, lui permet de poursuivre son explication mais l'évaluation « bon » vs « mauvais » ne permet toujours pas l'avancement de l'échange. Les ressources verbales mobilisées par KAR ne sont pas en mesure de résoudre la panne lexicale, voire aider à la construction d'une forme acquisitionnelle. BEN propose la catégorie « mal coupée » et demande une ratification de la part de KAR. Celui-ci la rejette par la double négation « non c'est pas coupé » (ligne 13) et propose une autre réponse « c'était un peu noircie ». L'attribut du sujet « noircie » permet à BEN de comprendre le mot que KAR recherchait « ah d'accord » (ligne 15) et de proposer la bonne réponse (ligne 17) « oxydée ».

Par sa ratification (ligne 18, 20), KAR exhibe sa compréhension et l'acquisition d'une nouvelle forme linguistique qui se structure ainsi dans le contexte de l'entretien, au sein de l'activité dans laquelle elle prend place, située dans les pratiques de négociation, élaboration, appropriation, sédimentation et ratification des ressources mobilisées.

Dans les exemples cités on peut constater que ce travail de recherche des mots adéquats, auquel se livrent tant JUA que KAR, participe non seulement à l'exploitation des toutes les ressources linguistiques à disposition mais intervient également dans la catégorisation des deux locuteurs dans le contexte de l'interaction.

Organisés de façon endogène par les participants, afin d'assurer la construction et l'intelligibilité (*accountability*) de l'activité en cours, les trois exemples d'interaction décrits ci-dessus concernent aussi une activité d'acquisition, notamment par la mobilisation des situations d'apprentissage qui procèdent à la définition de la catégorie 'apprenant' et 'enseignant'. L'entretien d'embauche envisagé donc comme une activité sociale « au véritable sens de méthode » (Mondada et Pekarek : 2000 : 7) montre les procédures par lesquelles les participants accomplissent de façon collaborative

le contexte d'acquisition. L'acquisition est envisagée ainsi dans une perspective qui ne l'isole pas d'un contexte particulier – par exemple la classe - (Mondada : 1995) en visant seulement certaines catégories de locuteurs (enseignant/ élève) mais dans son déploiement séquentiel situé.

Cette approche acquisitionnelle de l'interaction très bien expliquée par Mondada et Pekarek (2000) est inspirée de la psychologie et de la sociologie et elle est fondée sur l'articulation de deux approches : l'approche socio-culturelle du fonctionnement cognitif et l'approche ethnométhodologique de l'interaction sociale. Elle offre une définition située et distribuée de la cognition où un locuteur interagit avec d'autres interlocuteurs et s'approprie ainsi progressivement des ressources communicatives.

*« Sur cette base émerge une conception de la cognition humaine comme étant contextuellement déployée à l'intérieur d'activités sociales, qui débouche sur l'idée d'une cognition 'située' et 'distribuée' dans des contextes sociaux, institutionnels et interactifs. »* (Mondada et Pekarek : 2000 : 5).

Dans ce cadre, la question de la catégorisation de KAR non pas comme demandeur d'emploi mais comme apprenant (sa production exhibant d'un travail d'acquisition) et aussi celle de BEN qui n'intervient plus en tant que recruteur mais en tant que formateur en rappelant sa participation lors des simulations d'entretien d'embauche, devient très pertinente.

Je pourrais conclure en affirmant que même si les actions des participants exhibent des perspectives de classe, l'activité dans laquelle elles se situent reste celle de l'entretien d'embauche et ces multiples catégories se retrouvent imbriquées dans une situation formelle d'un entretien d'embauche qui bascule dans un contexte d'apprentissage.

## **5 La verbalisation d'une expérience : perturbation et négociation dans l'accomplissement du sens**

Eymard-Duvernay et Marchal (1997) envisagent deux types de relations sur le marché du travail : d'un côté le marché du travail en lui-même et « le réseau » et d'un autre côté le fait que la compétence d'un candidat à l'emploi devient une donnée stable, matérialisée dans une forme propice à la circulation, c'est à dire le CV. Ils arrivent à la conclusion que *« la forme la plus achevée du marché du travail est un marché de CV [...] »* (Eymard-Duvernay et Marchal : 1997 : 36).

Le déroulé d'un *entretien d'embauche* est censé reposer sur l'expérience de recruter et les besoins des recruteurs en accord avec l'expérience du candidat marquée sur son CV et sa capacité à faire une bonne impression<sup>124</sup>.

Cela m'amène à interroger ici à la fois la manière dont une expérience locale peut être interprétée et transférée, à la fois les procédés de négociation et d'interprétation de cette expérience.

Mondada (2004 : 99) retrace l'évolution du terme « négociation » dans la littérature en soulignant le fait qu'il « *est devenu une notion théorique et analytique centrale dans de nombreuses théories sociologiques et en particulier interactionnistes [...] (et) renvoie à l'idée de deux parties, ou plus [...] devant se mettre d'accord pour atteindre un but qui satisfait les intérêts de chacun [...]* ».

L'utilisation de la notion de « négociation » comme synonyme de « accomplissement » ou de « construction » (Mondada : 2004 : 104) me conduit à l'envisager comme un phénomène d'ajustement dans l'interaction qui répond inévitablement à la question du « comment » les membres s'orientent vers elle pour produire l'*accountability* (*descriptibilité et intelligibilité*) de leur conduite.

L'entretien devient ainsi le lieu d'inscription d'une forme particulière de négociation qui opère entre le recruteur et le candidat pour valider des expériences. Il s'agit d'une conception praxéologique du discours mis en place et qui apparaît comme émergeant au fil d'une élaboration collective de la catégorie « expérience ».

L'extrait que j'ai choisi pour appuyer ces propos, montre les problèmes interactionnels provoqués *in praesentia* par la recherche de la convergence des points de vues de deux formes de discours sur lequel porte la notion d'expérience en cuisine : celle du chef cuisinier/recruteur et celle du candidat à l'emploi.

**Extrait 45 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 JUA et puis voilà je:: on verra donc ton: ton ton cv/ je vois  
02 que t'as:: t'as pas vraiment de de euh des expériences (.) en cuisine\  
03 MAM oui\  
04 JUA t'en as pas\  
05 MAM bo:n euh bon j'ai fait une formation/  
06 JUA mhm/  
07 MAM qui m'a permis d'apprendre (.)  
08 JUA ((hoche la tête))  
09 MAM pour le vocabulaire/  
10 JUA oké\  

---

<sup>124</sup> André Gorz (2003) fait la différence entre « connaissance » et « intelligence », différence qu'il considère comme essentielle pour la compréhension de la nouvelle forme de capitalisme.

Selon lui, *l'intelligence* est inséparable de la vie affective, des sentiments, des émotions, etc. pendant que *la connaissance* est liée à la faculté d'analyse, de calcul de mémorisation c'est-à-dire l'intelligence machine.

« *La connaissance peut être considérée comme la nouvelle forme du capital à travers laquelle s'exprime la capacité de création des sociétés modernes [...] c'est le résultat d'un apprentissage social* » pendant que notre « rapport premier, originare, au monde n'est pas la connaissance ; c'est le savoir intuitif, pré-cognitif » (Gorz : 2003 : 73/107)



11 MAM utile/  
 12 JUA ((hoche la tête))  
 13 MAM et euh ensemble xxx dans la cuisine/  
 14 JUA aha (.) oké\  
 15 MAM °oui°  
 16 JUA (.) mais après euh expérience dans la cuisin:e  
 17 travailler dans la cuisine/ (.) t'en as pas (.) pour l'instant\  
 18 MAM pendant la cours  
 19 JUA mhm  
 20 MAM euh on a on a fait une mise en pratique/  
 21 JUA ah oui/ d'accord\  
 22 MAM pendant la cours euh dans un restaurant/  
 23 JUA mhm  
 24 MAM du vingtième\  
 25 BEN la veilleu[se  
 26 MAM [la veilleuse  
 27 BEN c'est ça [hein/  
 28 MAM [oui  
 29 BEN hm hm  
 30 MAM oui j'étais [de commis commis de cuisine]  
 31 BEN [il l'a pas il l'a pas mis sur son cv en fait/mai:s euh  
 32 JUA ah:/ c'est pour ça qu'i- a pas mal de euh: [des cv  
 33 BEN [ouais]\  
 34 JUA avec la veilleu[se ils sont  
 35 BEN [voilà xxx  
 36 MAM [°ah oui°]  
 37 JUA sympa à la veilleuse\  
 38 MAM oui\ oui j'étais commis de cuisine  
 39 JUA d'accord\ à la veilleuse

On saute 9 lignes

49 MAM et euh: on a fai:t mise en pratique deux fois/  
 50 JUA mhm  
 51 MAM .hhh euh: j'ai participé la première fois/  
 52 JUA mhm  
 53 MAM euh on avait fait un:: le menu/ (deux xxx) avec dessert entrée\

Le CV du candidat sert de ressource à JUA qui introduit un tour concernant son expérience dans la cuisine. Après un faux départ qui rectifie la position de JUA en tant que seul recruteur, visible dans le passage de « je » à « on », le tour s'accomplit sur le format d'une action située « je vois ».

Un CV de candidature pour un poste de « cuisinier » projette normalement l'attestation d'une expérience du métier.

L'utilisation du verbe « voir » (dans un premier temps comme la projection d'une action collective « on verra » et dans un deuxième temps au présent de l'indicatif « je vois ») est suivie par l'adverbe « vraiment » qui atténue la négation « t'as pas » et par les marques de recherche du mot adéquat « de de euh expérience:s ». MAM s'aligne d'abord sur l'énoncé de JUA « oui » ligne 03 et cet alignement incite JUA à demander encore une fois une confirmation (ligne 04). Cette demande projette MAM vers la recherche d'une autre réponse qui puisse valoriser son profil. Le fait de ne pas avoir une expérience certifiée dans son CV peut être perçu comme une ressource disqualifiante. Il essaye donc d'y remédier en débutant un tour hésitant « bo:n euh bon », avant d'introduire la catégorie « formation » (ligne 05).

La gestion séquentielle des tours dans lesquels cette catégorie est développée par le candidat (lignes 05, 07, 09, 11, 13, 15) est intéressante car elle est co-construite avec l'appui de JUA, manifesté par

les nombreux continueurs qui entraînent les énoncés minimaux progressivement développés par MAM. Ce que MAM atteste comme expérience est plutôt une formation où il a appris le vocabulaire de certains métiers dans la restauration. JUA fournit une ratification (ligne 14) mais il exprime par son énoncé (ligne 16) qu'il n'a pas validé cette formation comme une certaine forme « d'expérience en cuisine ».

La reprise de la question par un « mais » de réfutation, montre que le sens n'a pas été partagé et que les propos de MAM n'ont pas répondu à la question sur l'expérience. JUA interroge de nouveau le candidat sur son expérience en procédant de la même manière que lors de son tour initial (ligne 01, 02) c'est-à-dire en employant une construction verbale autour d'une forme négative « t'en as pas » suivie par le modalisateur « pour l'instant » (ligne 16, 17). Par l'emphase de la préposition « dans » qui localise l'expérience reprise dans une séquence explicative « travailler dans la cuisine » JUA s'assure que le candidat comprend bien la question.

Sa question induit deux possibilités de réponse pour le candidat : la première consiste dans la validation de ce manque d'expérience attestée par son CV ou bien une deuxième qui consiste à apporter des arguments qui puissent montrer qu'il s'est familiarisé avec une cuisine française et donc qu'il a le bon profil pour un poste de cuisinier sur la péniche.

Sans utiliser un dispositif oppositionnel du type « si » MAM se livre, dans la même temporalité que les tours précédents, au développement d'un autre argument. La catégorie « mise en pratique » introduite toujours en lien avec la formation « pendant la cours » (ligne 18, 20) montre que MAM a bien compris la question et qu'il donne un exemple de participation « dans une cuisine ». Ainsi, son intention de poursuivre et de développer ses arguments en faveur de l'idée d'avoir « une expérience dans la cuisine » est claire et ratifiée par JUA (ligne 21). BEN s'insère dans l'échange par un tour explicatif qui donne le nom du restaurant « La Veilleuse ». Il confirme ainsi non seulement cette mise en pratique mais aussi le fait de connaître bien le parcours du candidat. Malgré cette interruption initiée par BEN, MAM continue sa narration et explique que lors de cette mise en pratique, il était « commis de cuisine » (ligne 30). Cette catégorisation apparaît en chevauchement avec le tour de BEN qui s'adresse à JUA pour expliquer que l'expérience ne figure pas sur le CV du candidat. Après cette configuration d'un cadre participatif restreint instauré par BEN avec l'explication qu'il fournit à JUA, concernant la mise en pratique à la Veilleuse (ligne 31, 32, 33, 34, 35), MAM rentre de nouveau en scène, en chevauchement avec JUA et BEN autour du topic « la Veilleuse ».

Le tour de JUA (ligne 37) projette une évaluation de l'équipe qui travaille à la Veilleuse « ils sont sympa ». Cette évaluation remplit ici une double fonction : d'un côté elle montre que JUA connaît bien l'endroit et de l'autre côté elle détourne le focus sur l'expérience vers les qualités humaines du personnel du restaurant.

La continuation de MAM initiée déjà en ligne 36 se fait par une reprise de sa fonction lors de sa mise en pratique « j'étais commis de cuisine », cette fois-ci sans perturbation provoquée par les tours de BEN.

Suite à cet énoncé JUA ratifie (ligne 39) mais ne montre pas un intérêt particulier car il ne s'intéresse pas aux tâches précises que MAM avait accomplies en tant que « commis de cuisine ». Ce manque d'intérêt ne décourage pas le candidat qui revient sur les détails de son expérience (lignes 49, 51, 53) en configurant ainsi son savoir-faire incarné dans des termes spécifiques : « menu » « dessert » « entrée ».

Cette séquence interactionnelle est accomplie au moyen d'une temporalité particulière imposée par le récit de MAM dans un cadre participatif mouvant (Goffman : 1991) configuré autour du sens du mot « expérience ». Ce cadre informe des attentes non partagées par rapport à l'expérience du candidat en cuisine. L'ajustement que ce dernier opère à partir de la projection initiale « t'as pas d'expérience » montre le désalignement des deux participants dans la construction du sens « expérience ». Ce désalignement est provoqué par une perturbation dans la prise en compte du point de vue de l'autre. Pour le cuisinier, il s'agit dès le départ de verbaliser le manque d'expérience inscrit sur le CV du candidat sans l'exprimer comme problématique pour la suite de l'entretien et pour le candidat, il s'agit de montrer à tout prix qu'il a de l'expérience et possède des compétences acquises lors d'une formation et d'une mise en pratique qui lui permettent d'être cuisinier sur la péniche.

Donc, le traitement de la catégorie « expérience » aboutit à une interprétation située différente, image d'un décalage interactionnel initié sur une ressource située : le CV.

## **6 Comment construire « le bon profil » pour le poste de cuisinier**

Si on écoute Goffman (1973) les premières impressions sont fondamentales et toute personne essaie de contrôler l'impression que les autres perçoivent d'elle en mettant en place toute une série de *techniques*. Il convient ainsi de s'arrêter sur la manière dont les candidats construisent le profil du « bon candidat » lors de l'activité entretien d'embauche.

On pourrait considérer que la dynamique de l'activité entretien d'embauche repose sur cette articulation entre une orientation commune vers un profil de « cuisinier » et le rôle de chacun dans son émergence dans le cours de l'activité. Quand je parle du rôle de chacun je pense non seulement aux recruteurs mais aussi aux candidats qui de réponse en réponse doivent se montrer « les meilleurs » pour le poste proposé. Savoir « se vendre » fait partie d'ailleurs des objectifs de la formation de français à visée professionnelle qu'ils ont suivie à l'association AlterEgo.

La valorisation de compétences qui établissent un lien très sensible avec les expériences<sup>125</sup> est un procédé qui sera analysé dans ce chapitre afin de comprendre la logique et la cohérence qui s'établissent entre les questions posées par les recruteurs et les réponses données par les candidats. Cette expérience ou compétence, même si elle est inscrite sur le CV ne pourrait donc s'éprouver que localement et quand il n'apparaît pas vraiment d'expérience dans le domaine, la transférabilité d'une expérience reste une ressource possible.

**Extrait 46 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, KAR – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 BEN tu peux nous en parler un p'tit peu à tous les deux/  
 02 KAR oui okei  
 03 BEN >hein/<  
 04 KAR ouais (.) en fait: j'ai fait une formation de:: de cuisine/  
 05 donc pour le moment euh à ce moment/ je y avait théorie du pratique/  
 06 JUA oui  
 07 KAR donc xxx donc on est partis à: l'association/  
 08 JUA ((signe de la tête))  
 09 KAR donc le pratique dans la cuisine/  
 10 JUA ((signe de la tête))  
 11 KAR donc on était 5 personnes  
 12 JUA oui  
 13 KAR donc j'étais aide cuisinier en ce mom en >en< ce temps  
 14 JUA ((signe de la tête))  
 15 KAR comme: euh on manquait de: clientèle d'abord/  
 16 JUA ((signe de la tête))  
 17 KAR j'étais aide cuisinier  
 18 JUA ouais  
 19 KAR donc comme j'étais un peu dynamique et puis je suis avec avec tout le  
 20 monde/ donc le chef m'a:: désigné xxx comme le serveur/  
 21 JUA ((signe de la tête))  
 22 KAR donc dès qu'on a fini de préparer tout et tout tous les xxx  
 23 tout et tout/ donc j'étais serveur encore/  
 24 JUA d'accord  
 25 KAR donc aussi je servais les clients de gauche à droite/  
 26 donc::  
 27 JUA ça c'était à la veilleuse non/  
 28 KAR oui ça c'était à la veill[euse  
 29 JUA [dans le] dans le vingtième ouais  
 30 ouais j'vois oui\ (0.2) ça tu l'as fait euh:: la la pratique là  
 31 tu l'as fait une journée/  
 32 KAR une journée\ °une journée°\ (.)  
 33 BEN comment ça c'est passé/  
 34 KAR des fois des fois donc des fois dans la cuisin:e on teste à  
 35 à l à: à l' à l'association secours populaire/ avec les collègues/  
 36 comme je suis bénévole là-bas

On saute 13 lignes

49 KAR des fois on fait la cuisine\

Dans l'extrait ci-dessus BEN invite le candidat à parler de son expérience dans la cuisine du restaurant la Veilleuse (ligne 01). L'expérience du candidat relève de la dynamique perceptible dans

<sup>125</sup> Si on écoute Eymard Duvernay (1997 :94) « *L'expérience ne peut s'éprouver que localement : son évaluation suppose d'aller dans les détails des activités, de caractériser de façon précise les interlocuteurs qui y sont engagés, ainsi que les dispositifs techniques mobilisés, de tester la solidité des liens du candidat avec son environnement immédiat.* »

le récit de son parcours. Tout comme MAM dans l'extrait précédent, KAR relie son expérience à la formation au sein de l'association (ligne 04). Les réparations s'enchaînent dans l'élaboration de son récit ce qui montre le caractère spontané de son discours « donc pour le moment euh à ce moment je y avait théorie du pratique » (ligne 05). Les continueurs très réguliers de JUA (signe de la tête) ponctuent la séquentialité du récit.

KAR met en place tout un travail catégoriel développé au fur et à mesure de la progression de son expérience « aide cuisinier », « serveur » (lignes 13, 17, 20). Les arguments ne manquent pas dans son récit et le candidat explique sa position d'aide cuisinier premièrement par le fait qu'il n'y avait pas des clients dans le restaurant, donc il palliait un besoin en cuisine. Fondée sur une absence de clientèle, la catégorie « aide cuisinier » est remplacée ensuite par celle de « serveur » (ligne 20). Pour la transition d'une catégorie à l'autre KAR utilise plusieurs procédés pour se mettre en valeur. Autour du verbe être « j'étais » il exprime son dynamisme « un peu dynamique » et « je suis un peu avec tout le monde » en tant que qualité qui lui a permis d'être désigné comme serveur. (ligne 19, 20).

Un procédé très intéressant, à souligner dans les tours de KAR est notamment ce travail régulier d'ancrage d'un dispositif catégoriel dans la temporalité d'un récit qui le projette et le renforce en contribuant à la configuration du « bon profil » (ligne 15, 22).

JUA intervient sur un allongement de KAR (ligne 26) pour demander confirmation que l'expérience avait bien eu lieu à la Veilleuse dans le vingtième arrondissement à Paris. En exhibant ainsi sa familiarité avec la Veilleuse (ligne 30, 31), il s'intéresse à la durée de cette « pratique ». Après avoir répondu à la question, KAR attend la question suivante formulée cette fois-ci par BEN. Celui-ci l'interroge sur son ressenti de cette expérience (ligne 33) « comment ça s'est passé/ ». Au lieu de répondre à la question de BEN, le candidat développe un discours concernant son expérience en cuisine et valorise son bénévolat. Les deux réparations en début de tour montrent le caractère improvisé de cette réponse qui n'est d'ailleurs, pas inscrite sur son CV (ligne 49). L'usage de la seule catégorie « cuisine », dans l'expression « faire la cuisine », sans jamais utiliser des catégories moins génériques et plus spécifiques comme « faire griller » ou « faire une sauce » etc., ne veut que situer (lieu surtout) l'expérience de « faire la cuisine ».

L'extrait suivant s'inscrit dans la continuité des propos présentés ci-dessus.

#### Extrait 47 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01 BEN euh::: (0.3) très bien\ pas d'autres questions/  
02 c'est que tu: t'as pas beaucoup d'expérience en cuisine:/ euh:: euh: que  
03 l'expérience que t'as eue c'est à Paris/  
04 MAM oui  
05 BEN donc i'a pas t'as pas on n'a posé beaucoup d'questions sur le cv parc'que  
06 t'as une .h formation après euh tu vois/ une formation informati:que

07 ou grande distribution mais c'est un peu différent quoi/  
08 MAM oui  
09 BEN ou (de,ê,t-) ferrailleur/ bon\ là ça m'concerne moins mais .hhh oké\  
10 (0.2)+des questions/+  
+regarde JUA+  
11 MAM e bon si je fais la cuisine aussi euh: lorsque on a: organisé hm:  
12 avec AlterEgo/  
13 BEN ihm  
14 MAM la fête de vingt quatre\  
15 BEN mhm  
16 MAM j'étais dans la cuisine aussi à Montparnasse\  
17 BEN ah c'est toi qui étais dans la cuisine/  
18 MAM °oui°  
19 BEN très bien  
20 MAM °oui°  
21 BEN très bien  
22 MAM °j'étais aide cuisinier°\  
23 BEN oui/  
24 MAM oui\

En prenant appui sur son CV, BEN fait la transition vers la clôture de l'entretien initiée par des longues pauses suivies des marqueurs : « euh:: » «très bien\ ».

Le CV devient la ressource pour résumer le parcours du candidat (lignes 02, 03, 05, 06, 07) et passer en revue ses expériences. À travers cet outil, BEN qualifie tout d'abord d'insuffisante l'expérience de MAM en cuisine (« t'as pas beaucoup ») et ensuite rappelle brièvement le léger appui sur le CV dans le déroulement de l'entretien justement à cause du manque d'expérience avec les métiers de la restauration (ligne 05).

BEN change de cadre participatif et s'adresse à JUA (ligne 10) pour savoir s'il avait des questions avant de conclure l'entretien. Au point de complétion de la paire adjacente question/réponse instaurée par BEN à l'adresse de JUA (ligne 13), MAM introduit un tour pour parler d'une autre expérience qu'il avait pu acquérir en cuisine. Il produit ainsi un désalignement dans la séquentialité de l'action en cours. Ce désalignement inscrit une tentative d'utiliser la pré-clôture annoncée et accomplie par BEN (ligne 01) pour développer une occurrence oubliée « la fête de vingt quatre » (lignes 14, 16) qui appuie son 'savoir-faire' en cuisine (ligne 11).

L'évaluation positive de BEN « très bien très bien » le détermine à introduire la catégorie « aide cuisinier ».

L'analyse effectuée montre deux tendances dans la construction du « bon profil » : une qui va vers une « valorisation » de toute expérience en lien avec la cuisine et l'autre qui précise cette expérience à travers des catégories comme « commis de cuisine », « serveur » conséquences d'un apprentissage en référence à une expérience dans l'association où les candidats ont suivi la formation. BEN lui-même, en tant que recruteur a fait de l'association AlterEgo au début de l'entretien un élément constitutif du cadre de l'entretien ce qui pourrait expliquer pourquoi les candidats exploitent cette ressource. Ainsi, on peut décrire comment le profil « bon candidat » émerge d'un ajustement constant à l'association.

Le questionnement des recruteurs permet aux candidats de construire au fur et à mesure de l'interaction le « bon profil » constamment négocié et transformé dans l'action. Tout cela afin de garantir leur adéquation à l'interprétation ainsi qu'au traitement qui en sont faits par les recruteurs lors de l'interaction.

## **7 La co-élaboration de la catégorie « autonome » : guidage dans sa compréhension**

L'entretien de recrutement représente une étape essentielle de l'accès au travail. Si cet entretien de recrutement consiste à co-construire entre les participants « le bon profil » pour le poste, ici, à la péniche Anémone, ce n'est pas tant « avoir fait la cuisine » qui est donné comme essentiel, mais le trait d'autonomie ou la capacité à être très vite autonome, catégorie qui va être rapportée à des récits de situations imprévues. Ce fait est implicitement suggéré dans les analyses précédentes, lors de la description de la cuisine et du poste de JUA en tant que « chef de la cuisine » et se cristallise dans l'élaboration de la catégorie « autonome ».

L'entretien d'embauche devient ainsi le lieu et le moyen d'acquisition d'observables dans la coordination et l'échange entre les participants afin de construire la catégorie « autonome », la seule véritablement requise pour l'obtention du poste. Ce lieu se configure à travers plusieurs procédés : tout d'abord la production collective et participative de cette catégorie comme objet de savoir situé et lié au contexte de l'entretien et ensuite par une « simulation » qui consiste à interpréter l'adéquation ou pas du candidat au poste proposé.

Ce qui m'intéresse dans cette partie ce sont les procédures qui caractérisent l'élaboration de la catégorie « autonome » rendant visible non seulement une réflexion collective et la trajectoire au fil de laquelle cette catégorie émerge mais aussi la manière dont elle prend forme d'un entretien à l'autre et s'avère essentielle pour l'embauche. C'est elle finalement qui configure l'image du cuisinier tel qu'on souhaite l'embaucher sur la péniche.

La transcription montre l'imbrication des tours et le caractère collaboratif et évolutif des enchaînements.

### **Extrait 48 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 JUA ce qui nous intéresse c'est d'avoir quelqu'un qui puisse être:  
02 \*complètement euh:\*  
\*gesticule avec ses mains et tape ses mains\*  
03 BEN oui  
04 MAM polyvalent  
05 BEN oui\

06 JUA (.)o- polyvalent et euh \*autonome\*  
*\*le même geste avec ses mains\**

07 BEN [autonome  
08 MAM [oui autonome  
09 JUA [autonome] voilà [surtout ça  
10 BEN [ouais]  
11 MAM [ah oke]  
12 JUA surtout autonome  
13 MAM ah d'accord  
14 JUA que si \*jamais y'a pas de soupe/ bon y'a pas de soupe: c'est pas grave  
15 je vais trouver une solution\* [ou euh:  
*\* pointe sa tête avec la main et découpe l'espace devant lui\**

16 BEN [oui (i-a pas, en cas) de[:  
17 JUA [qui puisse euh  
18 \*prendre\* des déci- des décisions\  
*\* tape les mains l'une de l'autre\**

19 MAM hm  
20 JUA même si après les décisions ne sont pas  
21 BEN toujours bonnes [mais  
22 JUA [toujours bonnes mais i faut quelqu'un qui puisse  
23 prendre des décisions  
24 BEN [mhm]  
25 MAM [°d'accord°]  
26 JUA pendant un certain moment ou des choses comme ça et être autonome  
27 c'est ça souvent

On saute 29 lignes

54 BEN i faut que tu t'débrouilles tout seul quand t'es en cuisine voilà\  
55 MAM il faut en deux mots être dynamique et:  
56 BEN oui  
57 MAM autonome  
58 BEN [autonome]  
59 JUA \*[autonome]\*  
*\*JUA regarde la carte sur la table  
60 \*c'est en fait c'est: c'est voilà\  
\* prend la carte et la désigne par un bout\*  
61 \*je te donne ça\* et tu sais me hm voilà\  
\*montre la carte\*  
62 je te donne \*ça\*  
*\*met la carte dans l'autre main\***

63 je \*ferme\* la porte de la cuisine  
*\*gesticule avec sa main\**  
64 [je pars chez moi]  
65 BEN [tu t'débrouilles] tu [t'débrouilles  
66 MAM [ouais ouais((sourire))

Cet extrait débute avec un raisonnement développé par JUA en ce qui concerne le profil du poste recherché. En commençant son énoncé à la première personne du pluriel « nous » il renvoie à un accord collectif et préface explicitement la catégorisation en cours « ce qui nous intéresse c'est d'avoir quelqu'un qui puisse être: ». L'allongement final de « être : » retarde la verbalisation de la catégorie et montre l'hésitation de JUA. Le déroulement de ce tour (l'allongement suivi d'un adverbe et d'un autre marqueur de recherche du mot adéquat « euh : » (ligne 02) explicite le caractère émergent de cette catégorie qui n'avait pas encore été explicitée durant l'entretien.

BEN ratifie (« oui ») cette recherche du mot adéquat projetée par JUA, en exhibant son anticipation de l'unité topicale initiée et son alignement sur celle-ci.

MAM s'aligne aussi sur cette intelligibilité partagée et propose une première catégorie « polyvalent », qui lui semble pertinente. Deux choses sont à saisir dans sa catégorisation :



premièrement l'usage d'un mot qui relève d'un apprentissage et deuxièmement sa contribution dans l'élaboration d'une séquence qui prend la forme d'un mode collaboratif de recherche du mot adéquat. L'interprétation ci-dessus est renforcée par la ratification de BEN (ligne 05) et JUA (ligne 06).

Pourtant JUA ne semble pas se satisfaire du « polyvalent » et initie une réparation « o- » une reprise de la catégorie « polyvalent » et l'initiation de la catégorie « autonome » qui entraîne un chevauchement entre les trois participants (ligne 07, 08, 09).

Le tour est repris par JUA qui renforce l'importance de l'autonomie par l'adverbe modal « surtout ça » en chevauchant de nouveau la ratification de BEN (ligne 10) et celle de MAM (ligne 11). Si on partage l'extrait en deux parties, on pourrait dire que cette première partie montre la façon dont la catégorie est co-construite et introduite mais également la façon dont elle est reçue et éventuellement comprise par MAM « ah oke » (ligne 11). Une deuxième partie montrerait l'explication de la catégorie qui se prolonge sur plusieurs tours (ligne 14, 15, 16, 17, 18).

JUA recourt à un exemple disponible et compréhensible par tous les participants, situé dans une des phases de l'entretien « si jamais i'a pas de soupe » et le mobilise pour expliquer ce qu'il entend par « autonome ». Son explication est renforcée par BEN (ligne 16) qui ne finit pas son tour à cause du chevauchement de JUA qui reprend la parole (ligne 17) et continue son tour commencé en ligne 01 « qui puisse prendre des décisions » quoi qu'il en soit.

Cette co-construction (JUA et BEN) de l'explication de la catégorie « autonome » autour du topic « la prise de décisions », est développée progressivement dans la séquentialité des tours (20, 21, 22, 23, 24).

JUA procède explicitement à une définition de la catégorie « autonome » (ligne 26, 27) en la thématissant « c'est ça ». Il faut noter que le tour pris par l'entretien devient ici technique et c'est JUA qui prend en main l'entretien en tant que « cuisinier ».

L'importance de l'autonomie dans la cuisine de la péniche devient visible non seulement par les nombreuses explications et formulations auxquelles les deux recruteurs se livrent mais aussi par la longueur de cet extrait. Après quelques tours de présentation du fonctionnement général d'une cuisine avant d'arriver à la particularité de la cuisine sur la péniche, BEN revient sur l'autonomie en renforçant les explications précédentes par l'énoncé « tu t'débrouilles tout seul » (ligne 54) La clôture du topic est initiée tout de suite après par l'intonation descendante du marqueur « voilà\ ». Au trait « dynamique » issu de la formation dans l'association AlterEgo (il faut s'affirmer dynamique) MAM atteste sa participation attentive sur la péniche en ajoutant « autonome » à « dynamique » (lignes 55, 57): liste des qualités d'un candidat à l'embauche qui apparaît située.

Le chevauchement de BEN et JUA qui proposent la même catégorie « autonome », se développe par une prise de tour par JUA qui mobilise plusieurs ressources verbales et multimodales autour de

l'artefact « le menu ». Ces ressources s'imbriquent dans l'élaboration d'une nouvelle explication censée stabiliser cette catégorie, explication qui est renforcée par le tour de BEN (ligne 65).

On a dans cet extrait l'image d'une séquence co-construite interactivement autour d'une catégorie. Si au départ chaque participant participe à la co-construction de la catégorie « autonome » en mobilisant des termes qui relèvent d'un côté de l'expérience (JUA et BEN) d'un autre côté de l'apprentissage (MAM), cette collaboration exclut petit à petit le candidat et laisse place à un travail fastidieux auquel se livrent les deux recruteurs.

L'émergence de la catégorie « autonome » se produit par une série de postures qui exhibent successivement les rôles de chacun et surtout l'intelligibilité de ces rôles par chacun. MAM exhibe ses connaissances en langue française mais pas vraiment une compréhension du poste et de ses enjeux, JUA explicite le profil du cuisinier qu'il recherche en cuisine en exhibant son rôle de recruteur et BEN s'aligne et renforce le positionnement de JUA.

Lorsqu'on s'attache à l'émergence d'une catégorie, il est intéressant de suivre sa trajectoire dans des environnements différents. Les extraits ci-dessous sont tirés des deuxième et troisième entretiens d'embauche et retiennent les phases où JUA présente le profil du cuisinier sur la péniche Anémone. Ces extraits ont été choisis pour montrer comment l'objet de discours « autonome » une fois nourri collectivement, est stabilisé et développé.

#### Extrait 49 : KAR – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

22 JUA et c'est pour ça que maintenant on: on recherche: (0.2) un cuisinier\  
23 un cuisinier/ capable d'être: autonome/ ça c'est le plus important/  
24 KAR oui  
25 JUA parce que parfois on travaille tout seul en cuisine\ ça peut arriver\  
26 KAR >oui c'est vrai<  
27 JUA [de travailler tout seul en cuisine\surtout en hiver/ euh  
28 la rythme il est un peu moins fort et du coup euh: dans les plannings/  
29 euh: on on met juste un p'tit signet que: qui s'occupe ben de tout/  
30 il arrive il fait la prépa/ après il fait l'service/ et ensuite  
31 le nettoyage de la cuisine pour pour le lendemain\ euh:hm:: voilà\

#### Extrait 50 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

36 JUA \* donc tu vas apprendre normalement tu vas apprendre à(.)  
37 euh à: à à préparer/\*  
\* *gesticule avec ses mains et pointe la carte sur la table\**  
38 \* c'est comme j'ai j'ai dit à un de tes collègues/ cette  
39 carte un jour je vais te la donner et tu vas rester tout seul en  
40 cuisine et toi tu vas t'occuper(.)\*  
\* *prends la carte sur la table et la montre à SYL \**  
41 BEN tu t'débrouilles\  
42 JUA tu te débrouilles\  
43 BEN et les gens demandent et le bar demande et y'a que toi\  
44 [c'est toi  
45 JUA [voilà\y'a que] toi \* en cuisine/  
\* *montre la carte et la repose sur la table*

46 [t'as la carte\* y'a y'a les commandes qui arrivent/ et toi tu te tu te  
47 BEN [c'est toi qui a xxx y-a y-a pas de problèmes pour ça/  
48 JUA demerdes pour euh pour sortir les assiettes

On saute 4 lignes

53 JUA il faut être autonome\ c'est super important\

Tout comme le premier extrait, les deux exemples ci-dessus, montrent la stabilisation d'un discours autour de l'autonomie en cuisine. Cette stabilité est évidente dans l'extrait 49 par l'énoncé de la fin du tour de JUA « ça c'est le plus important » (ligne 23) mais aussi par le déroulement des explications qui n'affichent plus un caractère improvisé et co-construit mais bien ancré dans la temporalité de l'interaction. Dans l'extrait 50 l'apprentissage « tu vas apprendre normalement » (ligne 36) vient à l'œuvre pour renforcer l'idée que l'expérience n'est pas requise pour être cuisinier sur la péniche. JUA fait référence aux précédents entretiens d'embauche « comme j'ai dit à un de tes collègues » (ligne 38) en mobilisant également la carte qu'il récupère sur la table pour renforcer l'idée de l'autonomie. JUA et BEN s'alignent sur la même idée, développée dans la séquentialité des tours en nourrissant cette fois-ci, non pas l'émergence de la catégorie « autonome » mais son explication « tu te débrouilles ». Ces explications se chevauchent (lignes 44, 45, 46, 47) dans une sorte de concurrence à laquelle se livrent les recruteurs pour mettre en scène leurs propos. La finalité est clairement formulée par JUA (ligne 53) « il faut être autonome\ c'est le plus important ».

Ceci reconfigure le format de l'interaction en tant qu'entretien et non pas en tant que conversation où chacun apporte sa pierre dans la construction du sens et de l'intelligibilité commune.

Ces extraits sont intéressants car ils traduisent des modes d'interaction évolutifs dans la temporalité des entretiens pour rendre compte non seulement des procédés qui concourent à l'élaboration du discours mais aussi à sa sédimentation et ses effets dans sa progression temporelle. Si dans le premier cas, on bricole des notions afin d'arriver à ce qui est essentiel dans la cuisine de la péniche, dans les deux autres extraits on peut remarquer des façons de faire qui reposent moins sur un travail d'élaboration collective mais plus sur une coordination naturelle entre les tours de chaque participant. Cet accomplissement collaboratif et cette sédimentation du discours délivrent une interprétation qui relève d'une activité élaborée localement et de façon reconnaissable par les participants grâce à une analyse commune en temps réel, menée conjointement. L'élaboration de la syntaxe, déployée progressivement, intègre les apports de chacun en construisant une interprétation commune. L'intercompréhension se gère d'un tour à l'autre et crée un espace discursif qui montre une compréhension située et orientée vers les éléments argumentaires des participants.

Pour conclure, ce n'est pas l'expérience qui compte mais l'autonomie. Elle permet de construire le « bon profil » tel qu'on le définit pour le poste de cuisinier sur la péniche. Une fois compris

l'essentiel de cette catégorie, reste à s'interroger sur ce que l'on fait avec elle et comment on l'évalue à partir d'un CV peu riche en expériences en cuisine.

## **8 L'usage d'une simulation comme indice d'accomplissement de la non intelligibilité d'une activité : « tu fais quoi/ »**

*« [...] answers are sequential objects that have been occasioned by a prior activity - asking a question – and their intelligibility as answer is dependent upon their position following a question. Consequently, persons do not systematically and regularly produce intelligible answers without questions having preceded them, whereas other classes of utterances, such as invitations, introductions, or even questions themselves, are not always preceded by one particular occasioning activity. This means, furthermore, than an answer displays an understanding of the prior utterance in a way that is not necessarily claimed by an invitation, an introduction, as a question. In other words, answers are a resource whereby hearers can monitor a speaker's apparent understanding of the question. Hearers, therefore, have systematic grounds for finding that someone though indeed talking after a question, has not 'answered' it; for example, in terms of the questioner's or other hearers understanding of the question, speakers may exhibit a 'misunderstanding' of the question » (Button in Drew & Heritage: 1992: 215)*

---

Chaque recruteur cherche à sélectionner le meilleur candidat lors de l'entretien d'embauche d'où la question « *que veut dire le meilleur candidat et comment évaluer ses compétences ?* »

Pour certains recruteurs « *les diplômés ne disent rien de la réalité d'une expérience* » (Eymard-Duvernay & Marchal : 1997 : 93) et lors de l'entretien ils adaptent leur questionnement à chaque trajectoire des candidats. Chaque entretien donne à voir un aspect différent de leur travail qui consiste à déceler des indices de proximité entre le candidat et le poste à pourvoir.

« *Le recruteur se moule dans le récit des candidats, et adapte son questionnement à chaque trajectoire particulière. Chaque entretien donne à voir un aspect différent de son travail, qui consiste tantôt à convaincre le candidat de l'intérêt que présente le poste, tantôt à déceler des indices de proximité imperceptibles par un non-professionnel, tantôt à fixer des seuils au-delà desquels les rapprochements entre candidats et entreprises ne semblent pas admissibles* » (Eymard-Duvernay & Marchal : 1997 : 96).

L'appréciation d'une expérience ou d'une qualité mentionnée durant l'entretien, suppose ainsi d'aller

jusqu'aux détails de celle-ci, de la reconstituer éventuellement par des *simulations*<sup>126</sup> pour observer le comportement du candidat face à telle ou telle situation.

De cette manière, le recruteur n'est plus extérieur au récit du candidat ; il sert lui-même d'intermédiaire dans la série des liens qui rapprochent le candidat et le poste à pourvoir. Sa connaissance personnelle du poste lui permet d'anticiper les associations caractéristiques du « bon candidat. Même si le candidat n'a pas beaucoup d'expérience dans la cuisine il doit avoir pourtant les bons réflexes devant une situation délicate.

En partant de l'observation minutieuse des procédés utilisés par les participants lors d'une *simulation*, je montrerai comment cette activité en tant que cas pratique intégré dans un entretien d'embauche, est mise en place et résolue durant l'interaction.

La tâche de fond est donc de décrire l'activité<sup>127</sup> de *simulation* telle qu'elle est élaborée et comprise par les participants afin de documenter l'autonomie exigée au travail. Les procédures de compréhension, d'anticipation et de progression de l'interaction qui mobilisent différentes ressources (verbales, multimodales, artefacts) permettront d'analyser les pratiques déployées dans le *hic et nunc* de l'interaction et de rendre compte ainsi d'un aspect essentiel dans cette simulation : la co-construction d'une activité basée sur l'incompréhension *misunderstanding* dès le départ.

#### Extrait 51 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01 BEN ((bruit de la bouche))euh::hm:: t'es autonome ou pas/ tu peux être  
02 autonome en cuisine/  
03 MAM °oui je suis autonome°  
04 BEN oui/ tu peux t'débrouiller tout seul si on t'explique:  
05 MAM °oui°  
06 BEN comment ça se déroule i'a pas de souci/  
07 MAM °oui i'a pas de souci°/  
08 BEN d'accord\(.hhh) euh: quand tu te retrouves avec \* beaucoup beaucoup de  
\* JUA regarde BEN ...>  
09 couverts (.) par exemple euh à gérer en cuisine\  
10 MAM °oui°  
12 BEN d'un seul coup t'as beaucoup de couverts ...>°  
13 MAM °oui°  
14 BEN d'accord/ on va faire une simulation\  
15 MAM °oui°  
16 BEN d'accord\ (.).i'a: on a une carte/ c'est pas une grande carte/  
17 MAM °oui°  
18 BEN mais c'est quand même deux page:s de restauration/  
19 MAM d'accord  
20 BEN euh: c'est que du frais/  
21 MAM oui

---

<sup>126</sup> Le mot „simulation“ fait référence ici à un cas pratique durant l'entretien d'embauche et non pas à la simulation dont j'ai parlé durant le III<sup>ème</sup> chapitre qui elle, est une activité constitutive du programme de français à visée professionnelle dans une association parisienne. Il sera orthographié en italique quand il se réfère au cas pratique.

<sup>127</sup> Le terme *activité* je le comprend “to account for the fact that contextualization may raise expectations about what is to come at some point beyond the immediate sequence to yield predictions about possible outcomes of an exchange, about suitable topics, an about the quality of interpersonal relations.” (Gumperz in Goodwin & Duranti : 1992 : 233)

22 BEN on l' fait nous-mêmes/  
23 MAM oui  
24 BEN i'a pas de congélation/ oké/ et \*euh on essaie de faire bien\  
\*JUA regarde BEN ...>  
25 MAM oui  
26 BEN hein/\* donc i'a pas de (.) plat en sauce comme on dit/ mais i'a  
27 plein \*de: plats à côté euh des assiettes des tapas et voilà\  
\* JUA regarde BEN \*  
28 euh: si tu t'retrouvés avec d'un seul coup plein d'bons de commande/  
29 MAM oui  
30 BEN et que t'es: tu vas avoir par exemple \*+ t'as des menus/  
\* JUA regarde BEN ...>  
+BEN gesticule ...>  
31 MAM °oui°  
32 BEN nos menus ici ils ont une soupe\  
33 MAM °oui°  
34 BEN tu vois/ le p'tit menu ils ont une soupe\*(...) à chaque fois\ une soupe  
35 une tartine/et ou une soupe une tartine et:::+ une tarte\  
36 MAM oui  
37 BEN .hh d'un seul coup t'as plus de soupe\  
38 MAM oui  
39 BEN tu fais quoi/  
40 MAM (.)euh pardon/ °est-ce que vous pouvez°(.) \*répéter/\*  
\* JUA regarde MAM\*  
41 BEN t'as plus de soupe\(. )  
42 MAM °oui°  
43 BEN t'as plus de soupe en cuisine\  
44 MAM oui  
45 BEN + derrière t'as le bar qui te dit (.) ah [j'ai un menu  
+ BEN gesticule ...>  
46 JUA [voilà xxx  
47 BEN j'ai un menu j'ai un menu j'ai un menu\ dans ton menu i'a une soupe  
48 xxx + (...) hm d'accord/  
49 MAM °oui°  
50 BEN +pour le coup tu::: \* tu: tu réagis comment dans ce cas/ qu'est-ce que tu  
+ BEN désigne MAM+ \* JUA regarde BEN et MAM à tour de rôles...>  
51 fais/  
52 MAM soupe euh euh en général vu que je xxx xxx xxx xxx non c'est pas ça/  
53 BEN ((bruit de la bouche))non\ moi c'qui m'intéresse c'est de savoir  
54 qu'est ce que tu fais/\*

La longueur de cet extrait s'explique par la nécessité de saisir tous les détails de la mise en place de cet exercice d'où l'importance de ne pas le découper. Après la phase de présentation qui correspond à l'ouverture de l'entretien, une *simulation* est proposée au candidat.

Les ressources pour arriver à l'intelligibilité de la *simulation* se retrouvent dans la question du début concernant l'autonomie (ligne 01, 02). La projection initiale du recruteur c'est-à-dire « potentiel cuisinier » lie le candidat à ce qu'il prétend être par sa simple présence dans l'entretien d'embauche et l'oblige en quelque sorte à incarner ce *rôle* (Goffman : 1973).

L'autonomie, l'adaptation professionnelle sont les thèmes décomposés durant toute la simulation afin d'anticiper l'attitude au travail du candidat, et ce, presque indépendamment de l'emploi occupé auparavant et de ses compétences en cuisine<sup>128</sup>.

<sup>128</sup> Je pourrais faire un court rappel de la vision du travail abordée par Mourlhon-Dallies, c'est-à-dire « *La vision sous-jacente du travail est celle d'un ensemble de tâches normées, mobilisant des compétences professionnelles susceptibles d'être listées. Ces compétences sont établies par métier et définies comme des assertions de capacités « être capable de* ». Une partie des compétences professionnelles à maîtriser se reflètent évidemment dans le langagier. Josiane Boutet en prenant appui sur des référentiels métiers, des entretiens avec des professionnels, l'analyse des discours professionnels

Le gérant marque sa position hiérarchique dans la structure en proposant la situation de *simulation* même si c'est le cuisinier qui est plus compétent pour de telles interrogations.

Après avoir reçu la ratification<sup>129</sup> de MAM concernant l'autonomie en cuisine (ligne 03) BEN explique cette notion (ligne 04, 06).

Le candidat MAM assure le recruteur BEN (lignes 05, 07) qu'il est autonome « i'a pas de souci » et qu'il peut gérer tout seul une situation qui arriverait dans la cuisine. Sa ratification devient la condition nécessaire pour le commencement de l'activité de simulation.

Le point de départ de l'activité est donc la reconnaissance et l'acceptabilité de la catégorie « autonome » définie à la ligne 04 « tu peux te débrouiller tout seul si on t'explique ».

L'autonomie se configure donc, dès les premières lignes comme une pratique centrale dans les activités de recherche et la théorisation du « bon profil » de cuisinier sur la péniche.

Une fois le cadre posé, BEN situe l'activité sous la forme d'un récit, en projetant MAM dans la cuisine (lignes 08, 09,12) « tu te retrouves avec beaucoup beaucoup de couverts par exemple à gérer en cuisine »/ « d'un seul coup t'as beaucoup de couverts ». Ce qui est intéressant dans ces passages c'est à la fois, la construction et le développement de la question de BEN et l'attention dont font preuve MAM et JUA. Un cadre participatif se dessine dans cette temporalité et BEN se retrouve devant deux auditeurs dont l'un qui a le rôle d'interlocuteur ratifié. Il incarne ainsi un double rôle : celui de recruteur qui pose une question au candidat et celui de tuteur qui montre à un novice comment « faire recruteur ».

À la ligne 14 l'activité initiée est catégorisée, « on va faire une simulation », et MAM par le même continuateur<sup>130</sup> « oui » fait preuve d'attention et de compréhension de l'activité en cours.

La *simulation* s'inscrit ici dans la particularité de la cuisine sur la péniche, dans un cadre réel où l'on utilise des produits « frais », préparés « bien » et mentionnés sur une « carte » de deux pages (lignes 16, 18, 20, 22, 24).

L'invocation de la vue « tu vois » (ligne 37) vient renforcer ici la compréhension de la situation. Mondada (2004) traite la contribution de « you see ? » dans différentes occurrences (début ou fin du tour) dans une approche de la référence. Ainsi « you see » peut apparaître dans la littérature comme un *discourse marker* (Schiffrin, 1987 in Mondada : 2004 : 437) proche de *you know*, qui renvoie

---

et en observant directement le travail effectif, parle de 'part langagière du travail » (Josiane Boutet : 2007 : 105) qui devient indispensable pour l'accès au monde du travail.

<sup>129</sup> « *This possibility furnishes the sequential opportunity for the answerer to return to the answer they have previously delivered* » (Button in Drew & Heritage: 1992: 220)

<sup>130</sup> L'examen des données a révélé une présence abondante des marques d'écoute. Tous ces signes de reconnaissance connus sous la forme de 'particule de feed-back' ou 'gambits', 'marques d'écoutes ou régulateurs' signalent l'attention et la compréhension. Schegloff (1982) a distingué ces marques d'écoute entre 'continuators' (*continuers*) et 'évaluateurs' (assessment). Duncanson et Fiske (1985) distinguent leurs fonctions en les considérant soit comme *speaking turn units*, lorsqu'elles délimitent une séquence ordonnée, soit comme *within-turn units* lorsqu'elles sont introduites pendant le tour.

métaphoriquement à l'établissement d'un espace intersubjectif commun aux interlocuteurs opérant des transitions et éventuellement des alignements entre les locuteurs qui partagent la même connaissance.

BEN explique ainsi que sur la carte on retrouve également des menus (grands et petits) qui comportent entre autres une soupe. Dans sa *simulation* BEN imagine que MAM reste sans soupe en cuisine et lui demande de se placer dans cette situation. Le déclenchement du bruit extérieur contraint MAM à demander à BEN de répéter la question (ligne 40) mais si on écoute Goffman (1981[1987] : 17) « *demander une répétition parce qu'on a mal reçu le message, ce n'est donc pas demander une compréhension totale[...] mais une compréhension qui soit au niveau de ce qu'on tient d'ordinaire pour suffisant, à savoir sujette, mais sans en être vraiment compromise, à une ambiguïté résiduelle 'normale'* ».

La question de MAM se remarque premièrement par une tonalité vocale très basse et ensuite par son découpage temporel qui dessine une micro pause avant la fin du tour, comme s'il recherchait le mot adéquat. Il est important de signaler également l'asymétrie de rôles, visible par le vouvoiement et le tutoiement. BEN initie une répétition (lignes 41, 43, 45, 47) ratifiée à chaque fois par MAM avec le continuateur « oui ». L'ancrage de la simulation dans la réalité d'une expérience est évident (ligne 46) avec l'intervention de JUA, dont le tour apparaît en chevauchement avec celui de BEN, pour justement renforcer les propos précédents à l'aide du marqueur « voilà ». La reformulation de la question aboutit ligne 50 par une contextualisation « pour le coup tu:: tu: tu réagis comment dans ce cas » et une répétition dans le même tour « tu fais quoi ». La réponse de MAM (ligne 52) est généralisante « en général » et incertaine car son tour finit par l'interrogation précédée d'une négation « non c'est pas ça/ ».

BEN s'aligne par la négation « non » et reformule la question « qu'est-ce que tu fais ». La répétition de cette question à l'aide de plusieurs verbes liés sémantiquement « réagir, faire » exerce une contrainte interactionnelle car elle désigne l'interlocuteur par le pronom « tu ». Il s'agit d'une sollicitation qui oriente MAM vers une prise de parole et non plus vers un continuateur « oui » ou « d'accord » produit jusque-là. Cette situation de *simulation* interroge et problématise la question du départ concernant l'autonomie en essayant de développer et de justifier la réponse de MAM « oui je suis autonome »



## 8.1. Les pas dans l'accomplissement de l'intelligibilité d'une explication

Après avoir explicité le lien étroit entre la *simulation* censée mettre l'autonomie affirmée par MAM à l'épreuve de situations imaginées, BEN attend une réponse à la question « qu'est-ce que tu fais dans cette situation ».

À travers l'analyse des extraits ci-dessous, je rendrai compte de la difficulté à laquelle les recruteurs font face dans la construction de l'intelligibilité de cet exercice et l'enjeu qu'il représente dans l'interprétation du profil du candidat.

Plusieurs procédés sont imbriqués et concourent à l'accomplissement du sens de cette activité mise en place par BEN. Parmi les ressources mobilisées par les locuteurs, je choisirai d'analyser de plus près les déictiques et le lien qu'ils établissent avec le répertoire multimodal (gestes, regards, artefacts) dans l'échec de la mise en place d'une intelligibilité rendue évidente au fil des simulations proposées.

### 8.1.1 La complémentarité du langage et du geste dans l'organisation séquentielle et catégorielle d'une simulation

*« Since the answer is open to assesment by the interviewers, whatever else might be assessed, it is open to assesment with respect to the competence of the candidate to understand what was being asked » (Button : 1992 : 218)*

---

Les pratiques langagières utilisent toutes sortes de ressources dans la production et l'interprétation du sens : verbales, gestuelles, sensorielles, etc.

L'émergence du geste en tant qu'unité d'analyse est retracée par Kendon<sup>131</sup> (2004: 25) qui propose une classification des gestes en: « *voluntary or involuntary; natural or conventional, whether their meanings are established indexically, iconically, or symbolically; whether they have literal or metaphorical significance; how they are linked to speech* » (2004: 84) étant clair sur le fait que “*gesture cannot be pinned down into a typology in any fixed way*” (Kendon: 2004: 84).

Dans un des chapitres de son ouvrage *Language and Gestures*, Kendon (2000 : 61) démontre l'unité entre le langage et le geste “ *gesture and speech serve different but complementary roles*” et cite Bolinger qui considère que “*language is embedded in gesture*” (Kendon : 2000 : 48).

---

<sup>131</sup> Kendon affirme que dans les XVII<sup>ème</sup> , XVIII<sup>ème</sup> siècles le geste était considéré comme partie intégrante du langage pour ensuite être étudié comme phénomène à part, une fois que le langage a été considéré au XIX<sup>ème</sup> siècle comme une production exclusivement verbale.

Un autre chercheur qui a consacré beaucoup de ses recherches à étudier les gestes en relation avec l'activité verbale est David McNeill. Il considère que “*gestures do not represent what they depict, but rather they embody it, they are action itself*” (Duncan, Cassell, Levy : 2007 : 5) C'est dans ce contexte que Kendon (2000: 25) interprète l'ouvrage de McNeill *So you think gestures are nonverbal ?* en écrivant : « *It is not that gestures are verbal. It is, rather, that gestures, like verbal expressions, may be vehicles for the expression of thoughts and so participate in the tasks of language* »

La conclusion de Kendon dans l'introduction de l'ouvrage *Gesture and the Dynamic Dimension of Language* (Duncan, Cassell, Levy : 2007: 25) est que les gestes “ *somehow helped in the organization of the speaker's verbal formulations [...] They appear rather, to be partners with speech, creating, with words, the speaker's final expression*”.

L'idée à retenir est très bien résumée par Cosnier et Brossard (in Kerbrat-Orecchioni: 1990: 143) : « *Ces observations suggèrent que la chaîne verbale et chaîne mimo-gestuelle fonctionnent en étroite synergie et se trouvent donc placées sous la dépendance d'un centre commun. La gestualité ne serait pas un simple ajout mais serait étroitement intriquée à l'activité générative verbale* »

Parmi les interactionnistes, Goodwin apporte un nouveau regard en démontrant la nécessité d'élargir le concept de multimodalité dans l'interaction en prenant en compte les gestes “*talk and gesture mutually elaborate each other*” (cité in Kendon: 2000: 86).

Cette idée est renforcée par les propos de Goffman qui propose une interprétation du geste ainsi:

“*To describe the gesture, let alone uncover its meaning, we might then have to introduce the human and material setting in which the gesture is made[...] The individual gestures with the immediate environment, not only with his body, and so we must introduce this environment in some systematic way*” (cité in Mondada: 2006: 139).

Sur cette base, je montrerai comment l'activité d'explication de la *simulation* s'organise par rapport à la temporalité des tours, s'oriente vers la pertinence de certaines catégories et se rend explicite à travers les gestes et les regards, imbriqués et matérialisés au fur et à mesure du récit dans des formes langagières.

J'essayerai donc de comprendre les modes d'accomplissement local des différentes formes progressives d'explication et de compréhension de la *simulation*.

Extrait 52 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01 BEN ((bruit de la bouche))non\ moi c'qui m'intéresse c'est de savoir  
02 qu'est ce que tu fais/  
03 MAM euhm:: vous pouvez m' xxx plusieurs fois/  
04 BEN (0.3) + que je/+  
+ se penche vers MAM+  
05 MAM xxx xxx une deux fois/

06 BEN ah une deuxième fois tu veux que je t'explique/ d'accord\  
07 JUA \*il il il/ il n'connait pas\  
\* tourne le regard vers BEN\*

08 BEN non il dit qu'il a pas compris en fait\ il veut que je lui re-explique\  
09 JUA ah oké\  
10 BEN xxx ça \ euh alors\ euh non +ça c'est bien que tu t'es xxx+  
+ pointe MAM+

11 MAM oui  
12 BEN +alors \*y'a: on a une carte ici\  
+gesticule  
\* JUA se lève\*

13 MAM oui  
14 BEN (.) tu peux venir avec une carte de là-bas/  
15 JUA oui\ [xxx xxx  
16 BEN [xxx xxx merci\]+ euh:: on a des menus nous ici+\  
+ gesticule +

17 MAM oui  
18 BEN d'accord/ + on a des: des petits menus/  
+ énumère sur ses doigts et regarde MAM

19 MAM oui  
20 BEN d'accord/dans les petits menus y'a une soupe/ (.) un plat/...>  
21 MAM oui  
22 BEN c'est une tartine en général/ avec une p'tite salade/...>  
23 MAM oui  
24 BEN ça c'est le petit menu/...>  
25 MAM oui  
26 BEN après y'a un grand menu/ c'est la même chose/...>  
27 MAM oui  
28 BEN sauf qu'on rajoute une tarte\...>  
29 MAM oui  
30 BEN bon\ ((bruit de la bouche)).hh le p'tit menu ou le grand menu/...>  
31 MAM oui  
32 BEN y'a une soupe\ (.) peu importe si on choisit le p'tit ou le grand menu  
33 y'a une soupe\ +  
34 MAM oui  
35 BEN +.h au bar/  
+ pointe le bar

36 MAM oui  
37 BEN les gens commandent/ donc ils vont dire/ voilà j'ai choisi/  
38 + deux menus/ trois menus/+  
+ énumère avec sa main et JUA arrive+  
39 voilà\ + tu commences à faire un menu/+  
+ gesticule avec ses mains+  
40 tu commences à faire un deuxième menu et puis ben:: t'as plus de  
41 soupe\ en cuisine\ (.)+ °t'as° plus d'soupe\  
+ gesticule...+

42 qu'est-ce que tu fais/ (0.3)  
43 MAM .h hm: euhm: i'a plus de soupe/  
44 BEN hm  
45 MAM (0.2)je préfère donne:r les petits menus d'abord/  
46 BEN hm  
47 MAM oui  
48 BEN (.)+ mais dans le menu/ dans le petit menu y'a des soupes+ aussi\  
+ pointe vers MAM et gesticule +

49 MAM y'a des soupes/  
50 BEN [mhm  
51 JUA \*[hm  
\* lève le regard vers MAM\*

52 MAM (oké, reste pas) (0.4)  
53 BEN qu'est-ce que tu dis/qu'est-ce que tu fais/ qu'est ce que + tu:/+  
+ pointe  
MAM

54 voilà\ c'est toi qui: c'est toi qui vois\  
MAM

Les questions posées par le recruteur sont d'abord destinées à cerner la réaction du candidat face à une telle situation.

Il en vient très vite à essayer d'évaluer son niveau de compréhension du français car MAM lui demande une nouvelle fois d'expliquer la situation (ligne 03). BEN se penche vers le candidat (ligne 04) car la voix basse et la musique sur le fond l'empêchent d'entendre. Après un tour où MAM demande une répétition (ligne 05) et où BEN reformule sa demande (ligne 06) la situation semble incomprise et problématique pour le candidat. Elle génère des *perturbations conversationnelles* (Jefferson : 1988) sous la forme d'hésitations, d'explications, de justifications.

Cet échange presque inaudible et incompréhensible, intrigue JUA qui s'adresse à BEN en introduisant un énoncé à la troisième personne du singulier comme si le candidat n'était pas présent dans la salle « il n'connait pas\ ».

La réponse de BEN propose tout d'abord une explication (ligne 08) adressée à JUA et ensuite, une évaluation positive concernant l'attitude de MAM vis-à-vis de l'incompréhension de la situation : « ça c'est bien que tu t'es xxx ». Il dresse la présentation de la situation en mobilisant tant les ressources verbales que les ressources multimodales (regard vers le candidat, gestes). L'instance énonciative est réparée en ligne 12 par le passage du syntagme impersonnel « il y a » au pronom personnel « on a une carte ici/ ».

La systématisme du renouvellement des marques d'écoute que MAM produit fonctionne comme des balises pour l'interaction. L'objet du discours est construit au fur et à mesure de ces *continueurs* qui assurent non seulement une validation de la compréhension mais aussi celle de l'organisation interactionnelle. La préoccupation de BEN de valider chaque completion de son tour devient systématique et se manifeste par des *collection of components* (Schegloff & Sacks : 1973 : 318) comme si la seule manifestation de « oui » de MAM ne suffisait pas.

Après avoir introduit la catégorie « carte » (ligne 12) BEN demande à JUA d'en apporter une à son retour de la cuisine. Il se livre ensuite à une explication détaillée en mobilisant tant les ressources verbales que les gestes pour montrer, énumérer, expliquer les catégories introduites « menus » « petit menu » « grand menu ». A la suite de Kendon (2004) on pourra parler de *flux gesticulatoire* déployé dans cette explication.

MAM semble comprendre la situation car il ne pose aucune question et il marque son attention en s'alignant parfaitement sur la temporalité des énoncés de BEN, par le continueur « oui ». Il affiche le même profil silencieux et effacé. Autrement dit MAM traite seulement la demande interactionnelle mais n'introduit pas une demande propositionnelle par l'expression d'une question ou même d'une reformulation. L'explication atteint son point de transition (ligne 32) quand BEN résume l'explication « peu importe si on choisit le p'tit ou le grand menu i'a une soupe ».

La progression de son récit mobilise un autre dispositif référentiel « bar », construit conjointement avec le déplacement du regard et le pointage du stylo vers l'endroit où se trouve le bar. Dans cette temporalité, BEN introduit aussi les référents « gens » (clients) à travers lesquels il explique la

situation « les gens commandent/ donc ils vont dire/ voilà j'ai choisi/ » (ligne 37). L'énumération « deux menus/ trois menus/ » est renforcée par les gestes que BEN développe en appui à son explication (lignes 39, 40, 41). La question « qu'est-ce que tu fais/ » apparaît sous le même format que lors des explications précédentes (ligne 42) et contraint MAM à apporter une réponse. Après un long silence et deux marques d'hésitation, MAM introduit sous une forme interrogative un résumé de ce qu'il a compris « i'a plus de soupe/ » (ligne 43).

La ratification de BEN (qui manifeste par le « hm » un *assessment* comme *right*), oblige MAM à développer sa réponse. De nouveau, un long silence ponctue l'initiation du tour et MAM introduit (ligne 45) un verbe de préférence « je préfère » avant de donner sa réponse. La tonalité basse et légèrement montante de son énoncé produit un continuateur de la part de BEN (ligne 46) et MAM ratifie (« oui ») (ligne 47) en positionnant la fin de sa réponse. Une micro-pause affiche le temps nécessaire pour BEN afin de se rendre compte que MAM n'a pas bien compris la simulation. L'adverbe « mais » ouvre un nouveau tour d'explication et BEN mobilise de nouveau les gestes (ligne 48). À la nouvelle question de MAM « i'a des soupes/ » BEN et JUA chevauchent leur ratification (lignes 50, 51). Cette fois-ci la situation est comprise dans sa globalité et MAM rend explicite ce fait par son « oke reste pas ».

La difficulté de la *simulation* est explicite non seulement par l'attitude très tendue de MAM et sa voix basse mais aussi par les longues pauses qui sillonnent le début de ses réponses.

La question « qu'est-ce que tu fais/ » est verbalisée encore une fois par BEN (ligne 53, 54) Il mobilise pour cela non seulement le verbe « faire » mais aussi les verbes « dire » et « voir » qui tracent une demande de verbalisation de la situation à partir d'un élément précis « t'as plus de soupe » mais aussi un positionnement « c'est toi qui vois » en accord avec l'autonomie mentionnée en début de *simulation* .

L'extrait suivant traite d'une autre *simulation* et montre la même difficulté à comprendre non seulement la forme de la *simulation* mais aussi son fond. Jouer le jeu d'une *simulation* et se mettre à la place d'un cuisinier qui rencontre une difficulté s'avère un exercice difficilement compréhensible pour le candidat.

**Extrait 53 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01	BEN	d'accord\ j'ai une aut' j'ai une aut' simulation\
02	MAM	oui
03	BEN	((bruit de la bouche)) la cuisine ici elle ouvre à dix neuf heures
04	MAM	oui
05	BEN	oké/+ tu te vois bien là/+ je pense\ + à dix neuf heures+\
		+ regarde JUA + +regarde JUA+
06	MAM	°oui°
07	BEN	tu prépares/
08	MAM	oui
09	BEN	donc toi t'es t'arrives à dix sept heures/

10 MAM oui  
11 BEN oké/ à dix sept heures tu fais + toutes les préparatio:ns+/  
+ regarde JUA +  
12 + tu cou:pes/ tu prépares la salade tu nettoies la salade  
+ gesticule ...>  
13 MAM oui  
14 BEN tu coupes le fromage tu fais toute ta préparation\  
15 MAM oui  
16 BEN d'accord\ à dix neuf heures moins + cinq: euh::: +  
+ pointe la montre +  
17 + t'es pas:: t'es pas complètement prêt\+  
+ pointe vers MAM +  
18 MAM oui  
19 BEN d'accord/+ t'as pas complètement fini il te reste encore plein de choses  
20 à faire+\  
+ gesticule+  
21 MAM oui  
22 BEN + qu'est ce que tu fais/ deux solutions\  
+ pointe MAM et gesticule...>  
23 MAM oui  
24 BEN soit (.) t'ouv' quand même ...>  
25 MAM oui  
26 BEN tu t'dis/ bon ben j'ai pas fini mais j'ouv' quand même à 19h/ soit/ tu  
27 continues à terminer/ et t'ouvres quand tout est bien fini\+  
28 MAM oui  
29 BEN + comme i faut+\  
+ regarde JUA+  
30 (0.2)qu'est-ce que tu fais toi/  
31 MAM (0.1)bon\nnormalement euh on prépare avant l'heure de coup de feu\  
32 JUA [mhm  
33 BEN [mhm] là c'est l'cas\ t'es venu à dix sept heures\  
34 MAM oui\ donc on prépare avant l'heure de coup de feu\  
35 BEN hm  
36 MAM pour bien distribuer (dès le départ, le repas)\  
37 BEN hm (.) oui mais [l  
38 JUA [mais si la : + si la la question est si+ la cuisine elle  
+ BEN gesticule+  
39 ouvre à dix neuf heures/  
40 MAM oui  
41 BEN voilà\+ tourne le regard vers JUA+  
42 JUA + et toi à dix neuf heures t'as pas encore+ \* fini ta préparation/  
\* gesticule en expliquant  
43 MAM oui  
44 JUA tu fais quoi/ \*tu ouvres la cuisine/...>  
\*sabre l'espace devant lui  
45 MAM oui  
46 JUA ou tu finis ta préparation et après tu ouvres/\*  
47 MAM je ouvre la cuisine\  
48 JUA quand même/  
49 MAM oui  
50 JUA même si t'as pas encore fini\ ok[é  
51 BEN [d'accord\ pourquoi tu: tu ouvres la  
52 cuisine/  
53 MAM euh parce que mon planning/ euh mon planning c'e:st dix neuf heures\  
54 BEN oui  
55 MAM donc il faut que je attire les clients/  
56 BEN oui  
57 MAM et: j'ai fait mo:n travail avant l'heure de coup de feu\  
58 BEN (.)d'accord\  
59 MAM oui  
60 BEN donc t'ouvriras quand même à dix neuf heures\  
61 MAM oui dix neuf heur[es  
62 BEN [même si t'as pas fini\  
63 MAM oui  
64 BEN d'accord\*\ (0.2)\*oke\  
\* JUA se penche sur la table et récupère des feuilles\*

On assiste ici aux mêmes procédures de reformulation afin d'obtenir une réponse de la part du candidat. BEN thématise le topic dès le début « j'ai une autre simulation » et MAM avec le continuateur « oui » permet le développement de l'activité. Dans la présentation de la situation BEN engage deux cadres participatifs en s'adressant à MAM (ligne 03) et ensuite à JUA (ligne 05) dans son récit concernant les horaires de la cuisine. Il ratifie ainsi JUA comme possible intervenant durant la *simulation*. Le temps présent « tu fais » « tu arrives » « tu prépares » « tu nettoies » « tu coupes » projette le candidat dans la temporalité de l'action décrite et montre une succession des tâches à accomplir, renforcée par la représentativité gestuelle du langage (lignes 11, 12, 14). Cette tension du récit finit par l'énonciation de ce qu'on pourrait appeler le déclencheur ou le point culminant du récit apparaît en lignes (16, 17) « t'es pas complètement prêt » et BEN le ponctue par des gestes et des regards en direction du candidat. Son continuateur « oui » (ligne 18) introduit une demande d'accord de la part de BEN (ligne 19) suivie par une reprise de l'énoncé précédent (ligne 17) et son développement à l'aide des gestes aléatoires provoqués par ses mains « il te reste encore plein de choses à faire ».

La question intervient en ligne 22 et elle est initiée par l'hétéro-sélection de MAM en tant que locuteur suivant, avec un geste de pointage. Avant de permettre l'intervention du candidat, BEN propose deux variantes de réponse vers lesquelles MAM pourrait s'orienter.

Introduites par un geste qui énumère avec son index les deux variantes (lignes 22, 24, 26, 27) BEN énonce les deux possibilités qui s'ouvrent au candidat en insistant sur la deuxième (ligne 27) avec l'emphase sur le mot « tout » et son évaluation positive au tour suivant « comme il faut ». Cette évaluation rouvre l'espace participatif à JUA car BEN projette son regard sur lui lors de sa formulation.

Introduite de nouveau par une pause, la réponse de MAM commence par le conclusif « bon » qui ouvre l'espace vers sa réponse. L'adverbe « normalement » projette sa réponse dans un cadre général et montre que MAM n'accepte pas la situation « on prépare avant l'heure du coup de feu » (ligne 31). JUA et BEN chevauchent leur ratification (ligne 32, 33) et BEN confirme que dans la situation présentée MAM était venu à l'heure qu'il fallait.

Les prochains tours de MAM s'alignent sur sa première réponse « *on prépare avant l'heure de coup de feu pour bien distribuer (dès le départ, le repas)* ».

Comme lors de la *simulation* précédente, la micro-pause qui intervient après une marque d'hésitation, montre que BEN se rend compte que la situation reste incomprise. Entre-temps JUA prend la parole et essaye de reformuler la situation (ligne 42). Dans la construction de son tour, le langage s'imbrique aux gestes de BEN dans le déroulement de la temporalité de l'énoncé. Cette co-construction de l'explication de la *simulation* s'achève lors d'un point de complétion du tour de JUA, quand BEN ratifie par le conclusif « voilà » (ligne 41) imbriqué au regard qu'il dirige vers JUA.

Durant son tour d'explication de la situation JUA mobilise également plusieurs ressources : verbales et multimodales. En reformulant l'énoncé de BEN, il pose de nouveau la question « tu fais quoi » en enchaînant rapidement avec deux variantes de réponse. À chaque variante de réponse, il sabre devant lui l'espace pour délimiter les possibles réponses qu'il attend de MAM.

Celui-ci s'aligne sur ses tours précédents et donne sa réponse « je ouvre la cuisine » (ligne 47). Sa réponse entraîne une autre question de la part de JUA « quand même » (ligne 48) à laquelle MAM répond affirmativement « oui ». On pourrait croire que les ressources linguistiques du candidat orientent ses réponses vers des structures minimales constituées d'un mot ou d'un énoncé minimal ce qui rend visible des séquences organisées autour du récit des deux recruteurs.

La réponse de MAM génère ce que Jefferson 1980 appelle *trouble*<sup>132</sup> et déclenche une procédure de diagnostic (« pourquoi ? ») de la part de BEN. En introduisant un nouvel aspect dans la temporalité de l'action. Le « pourquoi » oriente MAM vers un énoncé argumentatif.

À la ligne 53, MAM formule son argument après une hésitation, en invoquant la catégorie « planning » et son importance dans la structuration de sa réponse.

Cet aspect permet à MAM de construire explicitement la figure d'employé modèle, c'est-à-dire, celui qui respecte le planning quoi qu'il arrive. Le tour suivant (ligne 55) correspond à la suite de l'explication introduite par l'adverbe conclusif « donc ». On focalise l'attention sur le verbe « attirer » qui peut convoquer d'autres catégories.

On peut faire référence ici à Sacks (1972a) qui introduit la notion de *category-bound activity* en se référant à des activités qui renvoient culturellement à des catégories sur la base de l'analyse de l'énoncé « the baby cried, the mommy picked it up ». Le candidat MAM a été commerçant en Guinée et donc cette catégorie qui renvoie par ailleurs à celle d'« étranger », exhibe des façons de faire qui ne sont pas les mêmes qu'en France et peut expliquer son positionnement dans la résolution de cette simulation. Quoi qu'il en soit, on a ici l'exemple d'un candidat qui n'accepte pas d'entrer dans le jeu de la *simulation* et essaye à tout prix d'afficher le « bon profil » qui ne peut pas être mis en défaut. Le « travail vite » et le « respect du planning » exhibent une figure soumise et conforme dans laquelle MAM se coule tout au long de l'entretien.

---

<sup>132</sup> *Trouble talk* représente des moments perturbants qui nécessitent une analyse. Chaque moment de la conversation permet aux participants de décomposer la situation et d'avancer ensemble vers une solution



### 8.1.2 Le rôle du déictique « ici » et du démonstratif « ça » dans la compréhension d'une simulation

*« What a person speaks about is the focus of the speaker's attention and the hearer's attention and thus in their consciousness; it is something that the speaker is interested in and that is the perspective from which the speaker is viewing the event; it is present in the immediate environment, concrete and visible; and it is salient in the speaker's perception of the event » (Van Oosten: 1986: 46 in Mondada: 2004)*

---

Deux dimensions doivent être prises en compte dans l'analyse de l'extrait ci-dessous : la dimension contextuelle (voir cf. IV) qui est centrale dans le traitement de la deixis et la question de la référence. Ainsi, à l'instar de Mondada (2002 : 136) on peut dire que « *le contexte n'est pas un préalable indispensable pour décrire la deixis, mais que celle-ci contribue à le définir – le contexte étant construit en même temps que l'intelligibilité des repères déictiques* ». Les déictiques ou ces *expressions indexicales*<sup>133</sup> ont donc, une place essentielle pour souligner l'importance du contexte de l'énonciation permettant des inférences interprétatives, inévitables pour l'accomplissement d'une activité langagière.

Mondada procède à une analyse des déictiques spatiaux « ici » et « là » qu'elle envisage plutôt en termes « *pratique de référence et de pointage par les interactants* » (Mondada : 2005 : 96).

Selon l'auteur (2004 : 435) « [...] *la référence n'est plus généralement considérée comme un problème strictement linguistique, mais comme un phénomène concernant à la fois la cognition et les usages du langage en contexte et en société* ». Ainsi, elle devient objet d'étude dans plusieurs approches théoriques différentes. L'approche à l'œuvre dans cette recherche est une approche conversationnelle qui déplace l'attention de l'entité référentielle avec ses propriétés vers l'activité référentielle et tout ce qu'elle implique en termes organisationnels. Dans cette perspective ce sont les pratiques langagières mais aussi gestuelles (mouvement dans l'espace de l'interaction, orientation du regard) déployées par les participants et rendues pertinentes, reconnaissables, intelligibles (*accountable*) qui sont prises en compte.

Les enregistrements audio et vidéo des entretiens d'embauche m'ont permis de documenter l'émergence des phénomènes linguistiques comme le déictique « ici » et le démonstratif « ça » dans la temporalité et la séquentialité de l'interaction. J'essaierai de montrer comment ces éléments

---

<sup>133</sup> Selon William F.Hanks « deictic expressions are terms such 'here' and 'over here' which point to features of the surrounding context. In that deictic terms act as pointers they are sometimes called 'indexical expressions' » (Duranti & Goodwin : 1992: 43)

spatiaux mobilisent non seulement des formes verbales mais aussi la multimodalité et réussissent à « [...] encode[s] a relation between the referent and the indexical framework in which the act of reference takes place » (Hanks: in Duranti & Goodwin : 1992: 51).

Cette approche praxéologique traitera ces ressources linguistiques en les interrogeant à partir des pratiques des locuteurs. Leur imbrication dans la conduite des participants décrivent la perspective endogène ou émique de l'analyse.

**Extrait 54 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 BEN qu'est-ce que tu di:s/qu'est-ce que tu fai:s/ qu'est ce que tu: euh/  
02 voilà\ c'est toi qui: c'est toi qui vois\  
03 MAM je préfère donner d'abord euh les entrées/(0.4)  
04 BEN mais les entrées/+ ah les autres/ \$ pour les autres personnes tu veux  
+ BEN gesticule \$ MAM initie un geste de la main  
05 dire/+  
06 MAM non je commence par les entrées d'abord/\$  
07 BEN ouais  
08 JUA ((bruit de la bouche)) oui mais ici on marche pas trop \$\*comme ça  
\*se déplace  
vers la table et pose la carte\*  
\$ MAM s'approche  
de la table\$  
09 BEN ouais  
10 JUA ici \*i'a pas d'entrée/ plat et dessert\\*  
\* JUA gesticule avec sa main \*  
11 MAM [d'accord  
12 BEN +[regarde]  
+ BEN récupère la carte et la lui tend en initiant le pointage  
\$ MAM s'approche de la table\$  
13 JUA \*[ici i'a pas des: i'a pas ça\\*  
\* JUA se penche plus vers la table\*  
14 BEN \$[on va faire xxx merci jua]+\$  
\$ MAM se redresse sur la chaise et s'approche plus de la table\$  
15 BEN .hh +voilà\ tu vois/ c'est ça en fait\  
+ pointe la carte et regarde MAM+  
16 MAM oui [c'est soupe oui]  
17 BEN [d'accord/] + petite soupe une tartine\  
+ bouge le stylo sur la carte et regarde MAM+  
18 MAM oui  
19 BEN petite soupe une tartine et une tarte +  
20 MAM oui  
21 BEN +.hh t'as plein de commandes\ il est midi\ i'a plein de personnes qui  
22 commandent à manger+  
+ BEN gesticule avec le stylo+  
23 MAM oui  
24 BEN i'a d'gens qui t'demandent + ça i'a d'gens qui t'demandent ça i'a  
25 d'gens qui t'demandent ça+  
+ BEN pointe et se déplace sur la carte +  
26 MAM oui  
27 BEN + d'accord/+  
+ regarde MAM+  
28 MAM oui  
29 BEN + et puis i'a d'gens qui t'demandent ça+/  
+ initie le pointage regarde MAM+  
30 MAM oui  
31 BEN (0.2)+ et dans ça i'a une soupe+  
+ appuie avec le stylo et entoure+  
32 MAM oui  
33 BEN \* + et t'as plus d'soupe\ qu'est-ce que tu fais\* +\ (0.2)  
+ détache le stylo et se redresse sur la banquette+  
\* JUA suit BEN du regard et regarde MAM\*

34 MAM \$bon (.)\$ i'a plus de soupe/ euh je prépare/...>  
*\$ se redresse sur la chaise, gesticule avec ses mains\$*

34 travaille vite/

35 BEN hm

36 MAM (0.1) faire de nouveau/ (.)\$

37 BEN [t -

38 JUA [tu fais une nouvelle soupe/

39 BEN tu tu préfères faire une nouvelle soupe/

40 MAM oui

41 BEN + et les gens qui ont commandé ça et ça et ça/+  
*+ pointe la carte +*

42 ils vont attendre/

43 MAM (0.3) bon\ avant ça je dois être

44 BEN + non non mai:s nous c'qui nous intéresse/ on fait exprès\ c'est une  
*+ pointe vers MAM et gesticule...>*

45 Simulation\ ...>

46 MAM oui

47 BEN d'accord/...>

48 MAM oui

49 BEN d'accord/on fait exprès de de poser ces questions là/+

50 MAM \$oui\$  
*\$ MAM se redresse*

51 BEN pour savoir comment tu réagis à ce moment là \$\  
 et se détend \$

52 MAM (0.2) en ce moment/ i' a plus de soupe/

53 BEN ouais

54 MAM hm: xxx je dois m'expliquer/ je dois être:: vigilant\  
 (0.2) mais toi tu préfères refaire une soupe/ c'est ce que tu disais/

55 BEN (0.2) mais toi tu préfères refaire une soupe/ c'est ce que tu disais/

56 MAM hm: de nouveau soupe/

57 BEN toi tu préfères faire une nouvelle soupe\  
 oui\  
 c'est ça/  
 oui\  
 d'accord\+ oké\+  
*+ gesticule+*

62 + donc tu t'arrêtes tu fais une nouvelle soupe [\$ et après tu repars\  
*+ gesticule +*

63 MAM [\$°non°]  
*\$ mouvement de la tête\$*

64 MAM \$j'je continue à travailler/  
*\$ gesticule avec ses mains\$*

65 BEN mhm

66 MAM et euh (.)avant que: ça fini/...>

67 BEN mhm

68 MAM alors faut que je dois être vigilant/\$ au niveau du travail

69 BEN [hm

70 JUA [mhm]

71 MAM oui

Le passage que j'ai choisi se situe à la suite de tentatives d'explication de la *simulation* par laquelle BEN ne parvient toujours pas à faire comprendre au candidat la situation. La *simulation* devient une activité structurellement et séquentiellement fondamentale pour la définition du *misunderstanding* qui s'installe entre les participants. La transcription multimodale rend visible l'imbrication des gestes à la parole et explicite la difficulté de la mise en place d'une intelligibilité partagée.

La question (ligne 01) intervient après que l'explication a été formulée une deuxième fois et emploie la même structure grammaticale : la périphrase interrogative « qu'est-ce que tu fais ». La réponse de MAM (ligne 03) déclenche un long silence (0.4) qui initie le tour de BEN par la conjonction « mais », transition pour revenir aux explications précédentes « mais les entrées/ah les autres/ ». BEN développe une proposition de réponse afin de comprendre les propos de MAM « pour les autres

personnes tu veux dire/ » mais celui-ci manifeste déjà son rejet par un signe de la main. L'énoncé (ligne 06) traduit clairement son geste car il commence par la négation « non » suivie d'une reformulation de sa précédente réponse dans une temporalité qui explicite la progression de l'action « je commence par les entrées ». Cette incompréhension de la situation crée un désalignement rendu explicite par le continuateur de BEN (ligne 07) alors que MAM avait déjà clôturé sa réponse. Ce désalignement est perceptible pour JUA qui intervient (ligne 8) pour retracer l'espace participatif à l'aide du déictique « ici ». Son énoncé joue un rôle très important dans la restructuration du cadre participatif : tout d'abord en reconfigurant la spatialité de l'entretien par le déictique « ici » et ensuite en initiant un nouvel espace discursif par le déplacement de la carte sur la table et l'alignement de deux participants autour de cet artefact. On pourrait parler d'un zoom qui s'opère à partir d'une perspective macro introduite par le déictique qui désigne la cuisine de la péniche vers une perspective micro introduite par le mouvement des corps à l'intérieur de l'espace tracé par la carte.

Le tour de JUA est ratifié par BEN (ligne 09) qui récupère la carte et l'oriente vers MAM. Cette activité est introduite verbalement par l'invocation de la vision au moyen du verbe « regarde ».

En partant de l'analyse du verbe « voir » - utilisé littéralement dans certains cas et métaphoriquement dans d'autres - (Lambrecht : 1986 : 291) , Mondada (2004 : 438) analyse le syntagme verbale « you see » en tant que *macro-procédure* qui permet à la fois d'obtenir l'attention de l'interlocuteur, à la fois de rendre accessible et visible le topic.

Dans cet extrait « tu vois » mobilise les participants autour de la table et démarre une nouvelle phase dans l'explication de la simulation.

Après un chevauchement entre les tours de JUA et BEN (lignes 13, 14) BEN récupère la parole. Son tour commence par le marqueur « voilà\ » dont la fonction est de fermer la phase précédente et d'ouvrir cette transition vers une nouvelle forme d'explication.

L'activité de description à laquelle se livre BEN les tours suivants (ligne 17, 19, 21, 22, 24, 25) est initiée par « tu vois » et elle est finement coordonnée avec le pointage qui comporte des déplacements du stylo sur la carte et dicte le rythme et la temporalité de l'explication de BEN. Une telle exploration du menu peut prendre également une forme didactique en exhibant le fait que BEN traite MAM comme quelqu'un à qui il apprend et il fait comprendre une carte. Ce n'est qu'après un regard et l'accord de MAM, que BEN enchaîne ses explications. Le continuateur « oui » par lequel MAM ponctue la temporalité de l'explication construit ici, ce que Mondada appelle « le partage intersubjectif de la référence » (Mondada : 2004 : 443).

Après avoir manifesté sa réactivité par le déplacement corporel, il manifeste une attention constante : il regarde la carte, hoche affirmativement la tête. Ce faisant, il affiche sa compréhension de l'explication.

Cette imbrication d'une ressource verbale « ça » et des ressources multimodales « pointage, regard » crée le contexte qui rend intelligible les actions successives. Le démonstratif « ça » a le rôle de renforcer et de localiser l'activité discursive (ligne 29) mais aussi d'introduire le référent « soupe ». Après sa localisation sur la carte par un geste qui entoure le mot, la situation est verbalisée encore une fois « t'as plus de soupe » et le tour de BEN finit par la même question « qu'est-ce que tu fais ». BEN regarde JUA pour s'assurer que son explication a été claire et exhibe son attente de réponse par un redressement de son corps sur la banquette. L'initiation de ce mouvement de redéfinition de sa position assise initiale, accompagnée par l'interrogation « qu'est-ce que tu fais/ » (ligne 33), semble pertinente pour signaler la fin du tour de BEN et aussi un changement de locuteur.

MAM ne semble pas prêt à répondre. La réflexion à cette question est fortement marquée par la succession d'un marqueur « bon », d'une micro-pause, d'une reprise de l'énoncé précédent « i'a plus de soupe/ » avec une intonation montante et d'un marqueur d'hésitation « euh » (ligne 34). Le continuateur de BEN (ligne 35) maintient MAM en position de locuteur et celui-ci produit un énoncé incomplet syntaxiquement « faire de nouveau » mais aligné sémantiquement sur sa première réponse « je prépare ». Son hésitation avant de commencer le tour a une dimension catégorielle car il choisit de se positionner comme l'employé « bon à tout faire, soumis » qui ferait tout très vite « je prépare » « travail vite » et donc qui dispose des qualités incontestables dans la cuisine : « rapidité » « dynamisme ».

Cette réponse suscite le rebondissement de JUA (ligne 38) qui reprend la réponse de MAM sous une forme interrogative « tu fais une nouvelle soupe/ ». BEN dont le tour (ligne 37) avait été interrompu par l'intervention de JUA, s'aligne sur l'énoncé de ce dernier, en formulant la même question mais cette fois-ci à l'aide du verbe « préférer » (ligne 39). Cette notion de préférence introduite par BEN, donne une valeur réflexive aux réponses de MAM.

Alors que MAM répond immédiatement et affirmativement à la question (ligne 40), BEN reprend l'explication en mobilisant de nouveau la carte (ligne 41). Le démonstratif « ça » va de pair avec le mouvement de pointage de stylo sur le menu. Donc l'imbrication d'une ressource verbale « ça » et d'une ressource multimodale (pointage) dessinent l'espace nécessaire à l'accomplissement de l'un par l'autre. Une autre question « ils vont attendre/ » (ligne 42) ouvre un nouvel espace énonciatif et BEN fait apparaître un problème. Après une longue pause de 3 secondes, MAM ponctue cette ouverture du problème par le marqueur « bon » suivi d'un découpage temporel visible par l'utilisation de l'adverbe « avant » (ligne 43). La suite de son tour permet de voir non pas la projection d'une autre action mais d'une façon d'être « je dois être » (ligne 43).

La catégorie *simulation* est repositionnée par un long tour découpé prosodiquement en trois phases, dont la première syntaxiquement incomplète dans sa projection temporelle prospective « nous c'qui

nous intéresse » mais liée aux deux autres, sémantiquement. La répétition suivie par le double « d'accord/ » montre que l'*accountability* de sa présentation ne va pas de soi pour MAM.

Après une nouvelle pause (ligne 52), MAM reprend la parole, resitue le topic « soupe » dans sa temporalité « en ce moment » et continue le tour commencé à la ligne 43 en s'alignant sur la catégorie « employé docile et soumis » (ligne 54). Sa réponse entraîne une nouvelle intervention de la part de BEN qui après une longue pause (ligne 55) reprend sa question de la ligne 39 et la thématise « c'est ça ce que tu disais ». L'incompréhension continue jusqu'à ce que MAM conclue que sa décision devant une situation pareille c'est de faire « une nouvelle soupe ».

Les tours suivants BEN résume les réponses de MAM en trois temps qui décrivent la séquentialité de l'action : « tu t'arrêtes » « tu fais » et « tu repars ». MAM intervient en chevauchement par la négation « non » accompagnée d'un mouvement de la tête et initie un tour qui ne s'aligne pas sémantiquement sur le premier temps proposé par BEN « je continue à travailler ».

La situation semble incomprise par le candidat qui n'accepte pas de se retrouver dans une telle situation « je dois être vigilant »<sup>134</sup>(ligne 68) et cela montre l'échec de l'explication et dans une perspective plus large, de la *simulation*.

Les activités de référencement des recruteurs dans la séquentialité de l'explication de la *simulation* accordent une place essentielle aux déictiques et à la multimodalité. À travers différentes phases, on peut observer l'émergence progressive d'une visualisation de l'explication mais également la cristallisation d'un décalage autour de la question « qu'est-ce que tu fais dans cette situation/ ». Depuis son émergence en passant par sa documentation puis sa reformulation cette question reflète le passage d'un mode de représentation du sens à un autre et montre qu'elle est évaluée et positionnée par le candidat comme « incomprise ». Ses réponses reflètent une gestion inadéquate de la temporalité (il laisse les clients attendre pendant que lui il fait une nouvelle soupe) et renvoient à des discours qui ne convergent pas car le candidat ne rentre pas dans le jeu de la simulation qui nécessite un réciproquement.

On pourrait se demander ainsi, quel type de savoir-faire faudrait-il, pour comprendre et répondre à ce genre de *simulations*.

L'intérêt de détailler la trajectoire discursive de cet extrait réside dans le fait que cet exercice s'avère inapproprié pour un candidat avec si peu d'expérience non seulement en cuisine mais dans le secteur de la restauration.

Ce qui échappe à l'intelligibilité collective est bien cette notion d'autonomie sur laquelle repose toute la *simulation*.

---

<sup>134</sup> Button considère que « *It may well be appropriate to characterize the answer as one that does not answer the question because, indeed, it does not fit the questions asked* » (1992: 219).

Cette étape de l'entretien (compris comme un test ou un cas pratique) devient un « *simple indice venant conforter (ou déstabiliser) ses (on parle de recruteur) convictions* » si on écoute Eymard-Duvernay (1998 : 104). Elle livre des repères comptables *accountable* qui, même s'ils restent des objets discursifs fabriqués car ils situent le candidat dans un itinéraire professionnel à travers le prisme d'une situation fabriquée, contribuent à refléter l'échec de sa compréhension et les frontières invisibles rendues pertinentes dans l'attente d'une réponse adéquate.

## V. UNE APPROCHE SITUEE DU SAVOIR-RECRUTER : PATTERNS DISPONIBLES ET PATTERNS EMERGENTS

Dans une perspective ethnométhodologique un savoir-recruter répond à des contraintes locales et indexicales (Garfinkel : 1967) qui le sédimentent *a posteriori*. Ma réflexion dans ce chapitre s'inspire de la « *volonté de rendre compte de la manière dont le discours, les faits, les événements, les activités sont organisés et font réflexivement sens dans leur cadre d'émergence endogène, qui structure en outre les perspectives, les attentes et les pratiques des acteurs qui y sont engagés* » (Barthélémy, Bonu, Mondada, Relieu : 1999 : 5).

Enchaîner les entretiens, comme c'est le cas pour BEN et JUA, leur permet de forger leur discours et d'ajuster leur façon de faire (*techniques*) à leurs attentes tout en sédimentant leur rôle dans l'interaction. Ainsi on peut les voir ajuster leur conduite d'un entretien à l'autre en contribuant réflexivement à l'organisation d'un savoir-faire qui s'appuie sur l'évaluation des façons de faire antérieures.

Je considérerai ici que c'est dans la réélaboration des formes linguistiques séquentiellement organisées *in situ* que des formes nouvelles peuvent émerger.

L'intérêt pour la compétence située des recruteurs dans l'exercice de leurs activités doit donc être nourri par la prise en compte et l'amélioration des savoir-faire considérés comme adéquats dans ce type d'activité.

Mondada (1999 : 12), en parlant d'indexicalité et des propriétés indexicales des formes linguistiques s'appuie sur les travaux de Sacks et Garfinkel (1970) en généralisant cette notion à toute pratique langagière et sociale et en s'interrogeant sur l'« *accomplissement collectif, endogène et méthodique des participants, qui repose crucialement sur l'exploitation contextuelle des ressources diversifiées, parmi lesquelles les formes linguistiques jouent un rôle important. En effet les formes linguistiques sont mobilisées en tant que patterns disponibles pour la construction reconnaissable du tour et, en même temps, en tant que patterns émergents configurés dans la répétition et la sédimentation des usages situés qui en sont faits* ».

Les savoir-faire ou les *techniques/méthodes* utilisées d'un entretien à l'autre renvoient à cette articulation entre les *patterns disponibles* qui sont configurés dans le contexte de l'interaction et les *patterns émergents* qui sont documentés par le contexte de l'interaction.



## 1 Organisation séquentielle du membership knowledge : identifier et accomplir les procédures nécessaires pour être « recruteur »

« *I would like my own work to be motivated virtually exclusively by what is demonstrably relevant to the participants in the way they construct and understand the conduct which they build together.* » (Schegloff : 1996 : 127)

---

Une série de questions nourrit ce chapitre: comment les participants traitent-ils le *membership knowledge* (Garfinkel : 1967, Ten Have : 2002) dans l'organisation de l'entretien d'embauche? Comment peuvent-ils organiser une activité sans partager le même savoir-faire? Par quelles procédures l'ajustement d'un entretien à l'autre, est-il rendu visible?

Pour apporter de réponses à ces questions, viennent à l'appui deux notions: l'organisation séquentielle d'une interaction et la notion de *membership knowledge* qui prennent en compte trois aspects : l'action, le contexte et l'intersubjectivité.

En effectuant une action, le locuteur projette la suivante et pose une attente normative sur sa pertinence. Contexte et intersubjectivité sont ainsi à l'oeuvre dans la construction des tours de parole quand le locuteur répond à l'attente exercée par un tour précédent en exhibant sa compréhension. Cette compréhension peut se manifester par la confirmation ou une réparation si nécessaire durant l'échange.

Si les méthodes de maintien de l'intelligibilité sont *contextually specified*, l'asymétrie des savoir-faire entre les participants à l'entretien d'embauche n'interroge plus leur participation à une même forme d'action mais questionne les méthodes par lesquelles ils coordonnent leurs actions.

Ces questions peuvent renvoyer au rapport entre la pratique et l'apprentissage qu'elle entraîne. Le constat à travers les données est que la disponibilité des ressources du savoir-faire le recruteur n'est pas une condition pour un participant qui n'a pas ce savoir-faire pour qu'il puisse interagir dans le même contexte. Certains *mécanismes interactionnels* (Sacks, Schegloff & Jefferson : 1974) que les participants élaborent *in situ* permettent la participation à une activité commune et c'est bien dans cette activité que les participants peuvent élaborer une compétence de membre.

On va s'intéresser ici plus particulièrement à l'ajustement d'entretien en entretien de façons de « faire-le-recruteur » par des acteurs professionnels qui n'ont pas la formation pour approcher l'entretien d'embauche.

L'intérêt ici n'est donc pas de confronter des modèles d'entretien (cf.les spécialistes de l'entretien d'embauche) mais de suivre le bricolage intelligible d'une relation asymétrique où certain questionne quand l'autre reste assigné à la réponse, selon des façons (*méthodes*) qui rendent intelligible aux participants l'asymétrie du dispositif question/réponse.

## 1.1 Le savoir de membre

Wenger (2000 : 226) considère que « *Socially defined competence is always in interplay with our experience. It is in this interplay that learning takes place* ». Cet apprentissage est articulé aux deux autres éléments: une compétence définie socialement et une expérience personnelle qui contribuent à décrire le *newcomer* (Wenger : 2000 : 227) comme un membre<sup>135</sup> qui aligne sa participation sur la compétence affichée par le membre catégorisé comme confirmé.

« *Learning so defined is an interplay between social competence and personal experience. It is a dynamic, two-way relationship between people and the social learning systems in which they participate. It combines personal transformation with the evolution of social structures.* »

Cela amène à interroger la conception de savoir de *membre* qui se manifeste dans une conception classique, comme un répertoire partagé qui nécessite seulement sa mise en œuvre dans des situations adéquates. Cette conception renvoie à celle d'une intersubjectivité rendue possible par le partage entre les membres d'un groupe social, d'un ensemble de connaissances. Elle est remise en cause par Schegloff qui considère l'intersubjectivité comme sous-jacente à tout partage d'un ordre social : « *That is, the problem of intersubjectivity (or cognitive order) is theoretically anterior to whatever formulations of problems of order or conflict are part of the tradition of social theory. Absent intersubjectivity, the terms of any social theory – whether they refer to interests or values, persons or roles, authority or power – by definition cannot name anything oriented to or effective with any regularity or commonality, for there could not be any common recognition of them* » (Schegloff : 1992a: 1296).

Dans son analyse il s'appuie sur les travaux de Schutz (1987 : 17) puis de Garfinkel (1967) pour rappeler l'origine de cette mise en question d'une intersubjectivité qui dépendrait de la transmission de la culture au cours de la socialisation (dès l'enfance) et de la différenciation au sein de la société, de sous-groupes dont les ressources ne seraient pas les mêmes.

« [...] *world is not my private world but an intersubjective one and that, therefore, my knowledge of it is not my private affair but from the outset intersubjective and socialized (p.11) Explicit recognition of such a property allows explicit attention to how socialized knowledge has its*

---

<sup>135</sup> La notion de 'membre' est développée par Garfinkel & Sacks (1970 : 342)

« [...] *The notion of member is the heart of the matter. We do not use the term to refer to a person. It refers instead to mastery of natural language, which we understand in the following way.[...] For speakers and auditors the practices of natural language somehow exhibit these phenomena in the particulars of speaking and that these phenomena are exhibited is thereby itself made exhibitable in further description, remark, questions, and in other ways for the telling* ».

Le terme de *membre* est utilisé ici dans une perspective ethnométhodologique et ne s'intéresse pas aux individus en tant que tels mais aux compétences, *membership knowledge*, impliquées pour être *bona-fide member of a collectivity*“

*intersubjectivity provided for, for example, by the feature of commonsense knowledge that Schutz speaks of as “the reciprocity of perspective” (p.14) » (Schegloff : 1992 : 1297)*

Garfinkel (cité in Schegloff : 1992 : 1297) porte un vif intérêt au *world known in common* et *commonsense knowledge*<sup>136</sup> en s’interrogeant sur la notion de ‘savoir commun’ ou ‘partagé’. Il montre comment *ordinary words* et *very simple sentences* présentés à différentes personnes donnent lieu à des explications dont l’ajustement est nécessaire pour pouvoir leur attribuer un sens équivalent. Il propose d’envisager ce qui est partagé non pas en termes de contenus mais de façons de faire.

« [...] *a set of practices by which actions and stances displayed grounding in, and orientation to, ‘knowledge held in common’ – knowledge that might thereby be reconfirmed, modified, expanded, and so on* » (Schegloff : 1992: 1298).

Ce ‘savoir partagé’ consiste en des *méthodes* diverses par lesquelles les membres reconnaissent les choses dites selon une certaine règle « *something was said according-to-a-rule* ». Cette approche conduit Schegloff à envisager l’intersubjectivité non pas comme une convergence entre « [...] *multiple interpreters of the world [...] but potentially convergence between the “doers” of an action or bit of conduct and its recipients, as coproducers of an increment of interactional and social reality* » Schegloff (1992: 1299).

Schegloff s’intéresse à la façon dont cette intersubjectivité est accomplie par un nombre infini de types d’événements « *contextually specified for which no ‘distal’ or ‘remote’ socialization could provide* » (1992 : 1299).

L’idée que les méthodes de maintien de l’intelligibilité seraient *contextually specified* permettrait de comprendre qu’une certaine asymétrie<sup>137</sup> entre les participants à une interaction ne serait pas un obstacle pour leur participation à une activité commune. Les méthodes par lesquelles ceux-ci coordonnent la mise en place de l’activité renverraient ainsi à une interrogation sur l’apprentissage et la pratique.

---

<sup>136</sup> Le savoir de membre, *membership knowledge*, est donc traité plutôt que comme un topic, comme une ressource évidente car les membres ont un intérêt pratique pour ce qu’ils font et moins un intérêt théorique (Ten Have : 2002). Si on écoute Ten Have (2002) l’ethnométhodologie se confronte ainsi au problème d’*invisibilité du sens commun* en prenant le *common sense* pour acquis.

Plusieurs chercheurs (Zimmerman 1974, Austin and Turner 1971, Lynch & Bogen 1996) s’attardent sur ce constat et la conclusion est la suivante : « [...] *ethnomethodology takes a very special position vis-à-vis commonsense knowledge and ways of knowing. They constitute an unavoidably used resource, but are also the topic of inquiry [...] For ethnomethodology, then, membership knowledge is the key issue in any discussion of its topic, but also a crucial aspect of its own methodology* » (Ten Have: 2002).

Pour les ethnométhodologues ne pas utiliser le sens commun rend indisponible l’objet d’étude car c’est bien par l’application de méthodes de sens commun que l’objet d’étude se constitue. Garfinkel montre le rôle essentiel de la temporalité dans la constitution du sens lors d’une activité langagière. Les pratiques multimodales des participants eux-mêmes permettent d’identifier et d’aligner la fonction de *membre* dans le sens développé par Garfinkel et Sacks (1970).

<sup>137</sup> L’asymétrie (dont parle Mondada : 2006 : 133) qu’on rencontre dans l’interaction lors de l’entretien d’embauche ne sera pas attribuée au contexte de l’entretien mais analysée comme un produit accompli par les participants dans et par l’interaction.

Si l'on s'interroge donc sur les méthodes par lesquelles les recruteurs gèrent leurs pratiques d'un entretien à l'autre, s'orientent *vers* et les traitent, mais aussi sur l'asymétrie de leur savoir-faire, on pourra comprendre l'ajustement d'un entretien à l'autre et également, une certaine forme d'apprentissage<sup>138</sup> dont JUA témoigne au fur et à mesure des entretiens.

Evidemment les pratiques multimodales elles-mêmes permettent d'identifier et la fonction de membre tel qu'il est défini par Garfinkel et Sacks (1970).

*« Personne n'ignore que, lorsqu'un individu en présence d'autrui répond à un événement, les coups d'œil qu'il lance, ses regards, ses changements de position sont porteurs de toutes sortes de significations, implicites et explicites. Et, si des mots sont prononcés, le ton de la voix, la manière de la reprise, les redémarrages, la localisation des pauses, tout cela compte de la même façon »* (Goffman : 1987 : 7).

En observant la façon dont les recruteurs organisent les entretiens, je décrirai certaines procédures par lesquelles non seulement un *newcomer* (nouveau venu) mais les recruteurs en général, abordent l'interaction en présence d'un candidat, comment ils accèdent aux ressources pertinentes pour trouver des solutions et établir une intelligibilité commune et comment ils exhibent l'apprentissage d'une façon de faire. Ces analyses devront apporter des éléments éclairant les processus interactionnels par lesquels un entretien repose sur le précédent et comment les recruteurs eux-mêmes s'orientent vers des catégories pour accomplir l'activité, en rendant réflexivement possible le fait que l'un guide l'autre dans l'accomplissement des tâches attendues.

## **1.2 Co-accomplissement d'un travail d'explication**

Dans ce qui suit je m'intéresserai au développement empirique des contributions de JUA et BEN dans l'élaboration d'une explication. Tout cela afin d'expliciter des façons de faire qui relèveraient de la catégorie « recruteur » que BEN incarne pendant cette activité.

Si l'on écoute Eymard-Duvernay (1997 : 96) il y a quatre types de compétences que le recruteur doit mobiliser lors d'un entretien pour contribuer à sa réussite.

Ces compétences sont :

---

<sup>138</sup> Observer les entretiens sous l'angle d'un apprentissage autant dans leur structure globale, comparative (d'un entretien à l'autre) que dans les pratiques des membres (d'un entretien à l'autre) signifie non seulement aborder la question de la transmission du savoir-faire dans son déploiement séquentiel mais aussi interroger la pertinence de la notion d'apprentissage dans sa conception courante qui consiste à séparer l'apprentissage de la pratique. Py (1995 : 159) dans ses travaux sur l'acquisition de la première langue et des langues secondes montre qu'une telle séparation n'est pas possible car le discours et l'acquisition sont étroitement liés. Cela amène à dire que « [...] le discours ne peut pas être conçu comme une simple mise en œuvre de moyens linguistiques qui lui préexisteraient ».



de la question apparaît (ligne 10) « le contrôle des aliments ». La difficulté de la question s’observe dans les nombreuses explications auxquelles JUA se livre afin de guider KAR vers la bonne réponse. Une première tentative de clarification vient en ligne 13, quand le candidat demande si la question concerne les assiettes. JUA répond négativement et se livre à un long travail d’explication (ligne 14, 15) construit à l’aide des segments dont le format syntaxique et propositionnel n’est pas complet. Il mobilise par le regard, l’espace autour de lui, pour trouver un élément en appui à son explication (ligne 15) mais l’allongement qui marque la recherche du bon mot, détermine BEN à intervenir (ligne 16).

L’examen du développement progressif du topic « hygiène » permet d’observer la difficulté que rencontre JUA dans l’accomplissement de l’intelligibilité d’une explication et les stratégies qu’il met en place à cette fin. La prise en charge de l’explication par BEN rappelle les *tying rules* Sacks (1992, I : 322-3) et montre comment les stratégies du second locuteur peuvent exploiter les possibilités d’enchaînement du premier locuteur pour insérer des nouveaux éléments en lien avec ce qui précède. Dans l’exemple ci-dessus BEN produit un enchaînement différent en complétion avec le topic initié par JUA.

Son tour commence par un marqueur d’attention « ben écoute » qui mobilise le regard de KAR et structure son enchaînement « on repart un peu ». La structure syntaxique est simple (sujet « tu » objet « nous » verbe au présent « dis ») mais très claire et BEN se sert de gestes pour appuyer ses propos et désigner les participants.

Pour BEN, l’accomplissement du sens par le geste se manifeste lors de la longue pause pendant laquelle il découpe l’espace devant lui avec sa main en segmentant (ligne 17) les éventuelles réponses d’une liste.

Avec l’injonction « tu nous dis » répétée 3 fois (lignes 16, 18) il demande une réponse précise structurée temporellement sur le modèle gesticulé précédemment. La double ratification de KAR (ligne 19) laisse entendre que la question est bien comprise.

Cette compréhension est visible par son chevauchement ligne 19 avec le double « oké » dont le premier dans une tonalité montante avec un allongement sur la voyelle « o » et le deuxième en tonalité descendante.

L’extrait suivant vient à la suite de celui présenté ci-dessus et souligne la complexité de la question et l’attente d’une certaine réponse de la part des recruteurs.

**Extrait 56 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, KAR – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la Péniche, Col – en collectif**

01	JUA	là là tu parles des produits de ménage\
02	KAR	ouais\
03	JUA	d’accord [oke\

04 BEN [no non les produits alimentaires\(.) tout c'que c'que tu  
05 tu vas préparer\ .h c'que t'as acheté/c'que tu vas préparer/ qu'est  
06 ce que tu contrôles aussi\ qu'est-ce que tu [peux contrôler]/  
07 KAR [ouais ça aussi]  
08 c'est: c'est très important/  
09 BEN ouais (.) mais qu'est-ce que tu peux contrôler/ (.)  
10 KAR [ouais ça]  
11 BEN + [>parce qu'on< sait que c'est important/ ça on est tous ...>  
+ *gesticule (...)*  
12 les trois convaincus autour de la table que c'est important\+  
13 KAR [ouais\  
14 JUA [hm]  
15 BEN + il est d'accord t'es d'accord j'suis d'accord avec ça\ (...)  
+ *désigne chacun...>*  
16 (...) c'est important\ thibaut là-bas et euh Joseph c'est pareil  
17 i- sont Sont au courant i- savent que c'est important\  
18 voilà\ hein/ vous êtes d'accord/[c'est important  
19 Col [oui]  
20 BEN ok merci\ alors + après+ maintenant/ euh:: c'est c'est pas ça/  
21  
+ *regarde JUA+*  
22 c'est qu'est-ce que qu'est-ce que/ tu contrôles sur ces  
23 produits alimentaires\ les produits que tu vas travailler/  
24 avec lesquels tu vas faire la nourriture/ tu vas faire les  
25 repas/

L'interprétation erronée de la catégorie « produit » entraîne la question de JUA (ligne 01). Dans son énoncé (ligne 04) par la double négation « no non »<sup>139</sup> BEN initie une clarification et infléchit son topic « les produits alimentaires », formulé et développé dans un long tour (04, 05, 06).

KAR répond de nouveau par une généralité (ligne 08) et cela produit au début la ratification de BEN « ouais » suivi d'une répétition de la question avec une emphase sur le verbe « pouvoir » (ligne 09). Le « mais » de réfutation ligne 09 montre qu'il n'a pas eu la réponse attendue. S'ensuit un chevauchement où KAR est interrompu par BEN qui ratifie la réponse de KAR concernant l'importance de l'hygiène en mobilisant gestuellement non seulement JUA mais aussi les autres participants qui se retrouvent dans la salle en tant que *auditeurs non ratifiés* (Goffman : 1981).

Cette collaboration avec les autres personnes présentes dans la salle suppose l'étroite articulation entre l'espace gestuel et l'organisation interactive de la parole.

« *Together speech and gesture present a more complete version of the meaning than either accomplishes on its own* » (McNeill: 2000: 07).

La ratification des participants mobilisés entraîne les sourires de tout le monde et BEN projette la question dans ce nouvel espace interprétatif balisé par deux conjonctions et un adverbe temporel « alors après maintenant » et l'introduit par le présentatif « c'est » (ligne 22).

<sup>139</sup> Antaki (2014 : 182) considère que si la question déclenche des tours pareils le locuteur est censé répéter la question préfacée par au moins quelques-uns des structures identifiées par Schegloff (1992) : *no, no* – rejet de la réponse apportée par le locuteur, *okay, right* – l'accord ou l'acceptation de la réponse ou bien *I mean* (« je veux dire ») – reformulation plus claire de la question ou tout simplement répétition.

L'accomplissement collaboratif de l'explication de la question délivre une interprétation qui se fonde sur un savoir-faire que BEN explicite par son intervention. Cette collaboration établit un lien sémantique avec ce qui précède immédiatement et constitue, par le fait même de son intervention, la nécessité de compléter par des reformulations (à partir des matériaux linguistiques différents, répétitions et complétions des mots et des phrases inachevés) l'explication précédente.

Dans cet espace discursif construit à partir d'un espace d'intercompréhension entre JUA et BEN qui relève d'une compréhension située et orientée vers la même réponse, émerge l'attente constitutive du recruteur que BEN exhibe par son intervention.

### **1.3 Organisation séquentielle de la correction : rendre public le « savoir-faire recruter »**

Le point de départ de l'article de Schegloff (1992 : 1299) est de montrer comment les procédures pour localiser et traiter les ruptures dans l'intersubjectivité sont prises dans la trame de conversations ordinaires et ainsi dans toute conduite organisée. Cette problématique avait déjà été abordée par Schegloff, Sacks et Jefferson (1977) dans l'étude des pratiques de correction. Ils soulignaient que le mécanisme interactionnel de la correction était mis en œuvre aussi bien entre les membres lors de l'apparition des problèmes que dans des interactions où une activité de transmission était en cours.

*« If language is composed of systems of rules which are integrated, then it will have sources of trouble related to the modes of their integration (at least). And if it has intrinsic sources of trouble, then it will have a mechanism for dealing with them intrinsically. An adequate theory of the organization of natural language will need to depict how a natural language handles its intrinsic troubles [...] Ainsi Not only language integration, but also social organization, require an organization of repair »* (1977 : 381).

L'analyse des réparations (Schegloff, Sacks, Jefferson : 1977) montre donc qu'un événement devient problématique au moment où les locuteurs s'orientent vers lui en le reconnaissant problématique, tout cela par le déploiement des procédures mutuellement reconnaissables. Ils ont proposé un modèle du mécanisme de réparation qui différencie celui qui initie la réparation de celui qui la produit. Cela veut dire que la réparation peut être initiée par le locuteur qui a produit l'élément à réparer, *repairable*, et dans ce cas on parle de *l'auto-réparation* ou bien elle peut être initiée par un autre locuteur dans une réparation hétéro-initiée (*hétéro-réparation*).

Ces possibilités sont ordonnées temporellement et structurellement et traitent les processus mis en place par les locuteurs afin de résoudre tel ou tel problème qui émerge dans l'interaction. Une analyse séquentielle des actions de désaccord dans la manière dont les participants matérialisent la



parole telle qu'elle se rend visible de manière empirique d'un entretien à l'autre permettra de rendre compte des aspects concernant l'accomplissement du profil de recruteur.

L'observation de ces séquences me permettra de montrer le lien entre production et maintien d'une intersubjectivité et le fait que le rapport entre pratique et apprentissage réside justement dans la production et le maintien de cette intersubjectivité entre les participants. Si je considère l'entretien d'embauche comme une *social organization* (Schegloff, Sacks et Jefferson : 1977) il implique non seulement des attentes normatives mais aussi des manières d'intégration de ces attentes, ce qui fera l'objet des analyses par la suite.

Une certaine asymétrie entre le savoir-faire du gérant et celui du cuisinier dans l'accomplissement de recruteurs sera, ainsi, mise en lumière.

L'extrait ci-dessous se situe à la suite de l'extrait 56 et traite une correction. Les procédures déployées par BEN et JUA lors de cette correction viennent accomplir et rendre explicitement disponible le savoir-faire « recruter ».

#### Extrait 57 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01 JUA mais t'inquiète essaie essaie de: essaie de: parce que  
02 BEN c'est pour toi  
03 JUA parce que xxx cette question euh : hm (0.1) si on m'avait  
04 posé à moi cette question i' à trois a: ns/ \* pff\*  
\* regarde BEN\*  
05 j'>aurais dit< ben:: j'sais pas ben que:  
06 moi [j'aurais dit moi j'aurais dit]  
07 BEN [que c'est mur que ((rire))]  
08 JUA que l'aliment[soit propre]/  
09 BEN +[que c'est mur]que la pomme est mure+  
+ regarde vers la salle +  
10 JUA voilà\ moi j'aurais dit que l'aliment [soit propre si j'ai une  
11 BEN [xxx xxx xxx  
12 JUA tomate/ je lave la tomate oké/  
13 JUA mais après/ i' à beaucoup beaucoup beaucoup d'au- d'autres choses  
14 à faire (.) pour le contrôle (.) d'un aliment en cuisine\ des aliments  
15 en cuisine\ (.) euh:: \* un fromage par exemple\\*  
\* commence à gesticuler\*  
16 ben le fromage doit avoir + une[:  
+commence à énumérer sur ses doigts+  
17 BEN [ben écoute/tu vas l'aider là\  
\*pointe JUA avec son bras\*  
18 JUA ben je vais l'aider parce que s'il a: ben: ça on peut pas le savoir  
19 comme ça hein/  
20 BEN oui +mais faut qu'i- devine en même temps+ faut qu'i- devine  
+ initie le geste pour pointer KAR  
21 BEN (...) [si t'achètes un morceau de si t'a- si t'a-+ xxx viande]+  
+ regarde JUA+  
22 JUA [ouais mais xxx c'est compliqué]  
23 BEN oui mais ç'est important/\*  
24 JUA oui mais c'est [que: c'est compliqué comme question hh]  
25 BEN \* [.hhh\* ben oui mais si tu veux/ faut pas l'aider]  
\*regarde KAR\*  
26 je sais que c'est compliqué c'est pour \*ça que je lui pose\* cette  
\*pointe KAR\*  
27 question  
28 JUA [xxx hm ok

29 BEN +[.hhh] si t'achètes un morceau de viande/+  
+ regarde KAR +  
30 KAR °oui°  
31 BEN +xxx on va compliquer+ un peu plus  
+ pointe JUA en le regardant+

La question sur l'hygiène qui occupe une place importante dans les deuxième et troisième entretiens d'embauche se développe sur une longue temporalité car autant JUA que BEN recherchent des réponses particulières. Le passage à la réponse du candidat est assuré par le tour de JUA qui rassure KAR avant de lui laisser la parole. Le verbe « t'inquiète » suivi par la double répétition « essaie de: » exhibe à la fois la difficulté de la question, à la fois le personnage de JUA : celui qui rassure le candidat. Cette interprétation est renforcée dans le tour suivant de JUA (ligne 03) quand il se positionne au tout début de son arrivée en cuisine « si on m'avait posé à moi cette question i- a trois ans » en montrant son savoir limité « j'sais pas » (ligne 05). Il « fait » ainsi le candidat qu'il était lui-même avant d'arriver chef de la cuisine.

Ce faisant il prend la place de KAR en faisant de l'hygiène quelque chose qui s'apprend sur le tas sans faire partie du profil du poste de cuisinier sur la péniche.

Un échange se met en place entre JUA, BEN et les autres personnes de la salle mobilisées par ce dernier. Cette transition vers la salle s'effectue de manière incarnée par le regard de BEN (ligne 09) qui attire et focalise l'attention en projetant une éventuelle réponse de JUA à la question sur l'hygiène, quelques années auparavant. Cet épisode de rires et de moqueries s'estompe à partir de la ligne 10 quand JUA ratifie le comportement imaginé par BEN à son égard « voilà » et introduit une autre temporalité dans la séquentialité de son tour par le « mais » suivi de l'adverbe « après » (ligne 13). La complexité de la question est comprise par la triple répétition de l'adverbe quantitatif « beaucoup » qui introduit la variété des réponses possibles concernant l'hygiène en cuisine.

Pour achever son propos JUA renforce son tour avec un exemple (ligne 15) et commence l'explicitation des normes d'hygiène concernant un fromage.

Au milieu de son tour (ligne 16), tout juste au moment où il allait initier verbalement et gestuellement l'énumération des choses à regarder par rapport à l'utilisation d'un fromage en cuisine, BEN l'interpelle « ben écoute » en projetant la suite par l'invocation de la catégorie « aide » : « tu vas l'aider là » (ligne 17). Il y a là questionnement de la méthode d'entretien : peut-on « aider » le candidat ? La réponse implicite de BEN et « non » et cela diverge de celle de JUA qui considère que le candidat a besoin d'être aidé tenant compte de la complexité du sujet.

D'après Goffman (1987) le travail de préparation à l'expression de l'opinion demande une *position*. Elle se présente dans l'entretien sous l'apparence d'une connaissance objective du savoir-recruter ayant des implications à la fois dans l'analyse des catégories déployées, à la fois dans le maintien du

tour et l'introduction de la séquence latérale <sup>140</sup> *side sequence* (Jefferson : 1972) « tu vas l'aider ». Apporter de l'aide dans les réponses du candidat ne fait pas partie du rôle d'un recruteur lors d'un entretien d'embauche. C'est plutôt l'inverse si on écoute Eymard-Duvernay et Marchal (1997) qui considèrent pourtant qu'il n'y a pas de pièges dans un entretien mais il y a des questions complexes pour que le recruteur se forge une opinion sur le candidat à l'emploi.

On peut faire appel ici à la notion de *face* de Goffman (1967: 5) selon laquelle chaque personne maintient une image publique de soi-même et veille à montrer certains attributs, à les maintenir et à les protéger durant l'interaction.

Dans son analyse de la notion de *face* Goffman (1967: 33-91) arrive à la conclusion que « *the human tendency to use signs and symbols means that evidence of social worth and of mutual evaluations will be conveyed by very minor things [...] an unguarded glance, a momentary change in tone of voice, an ecological position taken or not taken, can drench a talk with judgmental significance.* »

JUA (ligne 18, 19) motive<sup>141</sup> son désir d'aider KAR en évoquant la difficulté de la question à laquelle lui-même n'aurait pas pu apporter des réponses au tout début de sa carrière.

BEN repositionne le cadre de l'entretien en termes d'épreuves proposées au candidat avec la répétition de l'énoncé « faut qu'i devine » et ensuite à l'adresse de JUA en tant que recruteur « faut pas l'aider » (ligne 25). Plusieurs chevauchements s'ensuivent (lignes 21, 22) entre les deux recruteurs, l'un qui défend la pertinence de la question et l'autre qui insiste sur sa difficulté en justifiant l'aide proposé. La réparation est ainsi à l'œuvre dans la formulation des attentes qu'un recruteur peut nourrir à l'égard du candidat (catégorisé comme tel sans que jamais cela soit formulé). La verbalisation de la difficulté de la question est reprise par JUA (ligne 24) et BEN exprime son accord par l'emphase « je sais » en justifiant sa pertinence lors de l'entretien, justement par sa difficulté. L'alignement de JUA se produit en ligne 28 et BEN reprend l'exemple du fromage (ligne 15) et le complexifie « on va compliquer un peu plus » par une nouvelle question qu'il introduit en regardant JUA.

L'orientation de BEN vers cette modalité de déroulement de l'échange concerne JUA.

BEN adopte ainsi une position de recruteur, qu'il exhibe clairement par son énoncé « faut pas l'aider » et incarne une certaine façon de faire (ligne 29) tant à l'adresse du candidat par le contenu sémantique de la question, qu'à l'adresse de JUA par le regard dirigé sur lui lors de l'énonciation.

---

<sup>140</sup> Celles-ci désignent les séquences qui font partie d'une activité tout en l'interrompant provisoirement comme « *un glissement de focus de l'attention sur un élément constitutif du tour de parole de référence qui fait problème aux yeux d'un des partenaires (celui qui initie la séquence latérale) : c'est-à-dire qu'une condition pour la poursuite de l'interaction n'est pas remplie, que celle-ci doit être interrompue jusqu'à règlement du problème.* » (Bange : 1992 :53).

<sup>141</sup> Jefferson (1972) distingue deux formes de séquences latérales : *must-form* (celle à laquelle le locuteur doit se soumettre) et *may-form* (celle qui dépend de l'initiative du locuteur).

L'observation et l'analyse de l'extrait ci-dessous peuvent s'inscrire dans la problématique d'un traitement *a posteriori* d'une séquence de correction qui permet de montrer les modes d'intégration des attentes normatives. Cette forme de « faire l'entretien » devient ainsi reconnaissable dans les gestes et les paroles de BEN comme un *pattern disponible*, et projette des façons de faire descriptibles dans l'analyse des extraits suivants.

#### **1.4 Accomplir l'activité « recruter » : « je te donne un fromage »**

Les attentes normatives<sup>142</sup> (*systems of rules*) et leurs modes d'intégration rappellent donc la notion de *compétence* (Garfinkel : 1967) et de *patterns disponibles* (Mondada : 1999).

« *La manière dont une ressource est exploitée contextuellement dans la conversation permet de décrire le 'travail interactionnel' qu'elle effectue, i.e le rôle qu'elle joue dans l'établissement et dans la gestion des dynamiques interactionnelles entre les participants et dans l'organisation de la séquentialité de leurs apports conversationnels* » (Mondada : 2002 : 134).

Si les méthodes de maintien de l'intelligibilité par les deux recruteurs sont inscrites contextuellement, il est important de préciser que l'asymétrie du savoir-faire des participants n'est pas un obstacle pour leur participation commune à l'interaction.

L'objectif de cette partie est donc de rendre compte dans l'organisation de l'échange, des procédures par lesquelles JUA et BEN exhibent une intersubjectivité partagée en s'orientant *vers*, et en gérant l'asymétrie dans leur savoir-faire.

Ces mêmes procédures permettent de manière sous-jacente, le développement du savoir-faire du cuisinier dans l'accomplissement de son rôle de recruteur, qui nourri de l'organisation séquentielle de la correction.

« [...] *la réserve de connaissances est prise dans le flux continu et change entre chaque maintenant non seulement dans son étendue mais aussi dans sa structure. Il va de soi que chaque expérience nouvelle vient l'agrandir et l'enrichir* » (Schutz : 1959 : 204).

Plus particulièrement deux questions justifient cette analyse : comment le cuisinier JUA aligne-t-il ses pratiques sur une façon de faire qu'il avait contestée précédemment et comment la catégorie « recruteur » émerge-t-elle dans le détail de ses pratiques?

Il ne s'agit pas ici de la description d'une compétence de *membre idéal* mais de la description (*account*) des méthodes d'émergence, à toutes fins pratiques, de cette compétence acquise<sup>143</sup> *in situ*.

---

<sup>142</sup> Le terme *attentes normatives* paraît plus souple que *système de règles*.

Extrait 58 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, SYL – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01 JUA qu'est ce qu'il peut y avoir d'autre en cuisine par rapport à l'hygiène/  
 02 c'est \* super important\c'est pour ça que je te pose pas mal de questions  
 \* gesticule avec sa main \*  
 03 parce que c'est un des:: .hh un: des changements les plus importants...>  
 04 que la cuisine a fait+ euh:::\*  
 05 \*(.)euh:\*
 \*regarde vers BEN\*  
 06 +(0.2)a fait\+  
 +BEN regarde JUA+  
 07 JUA °voilà°\ a mis en place après/cette cuisine xxx (0.2)  
 08 SYL dans ce qu'on cuisine/  
 09 euh: les matériels qu'on fait le cuisine avec/  
 10 JUA voilà\ pa- euh:::hm (.) hm:: (.) hm par exemple/\*ouais\\*  
 \*regarde BEN\*  
 11 SYL >ouais<  
 12 JUA si je te donne un fromage/+ (.)  
 +BEN sourit et dépose le stylo sur la table+  
 13 JUA \* sourit et regarde BEN...> [c'est ça\*  
 14 SYL fro[mage/  
 15 JUA je te donne un fr[omage\  
 16 BEN [bien sûr/ xxx  
 17 JUA entier/ nouveau\  
 \*gesticule avec ses mains\*  
 18 SYL oui  
 19 JUA qu'est ce que tu regardes/ par exemple\ essaie d'imaginer hein/  
 20 \* t'es pas obligé de savoir hein/\* c'e::st  
 \* approche sa main de SYL\*

L'extrait ci-dessus reprend la même question concernant l'hygiène que JUA adresse cette fois-ci au dernier candidat SYL (ligne 01) « qu'est-ce qu'il peut y avoir d'autre en cuisine ».

En insistant sur l'importance de la question (ligne 02) JUA articule la future réponse de SYL à un des changements majeurs que la cuisine a réalisés depuis un certain moment. L'hésitation marquée par les nombreux marqueurs linguistiques (« euh », les allongements) montre un travail d'explication difficile pendant lequel JUA cherche du regard (ligne 06) l'appui de BEN. La projection de la question dans la spatialité et la spécificité de la cuisine sur la péniche, « cette cuisine », rend la compréhension difficile et SYL interroge (ligne 08) si la question concerne « ce qu'on cuisine » c'est-à-dire « les matériels » (ligne 08, 09) ou bien autre chose.

JUA initie sa réponse par une ratification « voilà » dont le rôle est de faire la transition entre cette phase explicative et une autre phase dont l'explication s'appuie sur un exemple.

Après une troncation « pa- » suivi de trois marqueurs d'hésitation (un allongement, une micro-pause et une autre marque d'hésitation - ligne 10) JUA accomplit son tour « par exemple/ » et exhibe une

<sup>143</sup> La disponibilité des ressources du *savoir-faire* recruteur devient la condition nécessaire pour que le *newcomer* (Wenger : 2000) puisse exercer à son tour le rôle de recruteur. Il s'agit des *mécanismes interactionnels* (Sacks, Schegloff & Jefferson : 1974) que les deux recruteurs élaborent *in situ* et qui rendent possible l'intelligibilité d'une activité commune par l'élaboration de la figure commune 'recruteur'.

manière de faire qui renvoie à BEN par le regard qui s'articule à la parole dans l'élaboration du « ouais ».

Sa question est introduite avec le même format que celui utilisé par BEN dans l'entretien précédent, avec le seul changement du référent (BEN avait utilisé « viande » et JUA utilise « fromage »).

Cette initiation de la question et son accomplissement qui s'orientent vers un *pattern disponible* et un *pattern émergeant*, s'élabore dans la dynamique de l'énoncé. Autant JUA que BEN sont sans cesse en train d'interpréter ce que l'autre est en train de faire et cette intercompréhension s'élabore au moyen d'une fine articulation des regards, sourires et paroles qui relie les deux locuteurs dans une intersubjectivité accomplie de manière située.

En effet, le regard orienté par JUA vers BEN au moment de la ratification d'une méthode à mettre en place (ligne 10) à une valeur rétrospective et prospective à la fois. Rétrospective car il rappelle une question que BEN avait posée précédemment sans que JUA fût d'accord, et prospective car il projette une reprise par JUA de la même question. Le travail interprétatif de BEN fonctionne selon la méthode documentaire d'interprétation *the documentary method of interpretation*<sup>144</sup> (Garfinkel : 1967). Son sourire vient documenter la reconnaissance de l'énoncé qui avait créé un différend lors de l'entretien précédent. En retour JUA, produit une réponse « c'est ça » comme accomplissement de la paire adjacente initiée par le sourire de BEN et reprend la question sous une forme énonciative. En chevauchement apparaît la ratification de BEN « bien sûr » (ligne 16), non pas d'une question mais d'une façon de faire l'entretien.

Cet échange se développe avec le tour de JUA qui apporte quelques précisions sur les caractéristiques du fromage, afin d'en compléter la description pour le candidat (ligne 17). Après la ratification de SYL (ligne 18) JUA formule sa question à l'aide de la périphrase interrogative « qu'est-ce que ».

L'analyse de cet extrait permet de souligner les pratiques mises en œuvre durant la temporalité des entretiens et de montrer qu'elles reposent sur la mobilisation d'un nombre divers de ressources verbales et multimodales dont l'articulation révèle l'accomplissement d'une action. L'orientation vers la temporalité des entretiens joue un rôle essentiel dans leur compréhension et permet de rendre compte du cours de l'action tel qu'il est configuré ainsi que les ajustements locaux qui s'opèrent. L'entretien d'embauche conçu comme un ensemble d'attentes normatives (le droits et obligations des participants) est traité comme une activité collaborative autour de laquelle les participants initient, transforment, ratifient des procédures rendues visibles dans leurs façons de faire.

---

<sup>144</sup> „The method consists of treating an actual appearance as „the document of“, as „pointing to“, as „standing on behalf of“ a presupposed underlying pattern. Not only is the underlying pattern derived from its individual documentary evidences, but the individual documentary evidences, in their turn, are interpreted on the basis of ‚what is known‘ about the underlying pattern. Each is used to elaborate the other. The method is recognizable for the everyday necessities of recognizing what a person is „talking about“ given that he does not say exactly what he means, or in recognizing such common occurrences and objects as mailmen, friendly gestures, and promises.“ (Garfinkel : 1967a: 78)

## 2. L'ajustement d'un entretien à l'autre

L'activité d'entretien d'embauche est nourrie de questions sur des thèmes prévus à l'avance qui contraignent à la fois son déroulement, à la fois les procédures par lesquelles les participants interagissent, reconnaissent leurs pratiques, les négocient et les ajustent d'un entretien à l'autre. Je m'intéresserai dans cette partie aux façons de faire l'entretien d'embauche qui pourraient obéir au *principe d'ancrage contextuel local* (Mondada : 2002 : 137) c'est-à-dire la manière de constituer l'entretien comme une co-construction située des objets et des versions des faits abordés.

En prenant en compte la temporalité dans le déroulement des entretiens d'embauche, je considérerai un aspect essentiel dans leur organisation séquentielle (Schegloff : 2007) à savoir la succession des entretiens sur la péniche. Si je pense à l'organisation des tours de parole, cela permettra de montrer comment les recruteurs, dans l'élaboration de l'entretien s'adressent à l'entretien précédent, en exhibant leur compréhension des événements passés et en opérant parfois une réparation.

L'accomplissement du premier entretien impliquerait donc un *pattern disponible* pour la construction reconnaissable d'un prochain entretien qui repose sur l'exploitation de ses ressources.

Je propose donc, à travers quelques extraits d'observer comment BEN et JUA s'orientent vers l'entretien précédent pour ajuster leurs façons de faire et comment cela se rend observable, *accountable*, dans l'analyse.

Cela implique en effet, non seulement un changement dans l'organisation globale d'un entretien à l'autre et un ajustement des façons de faire ds recruteurs BEN et JUA mais aussi une certaine forme d'apprentissage reconnaissable et descriptible.

Les extraits ci-dessus sont tirés des deuxième et troisième entretiens d'embauche sur la péniche.

### Extrait 59 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, KAR – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01 BEN .hhh euh::: moi je suis gérant du bar euh: -fin cogérant du bar et  
02 restaurant sur la péniche anémone/  
03 KAR mhm  
04 BEN voilà/ et jua qui est à côté de moi/(.)il est le chef de la cuisine/  
05 c'est lui qui a mis en place toute la cuisine y a: xxx deux ans  
06 sur la péniche/(0.1)je te laisse si tu veux rajouter des choses  
07 JUA ((regarde BEN)) (0.1) ben:hm::  
08 BEN non/ ça t'va comme euh introduc[tion/  
09 JUA [ben] peut être euh: peut être qu'on::  
10 explique/ expliquer peut être un peu le: le parcours de la: (0.1)  
11 de[:  
12 BEN [°euh:° pas dans la globalité/ [mais euh xxx non  
13 JUA [pas dans la:: globalité[ euh  
14 BEN [i- a deux  
15 structu:res/ peut-êt[re  
16 JUA [oui: ben en gros comme comme benjamin il l'a  
17 dit ben la cuisine on l'a ouvert y- a: non/ c'était un peu plus de

Après avoir fait une très longue présentation de la péniche et de son parcours lors du premier entretien (voir ch. IV 2) BEN devient plus succinct lors du deuxième entretien et encore plus, lors du troisième.

BEN utilise tout d'abord la catégorie professionnelle « gérant » pour se désigner et procède tout de suite après à une réparation « -fin cogérant du bar et restaurant ». Cette précision laisse comprendre l'existence de deux structures que BEN ne présente pas cette fois-ci.

Sans laisser la parole à JUA, il le situe spatialement « à côté de moi » et l'introduit en utilisant toujours une catégorie professionnelle « chef de la cuisine » et en expliquant dans un tour (ligne 05) son parcours dans la cuisine. Après une micro-pause BEN s'adresse à JUA en lui demandant de compléter sa présentation s'il en voit la nécessité (ligne 06). L'hésitation de JUA (ligne 07) laisse apparaître le caractère complexe de cette question et se configure sous la forme d'un tour marqué par des hésitations, des allongements et des réparations avant d'arriver à une structure syntaxique incomplète qui propose d' « expliquer un peu » (ligne 10) le parcours de péniche. Le « non/ » avec une tonalité montante formulé par BEN (ligne 08) montre l'interprétation que celui-ci fait du tour de JUA (ligne 07). Deux tours en chevauchement, manifestant l'hésitation et la recherche de formulation d'une activité prospective, s'ensuivent. BEN exprime son désaccord de faire une présentation globale de la péniche « pas dans la globalité » et JUA s'aligne sur sa proposition (ligne 13). Entre-temps BEN propose une trame de présentation « i - a deux structu:res/ » ratifiée par JUA et continuée sous une forme centrée plutôt sur la cuisine que sur la péniche comme l'avait proposé BEN (ligne 14, 15).

Cet extrait qui met en lumière les deux recruteurs BEN et JUA, témoigne de leur ajustement mutuel dans l'ouverture du deuxième entretien. Cet ajustement s'opère par rapport à la longue introduction du premier entretien et positionne BEN comme celui qui mène l'entretien et qui initie une façon de faire différente.

Dans l'extrait suivant tiré du troisième entretien on pourra observer que BEN, non seulement présente très peu la péniche (ligne 01) mais ne laisse plus de place à une intervention de JUA en le présentant (ligne 05) pour ensuite changer de topic (ligne 08).

**Extrait 60 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, SYL – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 BEN ensuite nous ici i'a deux i'a deux structures/donc  
 02 m moi je m'occupe de la: je suis gérant de la: hm: de la deuxième  
 03 structure si tu veux/ la partie bar restaurant/  
 04 SYL °hm°  
 05 BEN juan donc/ chef de cuisine de cette partie là/  
 05 SYL °hm°





09 MAM °oui°  
 10 BEN mhm non i en a pas/  
 11 JUA i'a pas de commis de cuisine on::on fait des contrats de:s  
 12 des cuisiniers/  
 13 MAM d'accord

Après avoir clairement explicité l'intitulé du poste recherché, BEN laisse la parole à JUA qui se présente en tant que chef de la cuisine et explique le parcours de la cuisine sur la péniche depuis sa création. Dans ce premier extrait, tiré du premier entretien d'embauche, JUA arrive au *hic et nunc* de sa narration, « là maintenant », et aborde la recherche d'un cuisinier. Cette catégorie est introduite une première fois (ligne 03) et reprise par une répétition le tour suivant (ligne 05).

Cette reprise vient se développer les tours suivants par l'introduction d'un argument « parce que » dont le topic est plutôt « pourquoi cuisinier et non pas commis de cuisine » que « pourquoi un autre cuisinier sur la péniche ». Tout en resituant le cadre participatif à l'aide du déictique « ici » JUA construit son tour avec l'appui de BEN vers qui il dirige son regard au moment où il affirme qu'il n'y avait pas de commis sur la péniche.

Cette coopération se rend explicite aussi à la fin du tour quand JUA demande une confirmation par la manifestation de son doute « si je me trompe pas ».

MAM introduit un nouveau continuateur avant que BEN ratifie l'énoncé de JUA en confirmant qu'il n'y avait pas de « commis » sur la péniche. Cette ratification permet à JUA de reprendre son énoncé en invoquant une dimension administrative par le rappel du « contrat de cuisinier ».

Si l'existence d'un profil de « commis de cuisine » n'est pas certaine pour JUA dans le premier entretien, celle-ci se confirme et s'enrichit d'arguments les deux entretiens suivants.

Les extraits ci-dessous sont tirés de deux derniers entretiens (KAR est le deuxième candidat et SYL est le troisième et le dernier candidat qui passe l'entretien) et reprennent le même topic dans l'ouverture, c'est-à-dire la verbalisation de la catégorie « cuisinier ».

**Extrait 63 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, KAR – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 ben elle a elle a quand même pas mal évolué: euh: jusqu'au point de: de  
 02 de devoi:r euh absolument faire: une équipe cuisi:ne/ avec des  
 03 cuisiniers parce qu'on n'a pas des commis/  
 04 KAR oui  
 05 JUA ça il faut le dire euh: ça n'existe pas le poste de commis de cuisine  
 06 ici\ c'est le cuisinier\  
 07 KAR hm  
 08 JUA d'accord/

On saute 10 lignes

19 JUA et c'est pour ça que maintenant on: on recherche: (0.2) un cuisinier/  
 20 un cuisinier/ capable d'être: autonome/ ça c'est le plus important/  
 21 KAR oui

**Extrait 64 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, SYL – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 SYL \$comme vous l'avez dit i'a une seule personne qui: qui travaille dans la  
 \$regarde BEN...>  
 02 cuisine\ donc (.) .hh j'suis pas euh: je vous le jure\ je j'suis pas un  
 ...>  
 03 professionnel de cuisine/ mais est-ce que je je suis comme \$ aide el cuisi-  
 \$ regarde JUA  
 04 aid aide el cuisinier/ \$  
 05 JUA \*.hh non\\*  
 \* mouvement tête vers le bas\*  
 06 [alors alors  
 06 BEN [alors nous on fait pas + ça  
 + regarde vers JUA  
 07 JUA [non\  
 08 BEN [vas-y je te laisse +[expliquer  
 09 JUA [i'a pas des: commis de cuisine ici\  
 10 SYL i'a pas des commis de cuisine/  
 11 BEN [non]  
 12 JUA [non\] ici c'est cuisinier\ si tu rentres ici c'est cuisinier\

Dans le premier cas (extrait 63) JUA explique l'évolution de la cuisine (ligne 01, 02) et détaille la composition de l'équipe cuisine qui est déjà en place sur la péniche. La catégorie «cuisinier» est introduite ainsi sur le même format que lors du premier entretien, c'est-à-dire en contraste avec celle de « commis de cuisine ». Une certaine assurance est visible tout d'abord par le fait que JUA ne cherche plus de confirmation chez BEN et ensuite par la nécessité affirmée, « il faut le dire », de préciser cette différence entre « commis de cuisine » et « cuisinier », le deuxième étant le profil recherché. Après avoir présenté brièvement le parcours de la péniche et l'importance de la cuisine au sein de la structure, JUA revient sur le poste de cuisinier « on recherche un cuisinier » et le développe sur la base d'une catégorie explicitée auparavant (voir ch.IV) lors de l'entretien avec MAM. Ainsi le profil du poste est non seulement catégorisé mais aussi explicité (ligne 20).

L'étude de l'extrait 64 relève les mêmes caractéristiques que celles repérées dans l'extrait précédent. Le candidat SYL après avoir vu la cuisine et répondu aux questions concernant son expérience, s'intéresse au profil exact du poste que BEN et JUA proposent sur la péniche. En construisant son tour à partir du récit de deux recruteurs « comme vous l'avez dit », SYL s'adresse au départ à BEN et se positionne en tant que « non professionnel de la cuisine » (ligne 02) pour ensuite changer d'interlocuteur en interrogeant JUA sur l'intitulé exact du poste. Il introduit ainsi la catégorie « aide cuisinier » (ligne 04).

La réponse de JUA apparaît (ligne 05) par la négation « non » doublée d'un mouvement de tête. Les tours de JUA et BEN se chevauchent ensuite lors du développement de cette réponse et BEN conclut « nous on fait pas ça » avant de sélectionner JUA explicitement « vas-y » et lui donner la permission « je te laisse » de poursuivre l'explication. JUA s'appuie sur le déictique « ici » pour construire sa réponse « i-a pas des: commis de cuisine ici ». La ratification de BEN chevauche celle de JUA (ligne 11, 12) et celui-ci repositionne le cadre de la péniche par le déictique « ici » et projette le candidat sur le poste de cuisinier à l'aide du conditionnel « si » (ligne 12). L'expression « si tu rentres ici c'est

cuisinier » est une formulation où « tu » équivaut à « on ». La qualité de cuisinier est ici formulée en termes de règle d'accès à la péniche et à sa cuisine.

L'étude de ces extraits décrit les caractéristiques qui façonnent l'ajustement d'un entretien à l'autre, initié à la fois par BEN, à la fois par JUA. Alors qu'une collection mettrait en évidence une méthode systématique, on peut constater ici la mise en forme de la méthode d'entretien en entretien, et, très précisément, de cet avant-dernier à ce dernier entretien. Cette dynamique d'ajustement se rend évidente d'un entretien à l'autre par rapport à l'émergence contextuelle des catégories et la manière dont elles sont traitées par les participants.

### **3 Problèmes et solutions dans la progression de l'activité**

En prenant appui sur la notion de *contextualization cues* (indices de contextualisation Gumperz : 1989)<sup>145</sup> c'est à dire les indices qui sont fournis et décryptés au cours du déroulement de l'interaction, fournissant aux participants les informations pertinentes quant au contexte dans lequel se déroule l'interaction, j'essayerai de comprendre comment sont résolues les « inférences conversationnelles »<sup>146</sup> lors du développement d'un objet de discours.

Une des attentes normatives de la tenue d'un entretien d'embauche est la participation de chacun à l'intelligibilité de la situation en cours. Ceci présuppose qu'au moins les recruteurs partagent le même point de vue, personnel mais suffisamment ressemblant pour exprimer la même interprétation. Or cette attente normative qui repose, dans la situation où on a deux recruteurs, sur une diversité possible des points de vue, ouvre parfois sur des divergences interprétatives. Le traitement de ces divergences surgies pendant l'entretien est attesté dans mon corpus.

Pour comprendre comment JUA et BEN traitent ces divergences et exploitent de façon située l'accomplissement collaboratif des objets de discours initiés, je m'appuierai sur plusieurs extraits qui révèlent les procédés déployés par les participants, de façon reconnaissable dans une analyse menée conjointement pour rétablir l'intelligibilité de l'action en cours.

---

<sup>145</sup> „[...] les caractéristiques superficielles de la forme du message constituent l'outil par lequel les locuteurs signalent et les allocutaires interprètent la nature de l'activité en cours, la manière dont le contenu sémantique doit être compris et la manière dont chaque phrase se rapporte à ce précède ou à ce qui suit. Ces caractéristiques constituent ce que nous appelons des indices de contextualisation“ (Gumperz: 1989: 28)

<sup>146</sup> « [...] un processus d'interprétation situé, c'est-à-dire propre à un contexte, par lequel les participants déterminent les intentions d'autrui dans un échange et fondent leur propre réponse (Gumperz : 1989 : 55)

### 3.1 Comment traiter les divergences interprétatives : l'alignement vers une intelligibilité partagée

Les objets de discours construits lors de l'activité d'entretien d'embauche rendent disponible l'interprétation qui est en train de s'élaborer en commun.

Parfois les significations liées à cette interprétation sont interrogées afin d'assurer une intelligibilité partagée.

Dans cette partie je mettrai en évidence la diversité des procédés qui seront mobilisés par les participants afin d'assurer l'intelligibilité de l'activité en cours.

#### Extrait 65 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01 BEN >c'est-à-dire< que la personne peut faire le service du midi/  
02 MAM oui  
03 BEN + coupure/  
*+ délimite l'espace avec sa main*  
04 MAM oui  
05 BEN (...) retravailler le soir\  
06 MAM d'accord\  
07 BEN voilà\\$\\*[après]  
08 JUA \$\\*[mais euh]\\$\n  
*\* se repositionne sur la banquette*  
*\$ MAM regarde JUA\$\*  
09 BEN les weekend on évite\  
10 JUA (...) mais euh:\*\n  
11 BEN voilà\  
12 JUA ((bruit de la bouche)) hmm::\n  
13 BEN on évite parc'que c'est d- grosses journées\ +tu veux rajouter  
*+regarde JUA+*  
14 JUA ouais\ les weekend on on évite et: i'a pas beaucoup de coupures  
15 non plus\ \*(0.2).hhh\*\n  
*\* regarde BEN\**  
17 BEN ah ben en si/ semaine:e si/ i'a quand même deux heures de battement  
18 entre les deux/  
19 JUA hm/  
20 BEN i'a deux heures de battement/ °entre les deux°  
21 JUA oui non mais i'a pas beaucoup des::\n  
22 BEN de quoi/  
23 JUA e e e[i'a pas beaucoup des:]\n  
24 BEN [AH OUI on fait pas beaucoup] tu veux dire/  
25 JUA on fait pas [beaucoup]  
26 BEN [ouais]  
27 JUA de de de cup- de cup- [coupure °comment dire°mh:]\n  
28 BEN [non c'est vrai\] on peut faire le jeudi et le  
29 vendredi à la rigueur  
30 JUA [voilà euh :]\n  
31 BEN [(en, per) ensemble c'est tout\] oui\

Dans l'exemple ci-dessus, tiré du premier entretien d'embauche, BEN structure sa réponse en deux temps : pendant la semaine et pendant le weekend. Il apporte une réponse en trois tours (ligne 01, 03, 05) pour le premier temps, et finit par le conclusif « voilà » (ligne 07). Lorsqu'il entame le deuxième temps de la réponse, introduit par l'adverbe « après » JUA intervient en chevauchement avec un faux

départ « mais euh: » (ligne 08) accompagné d'un changement de position sur la banquette. Cela attire le regard de MAM qui change d'orientation et montre sa disponibilité à JUA.

BEN finit son tour (ligne 09) et l'intonation descendante laisse la parole à JUA qui recommence un énoncé (ligne 10) incomplet syntaxiquement et sur le même format que le précédent (ligne 08). BEN reprend la parole et conclut de la même manière « voilà\ » le deuxième temps de sa réponse. Ce marqueur laisse la place à JUA qui, de nouveau initie un tour hésitant « mais euh: » et exhibe un certain désaccord par l'introduction de la conjonction qui marque l'opposition « mais » (ligne 10). Pour conclure ses propos BEN commence un tour explicatif « on évite parce que c'est de grosses journées » et sélectionne JUA pour prendre la parole « tu veux rajouter ».

Après une ratification « ouais » (ligne 15), JUA commence son tour construit à partir des tours précédents de BEN et établit un désaccord autour de l'adverbe « non plus » (ligne 16). Le regard adressé à BEN accentue la personnalisation de son énoncé.

BEN marque la dénégation (ligne 17) introduite par l'*account* « ah ben » suivi d'un faux départ et de l'adverbe « si » en précisant le nombre d'heures de « battement » entre les services. Cela provoque la réaction de JUA qui manifeste son incompréhension (ligne 19) ce qui entraîne une nouvelle explication de la part de BEN (ligne 20). Suite à l'énoncé de celui dernier, JUA organise le contenu propositionnel de son argument autour d'un « oui » qui ratifie l'énoncé de BEN suivi par une négation « non » et renforcé par un « mais » de réfutation, en laissant son tour incomplet syntaxiquement (ligne 21).

BEN rend visible son incompréhension par une demande de clarification « de quoi/ » (ligne 22). JUA recommence un tour avec des hésitations et s'arrête à la même structure que celle précédente sans introduire le complément d'objet. L'intelligibilité de ses propos se rend manifeste dans le tour de BEN (ligne 24) par lequel il manifeste sa compréhension « ah oui » en centrant le focus de son énoncé sur l'adverbe « beaucoup ». Cette tournure de la phrase est mise en évidence par l'adverbe « beaucoup ». JUA ratifie cette compréhension (ligne 25) et BEN s'aligne sur son énoncé en chevauchement (ligne 26).

La difficulté à laquelle se confronte JUA est d'ordre phonétique car il a du mal à prononcer le mot « coupures » (ligne 27).

Les tours suivants montrent l'alignement de BEN sur les énoncés de JUA et le rétablissement de l'intelligibilité partagée « non c'est vrai » (ligne 28).

La divergence est résolue dans un espace collaboratif interactif construit autour de l'adverbe « beaucoup » dont le sens est partagé par les deux recruteurs à partir de la ligne 24.

L'extrait suivant permet de consolider cet alignement vers une intelligibilité partagée auquel font face JUA et BEN au cours de l'interaction. Tiré du premier entretien d'embauche avec MAM, cet exemple tourne autour de l'organisation en cuisine. En insistant sur l'autonomie, comme qualité

essentielle et incontestable d'un cuisinier sur la péniche, BEN développe ses propos en expliquant à MAM le caractère « para-militaire » des certaines cuisines traditionnelles.

**Extrait 66 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche**

01 BEN +tu vois des fois c'est para militaire:/dans la re-  
+ *il découpe l'espace devant lui+*

02 MAM oui

03 BEN + nous ici c'est pas ça hein/+  
+ *fais un geste avec sa main+*

04 MAM d'accord\

05 BEN +i'a pas de chaîne quoi/+  
+ *découpe l'espace devant lui+*

06 c'est pas c'est pas [xxx xxx]

07 JUA \*[même si ça: d'une façon  
\* *regarde BEN*

08 naturelle ça s'est fait parfois\\*  
*et le pointe avec sa main\**

09 BEN oui mais [ça peut se tourner ça peut se: tu vois: hein]

10 JUA [mais parc'que d'origine xxx oui ça peut euh: ça peut]

11 BEN c [c'est pas:]

12 JUA [hm hm]

13 BEN automatiquement/ euh:

14 JUA oui oui non mais c [c'est drôle

15 BEN [ s s s

16 JUA que tu dises ça parc'que finalement i'a i'a ça [c

17 BEN [ça] c'est

18 +xxx xxx xxx + ça veut dire rien c'est pas pareil\  
+ *pointe JUA+*

19 JUA hm

20 BEN c'est comme au + au au côté bar euh i'a un mémo/ i'a une orga/ i'a en un  
+ *pointe dans la direction du bar et découpe l'espace  
pour expliquer+*

21 qui [fait son service il sait >il sait<] c'qu'il a à faire +

22 JUA [hm hm hm]

23 MAM oui

24 BEN mais t'vois + i prend pas (.) i: va pas prendre le morceau de plastic  
+ *prend le stylo de la table et fait une monstration*

25 [blanc]

26 MAM [oui]

27 BEN (...) pour l'mettre là ensuite il va passer là [il va rajouter la bille

28 JUA [oui oui]

29 BEN (...) et ensuite il va le mett' là et lui il va rajouter un truc et hop

30 ça repart tu vois/ + [c'est pas ça l'idée en [fait

31 MAM [oui [oui

32 JUA [hm hm

33 BEN tu vois/ c'est: c'est pas ça\  
34 JUA voilà\

En se situant dans l'espace de la péniche avec le déictique « ici » BEN nie son appartenance à une des structures « para-militaires » (ligne 03). Son argument se consolide par la référence à une « chaîne » de travail qu'il explicite à l'aide des ressources gestuelles qui viennent renforcer l'image initiée par ce référent. Les tours ponctués par « hein » et « quoi » en clôture, entraînent comme d'habitude, la ratification de MAM (ligne 04).

JUA traite cet énoncé d'incomplet et pas tout à fait conforme à la réalité et initie un tour en chevauchement (ligne 07) par l'adverbe « même si ». Ses propos s'appuient sur une façon

« naturelle » de faire la cuisine qui implique le côté *militaire*. Cela projette deux tours dont la structure chevauchée et incomplète sémantiquement et syntaxiquement laisse comprendre le travail d'ajustement qui se met en place entre JUA et BEN. L'adverbe « automatiquement » précédé par la négation « c'est pas » (ligne 11, 13) revient implicitement sur le topic « cuisine para-militaire » (ligne 01) et entraîne une coopération de la part de JUA (ligne 14). Par une double marque d'acquiescement « oui oui » celui-ci qualifie de drôles les propos de BEN « c'est drôle que tu dises ça » et maintient son désaccord concernant l'énoncé de BEN « finalement i'a ça » (ligne 16).

BEN intervient (ligne 17) et renforce ses propos en rejetant l'énoncé de JUA « c'est pas pareil ». Son argument prend forme autour du référent « bar » (ligne 20) qu'il introduit par l'utilisation d'un artefact (le stylo).

La conjonction « mais » (ligne 24) permet le développement de ses propos. L'invocation du regard par le syntagme verbal « tu vois » exerce une pression argumentative et exhibe une demande de ratification de la part de JUA. Ceci confirme et projette le développement d'une nouvelle perspective d'interprétation de son énoncé d'origine.

JUA exhibe plusieurs fois sa compréhension en doublant sa marque de ratification (ligne 22, 28). Il traite ainsi autant le contenu propositionnel que la demande interactionnelle et ce traitement est observable par le marqueur « voilà » (ligne 34) qui aligne les deux interlocuteurs sur une intelligibilité partagée.

Dans ces deux extraits on peut observer un désaccord passager sur la description que fait BEN des façons de l'organisation de la cuisine sur la péniche, inassimilable à certaines organisations ailleurs. Ces points de vue divergents relèvent : dans le premier extrait, de l'interprétation de l'adverbe « beaucoup » et dans le deuxième extrait, de l'interprétation du nom « para-militaire ». Un des procédés pour neutraliser ces divergences<sup>147</sup> consiste à procéder à leur éclaircissement (par exemple l'introduction de l'adverbe « automatiquement » dans l'extrait 66) et à assurer l'accomplissement de l'explication.

Ainsi, les participants traitent les désaccords de manière explicite et l'enchaînement de l'interaction fait émerger une façon de faire qui ne permet pas forcément au locuteur qui a pris en charge l'explicitation du désaccord de garder la maîtrise de ses énoncés, mais qui avance au fur et à mesure de l'avancement de l'interaction, vers une interprétation partagée, construite collectivement *in situ*.

---

<sup>147</sup> Ces divergences pourraient être interprétées ici comme des *actives developing patterns*. Bartlett (cité in Gumperz : 1989 : 28) avait introduit le terme de *schémas* interprétatifs en affirmant ensuite qu'il préférerait le terme « modèles actifs de développement ».



### 3.2 La méthode de désignation de la parole : le positionnement des participants dans l'entretien

La parole en interaction (Drew & Heritage : 1992) est caractérisée par la gestion de la prise de parole en termes de droits et d'obligations qui se traduisent dans la structure du *turn-taking organization* (Schegloff : 1999).

Mondada (2001 : 201) considère que dans les deux tours : « *le premier exerce une contrainte sur le second, en projetant sur la suite une implicativité séquentielle, selon un principe de pertinence conditionnelle, qui veut que, étant donné la première partie, on peut s'attendre à la seconde* ».

Cette séquentialité<sup>148</sup> rend le caractère ordonné des tours, *sequence organization*, et par conséquent l'organisation globale des épisodes qui composent l'interaction *overall structural organization* (Mondada : 2002 : 53) (cf.ch II.4).

Dans leur modèle de *turn-taking*, Sacks, Schegloff et Jefferson (1974) identifient deux manières par lesquelles les participants organisent et coordonnent leur prise de parole dans l'alternance des tours :

- la première envisage que le locuteur qui détient la parole, désigne le suivant (hétéro-sélectionne)
- la deuxième concerne le locuteur qui s'auto-sélectionne quand il considère qu'il est pertinent d'opérer la transition d'un locuteur à l'autre.

De façon habituelle, l'entretien d'embauche est organisé autour du schéma : question-réponse et débute sous le contrôle du recruteur par une phase de présentation des participants. Ce rôle le conduit à intervenir pour expliciter, reformuler, relancer ou bien conclure l'activité en cours, en instaurant en quelque sorte une relation hiérarchique entre lui et les autres participants, que j'essaierai d'expliquer ci-dessous.

Dans ce cadre, l'organisation de l'expression de chacun sera contrainte par ce contexte même de l'entretien qui projette l'attente d'un format participatif.

En examinant la structuration de la trajectoire des objets de discours développés durant les entretiens et en prenant appui sur la participation de chaque locuteur, j'essaierai de suivre le déroulement séquentiel qui exhibe la professionnalisation des rôles de chacun et les ressources déployés dans ce sens.

Ce qui m'intéresse dans cette partie c'est donc à la fois la méthode de désignation de la parole entre JUA et BEN - en tant que moyen de configuration des modes de participation récurrents qui favoriseront l'émergence d'une interprétation localement située – et à la fois les ressources nécessaires pour la mise en place de cette méthode.

---

<sup>148</sup> „mechanism through which intersubjective understanding is maintained in interaction“ (Heritage : 1987)

On fait appel dans l'analyse des extraits suivants à la notion de *pré-séquence* (pré-invitation) comme la nomme Sacks (Lecture 1. April 1972 :19) qu'on abordera à la lumière de l'analyse que fait Bange (1992 : 47) en suivant Levinson (1983) : « *Les pré-séquences ont pour fonction de préparer l'organisation coordonnée d'une action commune* ».

Cette préparation prend évidemment en compte la disponibilité du locuteur suivant de même que certains rituels (Goffman : 1981[1987]) qui ménagent la face de chacun de locuteurs, tout en s'appuyant sur trois moments successifs :

- le locuteur A essaie de savoir si le locuteur B est disponible
- le locuteur B donne une réponse indiquant sa confirmation de disponibilité
- le locuteur A accomplit son intention

### 3.2.1 La procédure préférentielle : l'hétéro- sélection

L'accomplissement de la désignation du prochain locuteur intègre, lors d'un entretien d'embauche la méthode de l'hétéro-sélection, en général opérée par le recruteur selon la méthode visible dans l'extrait ci-dessous.

Extrait 67 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

```
01  BEN    + et euh+ *juan\*
           + pointe JUA et le regarde
           * commence à sourire et regarde BEN
02  MAM    °oui°
03  BEN    je te laisse la parole\ +
04  JUA    $[tu* me laisses la parole/]$
           $ MAM se redresse sur la chaise et oriente son regard et son corps vers
           JUA
05  BEN    ouais\
```

Après avoir procédé à la présentation de la structure et de soi-même, BEN laisse la parole à JUA.

Par son énoncé ligne 01 le gérant produit deux actions : la première consiste à intégrer le cuisinier dans l'échange interactionnel et donc de confirmer son rôle dans la réalisation attendue de cette séquence ; la deuxième est de ratifier cette hétéro-sélection en utilisant le prénom *Juan* par lequel il officialise le rôle discursif du cuisinier.

Cette préparation à la désignation de la parole et la désignation elle-même, intègre plusieurs procédés qui concourent à l'accomplissement de la sollicitation et se font avec l'appui d'une *pré-séquence* traduite par le regard et le pointage vers JUA. Ce dernier exhibe son attention et la manifeste par un

sourire et le regard dirigé vers BEN. Cette transition d'un locuteur à l'autre attire le continueur « oui » de MAM (ligne 02). Celui-ci mobilise la reconfiguration du cadre spatial avec un mouvement de repositionnement vers JUA. Cette orientation de la position et du regard, exhibe à la fois sa compréhension du changement de locuteur, à la fois contraint JUA en tant que prochain locuteur.

La thématization du mode d'attribution de la parole (ligne 03) *je te laisse la parole*, doublé ici par le maintien du regard vers le futur locuteur entraîne l'intervention de JUA. Celui-ci s'approprie la sélection par la forme accentuée du pronom complément d'objet indirect « tu me laisses » dans un énoncé interrogatif qui reprend le contenu propositionnel de l'énoncé de BEN.

Je pourrais donc conclure que le caractère de cette hétéro-sélection est visible et prévisible *par* et *dans* le caractère contraignant de la phase d'ouverture de l'entretien et qu'il affirme également la *position* (Goffman) des participants.

### 3.2.2 L'hétéro-sélection et l'auto-sélection s'appuyant sur le « savoir » du membre

Ces deux procédés de contrôle du *turn-taking* (Sacks, Schegloff, Jefferson : 1974) permettent d'effectuer une succession d'actions : appeler à la participation (hétéro-sélection) ou exhiber une reconnaissance en tant que locuteur ratifié (l'auto-sélection).

L'hétéro-sélection du locuteur suivant est utilisée non seulement dans le début de l'activité d'entretien comme procédure préférentielle mais aussi pour renforcer les rôles de chacun lors de l'interaction.

Cela est évident dans les extraits ci-dessous :

Extrait 68 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

```
01 BEN ah comment nous on est organisé en cuisine/
02 MAM voilà\
03 BEN c'est ça/ d'accord\ j'ai pas euh (.) compris que c'était une
04 question\ .hhh comment nous on est organisé en + cuisine/+
05 + se retourne
vers JUA et le désigne avec sa main+
06 JUA com[ment:: je sais pas]
07 BEN [monsieur organisation]
08 JUA excusez-moi j:'ai pas très bien compris\
09 [comment nous on est organisés en cuisine/]
10 BEN [il pose la qué il nous de]mande en fait comment on est organisé en
11 cuisine comment on s'organise en cuisine [par
12 JUA [par]
13 BEN rapport à l'équipement machines (.) qu'est-ce qu'on a etcetera
14 JUA ah bon/c'est ça ta question/
15 MAM oui
16 BEN oui c'est ça oui\c'est à toi\
```

Après avoir compris qu'il s'agissait d'une question, BEN reprend l'énoncé de MAM par un *change of state token* (Heritage : 1984) « ah » suivi d'un format interrogatif. La ratification de MAM le tour suivant (ligne 02) permet à BEN de commencer un long tour (ligne 03, 04) qui débute par une « question/ réponse » « c'est ça/ d'accord\ » par lesquels BEN s'assure que l'intelligibilité de la situation est partagée. Vient ensuite une justification « j'ai pas compris que c'était une question », suivie par une reprise du tour (01).

C'est bien cette reprise de la question qui m'interroge dans cet exemple car elle formule le moment de transition et d'hétéro-sélection du nouveau locuteur.

Lors de la verbalisation du mot « cuisine » BEN initie la sélection de JUA par le regard et le pointage en sa direction. Contraint de répondre JUA, relance la question par un faux départ avec l'adverbe « comment » et manifeste explicitement l'impossibilité de répondre par l'invocation du *savoir* « je ne sais pas ».

En chevauchement avec son tour, BEN mobilise une catégorie *occasionnée* (Sacks : 1992, vol 2 : 360-366) par le thème de « l'organisation en cuisine » en désignant JUA comme la personne appropriée pour apporter une réponse (ligne 07).

JUA témoigne son incompréhension (ligne 08) et reprend la question sous une forme interrogative (ligne 09) en chevauchement avec la reprise sous la forme d'un discours indirect initié par BEN (ligne 10). Un autre chevauchement apparaît lors des tours suivants avec la demande de précision (JUA) et le début d'explication (BEN) introduits par le connecteur « par » (ligne 11, 12).

L'énoncé de BEN suscite l'expression de la surprise manifestée par l'interrogation de JUA concernant la validité sémantique du contenu de l'explication (ligne 14).

Son tour s'inscrit dans une paire adjacente à double réponse : une première réponse donnée par la ratification de MAM « oui » et une deuxième réponse assurée par la ratification de BEN suivi d'un *account* « oui, c'est ça oui ». Cette ratification de la part de BEN devient la base pour une nouvelle sommation « c'est à toi ». Cette nouvelle sollicitation oblige JUA à se positionner en tant que locuteur suivant et s'appuie sur le dispositif catégoriel « Monsieur organisation » qui incarne les attributs nécessaires pour devenir le locuteur suivant.

Un autre type d'hétéro-sélection est rendue visible dans l'extrait suivant et prend appui sur la répartition des questions par BEN.

#### Extrait 69 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, KAR – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01	BEN	d'accord\ alors tu dis que t'habites toujours les ulysses/
02	KAR	oui
03	BEN	hein/(0.2)+ alors/ + regarde JUA * JUA fait une mimique*

05 BEN t'as pas une question pour rentrer le soir/+  
06 JUA ouais ouais ouais ouais c'e::st  
07 BEN ouais  
08 JUA j'sais pas où c'est en fait[:  
09 BEN [c'est dans le sud]  
10 JUA c'est dans le sud/  
11 BEN ouais\ les ulysses c'est dans [le sud]  
12 JUA [c'est à] combien de temps de paris/  
13 c'e::st  
14 KAR .hhh euh c'est au: bon\(.) y'a y'a tellement de bus là-bas qui sont  
15 rapides  
16 JUA ouais

En s'appuyant sur les notes prises durant la simulation d'entretien d'embauche, BEN s'intéresse au lieu de vie du candidat KAR, en posant une question fermée (ligne 01). Sous la forme d'une paire adjacente cette question produit la ratification de KAR (ligne 02).

L'ajout de la particule interrogative « hein » en début du tour (ligne 03) signale une demande propre à orienter les participants moins vers une réponse détaillée mais vers une invitation à continuer le discours. Cette interprétation est validée avec la suite du tour où BEN hétéro-sélectionne JUA par le continuateur « alors » imbriqué dans un déplacement du regard vers lui (ligne 03). JUA accepte la contrainte interlocutive et répond par une mimique qui montre qu'il ne connaît pas les Ulysses.

BEN continue son tour par une question dont le topic est explicitement posé et adressé à JUA « t'as pas une question pour rentrer le soir/ ».

La série de ratifications « ouais ouais ouais ouais » est suivie par un début de thématization d'une explication « j'sais pas où c'est en fait » (ligne 08) à laquelle BEN apporte la réponse (ligne 09).

L'auto-sélection de BEN pour localiser l'endroit « c'est dans le sud » lui confère et renforce le statut d'animateur, en instituant une relation hiérarchique entre lui et JUA par la place interlocutive réclamée dans l'obligation de prise de parole.

Le format utilisé (paire adjacente/ question-réponse) dans l'accomplissement des actions permet à BEN de se rendre reconnaissable en tant que meneur de l'entretien, position marquée par la détention de la parole et la maîtrise de la logique dans sa répartition.

### 3.2.3 L'auto-sélection

Dans le principe de l'auto-sélection le locuteur se sélectionne lui-même en devenant « *next speaker* ». L'extrait suivant montrera la prise en compte du contenu propositionnel qui agit sous la forme d'une contrainte interlocutive.

Extrait 70 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01 BEN ta question + c'est de savoir si c'est sur le ba[teau/  
+ *gesticule*  
02 MAM [oui]  
03 BEN ou si c'est à pantin\ +  
04 MAM oui c'est euh: c'est dans l'bateau/  
05 BEN dans l'bateau oui\  
06 MAM oui\ d'accord\  
07 BEN sauf  
08 JUA euh:+ hm:+  
+ *BEN désigne JUA+*  
09 BEN exceptions/ + vas y+ je te laisse en parler ((rire))  
+ *BEN pointe JUA+*  
10 JUA (0.1) eu[hm:::]  
11 BEN [c'est une autre question]

Après deux tours où BEN propose deux variantes pour enlever l'ambiguïté de la question de MAM (ligne 01, 03), il ratifie (ligne 05) « oui c'est euh: c'est dans l'bateau ».

Une reprise du topic s'installe avec « sauf » (ligne 07) qui entraîne une auto-sélection de la part de JUA. Celui-ci exhibe une reconnaissance propositionnelle relevant de ses attributs catégoriels en tant que « chef de la cuisine ». Ce début d'auto-sélection initié par le marqueur « euh » (ligne 08) se poursuit avec une hétéro-sélection de la part de BEN qui, par un geste de pointage et des rires, guide la sommation (ligne 09). La désignation autoritaire de JUA se fait avec l'injonction « vas-y » et l'accord de la permission d'en parler « je te laisse en parler ». Cet énoncé peut faire appel à une double interprétation : d'un côté la position hiérarchique que BEN incarne par cette autorisation de la parole, d'un côté le « savoir » que JUA exhibe par ce mode de désignation. Après une pause, JUA initie le tour par un marqueur d'hésitation « euh » suivi d'un allongement, ce qui permet à BEN de catégoriser l'échange « c'est une autre question » (ligne 11).

Les enchaînements séquentiels analysés dans ces extraits rendent compte de la méthode de désignation de la parole lors de l'entretien d'embauche et montrent non seulement le rôle des participants dans l'accomplissement de l'activité mais aussi la nature des contraintes qui procèdent à l'émergence de ces rôles.

Ces formes de participation exhibent d'un côté l'asymétrie des statuts entre BEN et JUA, d'un autre côté la manifestation des attributs nécessaires, que ce caractère contraignant de la prise de parole entraîne lors des sommations.

## VI. FORMES D'ACCOMPLISSEMENT DE LA CLOTURE DANS L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE

*« La clôture de l'interaction est le lieu où s'organise l'orientation coordonnée des participants vers la conclusion de l'échange, c'est-à-dire vers la fin de son alimentation en thèmes [...] celle-ci est précédée d'une pré-clôture où la possibilité est donnée de traiter des thèmes mentionnables qui n'ont cependant pas eu l'occasion d'être mentionnés jusque-là. » (Mondada : 2001 : 202)*

---

En analysant comment les participants à une activité accomplissent sa clôture (« *why that now* ») Sacks et Schegloff (1973) ont découvert deux composantes essentielles. La première c'est la *pré-clôture* qui initie la clôture et en même temps permet d'insérer des éléments qui n'ont pas été dits durant la conversation :

*« Sa fonction semble être d'indiquer que son locuteur n'a rien de plus ou rien de nouveau à dire, donc de donner un tour 'libre' au partenaire pour introduire un nouveau thème sans violer la cohérence thématique [...]. Si le partenaire répond de manière analogue, cela peut constituer le 'premier élément' d'une séquence de clôture » (Schegloff et Sacks : 1973 cités par Bange : 1992 : 43).*

La deuxième composante est constituée d'un échange terminal *closing down* (Schegloff et Sacks : 1973 : 304) du type « bon/okay » avec intonation descendante, dont la fonction est d'indiquer qu'il n'y a plus rien à rajouter et que toute coopération pour les tours de parole est censée s'arrêter.

Dans les chapitres qui suivent je rendrai compte de la façon dont les participants coordonnent l'activité vers sa clôture, le moment où l'alimentation en topics s'arrête sans toutefois figurer comme un silence ou une rupture instaurée unilatéralement (Schegloff & Sacks : 1973 : 294). Je m'intéresserai ainsi aux ressources par lesquelles les participants gèrent la clôture de leur activité, aux problèmes qu'ils rencontrent à ce moment et aux méthodes qu'ils déploient pour maintenir l'intelligibilité de leur entretien. Cette analyse pourra nourrir une meilleure compréhension de ce qu'il y a de systématique dans l'organisation des entretiens et rendre compte des ressources mises en place par les recruteurs d'un entretien à l'autre.

## **1 Du désalignement vers l'alignement dans la clôture : problématiser les pratiques de transition**

L'observation révèle que l'entretien d'embauche est structuré en différentes phases. Les participants organisent l'entretien en s'orientant vers son ouverture, puis vers son développement et enfin sa clôture. Cette segmentation se fait en fonction du passage d'une question, d'un topic à l'autre donc, des interventions qui ouvrent et qui clôturent ce passage. Dans ce chapitre, je me propose d'observer la difficulté des participants dans l'alignement vers la clôture d'un topic et la transition vers l'autre, les facteurs qui rendent cette transition difficile et les méthodes mises en place au fur et à mesure par les recruteurs qui permettent, de manière reconnaissable, l'alignement vers la clôture de l'activité. Ces phénomènes de désalignement et d'alignement m'intéressent particulièrement car d'un côté ils concernent le caractère intelligible et la structuration de l'activité et d'un autre côté montrent les techniques de résolution des problèmes déployées par les recruteurs. Ces techniques/méthodes traduisent une certaine forme de savoir-recruter rendue visible par la mobilisation des ressources nouvelles d'un entretien à l'autre.

### **1.1 Le désalignement en clôture**

En partant de la définition de la clôture (cf. ch. VI : Mondada : 2001) un problème important se révèle récurrent dans l'analyse du premier entretien d'embauche. Ce type de problème est pointé par Schegloff et Sacks lors des analyses concernant « [...] *l'arrivée simultanée des participants à la conversation à un point où la complétude (d'un tour de parole) réalisée par un locuteur n'occasionnera pas une énonciation d'un autre locuteur et ne sera pas entendue comme un silence d'un locuteur.[...] Le problème est comment coordonner la suspension[...].* » (Schegloff, Sacks : 1973 : 294-295)

Il ne suffit pas d'annoncer et de proposer le passage d'une phase à l'autre dans l'entretien. Il faut également que la transition soit explicitement comprise et validée par les participants (Bruxelles, Darses, Greco, Mondada : 2003 : 226).<sup>149</sup> Dans les extraits suivants je soulignerai la difficulté de l'arrivée conjointe des participants vers ce moment de clôture d'un topic, problème rencontré très souvent lors du premier entretien d'embauche.

---

<sup>149</sup> Si je prends en compte la segmentation de l'entretien en problématisant les modes de transition d'une question ou d'un topic à l'autre, je pourrais considérer que « *la façon dont les participants assurent ce travail est articulée [entre autres] avec la manière dont ils considèrent une séquence comme complète ou non [...]* » (Bruxelles, Darses, Greco, Mondada : 2003 : 224).



### Extrait 71 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01 BEN mhm +(0.2) d'accord\ (0.2) t'as autre chose à rajouter+/ ou c'est: non  
+mouvement de tête et baisse du regard.....+  
02 c'est bon/  
03 MAM oui j'ai d'autre chose/  
04 BEN vas-y vas-y  
05 MAM euh bon (.) euh l'organisation dans la cuisine  
06 BEN mhm  
07 MAM les équipements (.)  
08 BEN (0.5)(bo, po') nettoyage des équipements c'est ça/  
+mouvement de tête+  
09 MAM non (.) euh je parle au niveau de l'organisation (par) au cuisine quoi  
10 BEN l'organisation/  
11 MAM oui  
12 BEN +°d'accord°\ (0.2)+ ah comment nous on est organisés en cuisine/  
+mouvement de tête+  
13 MAM voilà\  
14 BEN c'est ça/ d'accord\ j'ai pas:: compris que c'était une  
15 question\ .hhh comment nous on est organisés en cuisine/

L'extrait ci-dessous est révélateur de la cause de l'incompréhension de plusieurs phénomènes. Tout d'abord la complétude de la séquence est interprétée différemment par les participants. En s'intéressant aux normes d'hygiène en cuisine (avant l'extrait 71) BEN demande à MAM d'exprimer ce que cela signifie pour lui l'hygiène en cuisine. MAM se livre à l'explication des règles d'hygiène dans une temporalité spécifique, une tonalité basse et des longues pauses. Ceci permet à BEN d'introduire premièrement le continuateur « mhm » suivi par une longue pause (ligne 1) qui marque l'attente pour ensuite enchaîner avec le marqueur conclusif « d'accord ». Ce dernier suivi également d'une longue pause accomplit une double fonction : d'une part il valide l'intervention de MAM, d'autre part il introduit une pré-clôture du topic en cours. L'initiation de cette pré-clôture mobilise un changement de regard aligné sur la question explicite « t'as autre chose à rajouter/ ». Dans le même tour BEN propose une possibilité de réponse « non c'est bon/ ».

Sans s'aligner sur le topic proposé par BEN concernant l'hygiène et sans prendre en compte la question de BEN ligne 01, MAM ratifie sa volonté de continuer (ligne 03) « oui j'ai d'autre chose » et attend la validation de BEN (ligne 04) qui l'encourage par le double « vas-y ». Au lieu de continuer la séquence incomplète validée par la ratification de la question « t'as d'autres choses à rajouter/ ou c'est: non c'est bon/ », MAM projette une nouvelle séquence qui entraîne le désalignement et la perturbation de l'ordre de l'action. Sa tonalité neutre et basse (ligne 05) entraîne un nouveau continuateur de la part de BEN (ligne 06) en prolongeant le tour de MAM (ligne 07) qui manifeste clairement une rupture dans la coordination des deux participants. Le délai significatif de la pause de 0.5s (ligne 08) traitée par BEN comme projetant quelque chose de la part de MAM, la reformulation à laquelle BEN se livre, en lien avec le topic de l'hygiène (hors extrait) et la négation de MAM (ligne 09) explicitent le *misunderstanding* et montrent qu'une intelligibilité doit être

satisfaite. MAM reprend le tour initié en ligne 05 sans expliciter une fois de plus, la fonction interrogative de son énoncé (ligne 09).

Cela entraîne une nouvelle paire adjacente « question/réponse » (lignes 10, 11) suivie d'une ratification et une nouvelle pause (0.2) qui permet à BEN de comprendre qu'il s'agissait d'une question. Le conclusif de MAM « voilà » (ligne 13) marque l'accomplissement de l'intelligibilité commune et la transition vers une autre séquence de l'entretien. La complexité de cet extrait est liée à la difficulté de coordination des participants basée sur les ressources verbales mobilisées. La présence effacée de MAM, manifestée dans une tonalité basse qui ne permet pas une bonne perception des courbes intonatives, les longues pauses, les nombreux allongements et la syntaxe minimale, rendent difficilement perceptible non seulement le fait qu'il comprend ce qu'on lui demande mais aussi ses énoncés.

Cette rupture dans l'intelligibilité de l'interaction se prolonge d'une autre manière, jusqu'à la fin de l'entretien et les extraits ci-dessous décrivent une mise en place difficile de la clôture due à l'incompréhension de la nature des interventions de MAM et du souci permanent de valoriser son parcours (ce qui rappelle l'enseignement dans les ateliers de français à visée professionnelle à AlterEgo).

#### Extrait 72 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat,

01 BEN tu as des questions ou pas MAM toi en plus de:  
02 MAM mhm  
03 BEN de ce qu'on a pu te dire là\  
04 MAM oui j'ai des questions/  
05 BEN t'as des questions toi/  
06 MAM oui  
07 BEN vas-y  
08 MAM ah d'accord\ bo:n j'ai a des questions euh au niveau de: comment on va  
09 travailler maintenant\  
10 BEN mhm  
11 MAM oui\  
12 BEN (0.2) comment (on doit, on va) travailler maintenant comment ça/  
13 MAM hmm: au niveau de l'emploi quoi  
14 BEN d'accord\  
15 MAM oui  
16 BEN alors je vais prendre un dossier je vais prendre ton exemplaire

La mise en place de la pré-clôture<sup>150</sup> par l'énoncé « t'as des questions » n'accomplit pas l'arrivée conjointe vers la clôture car MAM produit un « enchaînement séquentiel » (Mondada, Traverso : 2005 : 4) différent de celui qui est projeté par ce type d'énoncés. Ce désalignement vers la clôture

---

<sup>150</sup> Sacks et Schegloff (1973) dans leur article *Principes*, ont insisté sur les séquences de clôture d'une activité et sur les procédés mis en place par les participants pour mener à bien cette phase. Ils ont introduit la notion de séquence de pré-clôture sur laquelle je m'appuierai dans l'analyse des extraits choisis.

permet de dégager un certain nombre de ressources qui montrent la difficulté de la coordination vers la fin de l'entretien. Comme s'il s'agissait d'un jeu de simulation le candidat pose une question (lignes 08, 09) qui projette en quelque sorte l'embauche. Après une hésitation marquée par un allongement « bo:n » et un marqueur d'hésitation « euh », MAM veut savoir « comment on va travailler maintenant/ ». Son tour reste incompris par BEN qui enchaine avec le continuateur « mhm » (ligne 10). La ratification de MAM (ligne 10) est suivie par une longue pause (ligne 11) qui permet à BEN de reprendre la question de MAM en demandant des précisions. La réponse de MAM (ligne 13) entraîne la ratification de BEN « d'accord » (ligne 14) et son orientation vers l'offre d'embauche (« je prends ton exemplaire »), artefact qui renforce le contexte de l'entretien et sert dans la construction d'une réponse.

Cet extrait vient souligner, tout comme le précédent, la difficulté de l'enchaînement dans l'accomplissement d'une intelligibilité partagée et dans l'arrivée conjointe vers la fin de l'entretien. Pausés, allongements, hésitations, reformulations sont quelques ressources qui marquent l'organisation séquentielle des tours et les orientations divergentes vers le point où la transition peut s'opérer. Ce phénomène est renforcé dans l'extrait ci-dessous :

**Extrait 73 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat,**

01 BEN (0.3)bon ben écoute MAM  
02 on::: voit d'autres personnes en entretien/  
03 MAM oui  
04 BEN +tu le sais hein/+ je j'ai dit euh: et on appellera 'fin je passerai  
+ pointe MAM+  
05 un coup d'téléphone demain dans les deux trois jours qui arrivent là  
06 le temps que nous euh on réfléchisse un p'tit peu [d'accord/  
07 MAM [md'accord]\ oui  
08 BEN hein/  
09 MAM d'accord\  
10 BEN je te remercie d'être venu encore une fois (.)  
+regarde MAM+  
11 MAM +e euh d'accord\...  
12 BEN à l'entretien...>  
13 MAM oui...>  
14 BEN et puis+ voilà\ ((bruit de la bouche))+ oké/  
+ regarde MAM+  
15 MAM d'acco+rd\  
16 BEN + initie le mouvement pour se lever+  
17 MAM \$mais j'étais venu avec les:  
\$ regarde vers son sac et se penche dessus\$  
16 BEN +ah pardon  
+ se réinstalle+  
17 MAM \$d'accord\\$\n\$  
\$regarde BEN\$\n\$  
18 \$euh (0.1)\$\n\$  
\$cherche dans son sac\$\n\$  
18 BEN +non non vas-y pas de:(0.7)+  
+dépose le stylo sur la table et se penche vers la table+

Ce dernier extrait choisi pour montrer le désalignement des participants vers la phase de clôture mobilise autant des ressources linguistiques que des ressources gestuelles (postures, regards). Après avoir introduit à plusieurs reprises la phase de pré-clôture de l'entretien « (0.3) bon ben écoute Mamady on:: voit d'autres personnes en entretien » (lignes 01, 02, 04, 05, 06) en thématissant les étapes à suivre, BEN termine son tour complet syntaxiquement, par une demande de ratification soutenue de l'intonation conclusive (ligne 06). Jusque-là personne n'agit comme s'il allait alimenter un nouveau topic ou ajouter une autre contribution thématique et BEN passe aux remerciements avant de prendre congé (ligne 10). Toutefois, le tour suivant (ligne 11) montre que MAM ne considère pas la séquence comme close et affiche son désalignement par le marqueur d'hésitation « euh » sans pourtant l'explicitier clairement. Sourde à cette tentative de prise de tour, BEN continue son tour « et puis voilà\ oké/ » et entérine la ratification de MAM (ligne 15) pour clore l'activité. Le désalignement auquel s'apprête MAM dès la ligne 11, projette sa forme explicite en ligne 17. Lorsque BEN s'apprête à se lever, MAM introduit un *marqueur d'opposition* (Mondada, Traverso : 2005 : 7) « mais » en chevauchement avec le changement de posture de BEN et enclenche un nouveau topic. Ce désalignement entraîne l'auto-réparation de BEN « ah pardon » (ligne 16) et la ratification de MAM ligne 17 accompagné d'un regard adressé à BEN. Celui-ci repose son stylo sur la table et s'aligne donc sur le nouveau topic initié par MAM, gestuellement et verbalement « non non vas-y » (ligne 18). Cette difficulté à comprendre qu'il s'agit d'une pré-clôture vient confirmer d'une certaine manière que MAM n'a pas reconnu dans les façons-de-faire de BEN et JUA un vrai entretien d'embauche. Dans le contexte du déroulement de cet entretien d'embauche avec MAM, la clôture est rendue d'autant plus difficile que MAM, d'un bout à l'autre de l'entretien ne s'est pas reconnu comme « vrai » candidat répondant aux questions d'un employeur, mais plutôt comme apprenant en train de participer à une simulation d'entretien d'embauche avec la possibilité, cette fois-ci, d'être embauché.

## 1.2 S'éloigner des attentes normatives : « l'expérience c'est pas le plus important »

*“ In each instance he identifies himself with a different speech network to which he belongs, wants to belong, and from which he seeks acceptance [...] language choice and topic, appropriate though they may be for analyses of individual behavior at the level of face-to-face verbal encounters, are [...] related to widespread socio-cultural norms and expectations.” (Fishman: 1972: 245-248)*

---

Comme on l'a vu dans le paragraphe précédent, la co-construction de la clôture échoue à plusieurs reprises et montre bien qu'elle entretient des relations séquentielles avec le reste de l'entretien en s'appuyant sur la difficulté d'établir une intelligibilité commune des actions mises en place. Le candidat essaie par tous les moyens de continuer l'entretien en valorisant sa candidature, en s'intéressant au poste et en espérant qu'il soit « le meilleur » tout en repoussant la clôture initiée à plusieurs reprises par BEN.

Les deux extraits ci-dessous témoignent du même phénomène de désalignement en clôture et permettent également d'observer comment les recruteurs s'éloignent explicitement des attentes normatives d'un entretien d'embauche pour créer une certaine forme d'ambiguïté et d'incohérence entre une expérience qui n'est pas requise et une autonomie qui est nécessaire.

### Extrait 74 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat,

01 BEN bon ben merci/ (0.6)  
(MAM range ses papiers))  
02 BEN merci (xxx)  
03 MAM euh moi aussi j'étais content de votre rencontre/ vraiment euh: je r  
04 je garde l'espoir/ (0.2)  
(BEN lève les épaules))  
04 MAM euh que (ça soit) je dois être parmi les meilleurs/ quoi\  
05 BEN parmi les meilleurs/  
06 MAM oui ((rire))  
07 BEN c'est pas histoire d'être meilleur ou pas le meilleur hein/ tu sais  
08 c'est c'est pas c'est pas une histoire de[::  
09 MAM [ah d'accord\  
10 BEN c'est pas une histoire d'êt':/ c'est pas un: championnat/[de::  
11 MAM [oui  
12 BEN de foot [hein/  
13 MAM [euh d'accord\  
14 BEN tu vois il s'agit pas d'êt' le meilleur/ c'est pas ça\  
15 MAM oui:

Lorsque BEN remercie le candidat d'être venu (ligne 01, 02) – marque d'une clôture imminente (Schegloff & Sacks : 1973), MAM range les papiers dans son sac et marque ainsi son alignement

vers la fin de l'entretien. Cela fait, MAM initie un long tour dont l'objectif est double : d'un côté manifester qu'il partage avec BEN son « contentement » dans une orientation partagée vers un jugement de satisfaction préservant la « face » de chacun, d'un autre côté solliciter indirectement une évaluation de sa performance de « candidat le meilleur » faisant ainsi référence aux attentes apprises lors des ateliers de préparation à l'entretien d'embauche. Il développe ainsi l'horizon topical des remerciements, en exprimant, en termes de réciprocité « moi aussi » son plaisir d'avoir rencontré les recruteurs. L'intensité de ses propos est accentuée par l'adverbe « vraiment » qui ponctue l'énoncé (ligne 03).

La suite de l'énoncé est posée pour manifester son « espoir » d'avoir fait un bon entretien.

Le manque de réponse de la part de recruteurs s'avère très longue. Au bout de 2 secondes de pause, pendant lesquelles BEN lève ses épaules en guise d'expression de l'incertitude concernant le choix d'un candidat, MAM enchaine avec un autre tour construit sur une temporalité future à l'aide d'un subjonctif « ça soit » repris par le verbe de modalité « je dois » suivi par l'attribut du sujet « meilleurs ». Par ce contenu propositionnel MAM décrit l'enjeu de l'entretien et explicite ainsi son état de stress et de recherche d'être parmi les meilleurs. Son énoncé est repris par BEN qui nie l'importance d'être le meilleur « c'est pas histoire d'être meilleur ou pas le meilleur » (ligne 07) et cherche à développer son tour en faisant comprendre au candidat ce qui importait dans la cuisine de la péniche.

Dans un long tour ponctué par le marqueur d'acquiescement de MAM (ligne 09) BEN illustre sa difficulté à trouver le mot approprié par de nombreuses répétitions et deux allongements (ligne 08, 10). Il procède ensuite à une thématization du segment « être le meilleur » qu'il oppose à une performance sportive, « championnat de foot ». Sans pouvoir expliciter « c'était quoi » pour lui l'essentiel pour obtenir le poste de cuisinier, BEN se contente de tourner autour du mot « meilleur » rejetant son importance « c'est pas ça » (ligne 14).

L'idée d'une certaine concurrence entre les candidats renvoyant à l'idée d'être « le meilleur » et faisant penser au « championnat de foot », rejetée à plusieurs reprises par BEN, est pourtant bien mise en place au tout début de l'entretien quand BEN explique au candidat comment ils procéderont :

```

« 19 BEN   parc'que là/ là on:: on a vu déjà une personne avant/ on voit trois
20         personnes/
21 MAM     d'accord
22 BEN     oké/ on pourra pas prendre les quatre personnes\ [c'est ça]\
23 MAM                                           [d'accord]
24 BEN     on va en prendre au moins une/ voilà\ c'est bon c'est pas:
25 MAM     d'accord
26 BEN     i'a plus grave dans la vie hein/
27 MAM     d'accord\ »

```

Cet extrait montre la finalité pratique de l'entretien telle que reçue par le candidat dans sa formation à AlterEgo selon le candidat : « être le meilleur », mais aussi l'incapacité du recruteur de verbaliser le principe de sélection entre plusieurs candidats. Pourtant l'entretien d'embauche est bien le moyen pour les recruteurs de rendre comparables diverses candidatures et choisir le « meilleur » profil pour leur structure. L'objectif de la formation de visée professionnelle au sein de l'association AlterEgo, est également de former les apprenants à « vendre » le meilleur profil.

En niant la recherche du « meilleur » candidat sans pour autant être capable d'explicitier ce qu'il recherche, BEN laisse comprendre le résultat apparemment difficilement prévisible d'une activité dont l'objectif reste clair : recruter le candidat qui leur (JUA et BEN) convient.

Comment les deux recruteurs co-construisent la spécificité de la péniche et l'objectif de l'entretien ? Vers quelles attentes normatives, vers quels *savoirs* s'orientent-ils et comment les structurent-ils lors de l'interaction ? Comment cette orientation commune permettant de renforcer l'image de la péniche, rend ambiguë la structure de l'entretien ?

Ce sont quelques questions auxquelles j'essayerai de trouver la réponse au regard de l'extrait suivant.

#### Extrait 75 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, MAM – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01 JUA e et surtout ici/ euh: ici euh: à: la péniche vraiment/ euh: (0.2)  
02 parfois l'expérience/ (.) le fait d'avoir beaucoup d'expérience/  
03 MAM oui  
04 JUA c'est pas le plus important\  
05 MAM oui  
06 BEN [hm  
07 MAM [d'accord  
08 BEN hm  
09 JUA c'est pas du tout le plus important\ on marche pas du tout comme ça\  
10 MAM oui  
11 JUA c'est pas de la restauraion/  
12 MAM d'accord\  
13 JUA typique ou classique ou::  
14 BEN sinon tu seras pas là déjà\ parce que t'as t'as pas un cv de:[:  
15 MAM [d'accord  
16 BEN [de  
17 JUA [de cuisinier  
18 BEN de dix ans tu vois/  
19 MAM d'accord  
20 JUA [cuisinier]  
21 BEN [donc ça marche](là-bas) sur de l'humain en fait\  
22 MAM d'accord  
23 BEN c'est le principe\  
24 JUA voilà\

Selon Garfinkel (2007 [1967] : 448) « *Tout participant peut faire d'un fragment de la conversation une occasion pour décrire cette conversation, l'expliquer, la caractériser, ou pour en expliquer, traduire, résumer ou donner l'essentiel, ou encore pour noter qu'elle obéit à des règles ou qu'elle s'en écarte* ».

Devant la difficulté manifestée par BEN pour expliquer, décrire l'objectif de l'entretien et sa méthode, JUA prend le relais (ligne 01).

Après une hésitation qui marque la recherche des bons segments énonciatifs JUA initie par l'adverbe « surtout » la spécificité de la péniche (cf.ch. IV 2). À l'aide du déictique « ici » et la dénomination « la péniche » (ligne 01) il la présente comme un endroit singulier. Cette singularité est renforcée par la comparaison faite avec la restauration « typique ou classique » (ligne 13) qui renvoie aux normes attendues dans la restauration.

En étudiant les actions en lien étroit avec leur contexte de production, ressource essentielle dans leur compréhension, Garfinkel utilise la notion de *norme*<sup>151</sup> (contrainte normative) comme une ressource destinée « à établir et à maintenir l'intelligibilité d'un champ d'action » (Heritage : 1991 : 108). Cet écart par rapport à la norme représentée dans les deux types de restauration est renforcé par la mention de l'expérience comme secondaire. L'importance de l'expérience est d'ailleurs réduite progressivement (lignes 02, 04, 09) « le fait d'avoir beaucoup d'expérience/ c'est pas le plus important », « c'est pas du tout le plus important ». Cela fait écho à « l'autonomie » reformulable en « inventivité » relevant d'un autre champ de compétence que celui de la cuisine, même s'il inclut l'activité cuisinière.

Jusqu'ici tout concourt pour maintenir le flou non seulement sur l'objectif de l'entretien (repérer le candidat convenable) et implicitement dans les moyens déployés pour le réussir mais aussi dans le fonctionnement de la cuisine. Si l'expérience n'est pas un pré-requis alors pourquoi avoir mis en place les cas pratiques (ex : « t'as plus de soupe/ qu'est-ce que tu fais/ ») et surtout, comment proposer l'autonomie comme qualité essentielle ?

Tout en expliquant que sur la péniche « on ne marche pas du tout comme ça » (ligne 09) c'est-à-dire, qu'ils ne prennent pas en compte l'expérience en cuisine, BEN intervient (ligne 14) pour confirmer les propos de JUA en se servant du CV de MAM qui ne montre pas le profil d'un cuisinier (ligne 16, 18). L'alternance des tours se manifeste par des configurations qui exhibent particulièrement la coordination collaborative de JUA et BEN : c'est un bel exemple de *joint productions* (Sacks : 1992) d'une unité, commencée par un participant et terminée par un autre. La synchronisation est ainsi fondamentale et se manifeste lors du chevauchement (ligne 16, 17) de la deuxième partie du tour de BEN interprétée comme une anticipation (Gülich, Mondada : 2001 : 210).

La réponse à la question « comment ça marche la cuisine de la péniche » est apportée par BEN (ligne 21). En désignant la cuisine par le déictique « là-bas », éloignement qui pourrait traduire son

---

<sup>151</sup> La typification ou la normalisation en tant que caractéristiques du raisonnement et du jugement de sens commun – cela fait écho aux travaux phénoménologiques de Schutz qui avait mis l'accent sur le rôle de la conscience comme capacité de typification. Etude développée ensuite par Cicourel et après par Garfinkel.



implication indirecte dans cet espace, BEN évoque à nouveau le côté solidaire déjà explicité lors de l'ouverture de l'entretien dans la présentation globale de la péniche. L' « humain » est mis au centre non seulement de la péniche mais de toutes les parties composantes de la structure, la cuisine comprise « donc ça marche là-bas sur de l'humain en fait » (ligne 21).

On pourrait penser au conseil délivré par Collins (2013 : 214) pour le passage de la performance à l'excellence dans le développement d'une structure « [...] *il faut élargir votre définition de « bons collaborateurs » pour vous concentrer davantage sur leur personnalité et moins sur leurs compétences. Il leur sera toujours possible d'apprendre des savoir-faire et d'acquérir des connaissances, alors que les traits de caractère nécessaires à votre entreprise ne s'apprennent pas* ». L'émergence de l'idée qui guide le fonctionnement de la cuisine est constituée (ligne 23) en forme de « principe » qui configurerait son fonctionnement : « c'est le principe » (ligne 23).

L'alignement de JUA (ligne 24) avec le marqueur d'acquiescement « voilà » à valeur conclusive, renforce l'accord intersubjectif dans la compréhension et l'élaboration de cette explication et permet de clore cet échange d'indentification et de confirmation de « l'humain » comme trait constitutif.

Donc, ce « meilleur profil » pour JUA et BEN est constitué dans le contexte de la péniche, d'où la restitution initiale de l'histoire de l'émergence de la cuisine en réponse à une demande initialement non prévue. « Le meilleur » se reformulerait ainsi en « le plus autonome », « le plus inventif » d'après le début de l'entretien avec MAM.

Il y a un écart qui est rendu visible ainsi, entre le lexique professionnel enseigné en français à visée professionnelle (FVP) et les termes comme « autonomie » et « meilleur » : soit un écart entre enseigner « des formes lexicales » et enseigner « des méthodes interactionnelles ».

### **1.3 « L'entretien c'est bien passé » : l'évaluation comme méthode d'alignement en clôture**

Dans l'accomplissement de la clôture, tous les participants s'orientent et s'alignent normalement vers l'organisation d'une transition qui projette la fin de l'entretien. Après avoir procédé à l'analyse de ces transitions plus ou moins difficiles (cf.ch. VI.1.1, 1.2) j'examinerai maintenant les modalités de clôture de l'entretien, mises en place par les candidats qui ouvrent avant la paire adjacente « au revoir/au revoir » un espace interactionnel dédié à l'évaluation de l'entretien.

Cette réouverture du topic au moment de la clôture par un *évaluatif* « ça c'est bien passé » exhibe une organisation particulière de l'activité d'entretien. Pomerantz (1984 citée in Antaki : 2002) s'est intéressée aux évaluations de type « gorgeous » et aux procédés qui font qu'elles soient comprises comme « *a commentary on a previous one* ».

Antaki (2002: 7) à son tour a essayé de comprendre ce que les gens font<sup>152</sup> quand ils utilisent lors des conversations téléphoniques, des évaluations positives après ce qu'il appelle *conventionally neutral acknowledgement*.

Ses observations sont structurées en deux parties. La première concerne le caractère ordonné qui caractérise l'insertion des évaluateurs en début de tour :

« *One set of discoveries is that when people use assessments at the start of their turns, they do so in an orderly way, displaying their understanding of what has come before, and strongly implying how the conversation will proceed* » (Antaki: 2002: 5).

La deuxième partie rend compte du fait que ces marqueurs évaluatifs, qui sont à chaque fois « *a resumption of a suspended closedown* » ont l'objectif d'autoriser « *the categorical identities in play in the interaction [...] She or he had authority to assess the successful completion of a question-answer exchange, a section of the questionnaire completed, and so on, whatever the actual answers were* » (Antaki: 2002: 11-20).

Quant à Mondada (2006 : 10) elle considère que les évaluations qui apparaissent comme la deuxième partie d'une paire adjacente, sont propres aux contextes institutionnels. Elle décrit plutôt les séquences évaluatives lors des interactions en classe et donne l'exemple du troisième tour évaluatif qui caractérise les échanges en classe et qui « *s'oriente rétrospectivement vers l'action accomplie dans la paire adjacente comme une occasion de déployer une compétence plutôt comme une action per se.* »

Je me propose dans ce chapitre de réfléchir à cette notion d'évaluation à travers deux extraits où l'évaluation est très explicitement verbalisée. Où se situe-elle par rapport à la séquentialité de l'entretien, comment est-elle mise en place et par qui ? Ce sont quelques questions auxquelles j'essayerai d'apporter une réponse.

**Extrait 76 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, KAR – candidat,**

01	BEN	est-ce que tu as des questions/ par rapport à la cuisine/
02		par rapport à l'entretien:/ par rapport à ce que t'as vu/
03	KAR	ouais (.)hh ss l'entretien quand même ça était: t c'était bien
04		passé quand même/
05	BEN	hm
06	KAR	l'entretien ç'a été bien pa bien passé/
07	BEN	bien passé\
08	KAR	ouais\ sauf la >dernière question< c'était un peu dur pour moi\
09	BEN	la >dernière< question/
10	KAR	ouais
11	BEN	ah oui\ mais l'hygiène c'est important\

---

<sup>152</sup> « *What are people doing when they use terms which, on the face of it, sound like evaluations of state of affairs – 'wonderful', 'lovely', 'brilliant'?* »

La transition vers la clôture de l'entretien se fait par BEN avec la question adressée au candidat (ligne 01) par laquelle il essaye de voir si, de son côté, l'entretien peut se conclure. À la demande « est-ce que tu as des questions/ » dont l'objet est exprimé progressivement en commençant par la « cuisine », « l'entretien » et tout le reste (ligne 02) le candidat répond affirmativement « ouais ». Une micro-pause, le temps de la reprise de respiration, incarne le délai avant que KAR projette une suite au delà du seul accord « ouais ». Sa question s'avère être plutôt une évaluation de l'entretien (ligne 03). Précédé par l'adverbe modalisateur « quand même », l'entretien en tant qu'activité accomplie devient l'objet d'une évaluation positive de la part du candidat « l'entretien quand même ça était: t c'était bien passé quand même ». BEN marque son attention par le continuateur « hm » et KAR reprend son énoncé évaluatif (ligne 06). Le tour de BEN (ligne 07) opère comme une ratification de la partie initiale du tour de KAR (ligne 04, 06) invitant à la suite. Ce qui est intéressant de remarquer dans ces constructions ce sont les formes verbales à l'imparfait et au passé composé de l'indicatif qui décrivent une action passée alors que l'entretien n'est pas encore fini. Par la question de BEN, KAR initie la clôture et sort de l'espace de l'entretien en instaurant un échange informel. Ce constat est mis en évidence par son tour (ligne 08) où il *explique a posteriori* quelles ont été ses difficultés. L'adverbe « quand même » (ligne 03) trouve tout son sens en rapport avec « sauf » (ligne 08) qui thématise la question de l'hygiène « la dernière question » comme ayant été « dure ». L'échange informel se poursuit par une paire adjacente et sa réponse (ligne 09, 10). L'extrait suivant présente une autre occurrence du même phénomène (vers une collection des occurrences de la même solution apportée au problème : comment clôturer ?).

**Extrait 77 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, SYL – candidat,**

```

01 BEN      merci d'être venu/
02 SYL      oui
03 BEN      en tout [cas/
04 SYL      [merci à vous aussi/
05 BEN      merci/ (.)
06          c'était bien/
07 SYL      oui ç'a été bien/ hein/
08 BEN      hein/ bon\ ((rire))
09 SYL      xxx euh on sait pas le xxx de mon côté/ sinon euh pour vous ç'a été
10          bien\
11 BEN      ouais\ ben nou:s écoute on:: tient toujours au courant après/ on appelle
12          toujours/ donc:: donc voilà\ hein/
13 SYL      ok\

```

Après la phase de remerciements, initiée par BEN et maintenue pendant trois tours (ligne 01, 03, 05) le candidat SYL s'aligne et effectue la deuxième partie de la paire adjacente (ligne 02, 04).

En ligne 06 BEN sollicite explicitement une évaluation de la part du candidat en ce qui concerne l'entretien « c'était bien/ ». Le verbe à l'imparfait « était » place l'entretien – de même que dans

l'extrait précédent - en tant qu'activité achevée en configurant la suite comme un espace d'échange où les opinions de chacun peuvent être verbalisées. L'entretien est traité en objet de discours qui invite à parler de lui. Si dans l'extrait précédent le candidat évaluait la difficulté de l'entretien, dans cet extrait SYL évalue les recruteurs « sinon euh pour vous c'était bien » (ligne 09) en laissant l'espace ouvert pour que les recruteurs s'expriment également « on sait le xxx de mon côté/ ». Sans procéder à une évaluation, BEN fournit une réponse générale en présentant la suite « ben nou:s écoute on:: tient toujours au courant après/ on appelle toujours » (ligne 11, 12).

La clôture se manifeste par l'enchaînement des conclusifs suivis d'une prosodie descendante « donc:: donc voilà\ ». Une demande de confirmation intervient avec la particule « hein/ » et la ratification de SYL met fin à l'échange.

Cette évaluation en fin d'entretien, instaurée dans un des entretiens par le candidat et dans un autre, par le recruteur, constitue non seulement un moyen de clôturer l'interaction mais place également l'entretien dans un cadre qui rappelle l'atelier de préparation à l'entretien d'embauche (cf.ch. III 2.2.1) L'entretien d'embauche est présenté alors, non seulement comme un moyen d'obtenir des informations de deux côtés (recruteur et candidat) mais aussi comme objet d'évaluation *in situ* en faisant référence à la partie « évaluation » des activités mises en place lors de la formation de français à visée professionnelle à l'association AlterEgo.

#### **1.4 Alignement préférentiel vers la clôture de l'entretien**

La coordination des participants vers la clôture est souvent le lieu où plusieurs techniques concourent pour montrer à l'interlocuteur que l'échange s'approche de la fin. Ce phénomène touche à la possibilité pour les participants d'exhiber des orientations divergentes - comme observé dans les chapitres précédents - ou convergentes. Par ailleurs, il marque le caractère reconnaissable des moyens mis en œuvre et concerne les méthodes par lesquelles s'organise l'arrivée conjointe à la fin de l'activité.

Mondada et Gülich (2001 : 217) citent quelques-unes de ces méthodes : « *formule routinière, proverbiale ou aphoristique, préfabriquée [...] accompagnée de particules énonciatives, comme « bon », avec intonation descendante.* »

L'extrait ci-dessous, tiré du deuxième entretien d'embauche, mettra en évidence l'environnement séquentiel de la clôture de l'entretien vers laquelle les participants s'orientent.

Extrait 78 : BEN – recruteur et gérant de la péniche, KAR – candidat, JUA – recruteur et cuisinier sur la péniche

01 JUA et euh::[xxx  
02 BEN [on te tient au courant ((il est déjà debout))  
03 JUA voilà ça c'est un voilà\  
04 BEN on te tient au courant/ moi je t'appelle pour te dire: qu'on  
05 voit euh: on voit plusieurs personnes de toute façon  
06 KAR ouais\ ((il se lève aussi))  
07 BEN d'accord/  
08 KAR oké  
09 BEN t'es la troisième personne qu'on voit/ on voit une  
10 quatrième personne peut-être une deuxième session euh: à voir/  
11 KAR d'accord  
12 BEN et on prend un cuisinier euh (pour l'instant) donc: et donc  
13 j'appelle au mieux demain/ après-demain/ ou sinon plutôt en milieu  
14 d semaine dans deux trois deux trois quatr' jours\ d'accord/  
15 KAR d'accord\  
16 BEN hein/  
17 KAR merci  
18 BEN voilà\  
19 KAR merci

JUA initie (ligne 01) la clôture de l'entretien avec une marque d'hésitation et un allongement et BEN intervient en chevauchement (ligne 02) pour expliquer la suite de l'entretien. Le tour de JUA (ligne 03) est consacré à la ratification de la complétion collaborative, par le marqueur « voilà ». KAR s'aligne vers la clôture par la position debout lors de la ratification « ouais » (ligne 06).

Après quelques tours d'explications où la clôture est suspendue (lignes 09, 10, 12, 13, 14) KAR s'aligne complètement par des brefs continueurs qui manifestent l'accord (ligne 08, 11, 15). La brièveté de ses réponses et la diminution du volume de sa voix montrent l'orientation des participants vers la fin de l'activité.

La structure séquentielle observable dans cet extrait est différente de celles des extraits analysés précédemment et pourrait se traduire ainsi :

- initiation de la clôture par JUA
- projection et expression de la clôture par BEN
- alignement de KAR sur l'activité de deux autres participants et donc sur la clôture de l'entretien

Cet alignement en clôture effectué de manière très fluide est très intéressant pour deux raisons : d'un côté par la co-construction qui implique tous les participants à l'interaction et d'un autre côté par l'attitude de deux recruteurs qui n'initient plus une pré-clôture par l'énoncé « tu as des questions/ » (comme on a pu le constater dans les analyses précédentes) et mobilisent des ressources verbales et corporelles (position debout de BEN) qui renforcent la compréhension de l'activité en cours.

## CONCLUSION

Le questionnement à l'origine de cette recherche est né de ma pratique de préparation de migrants à l'entretien d'embauche. Après avoir posé le cadre de la recherche en regardant de plus près l'origine et l'évolution de la catégorie « migrants » (cf. ch. I), j'ai mis l'accent sur le rôle des associations dans l'accueil et l'intégration de ceux-ci par le travail (cf. ch. II).

L'attention portée à des situations de formation (cf. ch. III) et à la complexité des situations d'entretien d'embauche (cf. ch. IV, V et VI) ont mis en évidence la fécondité d'une approche interactionnelle rendant visibles les procédures d'ajustement mutuel des participants au contexte de l'interaction ainsi que l'exploitation de ressources diverses dans l'accomplissement de l'activité.

Cette recherche entend donc souligner l'importance de la dynamique de réflexivité dans laquelle opèrent les participants, apprenants, formateurs, recruteurs ou demandeurs d'emploi ; réflexivité qui interroge les tentatives de modélisation du déroulement de l'entretien d'embauche.

La description des méthodes d'accomplissement de ces activités - préparation et simulation d'entretien d'embauche - à travers leurs diverses modalités - écouter, questionner, argumenter, convaincre, etc. - m'a permis de suivre et de documenter le progrès des apprenants dans leurs façons de répondre de mieux en mieux aux attentes des recruteurs depuis la réponse à une annonce d'emploi (cf. ch. III 2.2.2) jusqu'à la simulation (cf. ch. III 3).

J'ai consacré le troisième chapitre de cette recherche aux simulations d'entretien d'embauche menées par un recruteur bénévole. Celui-ci affiche dans ses façons de faire une systématité de ses méthodes d'un entretien à l'autre. J'ai pu montrer combien ces simulations, tant du côté du recruteur que du côté de l'apprenant, ancrent les situations dans le CV de ce dernier en lui permettant de développer les attentes correspondant au poste choisi (cf. ch. III 3.3).

L'articulation entre dynamiques acquisitionnelles et dynamiques interactionnelles a rendu possible la définition des compétences des participants mobilisées au fur et à mesure des interactions.

Du côté des formateurs il s'agit d'une compétence par rapport à la gestion de l'ordre de la classe (cf. ch. III 2.2.1) qui favorise l'acquisition des connaissances mais aussi de l'identification des ressources linguistiques à mettre à profit pour une bonne présentation lors de l'entretien d'embauche. Du côté du recruteur bénévole il s'agit d'évaluer la présentation de chaque apprenant et de porter un regard extérieur sur les ressources transmises et acquises lors de la formation de français à visée professionnelle.

Toutes ces activités préalables à l'entretien d'embauche ont posé ainsi le cadre d'un travail associatif autour de cette question d'insertion professionnelle en rendant compte d'un côté de la complexité d'un tel enseignement, des contraintes auxquelles font face les apprenants devant un employeur

potentiel lors des simulations d'entretien et de l'autre côté de la construction de la figure de « recruteur bénévole »<sup>153</sup>.

Si avec les simulations on se situe dans un exercice désincarné, qui garde les traces d'un enseignement théorique évaluable par ailleurs, les vrais entretiens d'embauche (cf. ch. IV, V, VI) se construisent dans le contexte de cet espace complexe qu'est le monde du travail et plus précisément de la restauration.

La question de savoir quels procédés sont mis en œuvre pour répondre à la fois à un manque d'expérience en cuisine et un manque d'expérience en tant que recruteur a été au cœur de mon travail.

L'analyse des procédures déployées dans les trois entretiens sur la péniche m'a permis de saisir leur rôle constitutif dans la production et le maintien d'une intersubjectivité<sup>154</sup> dans des modes qui favorisent l'émergence et la stabilisation des multiples versions de l'activité entretien d'embauche. Cette attention portée aux procédures descriptives et aux méthodes plus qu'aux contenus, a donné lieu à la valorisation des versions multiples de l'entretien d'embauche et non pas à la recherche d'un modèle imposant ses règles à tout entretien d'embauche avec des migrants. Les participants font émerger des formes variées de la même activité, selon les enchaînements interactionnels, la définition du contexte, la catégorisation, etc.

Sans avoir imposé des paires catégorielles (ex : recruteur/candidat ) provenant d'un modèle *a priori*, cette recherche a interrogé la manière dont les participants rendent pertinente telle ou telle catégorie dans le déroulement des activités en cours et l'impact que ces catégories opèrent dans leur organisation structurelle. L'entretien d'embauche était ainsi analysé, comme un accomplissement instauré et maintenu par des façons de faire situées contextuellement et à travers lesquelles le *cadre de participation* se reconstitue d'un entretien à l'autre.

On a constaté donc que la figure de recruteur sur la péniche diffère de celle affichée par le recruteur bénévole lors des simulations d'entretien d'embauche. Dans les vrais entretiens d'embauche sur la péniche elle s'élabore au fur et à mesure du passage des candidats (cf. ch. V).

Il m'est apparu donc que la catégorie « recruteur » renvoie ici à la notion de *membre* (Garfinkel et Sacks : 1970) impliquant à la fois la maîtrise d'un langage spécifique et les modalités de mise en œuvre des ressources de ce langage.

Ainsi « faire le recruteur » qu'il s'agisse du chef cuisinier ou bien gérant de la péniche (cf. ch. V 1 et 2) ne renvoie pas à une compétence abstraite mais à un processus d'élaboration. L'analyse des entretiens a mis en évidence la dynamique d'ajustement des catégories d'un entretien à l'autre de tel

---

<sup>153</sup> Le professionnel qui participe bénévolement à la simulation d'entretien d'embauche.

<sup>154</sup> Le concept d'intersubjectivité tel que le développe Schegloff (1992) renvoie à des procédures locales pour *accéder* à, et *maintenir* l'intelligibilité d'une activité.

sorte que les trois entretiens auxquels je me suis intéressée apparaissent comme les trois étapes d'une séquentialité au terme de laquelle l'un comme l'autre – chef cuisinier et gérant de la péniche – accomplissent collaborativement et de façon coordonnée l'entretien d'embauche. Leurs tâches sont réparties en fonction des positions occupées au sein de la péniche et ils orientent leurs contributions à l'activité de façon à rendre reconnaissable leur statut.

Les choses se compliquent d'autant plus que les deux recruteurs sur la péniche sont pris dans un double enjeu : d'une part la dimension socio-économique d'une structure en plein développement qui a besoin de main d'œuvre (un cuisinier - membre de l'équipe) et d'autre part la solidarité autour d'un commerce équitable, de la culture et la sensibilité aux questions économique-politiques récentes autour de la question d'intégration de migrants.

En formalisant un cadre familier « on se connaît déjà » (cf. ch. IV 1.1) le recruteur BEN a instauré dès l'ouverture de l'entretien une certaine ambiguïté documentée par plusieurs situations: premièrement, ce rappel aux simulations d'entretien d'embauche auxquelles il avait participé en faisant connaissance avec deux candidats et deuxièmement en projetant l'expérience en cuisine comme accessoire (cf. ch. IV 7) tout en mettant en place des cas pratiques (cf. ch. IV 8) où l'expérience s'avère importante pour rendre compte de l'autonomie, qualité construite comme essentielle pour devenir cuisinier sur la péniche.

Ainsi, au fur et à mesure des entretiens les deux recruteurs, JUA et BEN, exhibent à toutes fins pratiques, l'identification des problèmes rencontrés et leur ajustement d'un entretien à l'autre et montrent le lien très étroit entre des rôles disponibles et les procédures par lesquelles ils *s'orientent vers*.

Leurs façons de faire ont semblé, sous une apparence de questionnement *a priori*, bricolées localement et instables.

Dans un questionnaire plus vaste portant sur l'efficacité de la formation de français à visée professionnelle dans l'obtention d'un travail dans le secteur de la restauration, les données recueillies et les situations analysées ont montré à quel point cette efficacité est relative non seulement aux attentes multiples des participants impliqués et au travail formateur d'une association œuvrant avec des bénévoles mais aussi aux façons de faire déployées par les recruteurs. Etudier l'usage des pratiques langagières a permis de cerner de quelle façon les activités de préparation et d'entraînement à l'entretien d'embauche de même que les vrais entretiens d'embauche sont le lieu d'émergence de catégories peu stables (ex : recruteur, candidat, apprenant, cuisinier, etc.).

Les relations tissées entre l'activité d'entretien d'embauche avec un public migrant et l'ensemble des activités qui constituent la formation de français à visée professionnelle mise en place dans une association parisienne a rendu possible la construction d'une passerelle entre le monde du travail et le monde universitaire.



Ce faisant, ce travail de recherche a ouvert un espace d'intersection entre une activité associative de formation des migrants, la rencontre de ceux-ci avec des employeurs et le regard universitaire sur ces faits. Le produit de cette intersection a été analysé de façon à documenter l'écart entre les attentes du recruteur et les réponses des candidats dans un terrain peu exploré jusqu'à présent : celui d'un monde solidaire.

Après ce travail il resterait à approfondir ce terrain « entretien d'embauche dans un contexte solidaire » et à questionner non seulement la mise en second plan de la compétence mais aussi le savoir-recruter dans ce contexte.

## BIBLIOGRAPHIE

- ANDRE, V. (2015). *Sociolinguistique des interactions verbales : de l'analyse des situations de travail aux implications sociales*, disponible sur le site : <https://apps.atilf.fr/reseaultf/wp-content/uploads/2015/10/Virgine-Andre.pdf>,
- ANTAKI, C. & WIDDICOMBE, S. (1998). *Identities in Talk*. London : Sage Publications,
- ANTAKI, CH. (2002). "Lovely": turn-initial high-grade assessments in telephone closing. In *Discourse Studies*, London : Sage Publications,
- ARCHIBALD, J. (2006). La maîtrise de la langue professionnelle. In *Le français dans le monde*, nr 346, pp : 29-3,
- ARCHIBALD, J. et CHISS, J.L. (Dir.), (2007). *La langue et l'intégration des immigrants*, Paris : L'Harmattan,
- AUER, P. et GAZIER, B. (2006). *L'introuvable sécurité de l'emploi*, Paris : Éd. Flammarion,
- AUER, P. (Ed.) (1998). *Code-Switching in Conversation: Language, Interaction, and Identity*, London : Routledge,
- AUER, P., COUPER-KUHLEN, E. & MÜLLER, F. (1999). *Language in Time. The Rhythm and Tempo of Spoken Interaction*. Oxford : Oxford Univeristy Press,
- AUZANNEAU, M. (Dir.) (2007). *La mise en œuvre des langues dans l'interaction*. Paris : L'Harmattan,
- BAILLEY, B. (2000). Language and Negotiation of Ethnic/Racial Identity among Dominican Americans. In *Language in Society* 29 (4), pp : 555-82,
- BANGE, P. (1992). A propos de la communication et de l'apprentissage en L2, notamment dans ses formes institutionnelles. In *Aile1*, pp : 53-85,
- BANGE, P. (1992). *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*. Paris : Crédif-Hatier, Collection LAL,
- BAUMAN, R. (2000). Language, identity, performance. In V. Pagliai & M. Farr (Eds.). *Art and Expression of Complex Identities: Imagining and Contesting Ethnicity in Performance, Pragmatics*. vol. 10, nr. 1, pp : 1-5,
- BEAUD S., CONFAVREUX, J., LINDGAARD, J. (2008 [2006]). *La France invisible*. Paris : La Découverte,
- BERRENDONNER, A. et PARRET, H. (Éds.) (1990). *L'interaction communicative*, Berne : Peter Lang,
- BERTHOUD, A. et MONDADA, L. (1992). Entrer en matière dans l'interaction verbale : Acquisition et co-construction du topic en L2. In D. Véronique (Dir.) *Aile : Nouvelles perspectives dans l'étude d'une langue étrangère en milieu scolaire et en milieu social*, 1, pp : 107-142,

- BERTHOUD, A. et MONDADA, L. (1992). Gestion du Topic et marquages énonciatifs dans des textes visant la construction de connaissances. In *Acquisition et Interaction en Langue Etrangère*, nr 1, publié par l'association Encrages, <http://cediscor.revues.org/589>.
- BERTHOUD, A.C. & MONDADA, L. (1991). Stratégies et marques d'introduction et de réintroduction d'un objet dans la conversation. In *Bulletin CILA*, nr 54, pp : 159-179,
- BESSY, CH. et alii. (1995). *Jugements à distance et relations de proximité dans les recrutements, Rapport de recherche*, Noisy-le-Grand : Centre d'Etudes et de l'Emploi,
- BIDET, A. & SCHOENI, D. (2011). Décrire les présences au travail, analyser la structuration de la vie sociale. In *Ethnographiques.org*, nr. 23, <http://www.ethnographiques.org/2011/Bidet,Schoeni> ,
- BONU, B. (1999). Ethnométhodologie et Analyse conversationnelle. In *Langage et Société*, nr. 89, pp : 69-93,
- BONU, B. (1999). Perturbation et négociation dans l'entretien de recrutement. In *Langage et société*, nr. 89, Ethnométhodologie et analyse conversationnelle, pp : 69-93, [http://www.persee.fr/doc/lsoc\\_0181-4095\\_199\\_num\\_89\\_1\\_2884](http://www.persee.fr/doc/lsoc_0181-4095_199_num_89_1_2884),
- BONU, B., MONDADA, L., RELIEU, M. (1994). Catégorisation : L'approche de H.Sacks. In *Raisons pratiques*, nr. 5, pp : 129-148,
- BORY, A. et POCHIC, S. (Dir.) (2014). Expériences de perte d'emploi : la crise vue d'en bas. In *Travail et Emploi*, nr. 138, <http://travailemploi.revues.org/6323>,
- BORZEIX, A. et FRAENKEL, B. (Dir.) (2001). *Langage et travail – Communication, cognition, action*. Paris : Éd CNRS,
- BOURDIEU, P. (2001). *Langage et pouvoir symbolique*, Préface de John B.Thompson, Paris : Seuil,
- BOUTET, J. (2000). Enjeux du langage dans le travail actuel. In C.El Hayek (coord.) *Illettrisme et monde du travail*. Paris : La Documentation Française,
- BOUTET, J. (2001). La part langagière du travail : bilan et évolution. In *Langage et Société* nr. 98, MSH, pp : 17-42,
- BOUTET, J., GARDIN, B., LACOSTE, M. (1995). Discours en situation de travail. In *Langage*, 117, pp : 12-31,
- BOVET, A. (1999). Exposer le savoir. La lecture de notes comme action située. In *Bulletin Suisse de linguistique appliquée*, nr. 70, pp : 85-107,
- BRANGIER, E. et BARCENILLA, J. (2000a). L'entreprise et ses écrits professionnels : nouveaux développements des entreprises et problématique des aides textuelles au travail. In Ch.El Hayek, (coord.) *Illettrisme et monde du travail*. Paris : La Documentation Française,
- BRUBAKER, R. (2002). Ethnicity without groups. In *Arch.europ.social*, XLIII, 2 (2002), Los Angeles : University of California, pp : 163-189,

- BRUXELLES, S., GRECO, L., MONDADA, L., TRAVERSO, V. (2009). La co-conception du point de vue de l'analyse interactionniste. In (Dir.) F. Détienne, Traverso, V, *Langage – Cognition – Interaction*, Presses Universitaires de Nancy, pp. 39-57,
- BUCHOLTZ, M. & HALL, K. (2004a). Language and Identity. In (Ed.) A. Duranti, *A Companion to linguistic Anthropology*, Malden : MA: Blackwell, pp : 369 -394,
- BUCHOLTZ, M., HALL, K. (2005). Identity and Interaction: A sociocultural Linguistic Approach. In *Discourse Studies*, nr 7, pp : 585-614,
- BUTTON, G. (1992). Answers as interactional products: two sequential practices used in job interviews. In (Eds.) P. Drew & J. Heritage, *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*, Cambridge : Cambridge University Press, pp : 212 – 231,
- CASTRA, D. (2003). *L'insertion professionnelle des publics précaires*, Paris : Presses Universitaires de France,
- CEFAÏ, D. et PERREAU, L. (Dir.) (2012). *Erving Goffman et l'ordre de l'interaction*, Amiens : CURAPP-ESS, Paris : CEMS-IMM,  
[https://www.academia.edu/8694675/Goffman\\_et\\_lordre\\_de\\_linteraction](https://www.academia.edu/8694675/Goffman_et_lordre_de_linteraction)
- CHARRIN E. COCCIA, E. FRIOUX, D. JENNI, A. LAE, JF. MESSAGE, V. QUINTREAU, L. SCHIJMAN, E. (Dir.) (2014). Peut-on raconter le chômage ? In *Esprit*, 409. Paris : Seuil,
- CHEVRIER, S. (2000). *Le management des équipes interculturelles*, Paris : Presses universitaires de France,
- CICUREL, F. et BLONDEL, E. (Dir.) (1996). La construction interactive des discours de la classe de langue. In *Les carnets du Cediscor*, n° 4, Paris : Presses de la Sorbonne nouvelle,
- CICUREL, F. et DOURY, M. (2001). *Interactions et discours professionnels*,  
<http://cediscor.revues.org/294>, pp: 11-17,
- COLLINS, J. (2013). *De la performance à l'excellence. Devenir une entreprise leader*, Paris : Pearson,
- DALBERA, J. –P., (2002). Le corpus entre données, analyse et théorie. In *Corpus et recherches linguistiques*, n°1, <http://corpus.revues.org/10>,
- DE FORNEL, M., LEON, J. (2000). L'analyse de conversation, de l'ethnométhodologie à la linguistique interactionnelle. In *Histoire, Epistémologie, Langage*, 22, pp : 131-155,
- DE STEFANI, E. (2006). L'accomplissement du contexte et du cadre participatif pendant les courses au supermarché. In *Verbum*, nr. 2-3, Nancy,
- DREW, P. & HERITAGE, J. (1992). Analyzing Talk at Work: An Introduction. In P. Drew & J. Heritage (Eds.) *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*, Cambridge : Cambridge University Press, pp : 3-65,
- DUBET, F. (2006). *Injustices. L'expérience des inégalités au travail*, Éditions du Seuil,

- DUNCAN, D.S, CASSELL, J & LEVY, T.E (Eds.) (2007). *Gesture and the Dynamic Dimension of Language. Essays in honor of David McNeill*, Amsterdam/Philadelphia : John Benjamins Publishing Company,
- DURANTI, A. & GOODWIN, CH. (Eds.) (1992). Rethinking context: An Introduction. *In Rethinking context: Language as an interactive phenomenon*, Cambridge : Cambridge University Press, pp: 1-42
- EMERSON, R. (2003). Le travail de terrain comme activité d'observation. Perspectives ethnométhodologiques et interactionnistes. In *L'Enquête de terrain*, (Dir.), D. Céfaï, Paris, La Découverte, pp : 393-424,
- EYMARD-DUVERNAY, F. et MARCHAL, E. (1996). *Façons de recruter : le jugement des compétences sur le marché du travail*, Paris : Métaillié,
- FIRTH, A. (1995). *The Discourse of Negotiation : Studies of language in the Workplace*, Oxford : Pergamon,
- FISHMAN, J. (1972) *Language in Sociocultural Change*. Essays by Joshua A. Fishman. Selected and Introduced by Anwar S. Dil, Standford (California) : Stanford University Press,
- FORNEL, M. et LÉON, J. (2000). L'analyse de conversation, de l'éthnométhodologie à la linguistique interactionnelle. In *Histoire Épistémologie Langage*, tome 22, fascicule 1, pp : 131-155, SHESL, PUV, [http://www.persee.fr/doc/hel-0750-8069\\_2000\\_num\\_22\\_1\\_2770](http://www.persee.fr/doc/hel-0750-8069_2000_num_22_1_2770),
- FORRESTER, J. (1984). *Le Langage aux origines de la psychanalyse*, Paris : Éditions Gallimard,
- FRAENKEL, B. (2001). La résistible ascension de l'écrit au travail. In A.Borzeix et B.Fraenkel (coord.) *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris : Éd CNRS,
- GAJO, L. & MONDADA, L. (2002). Pratiques et appropriation de l'entretien dans une pluralité des contextes. In F.Cicurel, D.Véronique (Éds.) *Discours, action et appropriation des langues*. Paris : Presses de Sorbonne Nouvelle,
- GARFINKEL, H. (1967). *Studies in Ethnomethodology*, Prentice-Hall. (1984) Polity Press,
- GARKINKEL, H. (2007 [1967]). *Recherches en Ethnométhodologie*, Paris : PUF,
- GOFFMAN, E. (1974). Les rites d'interaction, (trad.fr. A. Khim) Paris : Minuit,
- GOFFMAN, E.(1988). L'ordre de l'interaction, in E. Goffman *Les moments et leurs hommes* (tr.fr. Y.Winkin, Paris : Seuil, Minuit (186-230, 1982),
- GOFFMAN, E. (1964). The neglected situation. In *American Anthropologist*, vol. 66, [http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1525/aa.1964.66suppl\\_3.02a00090/pdf](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1525/aa.1964.66suppl_3.02a00090/pdf),
- GOFFMAN, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. La présentation de soi* (trad.fr Alain Accardo), Paris : Minuit,
- GOFFMAN, E. (1987). *Façons de parler*, (trad.fr. A.Khim) Paris : Minuit,

- GOJO, L et MONDADA, L. (1998). Contexte, activité discursive et processus d'acquisition : quels rapports ? In *Pratiques discursives et acquisition des langues étrangères*, Besançon,
- GOODWIN Ch. (1994). Professional Vision. In *American Anthropologist*, New Series, vol. 96, nr. 3, <http://www.jstore.org/stable/682303>
- GOODWIN Ch. & GOODWIN. M. H (2005). Participation. In Alessandro Duranti (Éd.), *A Companion to Linguistic Anthropology*. Oxford : Blackwell Publishing Ltd,
- GOODWIN, Ch. (1979). The interactive Construction of a Sentence in Natural Conversation. In G. Psathas, *Everyday Language : Studies in Ethnomethodology.*, New York : Irvington Publishers, pp : 97-121,
- GOODWIN, CH. (1981). *Conversational Organization: Interaction between Speakers and Hearers*. New York : Academic Press,
- GOODWIN, CH. (1995). Co-Constructing Meaning in Conversations with an Aphasic Man. In *Research on Language and Social Interaction*, 28 (3), pp. 233-260,
- GOODWIN. C & DURANTI.A (1992). Rethinking Context: an Introduction. In Duranti.A & Goodwin.C (Eds.), *Rethinking Context. Language as an Interactive Phenomenon*, Cambridge: Cambridge University Press,
- GORZ, A. (2003) *L'immatériel. Connaissance, valeur et capital* , Éditions Galilée,
- GRECO, L. (2008). Identité, contexte et pratiques sociales : l'accomplissement interactionnel d'un tour de table. In L. Mondada (Éd.) *Verbum*, 28(2-3), *La pertinence du contexte : contributions de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle*, pp : 153-174,
- GRECO, L. (2010). Dispositifs de catégorisation et construction du lien social. L'entrée dans une association homoparentale. In *Genre, sexualité & société*, 4 (en ligne)
- GRECO, L. (2013). Analyse de conversation, anthropologie linguistique et analyse critique du discours : historiciser les débats, intégrer les approches. In *Varia* [https://www.academia.edu/15481131/Analyse\\_de\\_conversation\\_anthropologie\\_linguistique\\_et\\_analyse\\_critique\\_du\\_discours\\_historiciser\\_les\\_d%C3%A9bats\\_int%C3%A9grer\\_les\\_approches.](https://www.academia.edu/15481131/Analyse_de_conversation_anthropologie_linguistique_et_analyse_critique_du_discours_historiciser_les_d%C3%A9bats_int%C3%A9grer_les_approches)
- GROSJEAN, M. (2001). Verbal et non verbal dans le langage au travail. In (Éd.) A. Borzeix et B. Fraenkel, *Langage et travail*, Paris : CNRS Éditions, pp : 143-166,
- GRÜNHAGE-MONETTI, M. et alii. (Eds.) (2005). *Training for the Integration of Migrant and Ethnic Workers into the Labour Market and Local Community*, TRIM. [http://www.die-bonn.de/esprid/dokumente/doc-2005/gruenhage05\\_01.pdf](http://www.die-bonn.de/esprid/dokumente/doc-2005/gruenhage05_01.pdf),
- GUMPERZ, J. (1989). *Engager la conversation; Introduction à la sociolinguistique interactionnelle*, [traduction française par M. Darteville, M. Gilbert et I. Joseph], Paris : Minuit,
- GUMPERZ, J. (1992). Interviewing in intercultural situations. In P.Drew et J.Heritage *Talk at Work: Social Interaction in Institutional Settings*, Cambridge : Cambridge University Press,

- GUYONVARCH M. (2008). *Une sociologie du licenciement dans les entreprises « gagnantes »*. *Banalisation de la gestion du licenciement et déstabilisation du rapport au travail des cadres, managers et techniciens*, Thèse de doctorat de sociologie, Université d'Evry-Val d'Essonne,
- HEATH, C. & HINDMARSH, J. (2002). *Analysing Interaction: Video, Ethnography and Situated Conduct*. In T. May (éd.), *Qualitative Research in Action*, Londres : Sage, pp : 99-121,
- HERITAGE, J.C. (1991). *L'ethnométhodologie : une approche procédurale de l'action et de la communication*. In Albaret, M. et Quéré, L. (traducteurs) Réseaux CNET, vol. 9, nr. 50, pp : 89-130, [www.persee.fr](http://www.persee.fr),
- HERITAGE, J. (1998). Harold Garfinkel. In *Key Sociological Thinkers*, Rod Stones (Ed.), London : Macmillan, pp : 175-188,
- HERITAGE, J. & ATKINSON, J. M. (1984). Introduction *Structures of Social Action Studies in Conversation Analysis*, by Atkinson J.M & J. Heritage (Eds.), Cambridge : Cambridge University Press, Paris : Editions de la Maison des Sciences de l'Homme (1-15),
- HERVIER, E. (2001). *Favoriser la mobilité géographique des travailleurs au sein de l'Union européenne*, Paris : CCIP,
- HOUSLEY, W. & FITZGERALD, R. (2002). Identity, categorization and sequential organization: the sequential and categorial flow of identity in a radio phone-in. In: *Discourse & Society*, 13, 5. London : Sage. pp : 579-602, [http://www.colorado.edu/linguistics/faculty/kira\\_hall/articles/B&H2005.pdf](http://www.colorado.edu/linguistics/faculty/kira_hall/articles/B&H2005.pdf)
- HUSSON, M. (1982). *L'entretien d'orientation professionnelle. Expérimentation de nouvelles prestations d'orientation professionnelle dans les unités pilotes*, ANPE,
- HYMES, D. (1962). The ethnography of speaking. In T.Gladwin et W.C.Sturtevant (eds.) *Anthropology and human behaviour*, Washington D.C : The anthropology Society of Washington,
- HYMES, D. (1972). Models of the Interaction of Language and Social Life. In D.Hymes & J.Gumperz (eds), *Directions on Sociolinguistics*, New York : Holt, Rinehart and Winston, pp : 35-72,
- HYMES, D. (1996). *Ethnography, Linguistics, Narrative, Inequality*, London : Ed. Taylor and Francis,
- JEFFERSON, G., & LEE, J. (1981). The rejection of Advice: Managing the problematic Convergence of a 'Troubles-Telling' and 'Service Encounter. In *Journal of Pragmatics*, vol. 5, pp: 399-422,
- JOSEPH, E.J (2004). *Language and Identity. National, Ethnic, Religious*, New York : Palgrave MacMillan,
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. & TRAVERSO, V. (Mars 2004). Types d'interactions et genres. In (dir.) S. Bouquet, *Langages. Les genres de la parole*, n. 153, Ed. Armand Colin, pp: 41-51

- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1990). *Les interactions verbales*, t. 1, Paris : Armand Colin, pp : 29,
- KLEIBER, G. (1999). *La sémantique du prototype. Catégories et sens lexical*, Paris : Presses universitaires de France,
- KOMTER, M. (1991). *Conflict and Cooperation in Job Interviews. A Study of Talk, Tasks and Ideas*, Amsterdam/Philadelphia : John Benjamins Publishing Company,
- LABOV, W. (1991). *Sociolinguistic Patterns*, Philadelphia : University of Pennsylvania Press,
- LACITO (1989). *Questions d'identité*, Paris : Éd. Fanny de SIVERS,
- LACOSTE, M. (1995b) Parole, action, situation. In J.Boutet (Éd.) *Paroles au travail*, Paris : L'Harmattan, pp : 23-44,
- LE COURANT, S. (2015). *Vivre sous la menace. Ethnographie de la vie quotidienne des étrangers en situation irrégulière en France*, Thèse de doctorat. Université Paris Ouest,
- LECLERCQ, V. (1999). *Face à l'illettrisme*, Paris : Éditions sociales françaises,
- LEMOINE, G. (2003). *Recruter autrement – le recrutement par simulation*, Paris : L'Harmattan,
- MACAULAY, K. S. R. (2005). *Talk That Counts: age, gender and social class differences in discourse*, vol 1, Oxford : Oxford university press,
- MARKAKI, V. (2009). Le concept des catégories en Analyse Conversationnelle : une contribution à la réflexion de la construction des identités en milieu professionnel international. In *Synergies Pays Germanophones*, <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00408171>,
- MAYAFFRE, D. (2002). Les corpus réflexifs: entre architextualité et hypertextualité. In *Corpus et recherches linguistiques*, nr 1, <https://corpus.revues.org/11>,
- MAYNARD, D. (2003). Conversation Analysis and Ethnography : What is the Context of an Utterance. In *Bad News, Good News. Conversational Order in Everyday Talk and Clinical Settings*, Chicago : Chicago University Press, pp : 64-87,
- MEHAN, H. (1996). The Construction of an LD student: A Case Study in the Politic of Representations. In M. Silverstein & G.Urban (eds.) *Natural Histories of Discourse*, Chicago : The University of Chicago Press, pp : 253-276,
- MOERMAN, M. (1988). *Talking Culture. Ethnography and Conversation Analysis*, Philadelphie : University of Pennsylvania Press,
- MONDADA (2000) *Interactions et Acquisitions en contexte*, Fribourg : Éd. Universitaires,
- MONDADA (2000). *Décrire la Ville : La construction des savoirs urbains dans l'interaction et dans le texte*, Paris : Anthropos,
- MONDADA (2000). Les activités de traduction dans des réunions de travail plurilingues. In *Revue française de linguistique appliquée*, V-1, pp : 25-42,



- MONDADA, L ; TRAVERSO, V. (2005). *(Dés)alignements en clôture. Une étude interactionnelle de corpus de français parlé en interaction*. In Lidil 31, <http://lidil.revues.org/128>,
- MONDADA, L. (1999). L'organisation séquentielle des ressources linguistiques dans l'élaboration collective des descriptions. In *Langage et Société. Ethnométhodologie et analyse conversationnelle*, n. 89, pp : 9-36,
- MONDADA, L. (2000). La compétence de catégorisation : procédés situés de catégorisation des ressources linguistiques. In P. Martinez & S.P.Doehler (coord.), *La Notion de contact de langues en didactique*, nr. 4, Saint-Cloud : Ecole Normale Supérieure Fontenay, pp : 82-101,
- MONDADA, L. (2001). L'entretien comme événement interactionnel. In (Dir.) M.Grosjean et J.P Thibaud, *L'espace urbain en méthodes*, Marseille : Editions Parenthèses,
- MONDADA, L. (2004) Temporalité, séquentialité et multimodalité au fondement de l'organisation de l'interaction : Le pointage comme pratique de prise du tour. In *Cahiers de linguistique française* 26, pp : 169-192
- MONDADA, L. (2004). "You see here?": Voir, Pointer, Dire. Contribution à une approche interactionnelle de la référence. In (Éds.) A.Auchlin, & alii, *Structures et discours. Mélanges offerts à Eddy Roulet*, Québec : Éd. Nota Bene, pp : 433-454,
- MONDADA, L. (2004). L'interaction comme négociation : questionner la pertinence de la catégorisation des pratiques interactionnelles en termes de 'négociation'. In L. Mondada et M. Grosjean. *La négociation au travail*. ARCI : Presses universitaires de Lyon, pp : 97-120,
- MONDADA, L. (2005). L'analyse de corpus en linguistique interactionnelle : de l'étude de cas singuliers à l'étude des collections. In (Dir.) A. Condamines, *Sémantique et corpus*, Hermes Science,
- MONDADA, L. (2006). La question du contexte en ethnométhodologie et en analyse conversationnelle. In *Verbum* XXVIII, nr 2-3,
- MONDADA, L. (2006/2). Interactions en situation professionnelles et institutionnelles : de l'analyse détaillée aux retombées pratiques. In *Revue française de linguistique appliquée*, vol. XI, pp : 5-16, en ligne,
- MONDADA, L. (2007). *Activité de catégorisation dans l'interaction et dans l'enquête*. In Auzanneau, M. (éd.) *La mise en œuvre des langues dans l'interaction*, Paris, L'Harmattan, pp : 321-340,
- MONDADA, L. (2007/3-4). Enjeux de corpus d'oral dans l'interaction : re-temporaliser et re-situer le langage. In *Langage et société*, nr. 121-122, pp : 143-160,
- MONDADA, L. (2008). L'analyse de « collections » de phénomènes multimodaux en linguistique interactionnelle. A propos de l'organisation systématique des ressources gestuelles en début de tour. In *Cahiers de praxématique*, nr. 50, pp : 23-70,

- MONDADA, L. (in press 2012). The Conversation Analytic Approach to Data Collection. In(Éds.) J. Sidnell & T. Stivers, Blackwell-Wiley, *Handbook of Conversation Analysis*, pp : 32-56,
- MONDADA, L., (2002). Pratiques de transcriptions et effets de catégorisation, In *Cahiers de Praxématique*, nr. 39, pp : 45-75,
- MOURLHON-DALLIES, F. (2007). Quand faire c'est dire. Évolutions du travail, révolutions didactiques ? In *Le français dans le monde, Recherches et applications*, nr. 42, pp : 12-31,
- MOURLHON-DALLIES, F. (2008). *Enseigner une langue à des fins professionnelles*, collection Langues et didactique, Paris : Didier,
- MOURLHON-DALLIES, F. et DE FERRARI, M. (2007). La maîtrise du français : un facteur d'intégration et de stabilité dans l'entreprise. In (Dir.) J.-L.Chiss et J. Archibald, *La langue et l'intégration des immigrants – Sociolinguistique, politiques linguistiques, didactique*. Paris : L'Harmattan, pp : 105-115,
- NOIREL, G. (2001). *Etat, nation et immigration*, Paris : Gallimard,
- NOIREL, G. (2006 [1988]). *Le creuset français. Histoire de l'immigration XIX<sup>e</sup>-XX<sup>e</sup> siècle*, Paris : Le Seuil,
- NOIRIEL, G. (1992) *Population, immigration et identité nationale en France XIX-XX<sup>e</sup> siècle*, Paris : Hachette,
- NOIRIEL, G. (2002). *Atlas de l'immigration en France. Exclusion, intégration...*, Paris : Éditions Autrement,
- NOIRIEL, G. (2004) *Gens d'ici venus d'ailleurs. La France de l'immigration 1900 à nos jours*, Paris : Éd. du Chêne,
- OCHS, E. (1993). Constructing Social Identity: A Language Socialization Perspective. In *Research on Language and Social Interaction*, 26 (3), pp : 287-306,
- OLSZEWSKA, B., BARTHELEMY, LAUGIER, S. (Dir.) (2010). *Les Données de l'enquête*, Centre universitaire de recherches sur l'action publique, épistémologie et sciences sociales (Amiens), vol.1, Paris : Presses Universitaires de France,
- PAUGAM, S. (2000). *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*, Paris : Presses Universitaires de France,
- PAUGAM, S. (2008). *Que sais-je ? Le lien social*, Paris : Presses Universitaires de France,
- PAUGAM, S. (Dir.) (2014). *L'intégration inégale. Force, fragilité et rupture des liens sociaux*. Paris : Presses Universitaires de France,
- PERRY, V. GALLORO, P. NOIRIEL, G. (2005). *20 ans de discours sur l'intégration*, Paris : L'Harmattan,
- PIERAUT-LE-BONNIEC, G. (Dir.) (1987). *Connaitre et le dire*, Bruxelles : Éd. Pierre Mardaga,
- PONTY, J. (2004). *L'immigration dans les textes : France 1789-2002*, Paris : Éditions Belin,

- QUERE, L. (1997). La situation toujours négligée? In *Réseaux*, 95, pp : 63-192,
- RAS, P (2012). *Le grand livre de l'entretien d'embauche*. Levallois-Perret : Studyrama,
- RAS, P. (2015). *Savoir se faire recruter*. Levallois-Perret : Studyrama,
- ROBERTS, C. & SARANGHI, S. (1995). But are they of us? Managing and evaluating identities in work-related contexts. In *Multilingua*, 4 (14), pp : 363-390,
- ROULIN, N. BANGERTER, A. WÜTHRICH, U. (2012). *Réussir l'entretien d'embauche comportemental : la méthode pour identifier et sélectionner les futurs employés performants*, Bruxelles : Éd. de Boeck professionnels,
- RUSSIER, C. ; STOFFEL, H. ; VERONIQUE, D. (Eds.) (1991). *Interactions en langue étrangère*, Aix-en-Provence : Publications de l'Université de Provence,
- SACKS, H. (1984). Notes on methodology. In Atkinson, J.M & Heritage, J.(eds) *Structure of Social Action Studies in Conversation Analysis*, Cambridge : Cambridge University Press, Paris: Éditions de la Maison des Sciences de l'Homme,
- SACKS, H. (1992 [1964 -72]). *Lectures on Conversation*, 2 vols, (ed.) by Gail Jefferson, with an introduction of Emanuel A. Schegloff, Oxford : Basil Blackwell,
- SACKS, H., SCHEGLOFF, E.A. & JEFFERSON, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-talking for conversation. *Language*, 50, pp : 696-735,
- SAPIR, E. (1949). *Selected Writings in Language, Culture, and Personality*, Edited by David G. Mandelbaum with a New epilogue by Dell H. Hymes, Berkeley and Los Angeles, California : University of California Press,
- SARANGHI, S. (1994). Accounting for mismatches in intercultural selection interviews. In *Multilingua* 13(1-2), pp : 163-194,
- SAYAD, A. (1999). *La double absence. Des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré*, Préface de Pierre Bourdieu, Paris : Éditions du Seuil,
- SAYAD, A. (2014). *L'immigration ou les paradoxes de l'altérité. La fabrication des identités culturelles*, Paris : Éditions Raisons d'agir,
- SCHEGLOFF, E. (1979). The relevance of repair to syntax-for-conversation. In *Syntax and Semantics*, 12, chapter (PDF available), pp : 261-286,
- SCHEGLOFF, E. (1980). Preliminaries to Preliminaries: can I ask you a question. In *Sociological Inquiry*, nr 50, pp : 104-152,
- SCHEGLOFF, E. (1992). On talk and its institutional occasions. In P. Drew & J. Heritage (eds.) *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*, Cambridge : Cambridge University Press, pp : 101-134,
- SCHEGLOFF, E. (1992). Repair after the Next Turn: The Last Structurally Provided Defense of Intersubjectivity in Conversation. In *American Journal of Sociology*, vol 97, nr. 5, pp : 1295-1345,

- SCHEGLOFF, E. A. (1982) Discourse as an interactional achievement: some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences, In (Ed.) D. Tannen, *Analysing Discourse: Text and Talk*. Washington: Georgetown University Press, pp : 71-93,
- SCHEGLOFF, E. A. (1996). Confirming allusions: Toward an Empirical Account of Action. In *American Journal of Sociology*, nr 102, pp : 161-216,
- SCHEGLOFF, E. A. JEFFERSON, G. & SACKS, H. (1977). The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation. In *Language*, vol. 53, nr. 2, pp : 361-382,
- SCHEGLOFF, E. A. & SACKS, H. (1973). Opening up Closing. In *Semiotica*, 8-4, pp : 289-327,
- SCHEGLOFF, E. A. (1991). Reflections on Talk and Social Structure. In (Eds.) D.Boden, D.Zimmerman, *Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Cambridge : Polity Press, pp : 44-70,
- SCHUTZ, A. (1959, 1987, 2008). Tiresias or our knowledge of future events, *Social Research* vo.26, in *Le chercheur et le quotidien*, 195-216, Paris : Klincksieck,
- SILVERSTEIN, M. & URBAN, G. (1996). *Natural Histories of Discourse*. Chicago : The University of Chicago Press,
- SPIRE A. (2008). Histoire et ethnographie d'un sens pratique. Le travail bureaucratique des agents du contrôle de l'immigration. In A.M. Arborio, Y.Cohen, P.Fournier, N. Hatzfeld, C. Lomba (Dir.) *Observer le travail. Histoire, ethnographie, approches combinées*, Paris : La Découverte, pp : 61-77,
- STIVERS, T. ENFIELD, N. J. & LEVINSON, S.C. (eds.) (2010). Question-response sequences in conversation across ten languages. In *Journal of Pragmatics* (42) 10, pp : 2615-2860 <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378216610000974> ,
- TCHERNONOG, V. (2013). *Le paysage associatif français, mesures et évolutions : économie, sociologie*. 2è édition, Paris : Dalloz, Lyon : Juris,
- TURNER, R. (1974) *Ethnomethodology*, Harmondsworth, UK : Penguin,
- VICHER, A (2008). Le français langue seconde dans l'enseignement-apprentissage de la langue et de la culture du pays d'accueil aux migrants et aux enfants des migrants : Un choix politique et didactique. In *Synergies Sud-Est Européen*, nr.1, pp : 31-44,
- VION, R. (1993) *La Communication Verbale*. Paris : Hachette,
- VION, R. (1996) L'analyse des interactions verbales. In *Les carnets du Cediscor* <http://cediscor.revues.org/349>, pp : 19-32,
- WENGER, E. (2000). Communities of Practices and Social Learning Systems. *Organization articles* 7 (2) London, Thousand Oaks, CA and New Delhi. pp : 225-246,

**Sitographie :**

Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile - Article L313-14

Code de travail Article L5221-5

Code du travail - Article R5221-20

Code du travail Article L8256-1

Code du travail Article R5221-1

# ANNEXES

## Les conventions de transcription

Les conventions de transcription utilisées dans cette recherche sont celles qui ont été développées par le groupe ICOR pour tout ce qui est verbal et Lorenza Mondada pour le multimodal.

- Chaque ligne de transcription est numérotée pour faciliter les renvois dans l'analyse
- Les locuteurs sont notés par les trois premières lettres correspondant au début de leur Pseudonyme d'anonymisation (MAM pour Mamady)
- La transcription est effectuée en orthographe standard

### Phénomènes séquentiels :

[	début du chevauchement
]	fin du chevauchement
=	note un enchaînement rapide entre deux tours de parole
&	continuation du tour de parole

### Notions de pause :

(.)	micro-pause
(0.2)	pause chronométrée

### Phénomènes segmentaux :

:	note un allongement syllabique par rapport à sa durée
:	durée courte
::	durée moyenne
:::	durée longue
par-	note la prononciation tronquée d'un mot
.h	note une aspiration
.hhh	note une aspiration plus profonde
h	note l'expiration du locuteur

Prosodie :

/\	intonation montante, descendante
°oui°	segment murmuré, volume bas
>extra<	accélération du débit
<u>extra</u>	segment accentué
exTRA	segment prononcé avec un volume plus fort de la voix

Descriptions et commentaires :

((rire))	phénomènes décrits
<>	délimitent le segment sur lequel porte la description entre (( ))

Incertitudes dans la transcription :

xxx	segment inaudible
(va ; a)	deux variantes également possibles dans la transcription
( extra)	segment incertain

Conventions pour la transcription du geste et autres actions incarnées :

++, \*\*, \$\$ indications du début et de la fin d'un geste, décrit en italique à la ligne suivante

++	BEN
**	JUA
\$\$	les candidats
	MAM – le premier candidat,
	KAR – le deuxième candidat
	SYL – le troisième candidat

---->	continuation du geste aux lignes suivantes
(...)	amorce du mouvement ou du geste

## Annexe 1

### La transcription de base de l'atelier de préparation d'entretien d'embauche dans l'association AlterEgo (cf.ch. III)

Apprenants : AP1, AP2, AP3, AP4, AP5, AP6

Formateurs bénévoles : BLA, JEA

Conventions de notations :

£ - marque le début de l'extrait

¤ - marque la fin de l'extrait

### Atelier de préparation à l'entretien d'embauche

Nom du document : Prépa SE 030714trancsBase.doc

Enregistrement : Prépa SE 100714trancsBase.mov

Transcription : LB 26.06.2015

Participants : BLA : Blandine, bénévole formatrice, JEA : Jean, bénévole formateur pour les ateliers de français à visée professionnelle, module de la restauration à l'association AlterEgo.  
AP1, AP2, AP3, AP4.apprenants inscrits à cette formation.Dans le cadre de cette formation, les deux derniers cours ont comme objectif pédagogique de préparer les apprenants à l'entretien d'embauche dans le domaine de la restauration.

Contexte : Dans une salle de l'association BLA et JEAN donne le cours aux 7 apprenants.

Durée : 2h

1 ((j'explique pourquoi je filme et on parle de la feuille de présence et  
2 de ce qui manque sur le CV  
3 BLA on commence/  
4 AP1 t'as vu mon CV ou pas/  
5 JEA j'ai là là  
6 BLA alors  
7 JEA comme ça t'es obligé de venir lundi  
8 BLA pour le CV on est en train y en a qui sont finalisés  
9 JEA [j'ai pas fini xxx]  
10 BLA [il y en d'autres] qu'on croyait qu'ils étaient fini mais  
11 en fait il y avait encore des choses à reprendre/ donc: euh::  
12 ça sera fini d'ici là la fin du cours d'accord/ d'toute façon vous  
13 ne partirez pas de ce cours là sans avoir votre CV\  
14 JEA euh:: lundi prochain  
15 BLA non mais même à la fin de la séance du cours si si y a des xxx  
16 mais là il faut juste arriver jusqu'au bout euh vous partirez pas  
17 de l'atelier en juillet sans avoir votre CV  
18 JEA ah oui oui xxx  
19 BLA euh: voilà\ aujourd'hui le principe le cours on va le faire sur  
20 l'entretien d'embauche et sur comment on:cherche du travail ok/  
21 AP2 l'entretien d'embauche  
22 BLA l'entretien d'embauche ça c'est à ce euh:: alors



23 JEA bon qui a fait déjà fait une recherche d'emb- d'emploi  
24 et comment est-ce qu'il s'y est pris/  
25 est-ce que vous avez déjà cherché un travail en France/  
26 AP3 [euh  
27 AP4 [euh  
28 AP5 [euh  
29 AP3 moi j'ai cherché

(00020 - 05'49 - 06'35)

30 AP3 mais mais mais quand on a déposé le cv/ dès qu'il a demandé des:  
31 des cartes de séjour on on va dire quoi après/ (.) on va lui dire  
32 bon: (0.2) hein/  
33 JEA Cheikna il va il va t'expliquer et et je crois qu'il l'a dit déjà non/  
34 XXX oui  
35 AP6 ((regarde KAR))[xxx  
36 JEA [tu vas déposer le CV ((fais signe vers Cheikna pour  
37 qu'il reprenne son explication))  
38 BLA non xxx si si le patron demande la carte de séjour  
39 JEA ah ça/ ah pardon j'ai pas écouté xxx  
40 AP3 voilà\ quand e quand on a déposé s'il a demandé de carte de séjour  
41 et CV/  
42 AP6 euh:  
43 JEA si t'as pas la carte de séjour [xxx]  
44 XXX [xxx]  
45 BLA [si te le demande:: [tu tu peux pas  
46 [mentir  
47 AP6 [xxx]  
48 AP3 [ouais  
49 BLA [tu peux lui dire est ce que/ c'est tu peux lui dire la meilleure  
50 réponse est de lui dire que t'es en train de faire les démarches  
51 AP3 ouais  
52 BLA pour avoir les papiers en règle/  
53 AP3 hm  
54 BLA et si t'as pas (.) il faut pas lui mentir parce que ça va te mettre  
55 dans une situation di[fficile  
56 AP3 [ouais]xxx  
57 BLA et tu peux lui dire je suis en train de régulariser mes papiers  
58 AP3 ouais ouais

(00020 : 19'53-21'42)

59 JEA quand on a un contrat/(.) au début du contrat/ y'a une période qu'on  
60 appelle la période d'essaie  
61 AP1 [période d'essaie  
62 AP2 [xxx  
63 AP1 [(hoche la tête en signe de oui)]  
64 JEA [d'accord/](.) et c'est pas une semaine ou deux semaines enfin  
65 ça dépend peut être [mais euh  
66 AP1 [ça ça dépend euh:: euh patron]  
67 JEA et en tout cas ça veut dire qu'au début du contrat/ normalement le  
68 contr- l'employeur il est pas ob- il est pas obligé de vous garder  
69 pendant un certain temps\  
70 APX [hm  
71 JEA [il va] [il va essayer avec vous/ il va voir comment vous travaillez/  
72 va voir si vous êtes efficaces/ il va voir si vous savez vraiment  
73 faire ce que lui avez dit pendant l'entretien/  
74 [un apprenant se lève et quitte la salle]  
75 col ouais  
76 JEA etcetera etcetera\  
77 col ouais  
78 JEA et il est possible qu'il arrête le contrat parce qu'il est pas  
79 satisfait\  
80 col hm  
81 JEA donc au tout début du contrat (.) quand on est chez un employeur  
82 quand on vient d'avoir un nouveau travail t'as intérêt à mettre  
83 la gomme\ t'as intérêt à être efficace [mais xxxx  
84 BLA [arriver à l'heure/xxx bien

85 JEA [((tourne le regard vers BLA))  
86 voilà ((geste de la main vers BLA))  
87 BLA parce que sinon/ du jour au lendemain il peut vous dire (.) tu ne  
88 reviens pas demain\ alors il est obligé de te payer/ (.)  
89 AP1 ouais  
90 BLA les jours que t'as travaillés/ (.) mais il te renvoi\ (.)  
91 donc au début d'un contrat faut toujours beaucoup beaucoup euh  
92 travailler/faire très attention\  
93 col hm  
94 BLA d'accord/ parce que sinon il est: mais vous aussi d'ailleurs  
95 si ça va pas/  
96 AP1 hm  
97 BLA vous pouvez partir\ alors qu'une fois que vous avez signé un contrat  
98 qu'il soit un CDD ou un CDI/  
99 AP1 hm  
100 BLA vous n'pouvez pas partir du [jour au lendemain/vous devez dire:]  
101 AP1 [c'est prévision compris tous les contrats]  
102 BLA je pars euh  
103 AP1 même le CDI/  
104 JEA oui  
105 BLA vous v v donnez votre départ avant

**Extrait 1 (106 à 133)**

£106 AP1 xxx je te demande par exemple euh qu'est-ce que: qu'est-ce que  
107 un un employeur apprécie beaucoup euh chez chez chez un employé/  
108 BLA ben là par exemple dans l'annonce que t'as vue/ il apprécie quelqu'un  
109 qui est dynamique/  
110 AP1 ouais  
111 BLA qui est motivé/  
112 est souriant et a l'esprit d'équipe\  
113 AP3 ça veut [dire xxx  
114 AP1 [ça veut dire qu'il apprécie les toujours les les les les:  
115 les qualités/  
116 BLA ouais\ il veut les il veut avoir ces qualités-là\  
117 il aurait pu dire  
118 quelqu'un de adroit/ quelqu'un de concentré/ quelqu'un de:\  
119 AP2 [ponctuel euh  
120 BLA ponctuel [voilà\il a choisi  
121 JEA [ou quelqu'un  
122 BLA celles-là parce que visiblement (.) peut-être que dans  
123 son équipe y'a deux personnes qui s'entendent pas bien et il a besoin(.)  
124 d'embaucher un nouveau/  
125 AP1 ouais  
126 BLA qui amène de la bonne humeur qui va faire travailler tout le monde  
127 ensemble etcetera\  
128 AP1 ouais\  
129 BLA v- voyez/ i faut euh::  
130 et donc c'est ça qu'il faut mettre en avant parce que/ vous vous cherchez  
131 un travail vous pensez toujours à ce dont vous vous avez envie/  
132 vous avez besoin d'un salaire vous avez envie de bosser et tout (.)  
£133 lui il a aussi: besoin que ça marche bien dans son équipe\  
00021 '05:47 - 07:44)

**Extrait 2 (134 à 148)**

£134 JEA est-ce que t'as compris c'qu'on te demande de faire là tout de suite/  
135 AP2 ouais  
136 JEA c'est quoi/  
137 AP2 (.) c'est faire: euh:: commis euh  
138 JEA [non mais là ce qu'on te demande  
139 BLA [non\ tu vas m'appeler]  
140 JEA de faire:/  
141 BLA tu vas appeler pour l'annonce d'accord/  
142 AP2 ouais  
143 BLA [il s'trouve  
144 JEA [(est-ce que, parce que]  
145 BLA que c'est moi que tu vas appeler parce que: euh on va s'entraîner  
146 d'abord\ avant que t'appelles pour de vrai\ ok/  
147 AP2 ouais



## Annexe 2

### La transcription de base des simulations d'entretien d'embauche dans l'association AlterEgo (cf.ch. III)

Candidats : SYL, DIA, ISM

Recruteur : LUC

Conventions de notations :

£ - marque le début de l'extrait

¤ - marque la fin de l'extrait

### Simulation d'entretien d'embauche à l'association

Nom du document : SD SE 100714trancsBase.doc

Enregistrement : SD SE 100714trancsBase.mov

Transcription : LB 18.09.2014

Participants : LUC : Luca, directeur d'une boulangerie Paul,  
SYL : Sylla, apprenant des ateliers de français à visée professionnelle, du module de la restauration, à l'association AlterEgo. Dans le cadre de cette formation, au dernier cours il y a des simulations d'entretien d'embauche réalisées par un professionnel de la restauration.

Contexte : Dans une salle de l'association Luca reçoit les apprenants, à tour de rôle, pour évaluer leur présentation à un entretien d'embauche. Sylla postule pour le poste de commis de cuisine.

Durée : 12 min

0 ((on frappe à la porte))

#### Extrait 5 (1 à 16)

£1 LUC oui entrez/ bonjour  
2 SYL bonjour  
3 LUC enchanté[luca  
4 SYL [enchanté] sy sylla doucoure sylla  
5 LUC vous pouvez vous asseoir  
6 SYL °merci° (0.7)  
7 LUC .hhh (XXX) est-ce que vous avez un CV (.)s'il vous plait  
8 LUC merci\ alors Sylla  
9 SYL hm  
10 LUC c'est votre prénom Sylla/  
11 SYL oui Sylla c'est prénom  
12 LUC d'accord\ (0.3) .hhh donc ça va être un:entretien assez classique  
13 euh:l'objectif c'est d'abord faire un peu connaissance (.)  
14 que vous sachiez qui je suis:s/ que je sache un peu qui vous êtes  
15 et faire un peu le tour de vo:s motivations et de vos compétences  
¤16 et de: euh bien comprendre à quel poste vous vous postulez\

#### Extrait 8 (17 à 29)

£17 LUC donc je vais commencer par me présenter/ je m'appelle Luca Graff/  
18 je suis directeur d'une boulangerie Paul d'un magasin euh Paul  
19 voilà/c'est une grande chaîne/ .hhh euh:: tout simplement c'est  
20 dans la restauration qui est aussi de la boulangeri:e du service en

21 salle de la vente/ et de la préparation de la pâtisserie de la  
22 préparation de plats de salades de quiches par exemple\ .hhh ben à  
23 vous présentez-vous/[dites moi qui vous êtes]

24 SYL [oui moi aussi]((raclement de gorge)) moi je m'appelle  
25 doucouré sylla/ euh: je suis ici bon je suis j'ai fait j'ai suivi les:  
26 ((raclement de gorge))comme des métiers à: AlterEgo bo:: je suis avec ma  
27 famille mes parents ici/ je suis sans emploi\  
28 LUC d'accord\  
29 SYL °oui°

30 LUC vous cherchez quoi comme emploi/  
31 SYL maintenant je cherche en restauration du travail  
32 LUC vous cherchez quoi plus précisément dans la [restauration  
33 SYL [euh::] commis de salle  
34 ou commis de commis de cuisine  
35 LUC commis de cuisine commis de salle / alors est ce que vous avez  
36 un peu une expérience:  
37 SYL oui j'ai d'expérience de commis de salle  
38 LUC d'accord/ vous avez quoi exactement en commis de salle  
39 SYL commis de salle j'ai tr- déjà travaillé en deux mille:: en deux  
40 mille douze j'ai travaillé en restauration Boudha Bar  
41 LUC d'accord/  
42 SYL j'ai fait sept mois là-bas/ et aussi depuis au mali je  
43 travaille en en restauration comme polyvalent (en afrique)  
44 LUC au mali vous avez déjà travaillé euh dans un dans un restaurant\  
45 ((bruit))et pourquoi vous avez envie de travailler dans la  
46 restauration: euh: dans l'alimentaire/  
47 SYL parce que c'est le métier que depuis que j'étais petit bon je  
48 travaille en restauration et j'aimerais bien continuer ici ha  
49 LUC d'accord/ et vous préférez quoi/commis de salle ou commis de cuisine  
50 SYL ça je préfère commis de cuisine  
51 LUC bon pourquoi vous préférez être en cuisine plutôt qu'en salle  
52 SYL parce que commis de cuisine bon là bas bon tu cuisines:  
53 tu: y'a pas beaucoup de (démarches) j'aime bien la cuisine  
54 LUC d'accord\ qu'est ce que vous préférez faire en cuisine/  
55 SYL cuisine/  
56 LUC ((rire)) >c'est-à-dire<c'est quoi là quand quand vous avez travaillé  
57 au au boudha bar en en aide plongeur par exemple concrètement  
58 vous faisiez faire quoi/que la plonge ou vous aidez un peu à faire  
59 la cuisine aussi/  
60 SYL non je fais non je fais pas la cuisine là bas  
61 LUC d'accord\  
62 SYL oui\ j'ai fait le commis de salle j'étais dans des salles  
63 LUC mhm  
64 SYL après bon je vais aller aider le plongeur en fin du service  
65 LUC ouais  
66 SYL j'ai aidé le plongeur  
67 LUC d'accord\ et commis de salle déjà vous avez appris quoi:: quand  
68 vous étiez commis de salle/  
69 SYL commis de salle j'ai appris beaucoup de choses/ ((bruit de bouche))  
70 LUC ouais  
71 SYL hmm: quand (on) allait là bas j'ai j'ai appris comment on respecte les  
72 gens/ d'abord si ça c'est xxx comment on reçoit les gens bon:  
73 j'ai appris beaucoup de choses  
74 LUC alors quand vous dites respecter les gens  
75 SYL oui  
76 LUC comment qu'est ce que vous voulez dire par là/qu'est ce que vous  
77 voulez dire par respecter les gens/ euh les gens les collègues/ ou les  
78 clients/ou:  
79 SYL les gens les clients\  
80 LUC ouais  
81 SYL oui(bien sur) dans la salle tu peux avoir beaucoup de relations là bas  
82 LUC mhm  
83 SYL xxx les gens est venus bon: voilà  
84 LUC d'accord\ et euh: du coup vous étiez en contact direct avec le  
85 client  
86 SYL oui  
87 LUC au boudha bar/ est ce que ça vous est arrivé d'avoir des clients  
88 difficiles par exemple: des clients un peu exigeants ou: et des

89 clients qui étaient pas contents  
90 SYL hmm ça je me rappelle pas mais j'ai eu: j'ai fait des choses  
91 xxx client franchement j'ai très franchement j'ai très  
92 très regretté parce que j'ai j'ai versé le verre  
93 LUC mhm  
94 SYL il a touché son veste mais il a rien fait de mal  
95 LUC d'accord\ vous avez renversé le verre sur la veste vous avez vous  
96 avez réagi comment: vous avez euh  
97 SYL j'ai réagi très mal mais j'ai fait le contrôle et le calme  
98 LUC d'accord\  
99 SYL xxx xxx bon je lui demande pardon il a dit c'est pas grave  
100 LUC d'accord\ ça (reste,va c'était) un client qui était sympathique  
101 SYL oui il était bien  
102 LUC d'accord\ oui en fait vous avez surtout une expérience aujourd'hui  
103 commis de salle en fait  
104 SYL oui  
105 LUC mais vous preniez les commandes aussi/  
106 SYL oui je vais-je pr- je demande je demande les (comment) ((bruit de la  
107 gorge)) commandes/  
108 LUC mhm  
109 SYL euh:: voilà\  
110 LUC d'accord\  
111 SYL si le client a commande je vais aller dans le cuisine je demande  
112 au chef de cuisine je vais lui dire les clients ils ont dit ci ils ont  
113 dit ça après je vais xxx je vais aller

**Extrait 14 (114 à 128)**

£114 LUC d'accord\ d'accord et comment ça se passait la communication avec la  
115 cuisine/ quand vous vous travaillez en salle\ qu'est ce qui est  
116 important dans ce cas là\  
117 SYL important c'est de de travailler avec l'équipe\  
118 LUC ouais/ alors comment comment vous travaillez avec l'équipe/  
119 SYL bon: si exemple xxx beaucoup de clients/ je  
120 demande à quelqu'un qui peut m'aider (.) s'il peut venir avec une assiette  
121 ou:: de l'eau ou bien: (.) voilà\ verre ou alcool/  
122 LUC mhm/ la communication\  
123 SYL oui\  
124 LUC d'a:ccord et quand y avait beaucoup de monde ça va/ vous  
125 arrivez à rester calme/  
126 SYL oui je vais aller (au) calmement hein/  
127 LUC [ouais  
128 SYL [et] et rapide\  
129 LUC et quand: je sais pas par exemple vous demandez quelque chose à à la  
130 cuisine/ et ça fait longtemps que vous que le client il attend  
131 le client i'vous dit oh la la/ mais bon ça fait: ça fait vingt  
132 cinq minutes là vous m'avez oublié ou i'se passe quoi/  
133 vous réagissez [comment/  
134 SYL [non\ bon souvent s'y avait beaucoup de client on  
135 demande le chef de cuisine/ si on lui demande quelque chose souvent  
136 ça va (prendre,pas) (du, long)temps\  
137 LUC d'accord  
138 SYL donc: on va aller a calmement avec le client/ à chaque minute chaque  
139 dix minutes on peut aller le voir on va dire je suis pas oublié mais  
140 le chef est xxx  
141 LUC d'accord  
142 SYL oui\ ils vont gérer i'a pas de problème [oui  
143 LUC [d'accord] .hhh alors et c'est  
144 quoi les: les qualités importantes quand on travaille dans la  
145 restauration\ pour vous  
146 SYL il faut être sérieux  
147 LUC mhm ça [veut dire  
148 SYL [déjà]  
149 LUC quoi être sérieux/  
150 SYL sérieux il faut être sérieux: respecter les heures voilà même dans la  
151 salle il faut être sérieux avec les clients  
152 LUC mhm  
153 SYL faut pas faire les choses des bêtises quoi  
154 LUC mhm d'accord\ et par rapport à l'hygiè:ne par rapport à la propreté:  
155 [euh

156 SYL [oui ] (en fait) il faut (tout,être) propre il faut être  
157 chemise et veste bien/.hhh chemise il faut être propre  
158 LUC mhm  
159 SYL oui ça aussi c'est très important  
160 LUC d'accord\ est ce que vous avez: des questions/  
161 SYL hm oui/  
162 LUC ((sourire)) je vous en prie  
163 SYL mh: bon (.) le question comme:nt si exemple comme vous m'avez  
164 demandé s'i avait un client qui: qui est méchant il est très très  
165 méchant bon vous l'avez comment j'ai versé une verre/ ça il était  
166 quelqu'un de bien quoi  
167 LUC mhm/  
168 SYL comment on va aller avec/  
169 LUC si la le client est méchant/  
170 SYL oui  
171 LUC ce qui est très important c'est de jamais s'énerver  
172 SYL >oui<  
173 LUC on s'énerve jamais devant le client même si le client est méchant  
174 on n'est on n'est pas là pour se faire insulter/ c'est pas notre  
175 travail(.) on n'est pas là pour que: les gens ils soient méchants avec  
176 nous/ ça on est d'accord i'a pas de problème\ par contre euh: si  
177 le client devient agressif/ toujours rester calme  
178 toujours toujours toujours\ on cherche jamais à avoir  
179 raison devant le client\même si le client il a et c'est pas lui qui a  
180 raison/ faut pas lui dire ah vous voyez c'est moi qui a raison  
181 ah vous dites n'importe quoi/ jamais\ xx on se tait on fait pas  
182 d'histoires\ jamais d'histoires dans un restaurant et si jamais le  
183 client commence à insulter on appelle le responsable\ on appelle le  
184 chef\ là le chef il calme\ parce que: moi quand je suis chef je suis  
185 pas là pour entendre que le client il dit des: des insultes à aux  
186 gens qui travaillent avec moi\ on n'est pas on n'est pas là pour ça\  
187 si vraiment il commence à voir ou c'est pas possible/ et ben après on  
188 règle ça autrement\ mais toujours calmement\ toujours  
189 on n'insulte jamais on frappe jamais un client on s'énerve jamais  
190 sur un client\ jamais\ on s'énerve pas sur les gens\  
191 >de toute manière< que ce soit des collègues des chefs des commis  
192 des plongeurs on s'énerve pas sur les gens\ c'est tout\  
193 dans le respect\  
194 SYL autre aussi c'est quoi le plus important dans le restauration/  
195 LUC le plus important dans la restauration/  
196 SYL oui  
197 LUC l'hygiène  
198 SYL °oui°  
199 LUC la propreté  
200 SYL °la propreté°  
201 LUC la première chose c'est la propreté\ on peut faire de la très  
202 bonne cuisine on peut être là à l'heure/ si l'assiette elle est pas  
203 propre si les produits sont pas propres si le: cuisinier si les  
204 serveurs ils sont pas propres si le restaurant il est pas propre (.)  
205 on revient jamais\ si vous mangez et que la table est sale ça colle  
206 les couverts ils sont sales ça peut être bon ha/ on revient pas ha/  
207 on revient pas\si un client est malade à cause de ce qu'on fait  
208 à manger quand on fait à manger((geste de la tête)) c'est pas  
209 possible\ ça c'est: propreté hygiène bon produit\ c'est  
210 la première chose\  
211 SYL ((bruit de la gorge)) autre chose c'est quoi le c'est comme le plus  
212 rapide pour travailler en restauration/  
213 LUC c'est-à-dire/  
214 SYL c'est-à-dire comment on travaille plus rapide dans le  
215 restauration pour: avoir travail  
216 LUC pour avoir un travail/ou comment  
217 SYL oui pour avoir un travail\  
218 LUC ah ça le plus rapide je sais pas il faut toujours un p'tit peu de  
219 chance il faut être toujours un peu motivé et euh après faut:  
220 faut faire ses preuves/ mais le plus rapide/ je: ça je  
221 sais pas c'est comment c'est le plus rapide pour pour avoir euh  
222 moi j'ai mon expérience i'en a d'autres qui ont une autre  
223 expériences et ça dépend dans quelle restauration vous travaillez\

224 si c'est du grand luxe si c'est dans la restauration rapide  
 225 si c'est: dans des bars si c'est: dans un restaurant classique:  
 226 ça ça dépend ça  
 227 SYL mais si on a un problème avec le patron comment on va on va régler/  
 228 LUC ah ça ça dépend du patron ça dépend du problème ça dépend de  
 229 beaucoup de choses mais ça c'est pas que dans la restauration  
 230 ça dépend pourquoi/i'a un problème/ un problème pourquoi/ vous  
 231 avez déjà eu un problème avec votre patron/  
 232 SYL non j'ai jamais eu un problème avec mon patron\ c'est:  
 233 c'est une question que je voulais savoir parce que: je xxx mon  
 234 tonton bon\ il a un problème avec le patron/ il fait rien  
 235 il a: c'est qu'il m'a dit ha/ il a dit i il a fait rien du tout\  
 236 patron il voulait le virer il a cherché il a cherché il a cherché  
 237 jusqu'à à ce qu'a il va trouver on peut dire même il l'a piégé  
 238 il a: il a il est chef de: il e il travaille dans le bâtiment\  
 239 chef d'équipe il a dit tu donnes ça à à monsieur gassama comme ça  
 240 voilà\ donc il a donné il a dit i il voulait aller avec donc le  
 241 chef il a dit a dit que qu comment tu prends ça/ donc il a fait une  
 242 lettre de démission  
 243 LUC mh  
 244 SYL il a dit il a volé(.) des choses\ xxx si y a un problème comme ça  
 245 comment il va aller/  
 246 LUC ah ben ça c'est le problème comme ça après ça moi je peux pas répondre  
 247 ça c'est: c'est à votre oncle de: de régler son problème avec son  
 248 patron et:hhh parfois ça se passe pas bien parfois ça se passe  
 249 très bien parfois ça je::: parfois quand i'a des problèmes  
 250 ben parfois on se fait licencier parfois c'est le patron qui a tort/  
 251 parfois le patron licencie il avait pas le droit de licencier  
 252 et bon après il (va, peut se faire rattraper\ parfois il licencie et  
 253 il avait le droit de licencier\ ça: euh i'a: i'a là i'a trop de  
 254 réponses et c'est pas que dans la restauration ça  
 255 SYL hm oui si ((tousse)) est-ce que vous avez  
 256 conseils à me dire  
 257 LUC mh des conseils/on fera ça on fera ça p't'être après avec le euh le  
 258 le retour de: le retour de l'entretien/  
 259 SYL d'accord °ça marche°  
 260 LUC est-ce que vous voulez: dire quelque chose pour finir/  
 261 SYL non (j'ai fini là)  
 262 LUC c'est bon/ merci beaucoup  
 263 SYL merci  
 264 LUC à tout à l'heure  
 265 SYL merci à vous\ je vais avec CV ou c'est bon  
 266 LUC comment/  
 267 SYL le CV je vais avec  
 268 LUC je je le garde je vous le rend après si vous voulez (mais) je garde  
 269 pour l'instant

## **Simulation d'entretien d'embauche à l'association**

**Nom du document :** DA SE 070712trancsBase.doc  
**Enregistrement :** DA SE 070712trancsBase.mov  
**Transcription :** LB 18.09.2012  
**Participants :** LUC : Luca, directeur d'une boulangerie Paul,  
 DIA : Diakite, apprenant des ateliers de français à visée  
 professionnelle, du module de la restauration, à l'association  
 AlterEgo. Dans le cadre de cette formation, au dernier cours il y a  
 des simulations d'entretien d'embauche réalisées par un professionnel  
 de la restauration.  
**Contexte :** Dans une salle de l'association Luca reçoit les apprenants, à tour de  
 rôle pour évaluer leur présentation à un entretien d'embauche.  
 Diakite postule pour le poste de serveur.  
**Durée :** 12 min



**Extrait 6 (1 à 18)**

£1 LUC oui/(.) entrez/ (0.4 [bonjour]  
2 DIA [bonjour monsieur]  
3 (0.4 [bonjour]  
4 LUC encha[nté luca  
5 DIA merci m merci dia moi c'est moi c'est  
6 diallo abdoul [gadiri  
7 LUC [abdoul] abdoul diallo/  
8 DIA ah oui  
9 LUC d'accord\ asseyez-vous  
10 DIA °merci°  
11 LUC alors si on a ramené un cv  
12 DIA hm  
13 LUC formidable alors donc c'est un:: entretien assez classique  
14 DIA hm  
15 LUC pour faire le tour euh d'une part euh vos motivations et aussi voir:  
16 voilà quelle compétence: vous avez pu acquérir pour pouvoir travailler  
17 dans dans la re dans la restauration  
¤18 DIA oui

**Extrait 7 (19 à 47)**

£19 LUC euh: donc:: ben je vais commencer par me présenter  
20 DIA [oui  
21 LUC [donc] moi je m'appelle Luca Graff/  
22 DIA hm oui  
23 LUC je suis directeur de:s boulangeries paul dans de boula d'une  
24 boulangerie paul d'un magasin paul [voilà\  
25 DIA [oui  
26 LUC >c'est une<grande marque/  
27 DIA oui  
28 LUC ben ça va être à vous de: euh de vous présenter/  
29 DIA oui  
30 LUC euh:: de me dire un peu euh qui vous êtes (.)  
31 DIA oui  
32 LUC quelles sont vos expériences(.)  
33 DIA hm  
34 LUC et puis après on parlera un p'tit peu ben du poste que vous recherchez  
35 et de quelles qualités il faut et quelles qualités vous pensez avoir\  
36 DIA oui oui  
37 LUC je vous en prie à vous\  
38 DIA ouais merci\ euh moi je je m'appelle diallo abdoul gadiri et j je  
39 suis venu en france ça fait juste un an/ e:t je: cherche du: travail/du:  
40 du poste de: du serveur/ e euh: je euh m m moi moi je je j'ai eu mon  
41 expérience/ euh ici à l' à l'association de: de un AlterEgo ici à  
42 l'atelier visée professionnelle/ et euh j'ai: étudié ici/ j'ai fait  
43 ici la formation/ et euh mais j'ai pas euh j'ai travaillé euh: à à la à la  
44 restauration veilleuse/  
45 LUC mhm  
46 DIA euh comme serveur\  
¤47 LUC d'accord\  
48 DIA oui j j'étais euh j'ai accueilli là-bas les clients et

**Extrait 10 (49 à 62)**

£49 DIA euh: avant tout moi je suis (.)mes mes mes qualités/ ils sont hm je suis  
50 d'abord souriant/ et et je je peux très bien et accueillir accueillir  
51 la clientèle\  
52 LUC mhm[:  
53 DIA [euh parc'que en:core avant d'être en france/ euh en en en en guinée/  
54 j'étais:s commerçant/  
55 LUC mhm  
56 DIA je com- je connais comme accueillir la clientèle\  
57 LUC d'accord\  
58 DIA d'expliquer la clientèle encore  
59 LUC dans un supermarché euh c'est ça en guinée >hein</  
60 DIA oui [Guinée\  
61 LUC [vous avez euh:: d'accord/ hhh  
¤62 DIA oui

**Extrait 12 (63 à 86)**

£63 LUC et euh: alors justement euh (.) un client euh par exemple:: voilà\ un

64 client qui: vous pose: .hhh beaucoup de questions/ qui peut être un peu  
65 difficile/ comment comment vous l'accueillez euh voilà\ un client qui par  
66 exemple vous dit ah ben je veux ça/  
67 DIA oui  
68 LUC ah non finalement il change voilà\ comment est-ce que vous pouvez  
69 l'accueillir comment est-ce que:: v- vous gérez le client/  
70 DIA (bon, hm) très patient  
71 LUC mhm  
72 DIA et: je: et très poliment  
73 LUC mhm  
74 DIA et toujours je serai à son euh écoute/ n n n j jamais ja jamais moi  
75 je je m'énerve\  
76 LUC mhm  
77 DIA je m'énerve jamais\  
78 LUC d'accord\  
79 DIA mhm [xxx xxx]  
80 LUC [mais] ça vous est déjà arrivé des moments des clients un peu  
81 difficiles comme ça un peu: euh  
82 DIA hm plusieurs fois\  
83 LUC plusieurs fois/  
84 DIA plusieurs fois oui mais j'ai toujours (été,des) formulaire(s) sur la  
85 clientèle\  
86 LUC d'accord\  
87 DIA oui  
88 LUC et justement comment vous réglez par exemple un client qui est  
89 difficile un client qui s'énerve v vous vous gérez comment  
90 DIA oui par exemple euh une dame elle était trop euh pressée et i'avait  
91 beaucoup (des, dé) clients après elle a bavardé et après je lui ai dit  
92 .h euh en tout cas euh les les grandes dames ne se fâchent jamais  
93 LUC ihm  
94 DIA après elle s'est (ralenti doucement)  
95 LUC ((rire)) mhm d'accord\  
96 DIA ((rire)) et et elle a une honte et puis elle elle s'est patienté comme  
97 tout le monde  
98 LUC ihm  
99 DIA ihm\ euh les cuisines qu'on e gé qu'on gérait là-bas c'est une grande  
100 expérience i'avait beaucoup de clients à la fin du mois du premier  
101 au dix  
102 LUC d'accord  
103 DIA i'avait beaucoup de clientèle  
104 LUC d'accord\  
105 DIA oui  
106 LUC et c'était en centre ville c'était euh:  
107 DIA oui en centre ville hm  
108 LUC d'accord  
109 DIA hm  
110 LUC et i'avait euh ba j'vois on va revenir après un peu après sur la la  
111 veilleuse mais euh gestion entretien du magasin vente à la caisse  
112 voilà entretien du magasin c'était quoi par exemple/  
113 DIA non entretien de magasin parce que j'étais polyvalent encore et je  
114 faisais le nettoyage même quand si euh le la soirée i'a pas beaucoup  
115 de cli clientèle et les i on on on on faisait tout  
116 LUC ihm  
117 DIA euh par exemple le dimanche encore on faisait on nettoyait en bas avec  
118 de l'eau  
119 LUC d'[accord  
120 DIA [l l l] le dimanche  
121 LUC d'accord vous faites attention à l'hygiène vous faites attention à  
122 la propreté à::  
123 DIA ah oui oui oui  
124 LUC d'accord\ et euh là vous vous disiez euh voilà que vous avez  
125 travaillé euh .hhh à à la veilleuse c'est ça/  
126 DIA [oui]  
127 LUC [hum] vous avez fait quoi exactement/ c'était un soir ou deux  
128 soirs [que]  
129 DIA [hm]  
130 LUC vous avez  
131 DIA e un soir

132 LUC un soir  
133 DIA oui et j j'étais toujours encore euh serveur\  
134 LUC d'accord vous étiez serveur >parc'que là< i'a marqué  
135 plon[ge: vous avez pas du tout fait plonge du coup  
136 DIA [euh e euh alo' euh] plonge encore j'ai fait j'ai fait encore  
137 là-bas la plonge parc'que comme i'avait pas beaucoup dé clientèle  
138 LUC ihm  
139 DIA après i avoir servi et o j'ai venu encore à la cuisine pour faire  
140 un peu de de plonge  
141 LUC d'accord et euh qu'est ce que vous avez aimé en en zan en tant  
142 que serveur/ à à la veilleuse qu'est ce que qu'est ce qui vous a plus  
143 plu/ pourquoi vous avez envie de con est-ce que vous avez envie de  
144 continuer/ pourquoi vous avez envie de continuer/  
145 DIA euh hm j'ai envie de confi continuer continuer avec le serveur  
146 LUC ihm  
146 DIA parc'que en première position il faut très bien s'habiller pour  
147 pouvoir accueillir les les la clientèle  
148 LUC ihm  
149 DIA pour tu vas parler avec tous les clients et euh r re respectueusement  
150 poliment  
151 LUC ihm  
152 DIA ça ça me plait beaucoup  
153 LUC d'accord  
154 DIA oui  
155 LUC est-ce qu'i a des choses qui étaient difficiles/ en tant que serveur  
156 DIA euh ou oui un peu parc'que je j'ai j'ai servi là-bas une personne  
157 après l le plat était sept euros cinquante  
158 LUC ihm  
159 DIA et après lui il a dit il a cinq euros euh il a six euros  
160 LUC d'accord  
161 DIA eh oui  
162 LUC et vous avez fait quoi/  
163 DIA après euh j'ai j'ai négocié avec le responsable il a dit que co  
164 d'accord mais c'est pour la der la première la dernière fois  
165 LUC d'accord  
166 DIA mais mais j'ai accepté quand même la cliente et il est il il a été se  
167 servi et il est parti  
168 LUC d'accord  
169 DIA oui  
170 LUC .hhh oui là par exemple: euh comme j'>vous disais< moi j'travaille  
171 dans des les boulangeries paul  
172 DIA ihm  
173 LUC voilà i' a de la restauration euh::: la différence avec un restaurant  
174 c'est qu'un restaurant souvent ça ferme tard  
175 DIA ihm  
176 LUC nous c'est qu'on ouvre très tôt le matin  
177 DIA oui oui  
178 LUC par exemple\ vos disponibilités est-ce que ça vous fait peur de  
179 commencer à quatre heures du matin par exemple/  
180 DIA non ça m'fait pas peur  
181 LUC ça vous fait pas peur/  
182 DIA oui parc'que euh en lorsque encore j'ai été en guinée je faisais  
183 l'école d toujours je me lève à quatre heure euh parce  
184 que j'ai dire l'é l'école était à cinq kilo cinq cent de de de marche  
185 LUC d'accord  
186 DIA oui pendant pendant cinq ans  
187 LUC d'accord pendant cinq ans vous avez fait cinq kilomètres euh  
188 DIA sept kilo cinq cent  
189 LUC sept kilomètres/  
190 DIA cinq cent de marche\  
191 LUC [d'accord]  
192 DIA [et depuis] (.) euh[:  
193 LUC [md'accord]  
194 DIA ça m'a depuis ce temps  
195 LUC ihm  
196 DIA j jusqu'à présent ça m'a fait toujours le le lever très tôt  
197 LUC d'accord\  
198 DIA ihm

**Extrait 13 (199 à 223)**

£199 LUC et euh: et les moments où i'faut aller vite/ par exemple parc'que  
 200 euh: voilà\ i i 'a des moments où c'est vrai que .hh nous c'est(.) pas de  
 201 la restauration rapide/  
 202 DIA oui  
 203 LUC mais euh c'est de la restauration où les gens ont pas beaucoup  
 204 de temps le midi pour manger\  
 205 DIA oui oui  
 206 LUC par exemple  
 207 DIA oui  
 208 LUC voilà\ comment est-ce que vous gérez avec un peu le stress comme ça  
 209 euh:: où les clients ils veulent manger en une demi heure i ils veulent  
 210 manger\  
 211 DIA oui oui et dans xxx je:je je je vais je je je suis je peux être vite  
 212 LUC mhm  
 213 DIA vite et bien\  
 214 LUC d'accord  
 215 DIA vite et bien oui  
 216 LUC mhm  
 217 DIA parce que dans le magasin que je vous disais là/ le serveur on  
 218 accueille beaucoup de clients en même temps\mais on les règle le  
 219 plus vite que possible\  
 220 LUC d'accord\  
 221 DIA tout le monde était à l'aise  
 222 LUC d'accord\  
 £223 DIA oui  
 224 LUC ok\est-ce que: euh: là vous avez des choses à rajoute:r est-ce  
 225 que vous avez des chose:s que vous avez envie de dire aussi pour vous  
 226 euh c'est quoi les qualités les plus importantes quand on va  
 227 travailler dans la restauration en tant que serveur  
 228 DIA en tant que serveur/  
 229 LUC mhm  
 230 DIA c'est l'habillement et la la le le le respect de soi même d'abord pour  
 231 pouvoir respecter les autres  
 232 LUC mhm

**Extrait 11 (233 à 262)**

£233 DIA ê ê être très poli/ (.) envers tout le monde/euh savoir qui est ton  
 234 chef et qui est euh ton on égal/ et et être encore polyvalent/ et  
 235 travailler dans tous les: tout tout ce qu'on te dit/  
 236 LUC mhm  
 237 DIA tu le respectes\  
 238 LUC mhm  
 239 DIA c'est c'est (vrai) encore dy- être dynamique/ c'est-à-dire être c- très  
 240 chaud\  
 241 LUC d'accord/  
 242 DIA mhm  
 243 LUC et à votre avis euh: moi en tant qu'employeur: c'est quoi/ c'est sur quoi  
 244 je vais faire très attention/.hh sur quoi je vais êt- vigilant: sur  
 245 qu'est ce qui est très important pour moi à votre avis si je recrute un  
 246 serveur aujourd'hui/  
 247 DIA oui  
 248 LUC euh:: voilà\ à quoi à quoi moi je vais devoir faire xxx très attention/  
 249 DIA mhm c'est l la politesse c'est tout\  
 250 LUC mhm  
 251 DIA parce que m mo je suis pas habillé habillé comme ça aujourd'hui/  
 252 mais je peux je peux m'habiller très bien  
 253 LUC ((rire))  
 254 DIA mais pour vous dire ce qui est réel actuellement entre nous euh c'est  
 255 la politesse\  
 256 LUC mhm  
 257 DIA oui/ euh c'est pour la ponctualité encore  
 258 LUC oui\ .hh la ponctualité c'est très import[ant\  
 259 DIA [oui la ponctualité [encore]  
 260 LUC [dans la  
 261 restauration/ ça vous l'avez dit plusieurs fois c'est important l'hygiène  
 £262 DIA <oui oui> l'hygiène aussi oui  
 263 LUC l'hygiène  
 264 DIA oui

265 LUC et: en effet l'hygiène pour deux choses  
266 DIA hm  
267 LUC l'hygiène déjà parce que on touche des aliments  
268 DIA oui  
269 LUC de la nourriture  
270 DIA oui  
271 LUC on (peut être) obligés d'avoir les [les mains propres]  
272 DIA [les mains très propres]  
273 LUC bien rasé voilà il faut être bien  
274 DIA oui  
275 LUC et en plus en effet vous l'avez dit aussi  
276 DIA oui  
277 LUC (il y a) des clients  
278 DIA oui  
279 LUC il y a une image q'on véhicule aux clients  
280 DIA oui  
281 LUC être bien habillé: être poli/  
282 DIA oui  
283 LUC la politesse c'est de l'hygiène  
284 DIA oui  
285 LUC la de [de l'hygiène] du son  
286 DIA [de l'hygiène] oui  
287 LUC ha/ c'est très très important\ ben écoutez est-ce que vous avez  
288 quelque chose à rajouter sur vous une information importante:  
289 quelque chose que vous avez envie de dire en particulier pour conclure  
290 cet entretien/  
291 DIA hm oui en envers moi encore toujours euh je parle trois langues/ je  
292 parle la langue française  
293 LUC mhm/  
294 DIA eh le poulard et le wolof\ le wolof c'est la langue sénégalaise  
295 LUC d'accord  
296 DIA oui  
297 LUC et le poulard c'est la langue de  
298 DIA la langue guinéenne  
299 LUC de Guinée/  
300 DIA oui mais c'est beaucoup de de plus de 15 pays qui parlent le poulard  
301 LUC d'accord/  
302 DIA oui plus de 15 pays en ce temps ci (y) a tout ces gens là là-bas je 307  
303 peux je pourrais le le parler en même temps  
304 LUC hmm  
305 DIA je suis très désolé encore pour la parce que je devais l'éteindre  
306 avant de venir  
307 LUC mhm  
308 DIA je suis très désolé encore  
309 LUC <c'est pas grave>  
310 DIA hm merci\  
311 LUC d'accord\ ben merci beaucoup Abdoul  
312 DIA hm merci beaucoup aussi sinon une une question s'il vous plaît  
313 LUC oui  
314 DIA hm vous demander votre com combien vous payez s'il vous plaît/ votre  
315 LUC la rémunération/  
316 DIA la rémunération s'il vous plaît  
317 LUC la rémunération moi dans l'entreprise où je travaille  
318 DIA oui  
319 LUC sur des postes de serveur on est un petit peu plus que le SMIC  
320 DIA oui  
321 LUC c'est selon expérience  
322 DIA oui  
323 LUC euh la base c'est neuf euros quatre-vingt brut de l'heure  
324 DIA oui oui  
325 LUC ça fait mille quatre cent quarante cinq euros brut  
326 DIA brut [oui  
328 LUC [brut] pour trente cinq heures par mois  
329 DIA trente cinq heures par mois  
330 LUC avec des congés payés remboursement de la carte de transport  
331 DIA d'accord  
332 LUC voilà  
333 DIA merci beaucoup

334 LUC y'a pas de problème  
 335 DIA xxx  
 336 LUC bonne soirée/  
 337 DIA merci monsieur  
 338 LUC au revoir  
 339 DIA merci  
 340 LUC vous (voulez) récupérer le cv ou je le garde  
 341 DIA s'il vous plait gardez  
 342 LUC je le garde/  
 343 DIA oui (gardez)  
 344 LUC xxx merci  
 345 DIA merci  
 346 LUC au revoir  
 347 DIA et j'espère que: on travaillera ensemble (en tournant le dos)  
 348 LUC ((rire)) avec plaisir  
 349 DIA [((rire))]merci  
 350 LUC au revoir

## **Simulation d'entretien d'embauche à l'association**

### **Extrait 9 : LUC – recruteur simulateur, ISM – apprenant**

£1 LUC >donc< ça va être un entretien euh assez classique/ l'objectif étant euh  
 2 (.)d'une part qu'on se présente/(.)qu'on fasse un peu connaissance/(.)  
 3 [°>pour que<°je sache qui vous êtes]  
 4 ISM [moi je m'appelle Ismail]Traore  
 5 LUC mhm  
 6 ISM je suis des ff cours ici je veux faire des plonges/ c'est à cause de ça  
 7 je vous ramenaïs mon cv  
 8 LUC d'accord\ (0.2)  
 9 ISM °xxx°  
 10 LUC d'accord/ et puis euh ((gesticule avec ses bras))on va: euh ben je vais  
 11 me présenter aussi hein/ du coup euh moi je suis Luca Graff  
 12 je sui:s euh directeur d'une boulangerie Paul hein/ °voilà° j'sais pas si  
 13 vous connaissez l'enseigne euh: c'est une grande marque de: de boulangerie  
 14 qui fait aussi de la restauration et euh beaucoup de vente/ euh voilà\  
 15 l'idée de cet entretien c'est: faire un peu d'abord le: tour de vos  
 16 motivations de vos compétences et de savoir un peu euh: voilà\  
 17 ce que vous avez compris de: du poste de: de de commis de cuisine/ de  
 18 serveur >parce que< je vois que vous avez été serveur  
 £19 ISM si\ (.) j'ai été serveur et commis de cuisine

## Annexe 3

La transcription de base des entretiens d'embauche sur la péniche Anémone (cf.ch. IV, V, VI)

Candidats : MAM, KAR, SYL

Recruteurs : BEN, JUA

Conventions de notations :

£ - marque le début de l'extrait

¤ - marque la fin de l'extrait

### Premier candidat (MAM)

Nom du document : ND PA 110814trancsBase.doc

Enregistrement : ND PA 110814trancsBase.mov

Transcription : LB 18.08.2014

Participants : JUA : Juan, chef cuisinier sur la péniche : ANEMONE, BEN : Benjamin, l'un des gérants de la péniche qui a fait par ailleurs des simulations d'entretiens d'embauche à l'association AlterEgo et ainsi a connu MAM : MAMADY, demandeur d'emploi et ancien apprenant aux cours de français à visée professionnelle de l'association.

Contexte : La Péniche Anémone cherche un cuisinier. Mamady postule pour le poste de cuisinier et il a rendez-vous pour un entretien d'embauche avec Benjamin et Juan

Durée : 52 min

1 MAM ((est assis correctement sur la chaise qu'on lui avait indiquée,  
2 avec le sac sur ses genoux en frottant nerveusement ses mains))  
3 JUA (([s'assoit devant MAM regarde vers BEN et lavinia et se lève]))  
4 MAM (([se redresse sur la chaise, pose le sac par terre devant lui  
5 approche la chaise de la table]))  
3 BEN ((il est hors du champ visuel de la caméra et derrière le candidat en  
4 parlant avec la chercheuse pour voir si tout était prêt  
5 pour démarrer l'entretien))

#### Extrait 19 (6 à 55)

£6 >mais< je vous ai confondus tous les deux [ben oui  
7 MAM  
8 BEN je vous ai confondus tous les deux ça va pas du tout ça\  
9 MAM euh °oui°  
10 BEN alor:s (0.3)  
11 LAV et sylla c'était à::  
12 BEN (0.2) euh: seize heures  
13 LAV seize heures\  
14 BEN ouais tout à fait ouais\ (0.3)  
15 monsieur Diabaté::  
16 MAM °oui°  
17 BEN ne stresse pas/t'as pas besoin de s de stresser comme ça hein/  
18 MAM °xxx

19 BEN d'accord/  
 20 MAM d'accord\oui  
 21 BEN hein/  
 22 MAM oui  
 23 BEN [i'a pas besoin  
 24 JUA [oh pardon]  
 25 MAM [ah no  
 26 BEN quand on avait fait des: simulations d'entretien d'embauche euh/  
 27 je vous ai un peu bourlingués justement [pour que vous puissiez  
 28 MAM [oui  
 29 BEN être à l'aise/  
 30 MAM non 'est [bon c'est xxx]  
 31 BEN [en entretien/(.) faut que tu sois à l'aise en entretien  
 32 MAM d'accord\  
 33 BEN d'accord/  
 34 JUA ? [hm]  
 35 MAM [oui  
 36 BEN hein/ (.) c'est pour ça que: j'avais été vous voir en fait\  
 37 MAM d'accord\  
 38 BEN oké/  
 39 MAM oui  
 40 BEN parc'que là/ là on::: on a vu déjà une personne avant/  
 41 MAM oui  
 42 BEN on voit trois personnes/  
 43 MAM d'accord  
 44 BEN oké/  
 45 MAM oui  
 46 BEN on pourra pas prendre les quatre personnes [xxx xxx]  
 47 MAM [d'accord]  
 48 BEN on va en prendre au moins une/  
 49 MAM oui  
 50 BEN voilà\ c'est pas: c'est bon c'est pas[:  
 51 MAM [d'accord\  
 52 BEN i'a plus grave dans la vie hein/  
 53 MAM d'accord oui\  
 54 BEN d'accord/  
 55 MAM oui  
 56 JUA toi t'es ici kara non/  
 57 MAM non [c'est  
 58 BEN [non] non justement c'est euh  
 59 MAM mamady diabaté  
 60 BEN mamady diabaté il est là  
 61 JUA je les ai euh:  
 62 BEN ah ba je les ai imprimé exprès on va regarder de toute façon  
 63 JUA ah tu l'as fait euh:  
 64 BEN (c'est bon) ben c'est on se les partage (pas à, enfin) ce que tu veux  
 65 hm/ mamady  
 66 JUA oui  
 67 BEN attends je te mets ta ta carquette ta carquette ici de ministre  
 68 oui mamady\ par cont' je vais m'en servir de mes notes de à l'époque  
 69 (0.4) euh::

**Extrait 20 (70 à 89)**

£70 JUA t'habites à bernon vernon/  
 71 MAM bernay ville  
 72 JUA c'est où ça/ c'est le vingt sept vingt sept mille deux cents  
 73 BEN vingt sept c'est dans le sud de::: ss[ss  
 74 MAM [dans] le département vingt sept  
 75 BEN oui mais c'est le sud c'est ça/ vingt sept  
 76 MAM euh:  
 77 BEN par rapport à Paris  
 78 MAM c'est: Normandie  
 79 BEN ah non c'est l'inverse excusez-moi pardon c'est xxx  
 80 JUA t'habites là-bas  
 81 MAM oui  
 82 BEN oui mais c'est limite en fait  
 83 JUA hein/  
 84 BEN c'est limite de l'île de france  
 85 MAM ouais c'est limite de l'île de France



86 JUA ah oké\  
87 BEN oui c'est à [:::  
88 JUA [et tu] mets combien de temps à venir bon on va on va  
89 parler  
90 MAM quarante cinq minutes  
91 JUA quarante cinq minutes/  
92 BEN hm c'est long ha/ oui\  
93 ((ils pensent qu'ils ne sont pas filmés et donc ils discutent entre  
94 eux en essayant de mettre à l'aise mamady avec des questions sur son  
95 origine

**Extrait 21 (96 à 102)**

£96 JUA toi t'es sénégalais/  
97 MAM non je suis guinéen  
98 JUA guinéen/  
99 MAM [oui\  
100 BEN [°oui >il est< guinéen oui°  
101 JUA ah guinéen c'est vrai  
102 BEN xxx on va attendre d'abord lavinia  
103 BEN (ils parlent de l'origine de mamady, de la guinée) (8.0)  
104 BEN en fait on était filmés tu savais toi/  
105 MAM ah oui je savais  
106 JUA [ah toi tu savais/  
107 BEN [ah oui xxx ] xxx nous non plus on savait pas elle nous a vu là  
108 elle rigole derrière le rideau maintenant  
109 JUA t'es supporter du psg/  
110 MAM ah ((rire)) oui  
111 BEN ah [non]  
112 JUA [pas] bien

**Extrait 22 (113 à 133)**

£113 BEN bon\ (.h) allez formellement\ >voilà< d'toute façon c'est: (.)  
114 ça reste UN entretien/ quand même/  
115 JUA [ouais  
116 BEN [voilà/  
117 euh::hm:: donc nous on se connaît déjà par [l'association AlterEgo/  
118 MAM [°oui° °oui°  
119 BEN oké:/  
120 parc'que moi j'avais participé: dans le cadre des: .hh des simulations  
121 euh: des simulations d'embauche[::  
122 MAM °oui°]  
123 BEN voilà/  
124 MAM °oui°  
125 BEN donc on a (eu, vu) tout le petit groupe de travail  
126 MAM °oui°  
127 BEN (.) d'AlterEgo/  
128 MAM °oui°  
129 BEN euh:hm::: via euh lavinia/  
130 MAM oui  
131 BEN voilà/ qui nous avait présentés/ euh::

**Extrait 61 (132 à 138)**

£132 alors aujourd'hui on a un emploi  
133 euh bien réel/ pour le coup sur la péniche anémone/  
134 un emploi de cuisinier/  
135 MAM °oui°  
136 BEN ((bruit des lèvres)) c'est pas un emploi de commis de cuisine/  
137 MAM °oui°  
138 JUA ouais

**Extrait 25 (139 à 158)**

£139 BEN >alors< la péniche anémone c'est un lieu j'en ai (fait) je t'en avais  
140 parlé un p'tit peu avant en fait (.) hein/  
141 MAM hm  
142 BEN au moment des simulations d'entretien\  
143 MAM oui  
144 BEN c'est un lieu: culturel/  
145 MAM oui  
146 BEN avant tout/ i'a une xxx culturelle/  
147 MAM mhm  
148 BEN .h euh après nous on a monté un bar y' a sept ans et demi euh huit ans/  
149 et (i- nous) font des produits/ euh: .h euh qui sont solidaires/[euh:

150 MAM [oui  
151 BEN issus du:: commerce équitable/  
152 MAM oui  
153 BEN avec des p'tits artisans/ des p'tits producteurs/ euh: et à  
154 l'époque:/ pour les simulations on avait parlé de: de: jeux africains\  
155 MAM oui  
156 BEN je vous ai parlé de monza oui  
157 MAM oui  
158 BEN tout à fait oui  
159 on travaille plus parc'qu'i n'existent plus euh:: oké

**Extrait 35 (160 à 165)**  
£160 BEN donc moi je suis gérant/  
161 MAM oui  
162 BEN un des un des deux gérants/  
163 MAM °oui°  
164 BEN qui a monté le: le bar/  
165 MAM °oui°

**Extrait 67 (166 à 170)**  
£166 BEN et euh+ juan\  
167 MAM °oui°  
168 BEN je te laisse la parole\  
169 JUA [tu me laisses la parole/]  
170 BEN ouais\

**Extrait 39 (171 à 172 ; 194 à 222)**  
£171 JUA (bruit de la bouche) ben:: moi j' m'occupe (.)BON/ j'ai commencé ici y'a  
172 à peu près trois ans/

**Extrait 26 (173 à 193)**  
£173 JUA mais euh à l'époque où j'ai commencé i y avait pas de cuisine\\*[...]  
174 MAM °d'accord°  
175 JUA donc ça a ét[é euh]  
176 BEN [hm exact  
177 JUA euh:: ouais/(.) ca a été euh: j'sais pas au bout de trois quat' mois  
178 quelque part ici que:: on a eu l'idée de:: d'ouvrir une cuisine/  
179 MAM °d'accord°  
180 JUA parc'que euh:: .hh parc'que tout simplement i'avaient des gens qui deman-  
181 qui venaient ici boire un un verre/  
182 MAM °oui°  
183 JUA mais euh (qui, i-) demandaient aussi quelque chose à:(.) grignoter et on  
184 avait rien/  
185 MAM °d'accord°  
186 JUA à part des cacahouètes  
187 MAM oui  
188 JUA à part des cacahouètes et des chips donc du coup euh .hh \*on a eu cette  
189 merveilleuse idée d'ouvrir une cuisine/  
190 MAM oui  
191 JUA laquelle elle a mis un peu d'temps à:::(0.2) laquelle a mis un peu de temps  
192 à: (0.1) à se mettre: vraiment en place/  
193 MAM d'accord

**Suite extrait 39 (194 à 222)**  
194 JUA euh::voilà\ ben à l'époque quand on a commencé euh y'avait que moi en  
195 tant que [cuisinier  
196 BEN [hm] [c'est vrai\  
197 MAM [oui  
198 JUA et euh:: i- avait quelques marins qui se collaient de temps en temps euh  
199 pour faire des:\* des pla:nches/ des choses comme ça/  
200 MAM oui  
201 JUA et APRÈS/ petit à petit ça:: ça a pris un peu plus de forme/ et:: donc  
202 du coup (.) ça quand même un peu changé le fonctionnement de: de la  
203 péniche\  
204 MAM oui  
205 JUA niveau bar et[...]euh  
206 BEN oui parc'que aujourd'hui mine de rien y'a beaucoup de couve:rts  
207 MAM [oui  
208 BEN [y'a] toute une équipe en cuisine donc c'est [bon  
209 JUA [voilà] ça ça quand même:  
210 BEN c'est une équipe à part entière+  
211 JUA voilà [voilà  
212 BEN [voilà]

213 JUA ça c'est ça ça c'est c >ouais\  
 214 BEN [xxx xxx excuse-moi]  
 215 JUA [.hhh ET DU COUP BEN MOI JE M'OCCUPE:: moi je m'occupe de: ben  
 216 tout ce qui ben: en tant que chef de cuisine de tout ce qui est  
 217 organisation euh planning euh commande euh on change la carte  
 218 deux fois par an/  
 219 MAM °oui°  
 220 donc euh: je m'occupe voilà de tout ça\  
 221 MAM oui  
 222 JUA je m'occupe de tout ça euh::  
 223 MAM [oui  
 224 JUA &je m'occupe de tout ça et euh::: et là en ce moment euh bon  
 225 i'a eu maintenant quand même même si la cuisine elle est pas très  
 226 bien i'a eu quand même un certain passage de: de: cuisiniers des  
 227 gens qui qui ont passé qui ont resté un p'tit moment après qui  
 228 sont partis euh (0.3) comme lui ça xxx chacun sa vie un peu et et là  
 229 maint-

**Extrait 62 (230 à 242)**

£230 JUA et là maintenant/on:: avant d'attaquer Paris/  
 231 MAM oui  
 232 JUA en septembre/ euh on cherche euh un cuisinier\  
 233 MAM °d'accord°  
 234 JUA on recherche un cuisinier\  
 235 MAM oui  
 236 JUA parc'que ici par exemple i'a pas de commis de cuisine si je me trompe  
 237 pas/  
 238 MAM °oui°  
 239 BEN mhm non i en a pas/  
 240 JUA i'a pas de commis de cuisine on::on fait des contrats de:s  
 241 des cuisiniers/  
 242 MAM d'accord

**Extrait 45 (243 à 279 ; 286 à 290)**

£243 JUA et puis voilà je:: on verra donc ton: ton ton cv/ je vois  
 244 que t'as:: t'as pas vraiment de de euh des expériences (.) en cuisine\  
 245 MAM oui\  
 246 JUA t'en as pas\  
 247 MAM bo:n euh bon j'ai fait une formation/  
 248 JUA mhm/  
 249 MAM qui m'a permis d'apprendre (.)  
 250 MAM pour le vocabulaire/  
 251 JUA oké\  
 252 MAM utile/  
 253 MAM et euh ensemble xxx dans la cuisine/  
 254 JUA aha (.) oké\  
 255 MAM °oui°  
 256 JUA (.) mais après euh expérience dans la cuisin:e  
 257 travailler dans la cuisine/ (.) t'en as pas (.) pour l'instant\  
 258 MAM pendant la cours  
 259 JUA mhm  
 260 MAM euh on a on a fait une mise en pratique/  
 261 JUA ah oui/ d'accord\  
 262 MAM pendant la cours euh dans un restaurant/  
 263 JUA mhm  
 264 MAM du vingtième\  
 265 BEN la veilleu[se  
 266 MAM [la veilleuse  
 267 BEN c'est ça [hein/  
 268 MAM [oui  
 269 BEN hm hm  
 270 MAM oui j'étais [de commis commis de cuisine]  
 271 BEN [il l'a pas il l'a pas mis sur son cv en fait/mai:s euh  
 272 JUA ah:/ c'est pour ça qu'i- a pas mal de euh: [des cv  
 273 BEN [ouais]\  
 274 JUA avec la veilleu[se ils sont  
 275 BEN [voilà xxx  
 276 MAM [°ah oui°]  
 277 JUA sympa à la veilleuse\  
 278 MAM oui\ oui j'étais commis de cuisine

279 JUA d'accord\ à la veilleuse  
 280 BEN [ouais  
 281 JUA [oké] en plus ils font pas mal des:hm: ((bruit de la bouche))  
 282 des: (.) bref des menus euh: i'a beaucoup des nourriture africaine  
 283 aussi  
 284 MAM oui  
 285 JUA non/

**Suite Extrait 45 (286 à 290)**

286 MAM et euh: on a fai:t mise en pratique deux fois/  
 287 JUA mhm  
 288 MAM .hhh euh: j'ai participé la première fois/  
 289 JUA mhm  
 290 MAM euh on avait fait un:: le menu/ (deux xxx) avec dessert entrée\  
 291 JUA ((bruit de la bouche)) oui d'accord\ tout un menu oui  
 292 MAM oui  
 293 JUA et ça ça a bien marché/  
 294 MAM oui ça a bien marché  
 295 JUA hm ok  
 296 BEN tu l'as pas mis sur ton cv ça moi je savais c'est pour ça que  
 297 tu l'as pas mis sur ton cv tu l'as pas indiqué du coup  
 298 MAM hm

**Extrait 51 (299 à 351)**

299 BEN ((bruit de la bouche))euh::hm:: t'es autonome ou pas/ tu peux être  
 300 autonome en cuisine/  
 301 MAM °oui je suis autonome°  
 302 BEN oui/ tu peux t'débrouiller tout seul si on t'explique:  
 303 MAM °oui°  
 304 BEN comment ça se déroule i'a pas de souci/  
 305 MAM °oui i'a pas de souci°/  
 306 BEN d'accord\(.hhh) euh: quand tu te retrouves avec beaucoup beaucoup de  
 307 Couverts (.) par exemple euh à gérer en cuisine\  
 308 MAM °oui°  
 309 BEN d'un seul coup t'as beaucoup de couverts  
 310 MAM °oui°  
 311 BEN d'accord/ on va faire une simulation\  
 312 MAM °oui°  
 313 BEN d'accord\ (.)i'a: on a une carte/ c'est pas une grande carte/  
 314 MAM °oui°  
 315 BEN mais c'est quand même deux page:s de restauration/  
 316 MAM d'accord  
 317 BEN euh: c'est que du frais/  
 318 MAM oui  
 319 BEN on l' fait nous-mêmes/  
 320 MAM oui  
 321 BEN i'a pas de congélation/ oké/ et euh on essaie de faire bien\  
 322 MAM oui  
 323 BEN hein/ donc i'a pas de (.) plat en sauce comme on dit/ mais i'a  
 324 plein de: plats à côté euh des assiettes des tapas et voilà\  
 325 euh: si tu t'retrouves avec d'un seul coup plein d'bons de commande/  
 326 MAM oui  
 327 BEN et que t'es: tu vas avoir par exemple t'as des menus/  
 328 MAM °oui°  
 329 BEN nos menus ici ils ont une soupe\  
 330 MAM °oui°  
 331 BEN tu vois/ le p'tit menu ils ont une soupe\(...) à chaque fois\ une soupe  
 332 une tartine/et ou une soupe une tartine et::: une tarte\  
 333 MAM oui  
 334 BEN .hh d'un seul coup t'as plus de soupe\  
 335 MAM oui  
 336 BEN tu fais quoi/  
 337 MAM (.)euh pardon/ °est-ce que vous pouvez° (.) répéter/  
 338 BEN t'as plus de soupe\ (.)  
 339 MAM °oui°  
 340 BEN t'as plus de soupe en cuisine\  
 341 MAM oui  
 342 BEN derrière t'as le bar qui te dit (.) ah [j'ai un menu  
 343 JUA [voilà xxx  
 344 BEN j'ai un menu j'ai un menu j'ai un menu\ dans ton menu i'a une soupe

345 xxx (...) hm d'accord/  
 346 MAM °oui°  
 347 BEN pour le coup tu::: tu: tu réagis comment dans ce cas/ qu'est-ce que tu  
 348 fais/  
 349 MAM soupe euh euh en général vu que je xxx xxx xxx xxx non c'est pas ça  
**Extrait 52 (350 à 403)**  
 £350 BEN \ moi c'qui m'intéresse c'est de savoir  
 ¢351 qu'est ce que tu fais/  
 352 MAM euhm:: vous pouvez m' xxx plusieurs fois/  
 353 BEN (0.3) que je/  
 354 MAM xxx xxx une deux fois/  
 355 BEN ah une deuxième fois tu veux que je t'explique/ d'accord\  
 356 JUA il il il/ il n'connait pas\  
 357 BEN non il dit qu'il a pas compris en fait\ il veut que je lui re-explique\  
 358 JUA ah oké\  
 359 BEN xxx ça \ euh alors\ euh non ça c'est bien que tu t'es xxx  
 360 MAM oui  
 361 BEN alors y'a: on a une carte ici\  
 362 MAM oui  
 363 BEN (.) tu peux venir avec une carte de là-bas/  
 364 JUA oui\ [xxx xxx  
 365 BEN [xxx xxx merci\] euh:: on a des menus nous ici\  
 366 MAM oui  
 367 BEN d'accord/ on a des: des petits menus/  
 368 MAM oui  
 369 BEN d'accord/dans les petits menus y'a une soupe/ (.) un plat/...>  
 370 MAM oui  
 371 BEN c'est une tartine en général/ avec une p'tite salade/...>  
 372 MAM oui  
 373 BEN ça c'est le petit menu/...>  
 374 MAM oui  
 375 BEN après y'a un grand menu/ c'est la même chose/...>  
 376 MAM oui  
 377 BEN sauf qu'on rajoute une tarte\...>  
 378 MAM oui  
 379 BEN bon\ ((bruit de la bouche)).hh le p'tit menu ou le grand menu/...>  
 380 MAM oui  
 381 BEN y'a une soupe\ (.) peu importe si on choisit le p'tit ou le grand menu  
 382 y'a une soupe\  
 383 MAM oui  
 384 BEN .h au bar/  
 385 MAM oui  
 386 BEN les gens commandent/ donc ils vont dire/ voilà j'ai choisi/  
 387 deux menus/ trois menus/  
 388 voilà\ tu commences à faire un menu/  
 389 tu commences à faire un deuxième menu et puis ben:: t'as plus de  
 390 soupe\ en cuisine\ (.) °t'as° plus d'soupe\  
 391 qu'est-ce que tu fais/ (0.3)  
 392 MAM .h hm: euhm: i'a plus de soupe/  
 393 BEN hm  
 394 MAM (0.2) je préfère donner les petits menus d'abord/  
 395 BEN hm  
 396 MAM oui  
 397 BEN (.) mais dans le menu/ dans le petit menu y'a des soupes aussi\  
 398 MAM y'a des soupes/  
 399 BEN [mhm  
 400 JUA [hm  
 401 MAM (oké, reste pas) (0.4)  
**Extrait 54 (402 à 473)**  
 £402 BEN qu'est-ce que tu di:s/qu'est-ce que tu fai:s/ qu'est ce que tu: euh/  
 ¢403 voilà\ c'est toi qui: c'est toi qui vois\  
 404 MAM je préfère donner d'abord euh les entrées/(0.4)  
 405 BEN mais les entrées/ ah les autres/ pour les autres personnes tu veux  
 406 dire/  
 407 MAM non je commence par les entrées d'abord/  
 408 BEN ouais  
**Extrait 27 (409 à 412)**  
 £409 JUA oui mais ici on marche pas trop comme ça\

410 BEN ouais  
411 JUA ici i'a pas d'entrée/ plat et dessert\  
412 MAM d'acc[ord\  
413 BEN [regarde]  
414 JUA [ici i'a pas des: i'a pas ça\  
415 BEN [on va faire xxx merci juan]  
416 BEN .hh +voilà\ tu vois/ c'est ça en fait\  
417 MAM oui [c'est soupe oui]  
418 BEN [d'accord/] petite soupe une tartine\  
419 MAM oui  
420 BEN petite soupe une tartine et une tarte  
421 MAM oui  
422 BEN .hh t'as plein de commandes\ il est midi\ i'a plein de personnes qui  
423 commandent à manger  
424 MAM oui  
425 BEN i'a d'gens qui t'demandent ça i'a d'gens qui t'demandent ça i'a  
426 d'gens qui t'demandent ça  
427 oui  
428 BEN d'accord/  
429 MAM oui  
430 BEN et puis i'a d'gens qui t'demandent ça/  
431 MAM oui  
432 BEN (0.2) et dans ça i'a une soupe  
433 MAM oui  
434 BEN et t'as plus d'soupe\ qu'est-ce que tu fais \ (0.2)  
435 MAM bon (.)i'a plus de soupe/ euh je prépare/...>  
436 travaille vite/  
437 BEN hm  
438 MAM (0.1) faire de nouveau/ (.)  
439 BEN [t -  
440 JUA [tu fais une nouvelle soupe/  
441 BEN tu tu préfères faire une nouvelle soupe/  
442 MAM oui  
443 BEN et les gens qui ont commandé ça et ça et ça/  
444 ils vont attendre/  
445 MAM (0.3) bon\ avant ça je dois être  
446 BEN non non mai:s nous c'qui nous intéresse/ on fait exprès\ c'est une  
447 Simulation\ (...)  
448 MAM oui  
449 BEN (...) d'accord/  
450 MAM oui  
451 BEN d'accord/on fait exprès de de poser ces questions là/  
452 MAM oui  
453 BEN pour savoir comment tu réagis à ce moment là \  
454 MAM (0.2) en ce moment/ i' a plus de soupe/  
455 BEN ouais  
456 MAM hm: xxx je dois m'expliquer/ je dois être:: vigilant\  
457 BEN (0.2) mais toi tu préfères refaire une soupe/ c'est ce que tu disais/  
458 MAM hm: de nouveau soupe/  
459 BEN toi tu préfères faire une nouvelle soupe\  
460 MAM oui\  
461 BEN c'est ça/  
462 MAM oui\  
463 BEN d'accord\ oké\  
464 donc tu t'arrêtes tu fais une nouvelle soupe [ et après tu repars\  
465 MAM [°non°]  
466 j'je continue à travailler/  
467 BEN mhm  
468 MAM et euh (.)avant que: ça fini/(...)  
469 BEN mhm  
470 MAM (...) alors faut que je dois être vigilant/ au niveau du travail  
471 BEN [hm  
472 JUA [mhm]  
473 MAM oui  
474 JUA [hm] ouais tu gar tu gardes quand même en tête les commandes  
475 MAM oui  
476 JUA et pendant ce temps là dès que t'as un peu de temps tu fais une  
477 nouvelle soupe

478 MAM et si avant que le plat  
479 JUA [oké]  
480 MAM [avant]  
481 JUA ihí

**Extrait 53 (482 à 545)**

£482 BEN d'accord\ j'ai une aut' j'ai une aut' simulation\  
483 MAM oui  
484 BEN la cuisine ici elle ouvre à dix neuf heures  
485 MAM oui  
486 BEN oké/ tu te vois bien là/je pense\ à dix neuf heures\  
487 MAM °oui°  
488 BEN tu prépares/  
489 MAM oui  
490 BEN donc toi t'es t'arrives à dix sept heures/  
491 MAM oui  
492 BEN oké/ à dix sept heures tu fais toutes les préparatio:ns/  
493 tu cou:pes/ tu prépares la salade tu nettoies la salade  
494 MAM oui  
495 BEN tu coupes le fromage tu fais toute ta préparation\  
496 MAM oui  
497 BEN d'accord\ à dix neuf heures moins cinq: euh:::  
498 t'es pas:: t'es pas complètement prêt\  
499 MAM oui  
500 BEN d'accord/ t'as pas complètement fini il te reste encore plein de choses  
501 à faire\  
502 MAM oui  
503 BEN qu'est ce que tu fais/ deux solutions\  
504 MAM oui  
505 BEN soit (.) t'ouv' quand même(...)  
506 MAM oui  
507 BEN tu t'dis/ bon ben j'ai pas fini mais j'ouv' quand même à 19h/ soit/ tu  
508 continues à terminer/ et t'ouvres quand tout est bien fini\  
509 MAM oui  
510 BEN comme i faut\  
511 (0.2)qu'est-ce que tu fais toi/  
512 MAM (0.1)bon\normalement euh on prépare avant l'heure de coup de feu\  
513 JUA [mhm  
514 BEN [mhm] là c'est l'cas\ t'es venu à dix sept heures\  
515 MAM oui\ donc on prépare avant l'heure de coup de feu\  
516 BEN hm  
517 MAM pour bien distribuer (dès le départ, le repas)\  
518 BEN hm (.) oui mais [l  
519 JUA [mais si la : si la la question est si la cuisine elle  
520 ouvre à dix neuf heures/  
521 MAM oui  
522 BEN voilà\  
523 JUA et toi à dix neuf heures t'as pas encore fini ta préparation/  
524 MAM oui  
525 JUA tu fais quoi/ tu ouvres la cuisine/(...)  
526 MAM oui  
527 JUA ou tu finis ta préparation et après tu ouvres/  
528 MAM je ouvre la cuisine\  
529 JUA quand même/  
530 MAM oui  
531 JUA même si t'as pas encore fini\ ok[é  
532 BEN [d'accord\ pourquoi tu: tu ouvres la  
533 cuisine/  
534 MAM euh parce que mon planning/ euh mon planning c'e:st dix neuf heures\  
535 BEN oui  
536 MAM donc il faut que je attire les clients/  
537 BEN oui  
538 MAM et: j'ai fait mo:n travail avant l'heure de coup de feu\  
**Extrait 33 (539 à 548)**

£539 BEN d'accord\  
540 MAM oui\  
541 BEN donc t'ouvriras quand même à dix neuf heures\  
542 MAM oui dix neuf heures\  
543 BEN même si t'as pas fini\

544 MAM oui  
 545 BEN d'accord\[(0.2) oké\  
 546 .hhh sur le ::: on va parler de l'hygiène/ c'est  
 547 important l'hygiène en cuisine/  
 548 MAM oui  
 549 BEN euh[:hm:::  
 550 JUA [très très important](.) très important  
 551 BEN qu'est ce qu'il y a à faire pour toi en cuisine sur l'hygiène/  
 552 qu'est-ce qui faut faire\ si tu devais dire voilà jua benjamin  
 553 l'hygiène en cuisine c'est ça ((fais des gestes avec sa main pour  
 554 énumérer)) vas y à toi de (dire, voir)  
 555 MAM dans l'hygiène/  
 556 BEN ihi  
 557 MAM bon j'ai je me organise d'abord  
 558 BEN ihm  
 559 MAM après le service  
 560 BEN ihm  
 561 MAM je: nettoie la cuisine (.) pou:r bien mettre euh propre (.) je garde  
 562 les: les produits aussi je contrôle les produits  
 563 BEN ihm  
 564 MAM date entrée et sortie  
**Extrait 71 (564 à 579)**  
 564 BEN mhm (0.2) d'accord\ (0.2) t'as autre chose à rajouter/ ou c'est: non  
 565 c'est bon/  
 566 MAM oui j'ai d'autre chose/  
 567 BEN vas-y vas-y  
 568 MAM euh bon (.) euh l'organisation dans la cuisine  
 569 BEN mhm  
 570 MAM les équipements (.)  
 571 BEN (0.5)(bo, po') nettoyage des équipements c'est ça/  
 572 MAM non (.) euh je parle au niveau de l'organisation (par) au cuisine quoi  
 573 BEN l'organisation/  
 574 MAM oui  
 575 BEN °d'accord°\  
 576 (0.2)ah comment nous on est organisés en cuisine/  
 577 MAM voilà\  
 578 BEN c'est ça/ d'accord\ j'ai pas:: compris que c'était une  
 579 question\ .hhh comment nous on est organisés en cuisine/  
 580 MAM oui  
 581 BEN °d'accord°  
**Extrait 68 (582 à 596)**  
 582 BEN ah comment nous on est organisé en cuisine/  
 583 MAM voilà\  
 584 BEN c'est ça/ d'accord\ j'ai pas euh (.) compris que c'était une  
 585 question\ .hhh comment nous on est organisé en cuisine/  
 586 JUA com[ment:: je sais pas]  
 587 BEN [monsieur organisation]  
 588 JUA excusez-moi j:'ai pas très bien compris\  
 589 [comment nous on est organisés en cuisine/]  
 590 BEN [il pose la qué il nous de]mande en fait comment on est organisé en  
 591 cuisine comment on s'organise en cuisine [par  
 592 JUA [par]  
 593 BEN rapport à l'équipement machines (.) qu'est-ce qu'on a etcetera  
 594 JUA ah bon/c'est ça ta question/  
 595 MAM oui  
 596 BEN oui c'est ça oui\c'est à toi\  
 597 JUA (( se gratte la tête)) qu'est-ce qu'on a comme comme maté [matériaux  
 598 BEN [matériel]  
 599 combien de frigos[j'imagine xxx]  
 600 JUA [ben écoutes] bon ba écoute si tu veux la: euh:  
 601 comme benjamin il l'a dit on travaille surtout euh avec des produits  
 602 frais\ par exemple donc on est on est obligés de:d'avoir de frigo  
 603 c'est évident/ le frigo il commence à se reproduire un peu dans la  
 604 péniche parc'que i'a de plus en plus des produits frais qui arrivent  
 605 de plus en plus de quantité aussi  
 606 BEN c'est monté en xxx  
 607 JUA oui c'est un peu ça donc on avait commencé avec trois frigos et  
 608 maintenant j'sais pas à combien on est mais au moins à six sept



609 BEN euh huit [i'a celui  
610 JUA [huit] en comptant a: huit donc i'a quand m'pas mal des  
611 des produits frais qui arrivent euh toute les semaines nous avons  
612 quatre livraisons (.) cinq\ (.) nous avons cinq:: livraisons euh:  
613 dont trois des produits frais (0.2) donc i'a deux courses que nous  
614 faisons nous-mêmes avec un camion i'a un producteur de fromage qui  
615 vient tous les mercredis c'est stéphane après nous avons l'marché sur  
616 (l'eau) qui qui nous livre ((bruit de la bouche)) certaines légumes  
617 pas mal des légumes deux fois par semaine aussi le mardi et l'samedi  
618 MAM d'accord  
619 JUA mais après la carte on travaille avec des produits frais et euhm  
620 et euh:m et la carte c'est une carte: .hhh on peut dire que c'est de  
621 la restauration légère c'est des choses simples à faire même si elles  
622 sont élaborées des choses en elles mêmes c'est une une carte simple à  
623 faire et lequel pour l'instant on s'en sert euh pas mal avec un grille  
624 pain je je je vais te montrer après  
625 MAM oui  
626 JUA pour que tu puisses voir la cuisine aussi parc'qué elle est vraiment  
627 petite  
628 MAM d'accord  
629 JUA on a un grille pai:n professionnel quand même  
630 MAM oui  
631 JUA ça il faut le dire  
632 BEN c'est un xxx  
633 JUA oui c'est un xxx euh qui voilà qui est pas mal et euh:m .hhh  
634 et après on a des plaques d'induction pour chauffer pour (c'est, se)  
635 des soupes\ pour faire des soupes en hiver pour faire certains tapas  
636 aussi comme la tortilla les:gambas crevettes  
637 BEN la (trancheuse) aussi derrière  
638 JUA ha/  
639 BEN la trancheuse  
640 JUA oui nous on la la: ((tape avec sa main la machine)) ça c'est aussi  
641 très important parc'que parc'que on a beaucoup de coupes euh  
642 t'as déjà utilisé t'as déjà utilisé/ t'as jamais utilisé une machine  
643 comme ça  
644 MAM [euh:  
645 JUA [c'est] une machine de charcutier là  
646 MAM c'est que j'ai utilisé ça on coupé comme des on coupais avec du pain  
647 JUA avec/  
648 MAM du pain  
649 BEN ah pour couper le pain là  
650 MAM oui  
651 BEN xxx dans une boulangerie  
652 MAM oui et:  
653 JUA ah:  
654 MAM i'avait i'avait un (couteau) là bas mais on coupe euh le pain avec  
655 pour le viande aussi  
656 JUA d'accord\ donc l là cette machine là elle est nouvelle parc'que  
657 l'autre qu'on avait acheté i'a: deux ans et demi ou on truc comme ça  
658 [on l'a ((rire))]  
659 BEN [i'a deux ans]  
660 JUA on l'a on l'a on l'a brulé quoi  
661 MAM d'accord  
662 BEN oui on l'a brulé  
663 JUA on l'a c'est c'est [(l'état, l'étape)  
664 BEN [ouais  
665 JUA on l'a brulé on l'a on l'a beaucoup beaucoup utilisé et on a brulé  
666 les: les moteurs  
667 MAM d'accord  
668 JUA donc là c'est une nouvelle machine un peu plus performante  
669 MAM d'accord  
670 JUA euh voilà donc ça c'est très important c'est vraiment j'allais  
671 l'oublier c'est un élément quand même qu'on utilise tous les jours  
672 [et euh  
673 BEN [xxx]  
674 JUA et euh après nous avons une micro-onde aussi\ xxx qui fait les grilles  
675 qui fait les deux\  
676 MAM d'accord

677 JUA donc si tu veux i'a pas des feux i'a pas de: gazinière: euh: (.)  
678 parc'que déjà parc'que quoi/ parc'que euh  
679 BEN ((bruit de la bouche))alors déjà le gaz sur un bateau on peut pas  
680 JUA voilà c'est ça [euh i'a aussi des xxx]  
681 BEN [après on a pas droit] on peut pas avoir euh un four  
682 classique par exemple  
683 JUA hm  
684 BEN après c'est un problème d'espace quoi  
685 JUA oui comme je disais tout à l'heure la la cuisine elle est vraiment  
686 petite  
687 BEN mais le gaz on peut pas sur un bateau  
688 JUA voilà\ c'est ça\ .hhh euh: donc avec:: ces peu d'éléments finalement  
689 parc'qué là je te parlais des frigos des plaques d'induction de la  
690 machine trans trancheuse .hhh euh l la salamandre micro-onde on arrive  
691 à::: nous faisons un peu (dé:, des: ) des: des jonglages on arrive  
692 à: à sortir euh pas mal d'assiettes  
693 MAM d'accord  
694 JUA et pas mal de choses (.) qui peuvent être assez différentes aussi  
695 BEN oui complètement  
696 JUA mais i'a mais mais quand même i'a beaucoup des produits frais qu'on  
697 manipule euh euh pas mal des produits frais\ fromages euh beaucoup  
698 d'charcuterie aussi beaucoup de charcuterie surtout plus de fromages  
699 BEN .h sur les beaux jours tu vois pour te donner une idée à peu près  
700 le nombre de couverts sur les beaux jours eux à midi ou un dimanche  
701 quand il fait beau (.) on passe euh on peut passer largement la barre  
702 cent cinquante couverts voilà\ ça fait beaucoup  
703 MAM oui  
704 BEN cent cinquante couverts .hhh euh:hm:  
705 JUA ça fait beaucoup xxx xxx parc'que t'as le travail de la préparation  
706 BEN ihm  
707 JUA qui c'est assez euh: c'est assez grand parc'que parfois t'arrives en  
708 cuisine t'as plus rien de lavé  
709 BEN hm  
710 JUA i faut tout refaire et après t'as t'as un service qui dure à peu près  
711 quatre heures  
712 MAM d'accord  
713 JUA et: tout ç ça ça peut ça peut faire une bonne journée de travail  
714 MAM oui d'accord  
715 JUA disons ça peut faire:: voilà tes huit heures bien remplies quoi  
716 BEN oui largement euh c'est sur  
717 JUA bien remplies  
718 BEN tu es disponible:: tout de suite enfin tout de suite maintenant  
719 [j'veux dire pour faire des essaies/]  
720 MAM [oui je suis disponible]  
721 BEN oui/  
722 MAM oui\  
723 BEN tu as des contraintes dans la semaine/ tu peux travailler tous les  
724 jours de la semaine/  
725 MAM oui je suis disponible toute la semaine  
726 BEN tous les jours de la semaine  
727 MAM oui  
728 BEN ba on fait pas travailler tous les jours de la semaine mais c'est  
729 voilà  
730 MAM je suis disponible  
731 BEN tous les jours\ les jours ou les soirs le weekend  
732 MAM oui  
733 BEN les jours [les soirs le weekend  
734 JUA [le les les] soirs si par exemple euh tu finis ici à  
735 minuit  
736 MAM oui  
737 JUA comment tu fais pour rentrer chez toi/  
738 MAM ba je vais rester ici le lendemain euh je peux rentrer  
739 JUA tu peux rester où/  
740 MAM euh je passe la nuit ici  
741 JUA ha/  
742 MAM je vais au foyer  
743 BEN ah tu vas chez les amis [au foyer/  
744 MAM [oui] à des amis au foyer

745 JUA oké  
746 MAM je vais au foyer je passe la nuit là-bas  
747 BEN d'accord  
748 MAM oui  
749 JUA p'têt c'est important à [savoir  
750 BEN [oui oui]  
751 JUA parc'que euh c'est bien de travailler mais c'est bien aussi de: se  
752 reposer après une bonne journée de travail c'est bien de:  
753 BEN ihi ah c'est clair\  
754 MAM en fait: est-ce que je peux revenir au niveau de pain déjà  
755 BEN oui bien sur  
756 MAM parc'que au niveau des pains déjà i faut la xxx doit être propre  
757 avec les outils  
758 JUA ihm  
759 MAM euh contrôler les dates aussi des produits  
760 JUA oui h  
761 MAM euh  
762 JUA ba si tu veux si tu veux je peux te montrer euh  
763 MAM oui  
764 JUA vite fait  
765 MAM oui  
766 JUA (0.2) ben tant qu'il [il est là il est là]  
767 BEN [oui oui bien sur sors le]  
768 JUA le cahier ça c'est un cahier ben c'est le cahier de la cuisine  
769 donc si tu veux euh: là nous avons euh toutes les températures par  
770 exemple là c'est les températures des frigos de chaque jour midi  
771 et soir  
772 MAM oui  
773 JUA là nous avons le contrôle à la réception des produits  
774 MAM oui  
775 JUA donc: j'sais pas si tu connais euh ce genre des: (.) des fiches  
776 de de pages mais c'est voilà c'est: (.) par exemple: le deux mai  
777 deux mille quatorze euh: nous avons acheté huit kilos de crevettes  
778 avec le numéro de lot  
779 MAM oui  
780 JUA la température des crevettes c'était trois degrés  
781 MAM oui  
782 JUA et la d date de xxx de lieu c'est le voilà\ c'est le huit: mai  
783 deux mille quatorze >c'est-à-dire< tout est tout est noté\  
784 tous les: là réception des produits sont notés (.) et et et euh:  
785 et bref on essaie de faire vraiment attention à la: à la: hm: à  
786 l'hygiène parc'que  
787 MAM date limite  
788 JUA tout tout on garde toutes les étiquettes de tous les produits

**Extrait 31 (789 à 805)**

£789 JUA nous avons aussi un labor- un laboratoire euh nous avons un contrat/  
790 BEN oui  
791 JUA avec un laboratoire qui s'appel[le  
792 BEN [silker]  
793 JUA silker qui: qui passe si je me trompe pas (.) trois fois par an\  
794 BEN euh: c'est une fois par trimestre en fait\  
795 JUA voilà\ c'est: ça fait trois fois par an/  
796 BEN ou trois quatre je crois [ hmm  
797 JUA [trois quatre  
798 BEN ouais  
799 JUA fois par an  
800 MAM °d'accord\  
801 JUA et qui font des prélèvements des: des produits/ qu'après ils analysent  
802 tout ça/  
803 BEN voilà/ c'est un laboratoire chimique en fait\  
804 JUA voilà\  
¤805 MAM d'accord\  
806 JUA et: donc: tous les produits qui qui sortent de la cuisine  
807 MAM oui  
808 JUA voilà\ qui sors de la cuisine qui sont qui sont contrôlés  
809 MAM d'accord  
810 JUA i sont contrôlés  
811 BEN c'est la vérification d'surface par exemple toi tu vérifies euh

812 ils font des ils font des prélèvements sur les les tables de travail  
813 sur les couteaux tu vois/ i' font un prélèvement d'aliments  
814 MAM d'accord  
815 BEN dans un une préparation  
816 MAM oui\*  
817 BEN pour voir s'i a des bactéries etcetera  
818 MAM d'accord  
819 BEN c'est pas quelque chose d'obligatoire en fait parc'que normalement  
820 c'est: c'est l'service vétérinaire  
821 MAM oui  
822 BEN de la: pts de la protection civile des populations parc'que c'est  
823 (leur nouvelle appellation) qui fait ça\ et nous on a décidé de de  
824 le faire on n'est pas les seuls ha/ et  
825 JUA oui  
826 BEN voilà\ mais i'a pas mal des restos qui se disent bon\ pour êt' clairs  
827 on paye les services d'un laboratoire on a les rapports d'analyse si  
828 i 'a quelque chose qui va pas on rectifie quoi voilà\ mais ça c'est  
829 très très important\  
830 MAM oui  
831 BEN si ça xxx pas ben t'es obligé de l'faire  
832 MAM d'accord\  
833 JUA oui voilà c'est ça si jamais on a un contrôle  
834 MAM oui  
835 JUA euh  
836 BEN ça arrive pas  
837 JUA oui ça c'est obligatoire c'est pas quelque chose que c'est nouveau  
838 d'ici ou euh euh c'est que c'est c'est des cahiers ou euh c c'est  
839 normalement tous les restos ou tous les fast food tous les tous les  
840 gens qui [font à :: qui font]  
841 BEN [ >pareil en rapide maintenant en restaurant rapide< ]  
842 JUA à manger e c c'est obligatoire d'avoir un cahier comme ça (.) meuh:  
843 [:: s s]  
844 BEN [tout à] fait

**Extrait 32 (845 à 856)**

£845 JUA nous nous avons passé un aussi un: estage/  
846 BEN oui [c'est une formation]  
847 JUA [une formation]  
848 BEN formation obligatoire  
849 JUA une formation obligatoire euh: c c'était obligatoire cette formation/  
850 BEN ouais\  
851 JUA ah oui/  
852 BEN ben obligatoire (.) obligatoire qui i a au moins en fait:: une PERsonne  
853 dans [le restaurant qui fait ça]  
854 JUA [dans dans les :] ouais  
855 BEN après on l'a fait tous les trois  
856 JUA oui oui  
857 BEN mais i faut au moins une personne  
858 JUA voilà\  
859 BEN mais dans (légal) je veux bien que tous les cuisiniers font ça  
860 JUA c'est important ha/ là il va apprendre quand même beaucoup de choses  
861 BEN oui  
862 JUA nous avons passé une une formation pour ça et: et c'est là où on a on  
863 a on le savait déjà mais la cuisine elle avait le devoir tout ça  
864 c'est là où on a vraiment pris conscience de ah [i'a ]  
865 BEN [hm]  
866 JUA i'a beaucoup de choses à à changer et à faire et: du coup l'hygiène  
867 d'un seul coup elle est devenue vraiment a::(.) la chose la plus  
868 importante à à régler\ et c'est ce qu'on a essayé jusqu'à maintenant  
869 BEN ihm [c'est clair]  
870 JUA [et:] et [et et]  
871 BEN [c'est clair]  
872 JUA pour l'instant tout le monde respecte tout ce qui faut faire et c'est  
873 assez contrôlé °je je pense°  
874 MAM des ra des ia  
875 BEN les/ pardon  
876 MAM règles d'hygiène  
877 BEN oui oui  
878 JUA règles [d'hygiène la tenue euh

879 BEN [les règles d'hygiène]  
880 JUA ((bruit de la bouche)) le les produits a avec lesquels tu te nettoies  
881 les mains les produits la vaisselle les éponges ils sont séparées  
882 euh::  
883 BEN hm  
884 JUA bref  
885 MAM là i'a beaucoup de choses  
886 JUA i'a ce euh tout tout tout euh::

**Extrait 72 (887 à 902)**

f887 BEN tu as des questions ou pas MAM toi en plus de:  
888 MAM mhm  
889 BEN de ce qu'on a pu te dire là\  
890 MAM oui j'ai des questions/  
891 BEN t'as des questions toi/  
892 MAM oui  
893 BEN vas-y  
894 MAM ah d'accord\ bo:n j'ai a des questions euh au niveau de: comment on va  
895 travailler maintenant\  
896 BEN mhm  
897 MAM oui\  
898 BEN (0.2) comment (on doit, on va) travailler maintenant comment ça/  
899 MAM hmm: au niveau de l'emploi quoi  
900 BEN d'accord\  
901 MAM oui  
r902 BEN alors je vais prendre un dossier je vais prendre ton exemplaire  
903 JUA oui oui  
904 BEN xxx ((rire)) oui  
905 JUA t'as le droit [t'as le droit  
906 BEN [l'annonce qu'on] a fait l'annonce qu'on a fait paraître  
907 en fait euh: à la base on a: deux services\  
908 MAM oui  
909 BEN d'accord/  
910 MAM d'accord\  
911 BEN ha/ la péniche elle est ouverte au public le midi et elle ferme à deux  
912 heures du matin  
913 MAM oui  
914 BEN tous les jours  
915 MAM d'accord  
916 BEN donc a deux services en: en cuisine  
917 MAM oui  
918 BEN euh:: service du midi service du soir forcément\  
919 MAM oké  
920 BEN après les horaires de travail c'est évidemment pas les mêmes  
921 MAM oui  
922 BEN les horaires de travail c'est en semaine dix heures trente quinze  
923 heures trente  
924 MAM d'accord  
925 BEN plus tôt  
926 MAM oui  
927 BEN d'accord/ i peut i avoir des exceptions préparation parc'que la soirée  
928 i a eu beaucoup de couverts en fin voilà et le soir dix huit heures  
929 minuit  
930 MAM oui  
931 BEN voilà\les weekend ça c'est onze heures dix-sept heures ou dix heures  
932 dix-sept heures  
933 MAM [la préparer]  
934 BEN [pareil le [soir]  
935 JUA [ou ça peut être huit heures du matin dix-sept heures  
936 BEN et ça peut êt' huit heures aussi  
937 JUA ça dépend de::: ((bruit de la bouche)) de la préparation  
938 MAM d'accord  
939 BEN mais la base en fait: pour partir sur une base euh travailler avec un  
940 repère c'est euh dix heures trente quinze heures trente dix huit  
941 heures minuit  
942 MAM d'accord  
943 BEN et onze heu' dix heures dis-sept heures dix-huit heures minuit en  
944 weekend en fait d'accord/ voilà voilà\ et c'est un cdd euh temps plein  
945 euh c'est au moins quat' mois voilà\ et c'est au moins trente cinq

946 heures par semaine voilà voilà\ voilà d'autres questions/  
 947 MAM euh oui au niveau du travail  
 948 BEN ihm  
 949 MAM par exemple i'a (deux, des) coupures euh au cours de la journée ou des  
 950 s des commence le matin [jusqu'à]  
 951 BEN [alors]  
 952 MAM quinze heures  
 953 BEN a la coupure en fait on essaie de le faire: euh: uniquement sur la  
 954 semaine  
 955 MAM oui d'accord\  
 956 BEN voilà du lundi au vendredi  
 957 MAM oui

**Extrait 65 (958 à 987)**

£958 BEN >c'est-à-dire< que la personne peut faire le service du midi/  
 959 MAM oui  
 960 BEN coupure/  
 961 MAM oui  
 962 BEN (...) retravailler le soir\  
 963 MAM d'accord\  
 964 BEN voilà\[après]  
 965 JUA [mais euh]  
 966 BEN les weekend on évite\  
 967 JUA (...) mais euh:  
 968 BEN voilà\  
 969 JUA ((bruit de la bouche)) hmm:::  
 970 BEN on évite parc'que c'est d- grosses journées\ tu veux rajouter  
 971 JUA ouais\ les weekend on on évite et: i'a pas beaucoup de coupures  
 972 non plus\ (0.2).hhh  
 973 BEN ah ben en si/ semain:e si/ i'a quand même deux heures de battement  
 974 entre les deux/  
 975 JUA hm/  
 976 BEN i'a deux heures de battement/ °entre les deux°  
 977 JUA oui non mais i'a pas beaucoup des::  
 978 BEN de quoi/  
 979 JUA e e e[i'a pas beaucoup des:]  
 980 BEN [AH OUI on fait pas beaucoup] tu veux dire/  
 981 JUA on fait pas [beaucoup  
 982 BEN [ouais]  
 983 JUA de de de cup- de cup- [coupure °comment dire°mh:]  
 984 BEN [non c'est vrai\] on peut faire le jeudi et le  
 985 vendredi à la rigueur  
 986 JUA [voilà euh :]  
 ✕987 BEN [(en, per) ensemble c'est tout\] oui\  
 988 MAM oui  
 989 BEN oui\ mais c'est vrai que ce ça on ne fait pas trop le lundi mardi  
 990 mercredi si si ça se fait c'est plus xxx xxx  
 991 JUA oui  
 992 BEN c'est ça en fait  
 993 JUA et ça dépend aussi du rythme en fait sur cette péniche i'a une chose  
 994 aussi qui est assez simple c'est quand i fait beau i'a du monde quand  
 995 i fait moins beau i'a moins d'monde et: ça et c ça se ça se voit  
 996 directe en cuisine et bon au bar je suppose que aussi mais euh mais  
 997 quand il fait beau euh le temps de préparation nous si c'est marqué  
 998 dans dans dans les .hhh dans les: services de la semaine dans l'avance  
 999 BEN ouais  
 1000 JUA c'est marqué qué on arrive à dix heures trente jusqu'à quinze heures  
 1001 trente euh si jamais il fait beau i'a vraiment beaucoup des prépa  
 1002 à faire [sur  
 1003 BEN [mais] ça avance sur le coup  
 1004 JUA très souvent les cuisiniers ils arrivent avant  
 1005 MAM d'accord  
 1006 JUA ils arrivent à neuf heures ou à huit heures et demi euh  
 1007 BEN ihm\  
 1008 JUA ouais  
 1009 BEN ça c'est le minimum ha/  
 1010 MAM oui\ dix heures trente  
 1011 BEN ça c'est le minimum d'avance ((il regarde la feuille))  
 1012 MAM d'accord

1013 BEN ouais ça peut être plus  
 1014 JUA oui parc'que là ça te fait dix onze douze ça te fait cinq heures quoi  
 1015 MAM oui  
 1016 BEN hm  
 1017 JUA là ça t'a fait cinq heures là ça t'a fait six heures  
 1018 BEN hm  
 1019 JUA tu vois/ [euh : hm:  
 1020 BEN [sur une base à trente cinq]  
 1021 JUA [voilà\  
 1022 BEN [sur les cinq jours]  
 1023 JUA .hhh euh ça t'fait cinq et six euh: mais (.) souvent c'est un peu plus  
 1024 s mais ça c'est le minimum  
 1025 BEN hm  
 1026 JUA on peut dire ça  
 1027 BEN voilà\ d'autres questions/  
 1028 MAM oui toujours le travail c'est ici non/ lieu de travail  
 1029 BEN ben pantin non\ [mais ]  
 1030 MAM [d'accord]

**Extrait 70 (1031 à 1041)**

1031 BEN ta question c'est de savoir si c'est sur le ba[teau/  
 1032 MAM [oui]  
 1033 BEN ou si c'est à pantin\  
 1034 MAM oui c'est euh: c'est dans l'bateau/  
 1035 BEN dans l'bateau oui\  
 1036 MAM oui\ d'accord\  
 1037 BEN sauf  
 1038 JUA euh: hm:  
 1039 BEN exceptions/ vas y je te laisse en parler ((rire))  
 1040 JUA (0.1) eu[hm::]  
 1041 BEN [c'est une autre question]  
 1042 JUA la cuisine elle elle a développé de d'un aut' côté elle a elle a  
 1043 développé  
 1044 MAM oui  
 1045 JUA un un service traiteur on va dire un service traiteur c'était c'est  
 1046 une autre carte  
 1047 BEN c'est bon oui  
 1048 JUA ha/  
 1049 BEN oui c'est bon oui  
 1050 JUA c'est une autre carte un peu plus euh euh bon de avec des petites  
 1051 canapés des sandwiches couches des petites: euh (.)  
 1052 BEN verrines  
 1053 JUA verrines voilà\ c'est une carte un peu plus sais pas comme sais sais  
 1054 pas comme on dit un peu plus [stylisé quoi]  
 1055 BEN [.hhh]un peu plus créative aussi  
 1056 JUA [voilà]  
 1057 BEN [entre]:  
 1058 JUA dans la forme non non mais  
 1059 BEN dans la forme parc'que c'est une voilà c'est une:: une carte en fait  
 1060 qui est qui est déjà qu'on a déjà mise en place mais euh qu'on a  
 1061 très peu rarement testée [par cont' la(forme, four)]  
 1062 JUA [voilà]  
 1063 BEN on l'a testée on l'a bien testée  
 1064 JUA ouais ((rire))  
 1065 BEN c'est c'est pour ça qu'il faut l'dire parc'que on l'a  
 1066 testé pour un buffet de trois cent cinquante personnes tu vois/  
 1067 trois cent cinquante .hhh et c'était en dehors de la péniche  
 1068 JUA voilà ça c'était en dehors de la péniche\ mais c'est le: le seul jour  
 1069 où on a fait un truc en extérieur euh mais c'était une bonne épreuve  
 1070 pour nous pour les cuisiniers ça nous fait aussi sortir de la cuisine  
 1071 et pour tester on l'a fait mais mais sinon euh (.)on travaille ici  
 1072 MAM d'accord  
 1073 JUA sauf que la péniche en hiver elle est à paris  
 1074 MAM [oui  
 1075 JUA [(mais, on n'est)] pas à pantin  
 1076 MAM d'accord  
 1077 BEN voilà\ et cette partie là traiteur en fait faut se la garder comme  
 1078 quelque chose de: d'un peu justement sortie d'cuisine quoi c'est-à-  
 1079 dire en tout cas peu expérimental tu dis tiens on essaie une nouvelle

1080 verrine tiens on va essayer là ou tu vois/  
1081 MAM d'accord\  
1082 BEN c'est pas quelque chose à faire de manière régulière parc'que i'a déjà  
1083 beaucoup d'rythme ici  
1084 MAM oui  
1085 BEN euh::: si on peut le proposer sur place tant mieux  
1086 MAM oui  
1087 BEN mais euh ça i'a plus de chances que ça se propose en dehors en fait  
1088 MAM d'accord  
1089 BEN moi c'est mon constat à force d'avoir des gens xxx et euh après si on  
1090 doit le faire à l'extérieur euh ben i faut que ça reste: un truc qui  
1091 se fait de manière occasionnelle et qui permet de sortir un peu de la  
1092 cuisine parc'que des fois ça fait du bien ça fait du bien de faire  
1093 un peu aut'chose quoi\ tu vois d'êt'un peu plus créatif de changer un  
1094 peu d'air et de tu vois de faire tout le cuisine cuisine carte  
1095 [à un moment au bout d'un moment]  
1096 JUA [a (.) et pourquoi] cette question/ elle est un peu bizarre comme  
1097 question non/  
1098 MAM bon euh  
1099 JUA ou pas  
1100 BEN ((rire))c'est énorme  
1101 MAM dès que vous avez dit que i a un autre: endroit et vous allez  
1102 travailler à un autre endroit euh à paris au mois de septembre je  
1103 crois au début de conversation  
1104 BEN ouais  
1105 MAM vous avez dit [que  
1106 BEN [mais] en fait la péniche est  
1107 JUA ah parce que la péniche  
1108 MAM oui  
1109 JUA elle est ben elle est la la reste de l'année en fait on est ici  
1110 pendant l'été  
1111 MAM d'accord  
1112 JUA et d'ailleurs c'est la première année qu'on reste à pantin les deux  
1113 mois .hhh  
1114 MAM oui  
1115 BEN deux mois demi  
1116 JUA euh deux mois demi [mais si]non  
1117 MAM [bon d'accord]  
1118 JUA à paris elle est toujours à jaurès::  
1119 MAM d'accord  
1120 JUA à stalingrad  
1121 MAM oui  
1122 JUA elle est tout l'temps là c'est pour ça que  
1123 BEN c'est pour ça  
1124 JUA non non mais  
1125 BEN non on déplace là\ ça bouge ((rire))  
1126 JUA oui oui ça oui ça marche [c'est un bateau qui marche encore]  
1127 MAM [et s: et si ça] ((rire)) développe/  
1128 JUA ha/  
1129 MAM si ça marche ça se développe quoi  
1130 JUA euhm :  
1131 BEN (.) oui oui[là ça marche]  
1132 JUA [ça xxx un peu]  
1133 BEN oui ça se développe oui c'est ça à mon avis oui oui ça se développe  
1134 après ça se développe i'a aussi plus de monde donc i'a aussi plus de  
1135 voilà i'a aussi plus des choses à à régler c'est une machine qui est  
1136 (plus lourde) maintenant enfin (voilà) c'est plus ça\ on a une  
1137 petite structure si tu veux tu tu vas à gauche tu vas à droite tes  
1138 déplacements sont plus légers quand c'est une structure un peu plus  
1139 complexe forcément tu vas à gauche tu vas à droite ça prend plus de  
1140 temps quoi.hhh et les virages: si tu les prends pas bien ben: (.)  
1141 tu (prends fossé, peux enfoncer) quoi  
1142 JUA hm  
1143 BEN comme un: poids lourd qui veut prendre un virage trop vite quoi  
1144 MAM ihm  
1145 BEN tu peux pas le prendre trop vite ha un poids lourds ça peux pas  
1146 prendre un virage trop vite voilà c'est pareil  
1147 MAM hm



1148 BEN c'est la même chose\ alors les grosses grosses boites j'imagines même  
 1149 pas xxx xxx c'est pas l'idée d'tout façon mais mais par contre  
 1050 aujourd'hui c'est plus c'est plus complexe à gérer euh à à tous les  
 1051 niveaux et et pour ta partie tu le sais très bien en cuisine quoi  
 1052 c'est plus compliqué à gérer pour ça\ s'i a plus de gens i'a plus de  
 1053 commandes et plus de voitures i'a plus de plats plus de comparatifs  
 1054 à faire sur les prix parc'qu'i faut faire plus attention  
 1055 JUA hm  
 1056 BEN forcément si tu fais dix couverts euh au pire tu t'es un p'tit peu  
 1057 trompé ou bon l'incidence elle est pas énorme si tu fais cent  
 1058 cinquante couverts et tu t'es un p'tit peu trompé euh (sinon) c'est  
 1059 énorme en fait\ ((rire)) forcément t'en fait cent cinquante  
 1060 (0.2) voilà\ (0.3) je crois qu'on t'a à peu près tout dit  
 1061 MAM oui  
 1062 BEN le seul le salaire on n'a pas parlé du salaire il était sur la liste  
 1063 onze trente sept  
 1064 MAM [d'accord]  
 1065 BEN [le salaire]onze trente sept brut euh de l'heure .h voilà\ sur une  
 1066 base de trente cinq heures minimum ((bruit de la bouche))euh il faut  
 1067 le permis est-ce que tu as le permis/  
 1068 euh h  
 1069 MAM non non mais [tu&  
 1070 BEN [non]  
 1071 JUA &peux m'le dire  
 1072 BEN ben  
 1073 MAM tu peux simplement me dire si t'as le permis  
 1074 BEN t'as le permis de voiture tu [tu sais conduire]/  
 1075 JUA [euh: hm:] non je sais conduire mais  
 1076 MAM pour l'instant j'ai pas de permis quoi  
 1077 JUA t'as pas de permis mais tu sais conduire  
 1078 MAM oui c'est-à-dire mais pour l'instant j'ai pas de permis  
 1079 BEN t'as pas de permis d'accord\ d'accord\ parc'que tu (fondais) des  
 1080 pièces détachées en:  
 1081 en en guinée  
 1082 MAM ben oui de auto moto c'est comme ça/  
 1083 BEN oui auto moto  
 1084 MAM et tu ne sais pas conduire/  
 1085 MAM ((rire))  
 1086 BEN ah tu sais conduire mais tu sais que t'as pas le permis d'accord\  
 1087 MAM je sais quoi j'ai pas de permis parc'que j'ai perdu mon permis  
 1088 BEN ah tu l'as perdu/  
 1089 MAM oui (.) mais j'ai pas ici quoi en france  
 1090 BEN d'accord  
 1091 JUA ah t'as le permis guinéen guinéen/  
 1092 MAM oui  
 1093 BEN [d'accord]  
 1094 JUA [bien]  
 1095 BEN oké\ bon ben très bien

**Extrait 47 (1097 à 1120)**

£1097 BEN euh::: (0.3) très bien\ pas d'autres questions/  
 1098 c'est que tu: t'as pas beaucoup d'expérience en cuisine:/ euh:: euh: que  
 1099 l'expérience que t'as eue c'est à Paris/  
 1100 MAM oui  
 1101 BEN donc i'a pas t'as pas on n'a posé beaucoup d'questions sur le cv parc'que  
 1102 t'as une .h formation après euh tu vois/ une formation informati:que  
 1103 ou grande distribution mais c'est un peu différent quoi/  
 1104 MAM oui  
 1105 BEN ou (de,êt-) ferrailleur/ bon\ là ça m'concerne moins mais .hhh oké\  
 1106 (0.2)+des questions/+  
 1107 MAM e bon si je fais la cuisine aussi euh: lorsque on a: organisé hm:  
 1108 avec AlterEgo/  
 1109 BEN ihm  
 1110 MAM la fête de vingt quatre\  
 1111 BEN mhm  
 1112 MAM j'étais dans la cuisine aussi à Montparnasse\  
 1113 BEN ah c'est toi qui étais dans la cuisine/  
 1114 MAM °oui°  
 1115 BEN très bien

1116 MAM °oui°  
 1117 BEN très bien  
 1118 MAM °j'étais aide cuisinier°\  
 1119 BEN oui/  
 1120 MAM oui\  
 1121 BEN encore une fois c'est c'que t'as dit juan tout à l'heure nous ici i'a  
 1122 pas d'aide cuisinier  
 1123 MAM d'accord d'accord  
 1124 BEN d'accord/  
 1125 MAM oui  
 1126 BEN la seule entre guillemets hiérarchie qu'i'a c'est un chef de cuisine  
 1127 MAM d'acco'  
 1128 BEN un second cuisinier  
 1129 MAM d'accord  
 1130 BEN voilà\  
 1131 MAM oui  
 1132 BEN [terminé]  
 1133 JUA [parc'que] ici tu peux être tout seul en cuisine  
 1134 MAM oui  
 1134 BEN voilà [i'a pas]  
 1136 JUA [et:]  
 1137 BEN d'aide cuisinier commis de cuisine  
 1138 MAM oui [d'accord d'accord]  
 1139 BEN tu [vois c'est c'est] voilà  
**Extrait 48 (1140 à 1166 ; 1207 à 1219)**  
 1140 JUA ce qui nous intéresse c'est d'avoir quelqu'un qui puisse être:  
 1141 complètement euh:  
 1142 BEN oui  
 1143 MAM polyvalent  
 1144 BEN oui\  
 1145 JUA (.)o- polyvalent et euh autonome  
 1146 BEN [autonome  
 1147 MAM [oui autonome  
 1148 JUA [autonome] voilà [surtout ça  
 1149 BEN [ouais]  
 1150 MAM [ah oke]  
 1151 JUA surtout autonome  
 1152 MAM ah d'accord  
 1153 JUA que si jamais y'a pas de soupe/ bon y'a pas de soupe: c'est pas grave  
 1154 je vais trouver une solution [ou euh:  
 1155 BEN [oui (i-a pas, en cas) de:[:  
 1156 JUA [qui puisse euh  
 1157 prendre des déci- des décisions\  
 1158 MAM hm  
 1159 JUA même si après les décisions ne sont pas  
 1160 BEN toujours bonnes [mais  
 1161 JUA [toujours bonnes mais i faut quelqu'un qui puisse  
 1162 prendre des décisions  
 1163 BEN [mhm]  
 1164 MAM [°d'accord°]  
 1165 JUA pendant un certain moment ou des choses comme ça et être autonome  
 1166 c'est ça souvent  
 1167 BEN fait pas travail à la chaîne si tu veux  
 1168 MAM oui  
 1169 BEN voilà alors la cuisine c'est tellement militaire des fois qu'i a  
 1170 i'a en a un qui s'occupe du d'un poste chaud l'autre qui s'occupe du  
 1171 poste froid et l'autre qui s'occupe de nettoyer de rincer la salade  
 1172 MAM d'accord  
**Extrait 66 (1173 à 1206)**  
 1173 BEN tu vois des fois c'est para militaire:/dans la re-  
 1174 MAM oui  
 1175 BEN nous ici c'est pas ça hein/  
 1176 MAM d'accord\  
 1177 BEN i'a pas de chaîne quoi/  
 1178 c'est pas c'est pas [xxx xxx]  
 1179 JUA [même si ça: d'une façon  
 1180 naturelle ça s'est fait parfois\  
 1181 BEN oui mais [ça peut se tourner ça peut se: tu vois: hein]

1182 JUA [mais parc'que d'origine xxx oui ça peut euh: ça peut]  
1183 BEN c [c'est pas:]  
1184 JUA [hm hm]  
1185 BEN automatiquement/ euh:  
1186 JUA oui oui non mais c [c'est drôle  
1187 BEN [ s s s  
1188 JUA que tu dises ça parc'que finalement i'a i'a ça [c  
1189 BEN [ça] c'est  
1190 xxx xxx xxx ça veut dire rien c'est pas pareil\  
1191 JUA hm  
1192 BEN c'est comme au au au côté bar euh i'a un mémo/ i'a une orga/ i'a en un  
1193 qui [fait son service il sait >il sait<] c'qu'il a à faire +  
1194 JUA [hm hm hm]  
1195 MAM oui  
1196 BEN mais t'vois i prend pas (.) i: va pas prendre le morceau de plastic  
1197 [blanc]  
1198 MAM [oui]  
1199 BEN (...) pour l'mettre là ensuite il va passer là [il va rajouter la bille  
1200 JUA [oui oui]  
1201 BEN (...) et ensuite il va le mett' là et lui il va rajouter un truc et hop  
1202 ça repart tu vois/ [c'est pas ça l'idée en [fait  
1203 MAM [oui [oui  
1204 JUA [hm hm  
1205 BEN tu vois/ c'est: c'est pas ça\  
1206 JUA voilà\  
**Suite Extrait 48 (1207 à 1219)**  
1207 BEN i faut que tu t'débrouilles tout seul quand t'es en cuisine voilà\  
1208 MAM il faut en deux mots être dynamique et:  
1209 BEN oui  
1210 MAM autonome  
1211 BEN [autonome]  
1212 JUA [autonome]  
1213 c'est en fait c'est: c'est voilà\  
1214 je te donne ça et tu sais me hm voilà\  
1215 je te donne ça  
1216 je ferme la porte de la cuisine  
1217 [je pars chez moi]  
1218 BEN [tu t'débrouilles] tu [t'débrouilles  
1219 MAM [ouais ouais((sourire))  
1220 JUA je pars chez moi et le lendemain tout le monde me dit oui très bien  
1221 hier soir:tout allait bien  
1222 BEN voilà c'est ça l'idée  
1223 JUA c'est ça l'idée  
1224 BEN oui c'est exactement (comme) un exemple\  
**Extrait 73 (1225 à 1244)**  
1225 BEN (0.3)bon ben écoute MAM  
1226 on::: voit d'autres personnes en entretien/  
1227 MAM oui  
1228 BEN tu le sais hein/+ je j'ai dit euh: et on appellera 'fin je passerai  
1229 un coup d'téléphone demain dans les deux trois jours qui arrivent là  
1230 le temps que nous euh on réfléchisse un p'tit peu [d'accord/  
1231 MAM [md'accord]\ oui  
1232 BEN hein/  
1233 MAM d'accord\  
1234 BEN je te remercie d'être venu encore une fois (.)  
1235 MAM e euh d'accord\  
1236 BEN à l'entretien...>  
1237 MAM oui...>  
1238 BEN et puis+ voilà\ ((bruit de la bouche))oké/  
1239 MAM d'accord\  
1240 MAM mais j'étais venu avec les:  
1241 BEN ah pardon  
1242 MAM d'accord\  
1243 euh (0.1)  
1244 BEN non non vas-y pas de:(0.7) (( quelqu'un entre dans la salle))  
1245 XXX bonjour messieurs  
1246 MAM bonjour  
1247 XXX bonjour

1248 BEN xxx on est filmés en fait ((rire))  
1249 XXX d'accord oké bon j'(aurais pas, vais pas) droit à la caméra alors  
1250 BEN on te dit bonjour après on te dira bonjour après  
1251 JUA c'était pas xxx  
1252 BEN il t'a pas dit thibault/  
1253 XXX non\ si crois xxx m'avait prévenu mais j'avais oublié de: de filmer  
1254 j'avais pas vu ((rire)) la la caméra  
1255 BEN ah d'accord\ d'accord\  
1256 c'est quoi/ ((en prenant les papiers de mamady)) ah c'est tous les  
1257 papiers/  
1258 MAM oui  
1259 BEN oui mais ça i faut que tu i faut que tu les gardes pour l'instant  
1260 d'accord/  
1261 MAM oui  
1262 BEN en plus c'est toutes tes originaux non i faut que tu les gardes  
1263 MAM ah d'accord  
1264 BEN non i faut que tu les gardes\ça c'est le récipissé de demande  
1265 d'asile d'accord oké  
1266 MAM o oui  
1267 BEN c'est bien tu le oui (.) tu viens de le faire en plus  
1268 MAM oui  
1269 BEN c'est bien\ vingt trois dix deux mille quatorze .hhh non  
1270 tout ça i faut que tu gardes précieusement c'est [important  
1271 MAM [oui]  
1272 BEN d'accord/ parc'qu'on va on pourra pas tu sais on pourra pas euh::  
1273 (0.3)on pourra pas euh: en fait: prendre tout le monde  
1274 MAM oui  
1275 BEN comme je disais tout à l'heure  
1276 MAM d'accord  
1277 BEN donc déjà nous (.) nous deux on on réfléchit  
1278 MAM d'accord  
1279 BEN après on appelle  
1280 MAM oui  
1281 BEN .h c'est plutôt moi qui appelle  
1281 MAM oui  
1282 BEN et puis euh et puis ensuite c'est bon ou c'est pas bon  
1283 MAM d'accord  
1284 BEN voilà\ et si c'est bon  
1285 MAM oui  
1286 BEN c'est juan qui: il (va,a) tout expliquer de (a à z,doit être)  
1287 dans la cuisine\ tout de suite ça sera ton chef quoi  
1288 MAM d'accord  
1289 BEN d'accord/  
1290 MAM oui  
1291 BEN donc ça ça vient après  
1292 MAM oui  
1293 BEN ça vient quand on appelle pour faire un essaie\ si on fait pas  
1294 d'essaie je l'prends pas [d'accord/  
1295 MAM [oui] d'accord  
1296 BEN ha/ mais c'est bien de l'dire en fait  
1297 MAM mais pour l'instant est-ce que je peux laisser le cv avec lettre de  
1298 motivation/  
1299 BEN oui on a lettre de motivation c'est ça/  
1300 MAM oui d'accord  
1301 BEN oui bien sur  
1302 MAM oui  
1303 BEN le cv le cv il est là déjà  
1304 MAM ah d'[accord oui  
1305 BEN [ha/ il est] là d'accord/  
1306 MAM °oui°  
1307 BEN voilà\ (0.3) alors et ça je te le rends  
1308 MAM oui  
1309 BEN oké  
1310 MAM merci

**Extrait 74 (1311 à 1326)**

£1311 BEN bon ben merci/ (0.6)  
1312 BEN merci (xxx)  
1313 MAM euh moi aussi j'étais content de votre rencontre/ vraiment euh: je r

1314 je garde l'espoir/ (0.2)  
 1315 MAM euh que (ça soit) je dois être parmi les meilleurs/ quoi\  
 1316 BEN parmi les meilleurs/  
 1317 MAM oui((rire))  
 1318 BEN c'est pas histoire d'être meilleur ou pas le meilleur hein/ tu sais  
 1319 c'est c'est pas c'est pas une histoire de[::  
 1320 MAM [ah d'accord\  
 1321 BEN c'est pas une histoire d'êt':/ c'est pas un: championnat/[de::  
 1322 MAM [oui  
 1323 BEN de foot [hein/  
 1324 MAM [euh d'accord\  
 1325 BEN tu vois il s'agit pas d'êt' le meilleur/ c'est pas ça\  
 1326 MAM oui:

**Extrait 75 (1327 à 1350)**

1327 JUA e et surtout ici/ euh: ici euh: à: la péniche vraiment/ euh: (0.2)  
 1328 parfois l'expérience/ (.) le fait d'avoir beaucoup d'expérience/  
 1329 MAM oui  
 1330 JUA c'est pas le plus important\  
 1331 MAM oui  
 1332 BEN [hm  
 1333 MAM [d'accord  
 1334 BEN hm  
 1335 JUA c'est pas du tout le plus important\ on marche pas du tout comme ça\  
 1336 MAM oui  
 1337 JUA c'est pas de la restauraion/  
 1338 MAM d'accord\  
 1339 JUA typique ou classique ou::  
 1340 BEN sinon tu seras pas là déjà\ parce que t'as t'as pas un cv de:[:  
 1341 MAM [d'accord  
 1342 BEN [de  
 1343 JUA [de cuisinier  
 1344 BEN de dix ans tu vois/  
 1345 MAM d'accord  
 1346 JUA [cuisinier]  
 1347 BEN [donc ça marche](là-bas) sur de l'humain en fait\  
 1348 MAM d'accord  
 1349 BEN c'est le principe\  
 1350 JUA voilà\  
 1351 BEN c'est: d'accord/  
 1352 MAM oui  
 1353 BEN bon alors on t'appelle et puis  
 1354 MAM d'accord je suis content de votre rencontre merci\  
 1355 BEN merci en tout cas d'être venu  
 1356 JUA merci à toi  
 1357 MAM merci  
 1358 BEN merci d'être venu  
 1359 MAM merci

## Deuxième candidat (KAR)

Nom du document : MB PA 110814trancsBase.doc  
Enregistrement : MB PA 110814trancsBase.mov  
Transcription : LB 23.09.2014  
Participants : JUA : Juan, chef cuisinier sur la péniche ANEMONE, BEN : Benjamin, l'un des gérants de la péniche qui a fait par ailleurs des simulations d'entretiens d'embauche à l'association AlterEgo et ainsi a connu KAR : Kara, demandeur d'emploi et ancien apprenant aux cours de français à visée professionnelle de l'association.  
Contexte : La Péniche Anémone cherche un cuisinier. Kara postule pour le poste de cuisinier et il a rendez-vous pour un entretien d'embauche avec Benjamin et Juan  
Durée : 32 min

### 5.05 le moment où ils rentrent dans la salle de spectacle, l'endroit où se déroule l'entretien

1 KAR bonjour/  
2 JUA assieds-toi là s'il te plaît °donc ton prénom c'est/  
3 KAR Kara

#### Extrait 36 (4 à 12)

£4 BEN Bo:n (0.3 bon bon bon bon bon (0.2)hoppe:/  
5 BEN alors\ (0.2)  
6 c'est une attestation\  
7 KAR ouais\  
8 BEN bonjour [kara]/  
9 KAR [bonjour  
10 BEN on a un peu de retard (.) déjà d'accord/  
11 KAR ouais  
¤12 BEN .hhh on va commencer par se présenter/

#### Extrait 23 (13 à 38)

£13 BEN bonjour kara  
14 KAR [bonjour]  
15 BEN [on a un peu de retard/ déjà/ d'accord/  
16 KAR ouais  
17 BEN .hhh on va commencer par se présenter/  
18 euh::hm:: tu veux quelque chose à boire/ ou c'est bon\  
19 KAR [...]non c'est bon\  
20 BEN [...]c'est bon/  
21 KAR [...]c'est bon\  
22 BEN °XXX° d'accord\  
23 donc nous on se connaît déjà dans le cadre d'euh: des simulations  
24 des entretiens qu'on a pu faire à l'association alter ego...  
25 KAR oui  
26 BEN >(hein, voilà)< .hh euh aujourd'hui c'est pas pour une simulation/ (.)  
27 c'est (vraiment) pour un emploi euh:: au moins de trente cinq  
28 heures par semaine/  
29 KAR hm  
30 BEN euh à partir du: premier septembre\  
31 KAR oui\  
32 BEN avec des essais euh éventuellement avant là sur la période::  
33 du mois d'août là\  
34 KAR oké  
35 BEN >donc< ça peut démarrer dès demain ou dès après-d'main .hhh  
36 jusqu'au trente et un août et après/hop/ si c'est bon on  
37 part (début, dès le premier) septembre et euh on y va\  
¤38 KAR hm

#### Extrait 59 (39 à 55)

£39 BEN .hhh euh:: moi je suis gérant du bar euh: -fin cogérant du bar et  
40 restaurant sur la péniche anémone/  
41 KAR mhm  
42 BEN voilà/ et jua qui est à côté de moi/(.)il est le chef de la cuisine/  
43 c'est lui qui a mis en place toute la cuisine y a: xxx deux ans

44 sur la péniche/(0.1)je te laisse si tu veux rajouter des choses  
45 JUA ((regarde BEN)) (0.1) ben:hm::  
46 BEN non/ ça t'va comme euh introduc[tion/  
47 JUA [ben] peut être euh: peut être qu'on::  
48 explique/ expliquer peut être un peu le: le parcours de la: (0.1)  
49 de[:  
50 BEN [°euh:° pas dans la globalité/ [mais euh xxx non  
51 JUA [pas dans la:: globalité[ euh  
52 BEN [i- a deux  
53 structu:res/ peut-êt[re  
54 JUA [oui: ben en gros comme comme benjamin il l'a dit

**Extrait 28 (55 à 76)**

£55 JUA ben la cuisine on l'a ouvert y a: non c'était un peu plus de deux ans/  
56 KAR [oui  
57 JUA [xxx un peu plus un peu plus de deux ans  
58 mais euh::hm .h e e e e (.)  
59 elle a eu quand même::(0.2)euh:: à travers les mois et les années/

**Extrait 63 (60 à 67 ; 77 à 79)**

£60 JUA ben elle a elle a quand même pas mal évolué: euh: jusqu'au point de: de  
61 de devoi:r euh absolument faire: une équipe cuisi:ne/  
62 avec des cuisiniers parce qu'on n'a pas des commis/  
63 KAR oui  
64 JUA ça il faut le dire euh: ça n'existe pas le poste de commis de cuisine  
65 ici\ c'est le cuisinier\  
66 KAR hm  
67 JUA d'accord/  
68 JUA d'accord/ et euhm: (.) et là aujourd'hui: euhm: euhm ben: la cuisine  
69 elle représente >une une< une partie euh::(.) euh (.) importante/ avec le  
70 bar/ et avec aussi euh ben tout ce qui est euh culture/ le spectacle/  
71 on est dans la salle de spectacle donc y a pas mal de choses qui: qui  
72 se passent ici/  
73 KAR hm  
74 JUA et euh: et donc on est obligé:s on est obligés non\  
75 naturellement on on on: on doit avoir une équipe cuisine/  
76 KAR hm

**Suite Extrait 63 (77 à 79)**

**Extrait 49 (77 à 86)**

£77 JUA et c'est pour ça que maintenant on: on recherche: (0.2) un cuisinier\  
78 un cuisinier/ capable d'être: autonome/ ça c'est le plus important/  
79 KAR oui  
80 JUA parce que parfois on travaille tout seul en cuisine\ ça peut arriver\  
81 KAR >oui c'est vrai<  
82 JUA [de travailler tout seul en cuisine\surtout en hiver/ euh  
83 la rythme il est un peu moins fort et du coup euh: dans les plannings/  
84 euh: on on met juste un p'tit signet que: qui s'occupe ben de tout/  
85 il arrive il fait la prépa/ après il fait l'service/ et ensuite  
86 le nettoyage de la cuisine pour pour le lendemain\ euh:hm:: voilà\  
87 BEN \ (0.2)>alors< pour la pour l'annonce on va parler un p'tit peu  
88 d'annonce on va commencer par ça&  
89 KAR hm  
90 BEN &et puis on va parler de ton cv euh ::: (.)  
91 on a une carte : ici xxx voilà/ la carte est là hop : c'est la  
92 carte restaurant la carte de la péniche hop là pardon qui fait  
93 deux pages (.) euh ::: on a on a deux types de : d'horaires si  
94 tu veux / euh : de >manière générale< la péniche elle ouvre à  
95 midi pour le public/ et ferme à deux heures du matin\ après on  
96 fait des horaires de travail (d'aide à) cuisine\ au minimum xxx  
97 JUA hmm  
98 BEN euh dix heures trente quinze heures trente/ dix-huit heures  
99 minuit par semaine  
100 KAR hm  
101 BEN d'accord .h euh : le jeudi vendredi y peut y plutôt un xxx de  
102 coupure/  
103 KAR < hoche la tête>  
104 BEN c'est-à-dire si t'as une coupure ça veut dire qu'on fait le  
105 service du midi et le service du soir  
106 KAR oui  
107 BEN on fait les deux .h euh le wkend ça on évite de faire parce que

108 c'est déjà des grosses journées euh dix heures dix-sept ou onze  
109 heures dix-sept jusqu'à dix-huit heures minuit voilà\ °c'est à  
110 peu près ça°  
111 KAR °ouais°  
112 BEN nous on cherche au moins un cdd à temps plein/ trente cinq heures  
113 par semaine/ au minimum trois quat' mois renouvelable/ c'est pas  
114 de problème on renouvelle on continue voilà\ (0.2).h alors euh ::: (.)

**Extrait 40 (115 à 150)**

£115 BEN tu es de guinée conakry c'est ça/  
116 KAR oui  
117 BEN >°ouais°< tout à fait/ [on va xxx  
118 JUA [comme:::  
119 BEN ouais  
120 JUA Mamady/  
121 KAR [comme Mamady  
122 BEN [Mamady]mamady ouais\ tout à fait\  
123 BEN .hhh euh::: on va commencer par les papiers\ c'est  
124 la chose la plus (douloureuse)\ tu devais demander une:  
125 tu t'es t'es -fin moi j'étais resté à l'époque quand on s'était  
126 rencontrés à [xxx]  
127 KAR [(c'est fait, ouais)]  
128 BEN tu devais faire une demande d'asile\  
129 KAR oui j'ai fait une demande d'asile\  
130 BEN elle est faite déjà la demande/  
131 KAR ouais elle est faite déjà\  
132 BEN ouais/ t'as eu des réponses de cette demande ou pas/  
133 KAR .hhh ouais j'ai eu mon récipissé  
134 BEN t'as ton récipissé/  
135 KAR ouais\  
136 BEN d'accord\oké\  
137 JUA récipissé c'est le papier [euh qui  
138 BEN [c'est le papier  
139 JUA dit que t'as fait la demande non/  
140 BEN voilà\ c'est le papier qui xxx  
141 JUA d'accord\  
142 BEN xxx après ça donne pas forcément le droit de travailler\ pour  
143 avoir le droit de travailler derrière il faut (mettre du feu)  
144 moi je demande l'autorisation comme j'avais fait pour kirupa  
145 JUA d'accord\  
146 BEN tu vois/ (.) voilà\ ça veut dire que t'as fait la demande\  
147 KAR oui  
148 BEN ça t'autorise pas forcément à travailler quoi\  
**Extrait 34 (149 à 157)**

£149 euh ::: c'est important  
¤150 'ce que sans papiers euh/ on ne peut [(rien) faire quoi\  
151 KAR [oui  
152 BEN >(voilà,tu vois)\< .hhh euh::: t'as eu une formation euh:::  
153 KAR oui oui  
154 BEN déjà/  
155 KAR oui  
156 BEN à la veilleuse/  
¤157 KAR oui  
158 BEN c'est ça/  
159 KAR oui  
160 JUA ah aussi  
161 BEN tu peux nous en parler/ mais c'était le même [xxx groupe  
162 JUA [ihm ihm]

**Extrait 46 (163 à 198 ; 217 à 217)**

£163 BEN tu peux nous en parler un p'tit peu à tous les deux/  
164 KAR oui okei  
165 BEN >hein/<  
166 KAR ouais (.) en fait: j'ai fait une formation de::: de cuisine/  
167 donc pour le moment euh à ce moment/ je y avait théorie du pratique/  
168 JUA oui  
169 KAR donc xxx donc on est partis à: l'association/  
170 JUA ((signe de la tête))  
171 KAR donc le pratique dans la cuisine/  
172 JUA ((signe de la tête))



173 KAR donc on était 5 personnes  
 174 JUA oui  
 175 KAR donc j'étais aide cuisinier en ce mom en >en< ce temps  
 176 JUA ((signe de la tête))  
 177 KAR comme: euh on manquait de: clientèle d'abord/  
 178 JUA ((signe de la tête))  
 179 KAR j'étais aide cuisinier  
 180 JUA ouais  
 181 KAR donc comme j'étais un peu dynamique et puis je suis avec avec tout le  
 182 monde/ donc le chef m'a:: désigné xxx comme le serveur/  
 183 JUA ((signe de la tête))  
 184 KAR donc dès qu'on a fini de préparer tout et tout tous les xxx  
 185 tout et tout/ donc j'étais serveur encore/  
 186 JUA d'accord  
 187 KAR donc aussi je servais les clients de gauche à droite/  
 188 donc::  
 189 JUA ça c'était à la veilleuse non/  
 190 KAR oui ça c'était à la veill[euse  
 191 JUA [dans le] dans le vingtième ouais  
 192 ouais j'vois oui\ (0.2) ça tu l'as fait euh:: la la pratique là  
 193 tu l'as fait une journée/  
 194 KAR une journée\ °une journée°\ (.)  
 195 BEN comment ça c'est passé/  
 196 KAR des fois des fois xxx des fois à la cuisin:e on teste à  
 197 à l à: à l' à l'association secours populaire/ avec les collègues/  
 198 comme je suis bénévole là-bas

**Extrait 29 (199 à 222)**

£199 KAR une journée °une journée° (.)  
 200 BEN comment ça c'est passé/  
 201 KAR des fois des fois donc des fois dans la cuisine: on teste à  
 202 à à l' à l'association secours populaire/ avec les collègues/  
 203 comme je suis bénévole là-bas  
 204 BEN il est bénévole au secours populaire  
 205 JUA où ça/  
 206 BEN secours populaire  
 207 JUA d'accord\ je n- connais pas ça  
 208 BEN ben c'est c'est à xxx euh euh::hm: médical  
 209 [comme xxx]  
 210 JUA [d'accord]  
 211 BEN comme le secours catholi:que [xxx  
 212 JUA [oke\  
 213 KAR donc[:des fois on]  
 214 BEN [c'est dans le dix-huitièm[e/tu fais ça xx dix-huitième c'est ça/]  
 215 KAR [ouais ouais ouais]\  
 216  
 ¶217 des fois on fait la cuisine\  
 218 et puis euh : on on on (attend)les personnes à dix-huit  
 219 heures soit on donne à manger à des gens qui sont à la rue  
 220 JUA o:ke [oke\  
 221 BEN [°oke° ils ils préparent des plats pour les gens dans la rue  
 ¶222 JUA d'accord d'accord xxx c'est très bien/  
 223 BEN = ouais c'est bien\  
 224 JUA c'est très bien ((bruit))>donc< quand j'tais à stalingrad parfois  
 225 [tu] xxx  
 226 BEN [ouais tu voyais xxx  
 227 KAR [voilà]  
 228 BEN c'est le m[ême  
 229 JUA [ah c'est[::  
 230 KAR [>oui c'est la même °chose°<]=  
 231 BEN = c'est la même chose c'est le même : c'est le même groupe  
 232 JUA ah oui  
 233 BEN ah oui\ (. ) euh ::: oke/ qu'est ce que tu faisais avant que  
 234 t'arrives (on va parler de)ton cv avant/ euh : qu'est ce que tu  
 235 faisais en : en guinée  
 236 KAR en guinée je faiserais plein de choses d d'activités  
 237 BEN ihm  
 238 KAR donc on xxx activités et : j'tais j'étais entraîneur d'une  
 239 équipe

240 JUA ouais de foot/  
 241 KAR de foot  
 242 JUA ouais  
 243 KAR ouais j'ai fait ça en guinée et puis j'tais j'étais aussi  
 244 je travaillais la nuit comme :: c'est à dire vigile\ j'ai  
 245 fait une formation j'ai fait des études tout d'abord xxx  
 246 ((bruit)) j'ai fait des études en guinée jusqu'au niveau bac donc  
 247 j'ai fait une fois une formation des^informatiques pendant  
 248 six mois  
 249 JUA oke

**Extrait 43 (250 à 273)**

£250 KAR puis euh et puis euh ::: (0.2) et puis j'ai été (j'étais) au boulot  
 251 quand même bah : comment dirait tout et tout par la xxx xxx xxx  
 252 comme ::: locataire de : euh : bon (si/ici) on en appelle ça  
 253 d'une cour quoi d'une maison\  
 254 JUA d'accord\  
 255 KAR oui ((hoche la tête))  
 256 BEN donc concierge(.) en France  
 257 KAR hm/  
 258 BEN comme un concierge en fait  
 259 KAR ouais bon en france ici on appelle ça comme::: (.) la sécurité  
 260 domicile  
 261 BEN ah la sécurité domicile  
 262 KAR ouais  
 263 JUA la sécurité domicile c'est:::[ euh ]oui c'est  
 264 sécurité domi[cile/]  
 265 BEN [c'est: aut' chose] [ben]  
 266 c'est des entreprises privées tu sais [euh :]  
 267 JUA [d'accord] ça peut être  
 268 dans les dans les chantiers dans&  
 269 KAR [ouais]  
 270 BEN [°dans les chantiers°]  
 271 JUA [& comme dans les chantiers ((regard dirigée vers KAR)) euh qui  
 272 passe la nuit euh  
 £273 KAR ouais  
 274 JUA xxx et ça tu l'a fait là-bas tu l'as fait en [en en  
 275 KAR [en guinée]  
 276 JUA [en gui]née  
 277 °en guinée°

**Extrait 42 (278 à 289)**

£278 JUA et l'équipe de foot c'était euh de quel âge c'était  
 279 des: des gamins/  
 280 KAR ou:ais mais c'était pas des gamins c'était un peu majeurs de  
 281 dix-sept à vingt à vingt-cinq ans  
 282 JUA ah de dix-sept à vingt-cinq/  
 283 KAR ouais  
 284 JUA ah oui c'étaient des:::des ((bouge sa tête))  
 285 KAR ouais\  
 286 JUA c'était professionnel/  
 287 KAR professionnel >même< mais moi j'ai j'ai joué dans une équipe xxx  
 288 xxx ville en guinée dans la capitale à colimato  
 £289 JUA oke\ d'accord  
 290 BEN et pourquoi t'as pensé à faire à faire de la cuisine (.) quand  
 291 t'es arrivé en france en fait\  
 292 KAR en fait j'aimais j'aimais la cuisine naturellement comme ça  
 293 parce que (être avec ;à travers) des amis/ >xxx< comme bénévole  
 294 au secours populaire/  
 295 BEN ihm  
 296 KAR chaque fois a chaque fois (je ;on) me dit bon kara on va préparer  
 297 ça on va préparer ça on va préparer ça donc m'amène  
 298 euh ::dans la cuisine/ xxx après celui qui m'a qui m'a  
 299 bien expliqué de faire la cuisine  
 300 BEN ihm  
 301 KAR donc j'ai eu l'amour : de faire la cuisine  
 302 BEN et qu'est ce que t'aimes bien faire comme plat/  
 303 KAR bon j'aimais j j'aime aussi faire j'aime mieux faire  
 304 j'ai commencé par pour le moi le dessert  
 305 BEN ouais [le dessert]

306 KAR [le dessert] °le dessert°  
 307 BEN d'accord/  
 308 JUA des desserts comme tarta des saison ou des desserts=  
 309 KAR = dessert euh muffin le le muffin\ le muffin c'est :  
 310 JUA muffin/ <((avec l'accent anglais))>  
 311 KAR oui muffin muffin (au lait) muffin CA ça je fais ça  
 312 JUA ouais le muffin c'est en :hm ::muffin au chocoLA :t ou un  
 313 muffin [a :  
 314 KAR [ouais]  
 315 BEN ah les meuphines  
 316 JUA [meuphines]  
 317 BEN [ah oui d'accord]on n'est pas français du tout  
 318 JUA [meu meuphine]  
 319 BEN [xxx c'est pas français] meuffin ((bruit)) d'accord  
 320 >alors< ici on a une petite cuisine nous ha/ sur xxx tu vois  
 321 mais c'est une petite cuisine cape cap capable de tension mais  
 322 qui fait quand même fait deux pages de cuisine c'est les deux  
 323 pages que tu as ici voilà/ euh :: avec une partie tapas qu'on  
 324 fait pas l'été : a c'est pour ça que c'est caché (.)

**Extrait 38 (325 à 337)**

£325 BEN euh:: (.) cette petite cuisine mine de rien euh elle tom:be bien/  
 326 KAR hm  
 327 BEN euh:: y'a >actuellement< quat' personnes/dans la cuisine/  
 328 KAR oui  
 329 BEN .hh euhm: y peut y avoir beaucoup de couverts/ quand il fait beau/  
 330 voilà/ parce qu'on dépasse la barre de cent cinquante: couverts/  
 331 sur un service/ donc à deux/ dans une petite cuisine/ cent cinquante  
 332 couverts/ c'est beaucoup de boulot\  
 333 KAR hm  
 334 BEN donc euh:: xxx xxx tu l'as mis dans ton CV/ t- as mis que t'étais xx-  
 335 que t'étais rapide/ euh: nous ce qu'on demande vraiment c'est euh: (0.1)  
 336 êt- très organisé à deux dans cette p'tite cuisine/ euh: et d'êt(re)rapide  
 ¶337 évidemment\  
 338 comment t'as rencontré l'association (.) AlterEgo/  
 339 KAR ça aussi  
 340 BEN tu parles plutôt bien le français en plus >t'as pas besoin d'AlterEgo  
 341 KAR ça aussi c'est à travers d'un ami(.) mamady  
 342 JUA oui  
 343 KAR qui connaît bien  
 344 JUA ah à travers de : d' mamady  
 345 KAR mamady  
 346 BEN °>ils se connaissaient°<  
 347 KAR hm xxx c'est lui qui m'a emmené dans l'association AlterEgo  
 348 JUA et et dans l'association t'as fait quoi t'as fait des cours de :  
 349 KAR ouais j'ai fait beaucoup de cours là-bas j'ai fait  
 350 trois cours c'était le bâtiment le nettoyage  
 351 JUA ah t'as fait les métiers de la restauration métiers  
 352 du nettoyage métiers du bâtiment  
 353 KAR métiers du bâtiment  
 354 JUA d'accord\ ah mais c'est pas la même année  
 355 BEN ah oui ben c'est les (.) fameuses simulations c'était ça  
 356 en fait\ oui tout à fait tout à fait\ et euh t'es  
 357 disponible quand (.) pour travailler/  
 358 est ce que tu veux/ tu pars là:/ est ce que t'es disp tu restes  
 359 euh :dans la région parisienne/  
 360 KAR non je suis disponible actuellement  
 361 BEN >°t'es disponible actuellement°< xxx

**Extrait 37 (362 à 371)**

£362 BEN t'as des contrainte:s sur la semaine/ ou tu peux travailler tous les  
 363 jours de la semaine/ on fait pas travailler tous les jours mais  
 364 est-ce que/ est-ce que t'as des choses dans la semaine qui sont déjà  
 365 prévu:es/ou est-ce que tu peux travailler du lundi au dimanche:/  
 366 KAR en fait pour le moment non\ non j'ai pas des choses à ra- j'ai pas  
 367 grande chose xxx j'suis dispo dans la semaine\  
 368 BEN t'es dispo dans la semaine\  
 369 KAR oui y a pas de problème  
 370 BEN d'accord oke\ d'accord\ le jour le soir/  
 ¶371 KAR le jour le soir\

**Extrait 69 (372 à 386)**

£372 BEN d'accord\ alors tu dis que t'habites toujours les ulysses/  
373 KAR oui  
374 BEN hein/(0.2)alors/  
375 BEN t'as pas une question pour rentrer le soir/  
376 JUA ouais ouais ouais ouais c'e::st  
377 BEN ouais  
378 JUA j'sais pas où c'est en fait[:  
379 BEN [c'est dans le sud]  
380 JUA c'est dans le sud/  
381 BEN ouais\ les ulysses c'est dans [le sud]  
382 JUA [c'est à] combien de temps de paris/  
383 c'e::st  
384 KAR .hhh euh c'est au: bon\(.) y'a y'a tellement de bus là-bas qui sont  
385 rapides  
¤386 JUA ouais  
387 KAR c'est pas lo' c'est à côté parce que moi moi je quitte à sept  
388 heures je rentre ici a ::: à sept heures je ren' j'quitte là-bas  
389 je rentre ici à dix-sept heures dix-sept heures quarante quatre  
390 cinq  
391 JUA d'accord\ ici ça veut dire dans le dix-neuvième vingtième :  
392 BEN la la [péniche ne sera pas ici en fait]  
393 JUA [AH C'EST ici]  
394 KAR ah c'est pas ici  
395 BEN [non]  
396 JUA [la péniche elle est elle est euh :hm  
397 BEN sur paris a ::  
398 JUA stalingrad  
399 BEN stalingrad  
400 KAR ah stalingrad  
401 BEN hm  
402 KAR >ouais aouis aouis aouis aouis< \  
403 JUA bref c'est:  
404 KAR je vois oui c'est a côté de::[j'ai une soeur là-bas]  
405 BEN [ben c'est plusxxx] ouais  
406 KAR ouais j'ai passé la nuit là-bas  
407 JUA où ça/  
408 KAR au stalingrad  
409 JUA t'as passé la nuit à stalingrad parce que [t'as s]  
410 KAR [ouais ouais] j'ai un  
411 ma sœur habite là bas  
412 JUA ah ta sœur habite là-bas  
413 KAR ouais  
414 JUA donc si jamais un jour tu [finis à minuit]  
415 KAR [voilà] à minuit j'ai j'ai  
416 JUA tu peux dormir ::chez ta sœur  
417 KAR chez ma sœur ouais  
418 JUA y a pas de problème pour ça non/  
419 KAR ouais  
420 BEN d'accord oke  
421 JUA de toute façon il faut savoir que la la cuisine au plus tard on :  
422 on finit à minuit à plus tard  
423 KAR ouais : ça je connaissais parce que ma soeur elle elle a commencé  
424 par cuisiner ici  
425 JUA [ouais]  
426 BEN [hm]  
427 KAR des fois elle rentre tardivement à trois [heures]  
428 BEN [hm hm]  
429 KAR à une heure  
430 BEN hm ben c'est >le principe< °hein l'principe°  
431 .h question sur le bénévolat là que t'as fait au secours  
432 populaire le bénévolat c'est pas payé on est d'accord/  
433 KAR oui c'est pas [payé]  
434 BEN [hein/] pourquoi tu fais ça toi  
435 KAR bon au lieu de rester comme ça sans rien faire  
436 BEN hm  
437 KAR donc : je préfère m'intégrer dans le je préfère m'intégrer  
438 d'abord/

439 BEN hm  
 440 KAR dans le système  
 441 BEN hm  
 442 KAR et savoir s savoir tes : tes relations dans les : des  
 443 associations / donc : donne aux : donc beaucoup de maximum  
 444 de moi-même  
 445 BEN hm °d'accord° j'ai posé la question PLUS ou moins mais bon si tu  
 446 réponds différemment si tu fais ça pour t'occuper d'une part pour  
 447 pas rester inactif  
 448 KAR ouais  
 449 BEN c'est ça/ dans le afin de t'intégrer quoi  
 450 KAR oui  
 451 BEN bon ben c'est ce que j'ai : c'est ce qui m'avait (touché)  
 542 à l'époque\ euh:: tu sais quand on s'est vu la première fois  
 453 je me [rappelle]  
 454 JUA [tu continues]  
 455 avec le bénévolat/ °tu continues°/  
 456 KAR ouais ouais  
 457 JUA tu fais ça toutes les semaines un peu ou: [euh]  
 458 KAR [non] non je fais ça  
 459 le lundi et le mercredi deux jours  
 460 JUA lundi/  
 461 KAR lundi mercredi  
 462 JUA tu fais deux jours par semaine  
 463 KAR ouais deux jours dans la semaine je fais ça xxx  
 464 JUA d'accord  
 465 KAR parce que bon des fois j'suis obligé de xxx comme actuellement(.)  
 466 euh: j'ai inscrits les enfants pou:r les vacances  
 467 JUA ouais  
 468 KAR ouais les vacances °[faut ]°&  
 469 JUA [ouais]  
 470 KAR &les inscrire c'est bon pour les vacances des sorties une journée  
 471 le matin à 18H (.) xxx invités en normandie  
 472 JUA d'accord bon\ c'était bien  
 473 KAR oui c'était bien c'était bien y avait les enfants de trois cents  
 474 personnes [sur]  
 475 JUA [combien]/  
 476 KAR trois cents personnes  
 477 JUA ah oui d'accord (0.4)  
 478 BEN d'accord : on (rentre à) la cuisine  
 479 KAR >oke oke<  
 480 BEN ha xxx tu vas voir à quoi ça ressemble\ c'est une petite cuisine  
 481 (allez xxx)  
 482  
 1 :23 :59 ils partent dans la cuisine  
 1 :26 :43 ils reviennent dans la salle  
 483 JUA euh je voulais te poser une question par rapport à la cuisine euh  
 484 pas par rapport à la préparation pas par rapport aux : aux  
 485 assiettes tout ça c'est par rapport à l'hygiène  
 487 KAR oui  
 488 JUA est-ce que toi t'as t'as des notions de d'hygiène en cuisine  
 489 KAR l'hygiène en fait : (0.2) euh :: s s s c'est le point fort  
 490 (( bruit)) (de ma spécialité de cuisine) j'aime la cuisine et  
 491 tout ça  
 492 JUA j'ai/  
 493 KAR j'aime la nettoyer en fait parce que la la quand même là où  
 494 j'travailles s'y a pas d'hygiène c'est : c'est c'est bien c'est  
 495 bien voilà ce que j'dis  
 496 JUA ouais >ouais ouais< ben dans une cuisine c'est pas possible  
 497 [il faut avoir :]  
**Extrait 55 (498 à 518)**  
 £498 KAR parce que l'hygiène c'est c'est très important dans la cuisine/  
 499 JUA hm  
 500 KAR [c'est::]  
 501 JUA [c'est]  
 502 KAR c'est que TOUT vient de TOUT vient de: de là\

503 JUA tout vient de là\  
504 KAR ouais\  
505 JUA et est-ce que toi tu connais un peu euh comment ça marche une  
506 une cuisine par rapport à à l'hygiène ou: les pas qu'il faut  
507 suivre par exemple:: le contrôle des aliments/ dès qu'ils arrivent/  
508 euh: est-ce que tu sais contrôler un aliment si c'est-à-dire  
509 prend- les ::  
510 KAR les as assiettes ou:/  
511 JUA je te parle pas d'assiettes j je te parle par exemple de:  
512 Je te donne un::  
513 BEN ben écoute on repart un peu\ tu nous dis (.) juan benjamin  
514 l'hygiène en cuisine c'est ça (0.3)  
515 et tu nous dis quoi/ [tu nous dis]  
516 KAR [o:ke oke]  
517  
518 BEN c'est quoi pour toi l'hygiène en cuisine\  
519 KAR moi l'hygiène en cuisine pour moi c'est :une grande chose  
520 parce que : je peux pas travailler dans la saleté d'abord/ être  
521 toujours propre surtout : au le tablier une tablier que tu  
522 portes le : il faut être propre toujours  
523 JUA ihm  
524 KAR donc :: donc :: avant de toucher quelque chose d'abord faut  
525 être prop' toi-même d'abord/ la cuisine tout autour xxx  
526 si c'est : si les choses sont en place très très propre tu donc :  
527 faut avoir des p'tits coup d'oeil dans (tu tout le temps)  
528 c'est très important dans dans l'hygiène  
529 JUA ihm  
530 KAR donc :: si si y a la saleté du coup xxx xxx donc :: je mets ça  
531 propre très très bien  
532 JUA oke donc avant l'hygiène et après : après le reste  
533 BEN ben l'hygiène de: de de la personne en: en vrai la première  
534 [fois]  
535 JUA [ça c'est :]  
536 BEN ouais  
537 JUA °oke°  
538 BEN d'accord pour le non pour les : les produits tu: tu contrôles  
539 pas du tout les produits toi/  
540 KAR les les produits donc en fait::[d'abord]  
541 BEN [si tu] contrôles sur un produit  
542 voilà\  
543 KAR °faut°faut contrôler pour l produits parce que ça aussi c'est  
544 très important  
545 BEN hm  
546 KAR pour les produits les produits comme laver le sol\faut pas en  
547 prend ça puis utiliser derrière sur les assiettes tout et tout

**Extrait 56 (548 à 571)**

£548 JUA là là tu parles des produits de ménage\  
549 KAR ouais\  
550 JUA d'accord [oke\  
551 BEN [no non les produits alimentaires\ (.) tout c'que c'que tu  
552 tu vas préparer\ .h c'que t'as acheté/c'que tu vas préparer/ qu'est  
553 ce que tu contrôles aussi\ qu'est-ce que tu [peux contrôler]/  
554 KAR [ouais ça aussi]  
555 c'est: c'est très important/  
556 BEN ouais (.) mais qu'est-ce que tu peux contrôler/ (.)  
557 KAR [ouais ça]  
558 BEN [>parce qu'on< sait que c'est important/ ça on est tous  
559 les trois convaincus autour de la table que c'est important\  
560 KAR [ouais\  
561 JUA [hm]  
562 BEN il est d'accord t'es d'accord j'suis d'accord avec ça \ (...)  
563 (...) c'est important\ thibaut là-bas et euh Joseph c'est pareil  
564 i- sont Sont au courant i- savent que c'est important\  
565 voilà\ hein/ vous êtes d'accord/[c'est important  
566 Col [oui]  
567 BEN ok merci\ alors après maintenant/ euh:: c'est c'est pas ça/  
568 c'est qu'est-ce que qu'est-ce que/ tu contrôles sur ces  
569 produits alimentaires\ les produits que tu vas travailler/

570 avec lesquels tu vas faire la nourriture/ tu vas faire les  
 571 repas/  
 572 BEN qu'est-ce que tu contrôles sur ces produits là(.)pour toi  
 573 les produits xxx  
 574 JUA c'est une question de cuisine ça ((rire))  
 575 KAR ouais ((rire))

**Extrait 57 (576 à 607)**

£576 JUA mais t'inquiète essaie essaie de: essaie de: parce que  
 577 BEN c'est pour toi  
 578 JUA parce que xxx cette question euh : hm (0.1)si on m'avait  
 579 posé à moi cette question i'à trois a:ns/ pff  
 580 j'>aurais dit< ben:: j'sais pas ben que:  
 581 moi [j'aurais dit moi j'aurais dit]  
 582 BEN [que c'est mur que ((rire))]  
 583 JUA que l'aliment[soit propre]/  
 584 BEN [que c'est mur]que la pomme est mure  
 585 JUA voilà\ moi j'aurais dit que l'aliment [soit propre si j'ai une  
 586 BEN [xxx xxx xxx  
 587 JUA tomate/ je lave la tomate oké/  
 588 JUA mais après/ i'à beaucoup beaucoup beaucoup d'au- d'autres choses  
 589 à faire (.) pour le contrôle (.) d'un aliment en cuisine\ des aliments  
 590 en cuisine\ (.) euh:: un fromage par exemple\  
 591 ben le fromage doit avoir une[:  
 592 BEN [ben écoute/tu vas l'aider là\  
 593 JUA ben je vais l'aider parce que s'il a: ben: ça on peut pas le savoir  
 594 comme ça hein/  
 595 BEN oui mais faut qu'i- devine en même temps faut qu'i- devine  
 596 BEN (... ) [si t'achètes un morceau de si t'a- si t'a- xxx viande]  
 597  
 598 JUA [ouais mais xxx c'est compliqué]  
 599 BEN oui mais c'est important/  
 600 JUA oui mais c'est [que: c'est compliqué comme question hh]  
 601 BEN [.hhh\* ben oui mais si tu veux/ faut pas l'aider]  
 602 je sais que c'est compliqué c'est pour ça que je lui pose cette  
 603 question  
 604 JUA [xxx hm ok  
 605 BEN [.hhh] si t'achètes un morceau de viande/  
 606 KAR °oui°  
 607 BEN xxx on va compliquer un peu plus  
 608 BEN t'achètes un morceau de viande  
 609 d'accord TOI à tit' personnel déjà t'achètes un morceau de viande  
 610 qu'est-ce que (tu vas y, tu veuilles) contrôler/ qu'est-ce que tu  
 611 peux contrôler  
 612 KAR a en fait: si j'achète un morceau de viande(.)euh:: (.) il faut  
 613 que je montre très bien d'abord si c'est: bien fait si c'est::  
 614 bien préparé quand même  
 615 JUA mais ava avant la préparation  
 616 BEN ben non t'achètes un morceau de viande  
 617 KAR avant la préparation  
 618 BEN d'acc  
 619 JUA quand la viande elle est [là((fait signe avec sa main))  
 620 BEN [t'es dans une charcuterie/]et hop  
 621 t'achètes ton morceau de viande  
 622 KAR moi j'achète d'abord >donc< faut que je regarde:la date  
 623 d'abord  
 624 JUA la date/  
 625 KAR la date [si c'est périmé] si c'est pas périmé/  
 626 BEN [°d'accord°]  
 627 ouais °d'accord°

**Extrait 44 (628 à 649)**

£628 KAR alors donc:euh::des fois euh des fois tu peux acheter de:s  
 629 d'la viande/ (.)c'est:::(0.2) comment je peux dire ça en  
 630 français/euh  
 631 KAR <.h(0.2)> c'est:::(0.10)  
 632 BEN tu veux dire quoi/(.)>tu voulais dire quoi<c'est quoi l'idée en  
 633 fait/  
 634 KAR l l'idée l l'idée est euh: d des  
 635 fois tu peux acheter e e e e des des viandes qui seron:t(.)mal c

636 c comment comment je peux dire ça comme comme bo beaucoup de  
637 fromages achetés la viande là  
638 BEN ihm  
639 KAR i'avait i'avait du bon et du mauvais  
640 BEN ihm/(.)elle a mal été coupée au départ/[çça ce que tu veux dire]  
641 KAR [non c'est pas]coupée  
642 c'e:st l'autre c'était un peu noirci l'aut' est::un peu au fond  
643 BEN ah d'accord\  
644 KAR °d'accord°  
645 BEN oxydée quoi  
646 KAR (fait signe de la tête)  
647 BEN oxydée  
648 KAR oxydée ouais [oua\  
649 BEN [ouais] c'est bon (.)  
650 BEN oké qu'est c tu peux  
651 contrôler d'autre  
652 KAR hm/  
653 BEN qu'est c'k tu peux contrôler d'autre/  
654 KAR (0.2)bo::: (0.7)  
655 BEN même après/ he/ t'es sorti de la charcuterie (.)t'es plus dans  
656 la charcuterie t'es plus en boucherie là on sort de la boucherie  
657 t'es avec ton morceau d'viande(.) t'as regardé s'il était pas  
658 oxydé:: t'as regardé s'il était pas périmé tu l'as acheté\  
659 KAR °voilà°  
660 BEN t'es parti avec\ t'en fait quoi après/  
661 KAR °là je prépare°  
662 BEN tu prépares directement/  
663 KAR non/ dès dès que je rentre:je la xxx je:de quoi(ça me dit) d'la 473  
664 couper  
665 BEN ihm  
666 KAR si c'est(pied)si c'est si les si au moins si >la viande elle est<  
667 si la >viande< est est en bonne condition  
668 BEN ihm/  
669 KAR jé commence d'abord à l'laver très bien/ (ensuite, de suite)  
670 je je découpe morceaux morceaux  
671 BEN °d'accord° alors nous ça c'est vrai pour un particulier/nous ici  
672 forcément/si on doit acheter des produits alimentaires des  
673 denrées alimentaires forcément on va pas acheter les denrées  
674 et et les et les cuire tout d'suite >tu vois<(ça chaqu')  
675 ç'achète on les met au frigo/ et après on s'en sert forcément  
676 tu vois/ xxx c'est pas des légumes c'est un p'tit peu différent  
677 °tu vois° mais les fromages/ l'exemple que donnait juan on va pas  
678 on va pas acheter les fromages tous les jours pour le midi/  
679 KAR ihm  
680 BEN >on va< acheter des fromages on va regarder les dates puis on va  
681 les garder le temps qui nous permettra de pouvoir faire les les  
682 plats >tu vois/< donc ça veut dire/ faut regarder la température  
683 du frigo >°ça veut dire qu'il°< faut regarder la date de  
684 péremption (si)c'est bon  
685 JUA faut savoir OU tu l'as ache[té  
686 BEN [il faut savoir où tu l'as  
687 ache[té\  
688 JUA [d'où]ça vi[ent]  
689 BEN [d'origine\  
690 JUA c'est-à-dire en cuisine i'a beaucoup dé beaucoup dé règles  
691 d'hygiène qu'on voit pas mais qui est qui doiv:ent qui doivent  
692 être contrôlées très bien contrôlées comme la température  
693 la date comme t'as dit la date la température où tu l'as  
694 acheté i faut garder les étiquettes de chaque produit avec  
695 le numéro dé lot qu'on a (fait)euh::i'à i'à beaucoup dé:  
696 euh: euh beaucoup dé choses mai:s après oui la date c'est  
697 c'est quand même important de de savoir: euh la date et la  
698 température c'est quand même deux choses hyper importantes  
699 BEN parce que si quelqu'un tombe malade ce: en ayant mangé euh  
700 un plat que tu as préparé/ ll les choses qui vont nous intéresser  
701 c'est d'où ça vient le le jambon que tu as mangé là  
702 >i vient d'où/< parce que le fournisseur est responsable\  
703 aussi\comme nous tu vois/ ça peut aller loin ha/il peut fermer



704 >°le fournisseur°< il risque une fermeture\ définitive ha de son  
705 établissement de xxx xxx de charcuterie où il est\ qui a  
706 préparé le le plat pa'ce que dans ce cas là le cuisinier i faut  
707 qu'i vienne demande au cuisinier pourquoi qu'est-ce qui s'est  
708 passé exactement voilà parce k' e et évidemment les dates  
709 °>c'que j'disais t'à l'heure°< la date est-ce que ç'a été  
710 périmé est-ce que c'a mal été entreposé/ est-ce que c'a mal été  
711 nettoyé/ est-ce que ç'a été mis sur une table qui était sale  
712 [est-ce xxx xxx  
713 JUA [est-ce que l'emballage] il était cassé i i i'a  
714 beau[coup de choses]  
715 KAR [>ouais ouais ouais<]  
716 BEN [ça peut aller très] loin\ alors au mieux du mieux du mieux  
717 on a mal au ventre et on n'est pas bien on s'inquiète etcetera et  
718 au max du max (houlà,bon voilà)\ voilà  
719 JUA hm ouais  
720 BEN be::  
721 JUA a ben oui oui  
722 BEN be:n  
723 JUA oui [oui  
724 BEN [salmonellose c'est ça ha/ tu tu peux pas xxx  
725 JUA hm/  
726 BEN salmonellose (.) part de là [un enfant un enfant]  
727 JUA [salmonellose t'as dit]  
728 BEN hm/  
729 JUA hm hm t'as dit sa sal[mone  
730 BEN [sal] ouias un enfant de douze[ans  
731 JUA [oui]  
732 t'as dit ll t'a t'avait dit euh ç'es'un mauvais (repas, faux pas)/  
733 BEN non non [c'est un mauvais ben écoute on n'a rien à foutre  
734 [((rire))]  
735 JUA [((rire))xxx xxx  
736 BEN mais non mais non mais tu dis n'importe quoi eh non justement  
737 c'est xxx qui le concerne [((rire))]  
738 JUA [ouais ouais]

**Extrait 76 (739 à 749)**

£739 BEN est-ce que tu as des questions/ par rapport à la cuisine/  
740 par rapport à l'entretien:/ par rapport à ce que t'as vu/  
741 KAR ouais (.)hh ss l'entretien quand même ça étai:t c'était bien  
742 passé quand même/  
743 BEN hm  
744 KAR l'entretien ç'a été bien pa bien passé/  
745 BEN bien passé\  
746 KAR ouais\ sauf la >dernière question< c'était un peu dur pour moi\  
747 BEN la >dernière< question/  
748 KAR ouais  
749 BEN ah oui\ mais l'hygiène c'est important\  
750 il a eu raison de de la poser (la, cette) question  
751 JUA oui l'hygiène c'est très très très important  
752 BEN ouais le plus important\ quelqu'un qui est pas très très bon  
753 en cuisine c'est quelqu'un qui peut apprendre la cuisine  
754 il peut avancer euh au niveau (de, du) cuisine\ quelqu'un qui  
755 suit pas du tout l'hygiène il sait même pas que c'est important  
756 de le faire et qui ne comprends pas [comment ça marche/]  
757 JUA [ben il fera jamais]  
758 BEN il fera jamais\  
759 JUA il fera jamais euh de la bonne [cuisine  
760 BEN [il le fera pas]  
761 JUA ou des ou même des assiettes très simples no il le fera  
762 jamais bien\ si s'il pas les règles d'hygièn:e dans la têt:e  
763 c'est vraiment très important euh:mm et c'est c'est mais  
764 ça ça ç'apprend ha/ (.) c'est pas quelque chose: qu'on peut  
765 savoir comme ça  
766 BEN ah c'est le (bip)c'est quoi/ ((en parlant avec d'autres personnes  
767 qui passaient dans la salle))  
768 JUA ça ç'apprend  
769 BEN .h euh:: ben écoute merci kara  
770 KAR oké

771 BEN d'êt'venu déjà/ [d'accord/]  
 772 KAR merci à vous aussi  
**Extrait 78 (773 à 791)**  
 £773 JUA et euh::[xxx  
 774 BEN [on te tient au courant ((il est déjà debout))  
 775 JUA voilà ça c'est un voilà\  
 776 BEN on te tient au courant/ moi je t'appelle pour te dire: qu'on  
 777 voit euh: on voit plusieurs personnes de toute façon  
 778 KAR ouais\ ((il se lève aussi))  
 779 BEN d'accord/  
 780 KAR oké  
 781 BEN t'es la troisième personne qu'on voit/ on voit une  
 782 quatrième personne peut-êt' une deuxième session euh: à voir/  
 783 KAR d'accord  
 784 BEN et on prend un cuisinier euh (pour l'instant) donc: et donc  
 785 j'appelle au mieux demain/ après-demain/ ou sinon plutôt en milieu  
 786 d'semaine dans deux trois deux trois quatr' jours\ d'accord/  
 787 KAR d'accord\  
 788 BEN hein/  
 789 KAR merci  
 790 BEN voilà\  
 ✎791 KAR merci  
 792 BEN voilà  
 793 KAR merci [au re  
 794 BEN [xxx]kara  
 795 JUA [au revoir]  
 796 KAR [merci]  
 797 BEN au revoir  
 798 KAR au revoir

## Troisième candidat (SYL)

Nom du document : CD PA 110814trancsBase.doc  
Enregistrement : CD PA 110814trancsBase.mov  
Transcription : LB 19.10.2014  
Participants : JUA : Juan, chef cuisinier sur la péniche ANEMONE, BEN : Benjamin, l'un des gérants de la péniche qui a fait par ailleurs des simulations d'entretiens d'embauche à l'association AlterEgo et ainsi a connu SYL : Sylla, demandeur d'emploi et ancien apprenant aux cours de français à visée professionnelle de l'association.  
Contexte : La Péniche Anémone cherche un cuisinier. Kara postule pour le poste de cuisinier et il a rendez-vous pour un entretien d'embauche avec Benjamin et Juan  
Durée : 36 min

1 JUA ton prénom c'est/  
2 SYL sylla doucouré (0.27)  
3 JUA doucouré/  
4 SYL doucouré\ doucouré sylla  
5 JUA sylla (0.2) la veilleuse/ vous avez tous passé par la veilleuse (0.2)  
6 t'as bossé au boudha bar/  
7 SYL j'ai fait j'ai bossé au boudha bar\  
8 JUA t'as fait quoi là-bas/  
9 SYL j'ai fait::  
10 JUA ah e aide plongeur/  
11 SYL j'ai fait le plongeur  
12 JUA ouais  
13 SYL et en même temps bon je je v' faire le plonge en même temps j'vais  
14 faire le service c'est conduire les xxx  
15 JUA ah bon/(.) t'as fait le service aussi/  
16 SYL oui j'ai fait le service\ mai:s c'est pas des services quand il en  
17 man' quelqu'én don' ils vont dire est-ce que tu peux remplacer  
18 quelqu'én [xxx]  
19 JUA [ah: d'accord]  
20 SYL oui(.)  
21 JUA t'es jeune toi vingt et un ans  
**Extrait 24 (22 à 38 ; 63 à 71 ; 165 à 182)**  
£22 BEN alors: euhm::: oui il a vingt et un ans\  
23 c'est le plus jeune\ hein/ enchanté/  
24 SYL enchanté\  
25 JUA [oui  
26 BEN [nous on s'était pas::: vus/ euh parce que quand j'avais été faire les  
27 simulations d'entretien/ tu parles bien le français/  
28 SYL oui °>(je parle, je peux parler)<°  
29 BEN hein/.hhh on s'était pas vus donc autant kara je je l'ai déjà vu:  
30 autant euh:: mamady je l'ai déjà vu autant (.)on prononce Sylla  
31 c- ça/  
32 SYL xxx Sylla\  
33 BEN Sylla d'a:ccord oké\ .hhh euh:::toi t'es passé aussi par l'association  
34 alterego/  
35 SYL oui j'ai fait les::  
36 BEN [hein/  
37 SYL j'ai fait le cours là-bas/ j'ai fait le cours à: AlterEgo  
38 BEN ouais  
39 SYL et euh on on a fait les cours ici xxx xxx on a fait des cours sur le  
40 restaurant on a appris beaucoup de choses là-bas\  
41 BEN d'accord\ oké et la cuisine/ t'as déjà fait de la cuisine avant toi/  
42 hein/  
44 SYL oui [j'ai fait de la cuisine  
45 BEN [c'est la différence] en fait t'as t'as commencé par la cuisine/  
46 SYL oui je commence par [cuisine  
47 BEN [après ça] t'as fait t'as fait un peu autre chose  
48 SYL oui après ça j'ai fait [lé autre chose  
49 JUA [voilà c'est ça]

50 SYL depuis au mali/ depuis au mali quand j'étais petit j'étais xxx xxx  
 51 BEN t'es malien/  
 52 SYL oui  
 53 BEN d'accord  
 54 SYL oui je suis malien  
 55 JUA t'es parti de mali à quel âge/  
 56 SYL euh je j'ai venu en france: euh en:: c'est en deux mille douze que je  
 57 suis venu en france  
 58 JUA depuis deux mille douze/  
 59 SYL oui depuis deux mille douze passé  
 60 JUA ah ça fait pas longtemps  
 61 BEN non ça fait pas longtemps [xxx xxx  
 62 JUA [ça fait deux ans quoi un an et:]

**Suite Extrait 24 (63 à 71 ; 165 à 182)**

63 BEN tu viens de Bamako/  
 64 SYL oui je viens de Bamako\  
 65 BEN Bamako/ je connais un peu (.) Bamako\ (.) HYPODROME DE BAMAKO]  
 66 SYL ah oui/ (.) c'est à côté/  
 67 c'est à côté/  
 68 SYL ouais [xxx xxx xxx  
 69 BEN [j'ai un ami à côté qui habite juste à côté]ouais/  
 70 SYL on habite à xxx  
 71 BEN °d'accord°\ (.) c'est joli bamako\  
 72 BEN \ euh::hm:alors  
 73 t'as commencé par la cuisine  
 74 SYL hm  
 75 BEN après t'as t'as fait électricité  
 76 SYL oui j'ai fait électricité en deux mille dix jusqu'en deux >mille  
 77 douze< j'ai fait deux ans de formation xxx c'est la pratique  
 78 aaa on va on va (monsieur nous) va nous montrer et après on va aller  
 79 travailler dedans  
 80 BEN d'accord et après et après tu reviens aujourd'hui vers la cuisine  
 81 SYL oui  
 82 BEN alors pourquoi tu reviens vers la cuisine aujourd'hui  
 83 SYL parce que j'aime j'aime bien la cuisine  
 84 BEN d'accord  
 85 SYL j'aime bien cuisiner et: cuisine c'est plus (sympa) c'est:  
 86 élargi/  
 87 BEN ihm  
 88 SYL j'aime bien la cuisine xxx  
 89 BEN et pas et pas électricien  
 90 SYL non électricien parce que: bon ça les deux tu peux faire en même temps  
 91 mais j'aime pé je sais que les deux que je trouve je (vé,l'fé) le  
 92 cuisine  
 93 BEN tu vas faire la cuisine d'accord .h ((bruit de la bouche) oké\ euh:::  
 94 (.)le français tu l'as-tu l'apprenais déjà avant [à: mali en  
 95 SYL [oui j'avais oui  
 96 depuis au mali j'étais à l'école  
 97 BEN ben d'tou'façon mali où c'est plu::s i'a plus de cours qu'à: il a plus  
 98 de cours de: de français qu'à xxx tout le monde[xxx  
 99 JUA [lll là c'est trois  
 100 langues/ là c'est trois langues  
 101 SYL oui trois langues bambara soninké  
 102 BEN ah soninké c'est[xxx]  
 103 JUA [péul/]  
 104 SYL oui oui peul  
 105 JUA peul  
 106 BEN c'est peul  
 107 SYL soninké qui est ma langue par' euh: maternelle donc ab dans le  
 108 capitale on parle le bambara  
 109 BEN bambara ouais  
 110 SYL dans [le capitale]  
 111 JUA [ça change] beaucoup ces tri langues où:  
 112 SYL oui si: ((bruit de la bouche))c'est pas[:beaucoup]  
 113 JUA [ >c'est pas la même chose<  
 114 SYL mais c'est pas la même chose  
 115 JUA hm ça change pas beaucoup mais c'est pas la même chose  
 116 SYL non

117 BEN ben les langues les langues: en fait qui est vraiment parlée  
118 hm à bamako et ses villes entre guillemets officiellement en fait  
119 c'est bambara  
120 SYL bambara  
121 BEN après c'est des gens quoi  
122 JUA ihm  
123 BEN soninké c'est [quoi ça  
124 JUA [le peul c'est]  
125 BEN c'est la région du sud ça du mali le soninké  
126 SYL oui soninké soninké c'est au sid d'mali c'est ils parlent ça c'est  
127 kaysien  
128 BEN au sud de mali c' ça/  
129 SYL oui >(soninké)<c'est au sud de mali[kayes]  
130 BEN [c'est au dessus de mali  
131 c'est ça xxx le soninké  
132 SYL si quelqu'un qui t'as dit j'suis soninké tu vas dire j'suis malien euh  
133 (tcha) que moi j'suis malien toi t'es kaysien oui voilà  
134 JUA d'accord  
135 SYL parce que c'est[xxx]  
136 BEN [ils passent xxx  
137 JUA et le peul c'est:  
138 SYL et bon peul il est partout\  
139 JUA il est partout/ (.)  
140 SYL comme j'étais j'ai parlé k dans les ces trois langues différentes  
141 voilà c'est pour ça que j'ai (venu, dit)  
142 BEN non non mais[c'est  
143 JUA [oui c'est]  
144 BEN c'est[très bien]  
145 SYL [sinon] mon langue c'est soninké  
146 BEN d'accord  
147 SYL soninké  
148 BEN oui soninké d'accord  
149 JUA et l'arabe tu tu le parles un peu  
150 SYL ouais parce que j'ai fait le arabe j'ai xxx parce que j'ai fait  
151 les formations euh cours de français\ franco-arabe à l'école  
152 JUA d'accord  
153 SYL c'est pour ça que je parle arabe un peu pas beaucoup ha/  
154 JUA oui oui mais bon ha moi je parle rien donc  
155 BEN eh mais après au mali si tu veux c'est [que  
156 JUA [oui oui c]  
157 BEN quatre vingt quinze pour cent musulmans  
158 SYL musulmans oui  
159 BEN voilà/ et que: mise à part entre guillemets dirigeants de  
160 l'enseignement euh français des cours de français c'est l'école  
161 coranique en fait actuellement sont en train de se développer de plus  
162 en plus  
163 JUA d'accord  
164 BEN gbagbo

**Suite Extrait 24 (165 à 182)**

165 SYL c'est que moi j'ai fait le:: école coranique\  
166 BEN voilà\  
167 SYL j'ai fait quatre ans à l'école coranique/ après en même temps  
168 j'ai quitté à l'école coranique j'ai j'ai continué en français\ [...]  
169 BEN c'est euh des écoles coraniques\ puisque c'est pas occupé ni par  
170 le: la le public/  
171 JUA [mhm (...)] regarde BEN  
172 SYL [oui]  
173 BEN hein/  
174 JUA mhm  
175 BEN c'est pas l'état qui peut gagner de l'argent pour  
176 [payer des écoles/  
177 SYL [non c'est pas eux c'est vrai  
178 BEN euh c'est plus vraiment la France ou Mali qui va payer pour les  
179 écoles et puis heureusement (...)\* [d'ailleurs xxx  
180 SYL [hm vous connaissez bien au Mali  
181 BEN oui je connais bien le Mali oui\ oui je t'ai dit/ j'ai j'ai j'ai j'ai des  
182 très bons amis maliens (.) je connais bien le Mali\  
183 BEN oui et maintenant ben c'est plutôt les écoles coraniques qui prennent en

184 fait [euh:  
185 JUA [d'accord]  
186 BEN à xxx d'enseignement que ça ça complète forcément l'enseignement  
187 religieux quoi  
188 SYL oui  
189 JUA et toi quand t' quand t'étais petit à cinq ans tu parlais lé soninké  
190 SYL ((bruit de la bouche))u u ouais soninké  
191 JUA c'est euh: voilà [depuis petit c'est ta langue]  
192 SYL [depuis cinq ans  
193 JUA ta langue  
194 SYL oui c'est ma langue et bambara voilà bambara ça a commencé à voir:  
195 peut-être depuis que je viens en capitale depuis j'su depuis j'pars  
196 en capitale je parle bien pas beaucoup le bambara depuis que je viens  
197 en capitale je parle très très bien bambara  
198 JUA oké (0.2)  
199 BEN oké (.) tu es à sait ouen/[oui saint ouen]  
200 SYL [oui saint ouen]  
201 BEN c'est pas (très loin)oui c'est pas très très loin ouais tout à fait  
202 actuellement tu travailles ou pas/  
203 SYL non actuellement je n'travaille pas  
204 BEN tu n'travailles pas/ mais tu cherches éventuellement (dès)  
205 maintenant  
206 SYL je cherche (dès maintenant)  
207 BEN dès maintenant oui\ tu es disponible tout le temps  
208 SYL oui tout le temps  
209 BEN enfin si c'est n'import' quel jour de la semaine i'a pas de:  
210 SYL bo[:::  
211 BEN [p'ta i'a des jours où tu peux pas des soirs où tu peux pas  
212 parce que t'as un entraînement tu fais du sport ou t'as tu fais  
213 une p'tet peinture j'sais pas  
214 SYL non mais le priorité c'est du travail  
215 BEN oui mais tu peux avoir des choses quand même c'est que xxx  
216 après on ne dis pas qu'on peut le faire si on peut le faire on  
217 l'fait si on peut pas on peut pas mais/  
218 SYL °oké d'accord°  
219 BEN donc tu peux tout le temps/  
220 SYL oui  
221 JUA comment tu fais si par exemple tu finis à minuit/  
222 SYL c c'est ça même qué mé c'est ça qué je veux \ parce qué en boudha bar  
223 .h j'ai commencé en la nuit [j'ai commencé  
224 JUA [ah oui en boudha bar tu travailles le  
225 jusqu'à quelle heure/  
226 SYL jusqu'à: dés heures  
227 JUA jusqu'à/  
228 SYL deux heures du matin  
229 JUA deux heures du matin  
230 SYL on commence à dix neuf heures jusqu'à deux heures du matin  
231 JUA ouais ouais ouais boudha bar ouais et euh: donc: t'as pas des  
232 problèmes si tu finis à minuit/  
233 SYL non pas de pro  
234 JUA si tu finis à minuit tu peux rentrer chez toi/  
235 SYL oui  
236 JUA dormir  
237 SYL oui  
238 JUA voilà [t'as pas t'as pas des galères de métro rer bus]  
239 SYL [non((fais signe de la tête pour dire non))]  
240 il y a des bus de nuit partout  
241 JUA ouais [c'est long/  
242 SYL [le bus là]il va aller jusqu'à:  
243 JUA saint saint ouen c'est un métro en plus non/  
244 SYL oui c'est un métro mai:s quand il fait le nuit  
245 JUA (d'acc)  
246 SYL à partir de:: (.) je ne sais pas si ine hér ou ces horaires  
247 en tout cas ine hér moins i'à l'bus nuit qui commence  
248 JUA oui  
249 BEN ba d'toute façon ça xxx lui c'est comme dans dans ces xxx t'as t'as  
250 t'as des métros là [au niveau xxx saint ouen ou  
251 JUA [oui oui ben les vallois ou les vallois]

252 BEN ou les vallois [oui oui tout à fait  
253 JUA [oui oui] c'est ça le  
254 BEN ben c'est pas le (si loin de coin en fait)  
255 JUA ha/  
256 BEN c'est à coté en fait  
257 JUA ah bon/  
258 BEN ben saint ouen oui i doit y avoir saint ouen/tu dois avoir[bagnolet/  
259 JUA [no::n]  
260 BEN b pas bagnolet tu dois avoir qu'est-ce que je raconte là euh cha  
261 champéret  
262 JUA oui [moi je suis à côté de la porte de champéret]  
263 BEN [xxx xxx] ba tu (vas, dois) voir: xxx xxx alors que saint  
264 [ouen alors CLICHY I'A CLICHY]  
265 SYL [il y a xxx xxx]  
266 BEN [avant]  
267 SYL [oui]  
268 JUA oui c'est [clichy c'est pas xxx]  
269 BEN [v'là saint ouen clichy: euh champéret euh  
270 SYL les xxx c'est: tu:: prends (le, ligne) ligne cinq ici  
271 JUA ouais  
272 SYL jusqu'à gare de l'est après ligne quatre et [après ouais  
273 JUA [c'est la quatre voilà  
274 c'est la quatre au nord  
275 SYL au nord  
276 BEN ah oui la [quatre oké ihm  
277 SYL [donc clignancourt] i'à des bus là-bas qui par' là-bas  
278 BEN oui t'à fait  
279 JUA c'est ça oui  
280 BEN d'accord\ alors [l'ann]once  
281 JUA [ah]((en train de s'étirer))  
282 BEN euh on va te décrire un p'tit peu l'annonce quand même  
283 SYL oké  
284 BEN tu l'as vu ou pas/tu as vu passer l'annonce/  
285 SYL non j'ai pas:  
286 BEN parc'que les cv nous on les a eu maintenant c'était pour savoir  
287 .hhh euh:[::]  
288 JUA [je peux regarder ça]  
289 BEN c'est [un cdd]  
290 SYL [tout ça]((en répondant à jua)) ça cdi depuis  
291 BEN c'est un cdd de: un cdd  
292 SYL ((sylla continue de regarder jua)  
293 BEN d'accord/ au moins qat' mois  
294 SYL ((a commencé à le regarder))  
295 BEN temps plein trente cinq heures par semaine  
296 SYL °trente cinq hér par semaine°  
297 BEN voilà/ euh minimum ça peut être un peu plus euh::: nous après on a  
298 une ouverture de nuit de midi à deux heures du matin  
299 SYL midi à déz hér du matin  
300 BEN voilà ça c'est l'ouverture au public ihm/ après on n'est pas: ici  
301 d'habitude là on est à pantin jusqu'au trente un août  
302 SYL oui  
303 BEN à partir du premier septembre on est à paris on est à côté de  
304 stalingrad  
305 SYL stalingrad  
306 BEN à côté juste à côté à jaurès .h euh::: nos horaires de cuisine au  
307 minimum c'est dix heures trente quinze heures dix huit heures  
308 minuit i'a deux services le midi et le soir\ ((bruit de la bouche))  
309 et euh le wkend c'est onze heures dix-sept heures ou dix-huit heures  
310 minuit  
311 SYL ((se retourne vers jua en lui donnant un papier))je vous montre les  
312 diplômes ça c'est la le diplôme qu'elle à donné lavinia  
313 BEN c'est l'attestation  
314 JUA ah le diplôme [de::]  
315 SYL [de euh]  
316 JUA comment on dirait ça de  
317 BEN AlterEgo/  
318 JUA pour passer l'entretien de travail des (contraintes) d'entretien tout  
319 ça

320 BEN ah oui/  
 321 JUA ouais\  
 322 BEN [ben c'est bien  
 323 JUA [ces deux là]  
 324 BEN c'est bien je trouve quel est quel est xxx xxx  
 325 JUA ihm  
 326 BEN euh: voilà donc\ on a deux: deux services en fait en journée  
 327 SYL ihm  
 328 BEN ah/ le midi le soir et pareil les wkend\les wkend c'est un p'tit peu  
 329 plus long un p'tit peu plus allongé voilà\ quand il fait beau la  
 330 péniche i'a beaucoup de monde évidemment/ là on est à pantin c'est au  
 331 mois d'août i'a plein de restos qui sont fermés tu vois/ mais à midi  
 332 n'empêche que (on est souvent plein ) à midi tu vois  
 333 SYL ouais ouais  
 334 BEN euh:: mais ici ça marche une heure quoi une heure une heure et d'mi  
 335 i'a une vague d'une heure une heure et d'mi pis qan pis s pis après  
 336 c'est ((fuit)) ça redescend\hhh à paris le wkend quand il fait beau  
 337 euh::et qu'on est donc sur le service de midi on peut aller à plus  
 338 d'cent cinquante couverts le midi à deux personnes en cuisine\  
 339 c'est une toute toute p'tite cuisine on va y faire un tour là  
 340 d'accord/ voilà comme ça tu verras xxx je finis juste comme t'as pas  
 341 du tout lu euh t'as pas du tout lu les conditions d'annonce/ euh::  
 342 est-ce que t'as le permis/ toi/  
 343 SYL moi j'ai pas le permis  
 344 BEN ouais .hhh((bruit de la bouche)) euh[::  
 345 SYL [mais j'ai pas (le laisser)  
 346 bientôt je vais avoir mon récipissé pour m'inscrire quoi  
 347 BEN c'est bien xxx xxx xxx xxx xxx xxx xxx  
 348 euh::: ensuite  
 349 JUA t'as commencé quand/  
 350 SYL non j'ai pas commencé j'ai juste inscrit  
 351 BEN t'es inscrit\ ben

**Extrait 60 (351 à 359)**

£351 BEN ensuite nous ici i'a deux i'a deux structures/donc  
 352 m moi je m'occupe de la: je suis gérant de la: hm: de la deuxième  
 353 structure si tu veux/ la partie bar restaurant/  
 354 SYL °hm°  
 355 BEN juan donc/ chef de cuisine de cette partie là/  
 356 SYL °hm°  
 357 BEN euh:: à peu près vingt personne::s dans l'équipe/  
 358 SYL °oui°  
 ✕359 BEN d'accord/.hh et et et/ le salaire onze trente sept\  
 360 onze virgule trente sept brut  
 361 SYL trente sept  
 362 BEN trente sept euros/ je ne sais pas si[xxx xxx]  
 363 JUA [onze virgule trente sept]  
 364 BEN onze virgule trente [sept  
 365 JUA [brut] et net ça te fait euh dix et quelque  
 366 BEN euh h oui c'est ça  
 367 JUA dix euros  
 368 BEN je pf j'arrive jamais à répondre à cette question parce que c'est  
 369 en (remoulant, renouvelant) le congé sur des choses  
 370 JUA d'accord\  
 371 BEN c'est pff\ mais ça fait à peu près ça xxx sur dix oui voilà  
 372 JUA dix euros de l'heure  
 373 BEN euh voilà::: voilà voilà on va aller en cuisine/  
 374 SYL oui  
 375 BEN ha/ comme ça on va t'montrer directement/ on reviendra après et tu  
 376 poses tes questions par rapport à ce que t'as vu d'accord/ ça c'est  
 377 ton attestation de suivi de stage  
 378 JUA moi j'ai moi (j'avais, je vais) juste une question  
 379 BEN ah une question avant/  
 380 JUA [ouais]  
 381 BEN [comme tu veux]  
 382 JUA j'avais une question avant\fin  
 383 BEN vas y vas y  
 384 JUA toi t'as t'as-tu connais la restauration un peu t'as déjà travaillé  
 385 en cuisine est-ce que t'as travaillé dans des cuisines t'as travaillé



386 dans des cuisines où euh:: (0.2) ((bruit de la bouche))où:: vous  
387 faisiez combien de couverts\ plus ou moins  
388 SYL oui ((il tousse pour dresser sa voix))au boudha bar j'par' et au mali/  
389 au mali au moyen on va faire: on va faire: au mali c'est:: quarante  
390 JUA quarante au mali  
391 SYL au mali et au boudha bar on va faire sept cents  
392 JUA combien/  
393 SYL sept cents couverts  
394 BEN sept cents couverts/  
395 JUA sept cents couverts oui  
396 BEN [ben donc]  
397 JUA [mais là] tu parles de la cuisine/  
398 SYL hm  
399 JUA tu parles de la cuisine/  
400 SYL oui\ non dans la cuisine au boudha bar j'ai pas fait de de cuisine  
401 j'ai fait de cuisine (je, ce) presque ça fait quinze jours j'ai fait  
402 de cuisine là-bas mais en même temps pou' j'ai fait comme je commence  
403 en septembre oui se se septembre avril deux mille douze j'ai commencé  
404 euh: voilà j'ai commencé un coup êt' d'être ((bruit de la gorge))  
405 plongeur en même temps j'ai dé serveurur  
406 JUA ((juan hoche la tête))  
407 SYL s'i a des s'i a encore du monde dans la cuisine xxx xxx oui tu vas  
408 passer en en (plonge)  
409 JUA tu passais de la plonge au au service quoi  
410 SYL ouais (polyvalent au boudha bar)  
411 JUA un peu le bordel non le boudha bar non/ non ça va/  
412 SYL oui ça va xxx  
413 JUA ça va/  
414 SYL oui ça va  
415 JUA c'est bien  
416 SYL oui c'est bien (0.2)  
417 JUA et hm:  
418 BEN ben ça ressemble à ce qu'on fait nous euh  
419 JUA ihm/  
420 BEN ça ressemble à ce qu'on fait ici xxx xxx plonge et xxx service  
421 c'est ça ha/ (p'têt)commis de salle en fait là il là il  
422 JUA parce que lui il fais de la plonge (quand tu) arrives pendant l'équipe  
423 xxx  
424 BEN mais par contre tu vois c'est ça le truc en plus c'est la cuisine quoi  
425 JUA voilà tu passes de la plonge à servir:  
426 BEN oui  
427 JUA serveurur (.) en salle c'est ça/faut aller dans la salle servir des  
428 assiettes  
429 SYL °oui°  
430 JUA quand même:  
431 BEN ben c'est °xxx° ben c'est le service c'est (pas) tellement  
432 différent (c'est en fait,on fait tous) la même chose ih/  
433 JUA oui oui mais tu tu t'es dans deux deu' univers complètement différents  
434 BEN ah oui mais tu t'arrêtes euh i'a une espace temps oui tu t'arrêtes tu  
435 fais une pause mais euh  
436 JUA non non c'que quand tu fais la plonge t'as une coin plonge (dans) une  
437 grande cuisine je suppose non  
438 SYL ((hoche la tête))  
439 BEN oui  
440 JUA dans le boudha bar i'a une grande cuisine avec un un  
441 BEN [oui je vois ce que tu veux dire]  
442 JUA [avec des super] machines [des super trucs]  
443 BEN [ouais ouais >je vois ce que tu veux dire<]  
444 JUA et donc d'êt' là à passer la journée à nettoyer les assiettes ah  
445 d'un seul coup viens ici  
446 BEN ihm  
447 JUA maintenant tu t'habilles euh t'es dans un t-shirt boudha bar  
448 BEN mais plus la cuisine là plus la cuisine apparemment  
449 SYL hm/  
450 BEN plus la cuisine là plus la cuisine apparemment en plus tu faisais la  
451 cuisine [au boudha bar/oui c'est ça]  
452 SYL [oui j'ai fait la cuisine]  
453 BEN oui s s s c'est ça qui m' qui m' (repousse) en fait c'est euh c'est et

454 plonge et service pour dépanner et cuisine quand i'a un bug en  
455 cuisine  
456 JUA d'accord  
457 BEN .hhh ouais\  
458 JUA [donc là i avait beaucoup]  
459 BEN [c'est un peu chaud]  
460 JUA (dé,des) couverts/  
461 SYL oui

**Extrait 30 (462 à 512)**

£462 JUA sept cents couverts me paraît én énormissime ((rire))  
463 BEN [ben sur une journée euh]  
464 SYL [°i avait°parce que c'est] c'est une gra:nde xxx de restauration/  
465 i avait en haut et en bas  
466 BEN [tu sais si xxx  
467 JUA [i a beaucoup] de [i a beaucoup de tables]  
468 SYL [xxx [i a aussi: vont] faire les: ter terrasse à au  
469 bord\  
470 JUA d'accord oui\ i'a beaucoup des gens qui  
471 SYL [i'a beaucoup de gens]  
472 JUA [beaucoup de gens qui travaillent là\  
473 BEN [tu sais euh:  
474 SYL [oui\ on est obligés  
475 BEN [t'sais si tu fais gaffe/ nous on est à cent quatre vingt/  
476 cent soixante dix un dimanche/(.) on fait cent en soirée/ minimum\ xxx  
477 quatre vingt dix/  
478 JUA oui ben presque trois [cents  
479 BEN [on est à]deux cent quatre vingt donc t'es pas loin  
480 de trois cents/ t'sais t'es à deux f:ois et demi plus/ [pour un lieu qui  
481 JUA [ah ouais plus]  
482 BEN est beaucoup plus grand/  
483 JUA oui [oui  
484 BEN [non mais pour un lieu qui est beaucoup plus grand euh  
485 proportionnellement euh:  
486 JUA (.)hm  
487 BEN en fait: tu vois/  
488 JUA oui oui\  
489 BEN non non c'est[:  
490 JUA [non non mais ça ça ça m'a paru juste:  
491 BEN même si ça dépasse beaucoup c'est un lieu qui est [qui est]  
492 JUA [xxx]  
493 BEN carrément plus grand boudha bar\ [proportionnellement il est]  
494 JUA [j'avais juste] j'ai j'ai j'ai pensé  
495 les sept cents couverts là et non euh xxx  
496 BEN ah oui/ non non mais là c'est pas possible\ non non mais c'est dire  
497 que proportionnellement par rapport à l'espace et par rapport au  
498 nomb- de tables/ euh:: en fait on a on a beaucoup plus:  
499 JUA hm  
500 BEN de couverts/ euh par rapport à l'espace que Buddha bar/  
501 [que je connais et du coup qui est beaucoup plus grand]  
502 JUA [on va voir ça on]t t'es déjà allé au Buddha bar/  
503 BEN oui j'ai déjà été  
504 JUA c'est où/à paris c'est où/  
505 SYL c'est paris[:  
506 BEN [c'est] dans le centre de Paris  
507 SYL Concorde  
508 JUA c'est bien/  
509 BEN oui dans le centre\ .hhh  
510 JUA [c'est rigolo  
511 BEN [hhh] il faut le faire une fois\  
512 JUA faut le faire une fois/  
513 BEN juste pour euh moi je suis pas fan oui pour moi c'est un lieu un  
514 peu trop branché:  
515 JUA ouais où tu payes le mojito à quinze euros quoi  
516 BEN xxx moi j'avais payé mon mojito j'avais dû prendre un mohito en plus  
517 parce qu'en général c'est ma boisson test  
518 JUA ouais ouais  
519 BEN je prends toujours un mojito dans un lieu pour voir à combien il  
520 l'font

521 JUA ouais  
 522 BEN le temps de prépa/dans combien de temps ils le sorte  
 523 JUA hm hm  
 524 BEN et:::xxx  
 525 JUA bon ba tu vas voir la cuisine ici c'est:possiblement c'est deux trois  
 526 fois plus grand que boudha bar  
 527 SYL c'est ((rire)) (on va voir ça, au moins ça)  
 528 BEN (on va voir ça, au moins ça)  
 529 JUA je pense qué:  
  
 1:57:05 ((ils sortent de la salle d'entretien))  
 2:01:19 ((ils retournent dans la salle d'entretien))  
  
 530 BEN alors:.hhh(0.2) .hhh alors alors (0.2) de retour de la cuisine xxx  
 531 de retour de la cuisine  
 532 JUA voilà  
 533 BEN est ce que tu as des questions par rapport à ce que tu viens de voir  
 534 par rapport à la cuisine que tu viens de voir  
 535 SYL oui des questions je (l'ai pas trouvée) mal a/ en fait: comme i a  
 536 deux personnes qui travaillent bon je crois qué c'est bon  
 537 BEN ihm  
 538 SYL la cuisine c'est bon parc'qué i a qué deux personnes qui rentrent  
 539 BEN ihm  
 540 SYL donc ça: je trouve pas mal  
 541 BEN ouais  
 542 JUA oui c'est bien c'est (grand, bien)  
 543 SYL oui  
 544 JUA c'est bien sss[ssssss  
**Extrait 64 (545 à 557)**  
 £545 SYL comme vous l'avez dit i'a une seule personne qui: qui travaille dans la  
 546 cuisine\ donc (.) .hh j'suis pas euh: je vous le jure\ je j'suis pas un  
 547 professionnel de cuisine/ mais est-ce que je je suis comme aide el cuisin-  
 548 aid aide el cuisinier/  
 549 JUA .hh non\  
 550 [alors alors  
 551 BEN [alors nous on fait pas ça  
 552 JUA [non\  
 553 BEN [vas-y je te laisse [expliquer  
 554 JUA [i'a pas des: commis de cuisine ici\  
 555 SYL i'a pas des commis de cuisine/  
 556 BEN [non]  
 ✕557 JUA [non\] ici c'est cuisinier\ si tu rentres ici c'est cuisinier\  
 558 par contre/ là je fais un petit point (lé, les) fait / bon\ déjà  
 559 toi t'as: t'as quand même un peu d'expérience [un peu  
 560 SYL [oui] j'ai un peu  
 561 [d'expérience]  
 562 JUA [d'accord/]un peu d'expérience  
 563 SYL oui  
 564 JUA t'as vingt et un ans donc on peut pas non plus prétendre d'avoir  
 565 dix ans d'expérience mais voilà t'es jeune et tout et t'as un peu  
 566 d'expérience\ euh (.) la carte elle est élaborée mais elle est simple  
 567 c'est pas hyper compliqué i'a des choses qui prend du temps mais  
 568 c'est pas hyper compliqué donc: tu peux toujours apprendre à faire  
 569 des choses qu'on fait ici °d'accord/° mais tu seras pas commis  
 570 de cuisine tu seras pas celui moi j'vais pas te dire coupe moi  
 571 l'oignon moi je vais te dire fais moi un xxx\ c'est quoi un xxx je  
 572 vais té expliquer j'vais te montrer et la deuxième fois c'est toi  
 573 qui vas le faire  
 574 d'accord  
 575 SYL la première fois il est pas bon c'est pas grave tu fais encore  
 576 JUA comme ça d'accord/  
 577  
**Extrait 50 (578 à 589 ; 594 à 594)**  
 £578 JUA donc tu vas apprendre normalement tu vas apprendre à(.)  
 579 euh à: à à préparer/c'est comme je je dis à un de tes collègues/ cette  
 580 carte un jour je vais te la donne:r et tu vas rester tout seul en  
 581 cuisine et toi tu vas t'occuper(.)  
 582 BEN tu t'débrouilles\  
 583 JUA tu te débrouilles\

584 BEN et les gens demandent et le bar demande et y'a que toi\  
585 [c'est toi  
586 [voilà\y'a que] toi en cuisine/  
587 JUA [t'as la carte y'a y'a les commandes qui arrivent/ et toi tu te tu te  
588 BEN [c'est toi qui a xxx y-a y-a pas de problèmes pour ça/  
589 JUA demerdes pour euh pour sortir les assiettes  
590 ((rire)) excusez-moi ((fais signe à la caméra))  
591 BEN ((rire)) (mais ça)  
592 JUA (yé yé) ((rire))voilà pour [sortir les assiettes il faut êt']  
593 BEN [faut couper là ha i'a des gros mots]

**Suite Extrait 50 (594 à 594)**

594 JUA il faut être autonome\ c'est super important\  
595 BEN [faut couper i' a des gros mots i'a des gros mots]  
596 JUA parc'que après i'a:  
597 BEN pour toi c'est bon ça/c'est bon  
598 SYL oui  
599 BEN oui/  
600 SYL oui c'est bon  
601 JUA ba si tu veux: ça s s c'est c'est une petite cuisine s s ça peut être  
602 une bonne école pour:  
603 BEN pour apprendre xxx  
604 JUA pour pour appris aussi  
605 BEN oui c'est ça  
606 JUA pour: pour apprendre à te débrouiller euh à prendre des  
607 décisions à être autonome à::sss(0.2) à apprendre aussi à ne pas  
608 trop paniquer parc'qué t'as pas de place t'as pas de ça t'as pas de ça  
609 voilà apprendre aussi à: bon à:: à rester tranquille mais en faisant  
610 les choses rapide et: et bien\  
611 SYL °oui°  
612 JUA euh: mais i'a pas de commis de cuisine tu seras cuisinier si jamais  
613 euh:: voilà la personne qu'on cherche c'est c'est son contrat c'est  
614 un contrat de cuisinier  
615 BEN hm d'tout'façon oui hm  
616 SYL oui bon oui je trouve pas mal aussi  
617 JUA moi j'ai une question ((bruit de la bouche)) [xxx euh  
618 BEN [hm vas y] ah oui  
619 SYL l'hygiène oui c'est le plus important dans la restauration (0.3)  
620 JUA alors(.) pour toi l'hygiène en cuisine c'est quoi/  
621 SYL l'hygiène [l'hygiène]  
622 JUA [qu'est-ce qu'il] faut pas voilà\ qu'est-ce qu'il faut:  
623 faire pour que l'hygiène il soit bien  
624 SYL pour cuisine i soit bien il faut toujours il faut bien\laver les  
625 men  
626 JUA les mains  
627 SYL oui si t'as des beaucoup de cheveux i faut toujours fermer  
628 JUA ouais  
629 SYL ou barbe  
630 BEN c'est [pour toi ça je te remercie]je te remercie  
631 JUA [la la la barbe je peux pas la fermer]  
632 SYL non [barbe non  
633 BEN [oui c'est] c'est très très bien c'est très très bien  
634 merci  
635  
636 JUA non non mais la barbe [je vais pas la  
637 SYL [c'est:: ]  
638 JUA je vais pas la fermer là [qu'est-ce je fais quoi je mets un xxx là  
639 SYL [mais i faut toujours avoir((geste de la main)]  
640 JUA mais quoi[je mets xxx  
641 BEN [normalement normalement]  
642 SYL [xxx xxx]  
643 BEN normalement t'es censé t'épiler même  
644 JUA [faut savoir]  
645 BEN [il est censé] s'épiler/  
646 SYL [faut avoir une barbe]  
647 JUA non c'est pas vrai ça  
648 BEN non c'est pas vrai je plaisante t'imagines/  
649 JUA c'est vrai ça/non\  
650 BEN non non t'imagines non t'imagines [tu mets une robe]  
651 SYL [dans la cuisine] je crois que c'est

652 ça le plus important c'est  
653 BEN [(rire))(l'horreur)  
654 JUA [oui s c'est les:] c'est les: oui les mains c'est super  
655 important les cheveux super important aussi parc'qu'i a  
656 beaucoup dans sens euh ché cheveux cheveux/  
657 BEN cheveux oui xxx  
658 JUA cheveux i'a j'sais pas combien de mille bactéries  
659 BEN ihm  
660 JUA en fait  
661 SYL surtout quand  
662 BEN (surtout tes cheveux à toi oui, i- sont tes cheveux à toi oui)  
663 JUA ((il sourit))  
664 SYL surtout quand e on j'étais rentré dans les toilettes après sorti  
665 dans les entretiens des toilettes faut toujours laver les mains  
666 BEN faut s'laver les mains oui  
667 SYL ouais avant de commencer [xxx xxx]  
668 JUA [d'accord oké\] tu connais tu connais  
669 un peu à part à part ça à part [les les les euh]  
670 BEN [qu'est-ce qu'i a d'autre ouais]  
671 JUA voilà\ les: les choses de soi même c'est-à-dire avoir  
672 [un tablier propre]  
673 SYL [i faut avoir ((montre avec ses mains))]  
674 JUA des habits propres  
675 SYL oui  
676 JUA tout ça\ te laver les [mains  
677 SYL [oui]  
678 JUA après chaque euh ben tout le temps faut laver les mains tout  
679 le temps euh à part ça qu'est-ce qui i peut avoir d'autre  
680 en cuisine/par rapport à l'hygiène  
681 SYL l'hygiène  
682 JUA c'est-à-dire par rapport au: aux aliments par exemple  
683 SYL oui i faut avoir toujours avec le matériel propre  
684 JUA matériel  
685 SYL oui matériel i faut toujours propre i faut:.hhh par exemple les  
686 les couteaux ou les: les assiettes bon avec comme on a dit les  
687 habits aussi  
688 JUA ihm  
689 SYL i faut toujours avoir les habits propres  
690 JUA oui mais: (un intérieur) propre [ihm]  
691 SYL [oui]  
692 JUA d'autre chose  
693 SYL ben d'autre chose comme o si les fri' faut toujours  
694 JUA les/  
695 SYL comme o si qué on va on va l'laver quoi et: euh: bon je crois qué  
696 c'est tout c'qué moi (j'ai, j'vais) lavé c'est ça  
697 JUA [mais]  
698 BEN [non]vas y vas y i'a pas d'problème vas y tu parles de quoi/  
699 SYL euh i faut qué toujours ti regardes s'i a dé viande c'est(propre, pas)  
700 ou dé ou dé salade voilà\  
701 JUA voilà c'est des aliments qui sont prop':  
702 SYL là i faut toujours regarder s'ils sont propres  
703 JUA il faut les laver  
704 SYL oui  
705 JUA normalement i faut tout laver ha/ i faut tout laver  
706 SYL oui

**Extrait 58 (707 à 726)**

£707 JUA qu'est ce qu'il peut y avoir d'autre en cuisine par rapport à l'hygiène/  
708 c'est super important/c'est pour ça que je te pose pas mal de questions  
709 parce que c'est un des:: .hh un: des changements les plus importants...>  
710 que la cuisine a fait+ euh:::  
711 (.)euh:  
712 (0.2)a fait\  
713 JUA °voilà° a mis en place après/cette cuisine xxx (0.2)  
714 SYL dans ce qu'on cuisine/  
715 euh: les matériels qu'on fait le cuisine avec/  
716 JUA voilà\ pa- euh:::hm (.) hm:: (.) hm par exemple/ouais\  
717 SYL >ouais<  
718 JUA si je te donne un fromage/ (.)

719 JUA [c'est ça  
720 SYL fro[mage/  
721 JUA je te donne un fr[omage\  
722 BEN [bien sûr/ xxx  
723 JUA entier/ nouveau\  
724 SYL oui  
725 JUA qu'est ce que tu regardes/ par exemple\ essaie d'imaginer hein/  
726 t'es pas obligé de savoir hein/ c'e::st  
727 JUA mais on va dire que je te  
728 donne un fromage  
729 SYL je vais regarder d'abord si: après j'vais j'vais j'vais regarder  
730 d'abord là où je mets est-ce que c'est propre  
731 JUA [d'accord  
732 SYL [ou (bien, est) la table]  
733 JUA déjà [d'où il vient]  
734 SYL [si c'est propre]  
735 JUA si:  
736 SYL oui d'où il vient et i a pas (décrit) dedans (0.2) si  
737 JUA i'a quoi/  
738 SYL s'i a quelque chose d'écrit dedans je dois regarder ça si si doit  
739 je dois être (re)utilisé ou pas [voilà]  
740 JUA [ah les étiquettes]  
741 BEN [l'étiquette]  
742 JUA tu parles des étiquettes voilà les étiquettes super important aussi  
743 BEN oké  
744 JUA nous on garde toutes les étiquettes c'est obligatoire d'ailleurs  
745 on garde [toutes les étiquettes]  
746 SYL [mais j'vois pas] j'vois pas les: les xxx que vous parle  
747 BEN non non mais c'est pas grave c'est pas  
748 JUA ahn/  
749 BEN c'est pas i faut pas chercher euh si tu veux i'a i'a pas besoin  
750 de chercher euh ((bruit de la bouche))euh: une bonne réponse  
751 JUA a oui oui  
752 BEN et il attend pas il attend pas une réponse en particulier  
753 JUA o non  
754 BEN ce qui est intéressant c'est euh d'essai r d'essayer de voir comment  
755 toi pour toi euh l'hygiène comment tu la découpes/ par quoi tu  
756 commences/ comment t'argumentes/ c'est ça qui est intéressant (0.2)  
757 voilà\ t'as commencé par parler des mains [pour toi]  
758 JUA [oui]  
759 BEN c'est une chose très importante moi j'aurais pas forcément commencé  
760 par là et j'aurais commencé lui par autre chose (.) tu vois/  
761 SYL ihm  
762 BEN moi j'aurais pas commencé par les mains je te dis franchement\ voila\  
763 par exemple(.) s pour moi ça vient dans la liste mais pas dès le début  
764 tu vois/ par exemple\ (.) mais c'est très bien  
765 JUA après ça dépend hm ça dépend pourquoi tu vois/ [parc'qué]  
766 BEN [c'est l']origine moi  
767 qui me vient[moi au début c'est l'origine du produit]  
768 JUA [on on va dire hein on on va dire qué] là i'a une assiette  
769 on va dire qué ça c'est une assiette avec une salade  
770 SYL hm  
771 JUA d'accord/ voilà (.) par rapport à l'hygiène la première chose qu'il  
772 faut savoir c'est alors cette tomate où est-ce que je l'ai acheté/  
773 d'où ça vient/ d'où elle vient/  
774 BEN [moi je mettrai ça xxx]  
775 JUA [quand quand] est-ce que je l'ai acheté/ (0.2) tu vois et les fromages  
776 i'a un p'tit fromage dans la: dans dans la salade\ un peu de fromage  
777 alors à qui il est acheté ce fromage/ quelle température j'ai pris  
778 parc'qu'i faut faire un un contrôle température\ quelle température  
779 et l'étiquette elle est où/ euh l'étiquette qui te marque tous les:  
780 les numéros de lots euh les les dates de péremption tout ça\ euh  
781 voilà euh en fait (0.3) ça ça c'est hyper important\ une fois que t'es  
782 dans la cuisine et qué tout ça c'est réglé c'est-à-dire que t'as  
783 le contrôle de tout ça/ t'es lavé les mains avoir un:: une ((il  
784 cherche ses mots pour désigner une charlotte))xxx  
785 BEN hm oui[un:  
786 JUA [avoir ça]le tablier pro[pre tout ça c'est hyper important]

787 BEN [un cou couvre chef en fait un couvre  
788 chef]  
789 JUA en fait c'est aussi c'est aussi important que ça en fait\ en fait  
790 c'est tout un c'est tout un un ensemble donc i'a pas dé (.)comme  
791 i'a (tellement choses)xxx hygiène i'a pas c'est-à-dire t t t (.) tout  
792 est important en fait  
793 SYL tout est important  
794 JUA tout est important c'est-à-dire si si tu vois toutes les étiquettes  
795 là et après tu te laves pas les mains ça sert à rien  
796 SYL ça sert à rien  
797 BEN c'est clair\ .hhh tu n'as rien d'aut' t'as des questions sur l'hygiène  
798 ou::  
799 SYL nnon j'ai pas de questions  
800 BEN t'as pas de questions\ euh:: quel plat t'aimes bien faire toi/  
801 est-ce qu'i a un plat que t'aimes bien faire/  
802 SYL j'aime bien les salades avec euh: salade avec les ta avec: viande  
803 BEN salade avec de la viande/d'accord\pourquoi t'aimes bien faire ça/  
804 SYL parc'qu'au début c'est moi-même qui c'est mon plat préféré  
805 BEN ton plat préféré/  
806 SYL ouais ouais  
807 BEN d'accord (0.2) oké  
808 JUA et tu fais des petits morceaux de viande ou euh::  
809 SYL oui bo:n petits morceaux de viande oui  
810 BEN comme salade gasconne un peu c'est ça/  
811 SYL oui  
812 BEN salade gasconne en fait (le gascon, >salade gasconne<)  
813 SYL oui gasconne oui (.)  
814 BEN ou salade basque\ avec des gésiers tu fais ça avec des gésiers tu fais  
815 ça avec quoi comme viande/  
816 SYL hm viande bo: viande de bœuf ou mouton  
817 BEN °viande bœuf ou mouton d'accord\° (.)

**Extrait 41 (818 à 852)**

f818 BEN tu travailles le porc °toi°/  
819 SYL euh d dans le porc/  
820 BEN oui tu tu travailles le porc/ ça t'arrive de couper le porc/  
821 SYL oui j'ai peux  
822 BEN tu peux travailler le porc oui  
823 SYL oui  
824 BEN ouais\ non mais juste j- posais la question euh[:  
825 SYL [non mais i'a pas de problème  
826 BEN comme t'es malien [tu es tu peut êt' de confession musulmane]  
827 SYL [ouais bo:]  
828 BEN et donc [si t'es conf' ça peut te dérange:r]  
829 SYL [non ça i'a pas d'problème en plus\  
830 BEN voilà\  
831 SYL oui  
832 BEN c'est [quoi le problème/  
833 SYL [le problème de] travailler avec l'problème ou je mange pas\  
834 BEN oui tu manges pas\ d'accord oui ben ça:  
835 JUA tu ne manges pas de porc/  
836 SYL oui je mange pas de porc\  
837 JUA mais t'as: parce que t'es musulman\  
838 SYL oui  
839 JUA mais tu tu peux le toucher/ ((regarde vers BEN))  
840 SYL oui je peux le toucher je peux [cuisiner hein/  
841 BEN [ç ça dépend: d t'as des personnes qui  
842 [le font  
843 JUA [ouais  
844 BEN des personnes qui le font pas [ça c'est  
845 JUA [d'accord\  
846 BEN c'est ra- c'est[:: en fait ça dépend de chacun  
847 JUA [ça dépend de chacun  
848 BEN c'est la confession de chacun xxx [xxx  
849 JUA [parce que nous on on utilise beaucoup  
850 de porc\  
851 SYL oui mais [i - a pas de souci/  
852 JUA [dans la charcuterie fromage tu vois/  
853 des jambon:s du jambon des trucs comme ça cho[rizo sau]cisson

854 BEN [ >c'est pour ça que j'demandais< ]

855 JUA euh ça on les coupe à la machine là\

856 [t'as déjà utilisé les machines comme ça/]

857 SYL [c'est le même que boudha bar] il fait avec des porcs ha/

858 BEN il fait aussi/

859 SYL oui

860 BEN t'as des plats oui oui

861 JUA t'as déjà utilisé une machine comme ça tu connais/ ce genre de

862 machines/ charcuterie/

863 SYL non je n'ai utilisé une machine comme ça

864 JUA bon i faut faire très attention mais cette machine on l'utilise tous

865 les jours justement pour couper du jambon du saucisson euh chorizo

866 °des trucs comme ça° oké

867 BEN oké moi j'ai pas d'autres: questions

868 JUA moi non plus/

869 BEN écoutes voilà\ tu sais à peu près tout euh oui

870 (t'as à peu près toutes les clés) t'as des questions de ton coté/

871 SYL non

872 BEN d'ordre général non ça va/

873 SYL oui ça va\

874 BEN bon pas d'mal de mer/

875 SYL ((il n'a pas compris la question))

876 BEN t'as pas l'mal de mer t'es pas malade en bateau/

877 SYL comment/

878 BEN tu n'es pas malade en bateau

879 SYL non j'suis

880 BEN ça va\

881 JUA t'sais le bateau il bouge parfois [ça bouge un peu]

882 BEN [ça bouge un peu]

883 SYL ihm

884 JUA là [là ça bouge]

885 BEN [ça bouge]

886 JUA pas mais parfois ça bouge un peu

887 BEN ça bouge pas beaucoup [voilà

888 JUA [euhm:] ba ben benjamin si je me trompe(.) pas

889 il:: va t'appeler euh:: (.) .h

890 BEN ((bruit de la bouche)) .h ben demain au plus tôt

891 JUA voilà [>d'tou façon<]

892 BEN [nous] i faut qu'on: débrieife on en a vu quat' personnes

893 t'es t'es le dernier à passer

894 SYL md'accord

895 BEN ha/ .hhh euh nous on en parle/ on parle demain ou après-demain et puis

896 euh: et puis on va mettre quelqu'un en essaie en cuisine\

897 SYL mais si euh: une question c'est possible [excusez-moi]

898 JUA [oui oui]oui oui

899 BEN [vas y]

900 SYL [si:] si je dois commencer le travail c'est le nuit/ c'est: c'est

901 le travail de nuit ou c'est le travail de jour journée/

902 BEN ça risque d'êt' les deux en fait parc'que si on met l'essaie/

903 on mettra pas l'essaie qu'une seule fois donc on risque de te mettre

904 déjà l'essaie avec juan parc'que c'est à lui de de suivre/

905 SYL ((en regardant juan)) °d'ac°

906 BEN et ça peut être le jour le soir à différents moments/ histoire de voir

907 un peu comment tu travailles sur un moment où i'a plein de bureaux qui

908 viennent manger et t'as une heure une heure et demi euh: vite vite

909 vite vite ou à des s de sur des soirées où c'est un peu plus étendue

910 tu vois des gens demandent à manger mais sur une un espace temps

911 plus long ou à des soirée où i'a des concerts et là c'est un plus

912 concentré donc t'essaies hm: [>i peut se fai' à différents moments<]

913 JUA [pourquoi/] toi t'as des contraintes/

914 SYL hm/ non bo non c'est juste je veux je vous demande sinon i'a pas

915 de problème pour moi

916 BEN d'accord

917 SYL à mon côté

918 BEN non ça peut êt' ça peut êt' à différents moments en fait\justement

919 si on voit si on voit que ça marche pas au premier coup ben écoutes

920 on arrête et puis on t'dit écoutes ça va pas si on sent qu'i a

921 quelque chose qui se passe:: même si tu utilises pas toute la carte





## **NOTE SUR L'ENREGISTREMENT DES EXTRAITS SUR LE DVD CI-JOINT**

On trouvera sur le DVD ci-joint les 78 extraits utilisés pour l'analyse.

**La préparation à l'entretien d'embauche et les simulations d'entretien d'embauche** se déroulent dans l'association AlterEgo et nourrissent les analyses du chapitre III (extraits 1 – 14).

**Les entretiens d'embauche** font l'objet des analyses dans les chapitres IV, V, VI et présentent trois candidats sur la péniche Anémone (extraits 15 – 78).

- MAM – le premier candidat qui passe l'entretien d'embauche
- KAR – le deuxième candidat
- SYL – le troisième candidat

## TABLE DES MATIERES

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>10</b>
<b>I. DANS LE PAYSAGE DE L'IMMIGRATION : VERS L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE .....</b>	<b>13</b>
<b>1. Les migrants à Paris : les accueillir et les intégrer</b>	<b>15</b>
1.1 Contexte historique de la migration : comment rendre compte de la migration aujourd'hui	17
1.2 Les migrants ou les travailleurs précaires entre « l'emploi » et le « travail »	19
1.3 Intégration des migrants – quels procédés mis en place en France ?	23
1.3.1 Le volet « apprentissage de la langue française » et formation	24
1.3.2 Le volet « travail »	29
<b>2. Les acteurs à l'œuvre auprès de la population migrante</b>	<b>30</b>
2.1 Le paysage associatif français	31
2.2 Un monde connu : les associations parisiennes	34
2.3 Une association de solidarité dans le 20 <sup>ème</sup> arrondissement et ses ressources	35
<b>II. DECRIRE ET ANALYSER L'INTERACTION DURANT UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE : UNE APPROCHE INTERACTIONNISTE .....</b>	<b>38</b>
<b>1. Mon champ d'activité dans l'association : terrain d'enquête</b>	<b>40</b>
1.1 Le programme FVP : avantages et inconvénients du bénévolat	40
1.2 Préparation à l'entretien d'embauche : apprentissage	43
1.3 Simulation d'entretien d'embauche	44
<b>2. La péniche Anémone, lieu culturel et solidaire</b>	<b>45</b>
<b>3. Quelle méthodologie dans la constitution du corpus d'interaction</b>	<b>46</b>
3.1 Les données: enregistrements audio-vidéo	46
3.1.1 La formation de données : entretien d'embauche en restauration avec des migrants	48
3.1.2 Comment filmer ?	49
3.2 La constitution du corpus : une démarche empirique pour une approche multimodale de la communication langagière	51
<b>4. Ethnométhodologie, analyse conversationnelle et linguistique interactionnelle – les outils à l'œuvre dans l'analyse de mon corpus</b>	<b>53</b>
<b>III. DE LA PREPARATION AUX SIMULATIONS D'ENTRETIEN D'EMBAUCHE : L'ORGANISATION D'UNE REFLEXIVITE.....</b>	<b>61</b>
<b>1 La définition et la construction du contexte de l'entretien d'embauche</b>	<b>62</b>

<b>2 L'enseignement à l'œuvre : apprentissage et communication</b>	<b>68</b>
2.1 La lecture d'une annonce et son traitement : une action située	69
2.2 La préparation à l'entretien d'embauche : tenir son rôle dans le cadre participatif	72
2.2.1 La consigne « fais semblant » : se constituer un répertoire de ressources	75
2.2.2 Jeu de rôle : la mise en œuvre du répertoire de ressources	77
<b>3 La simulation d'entretien d'embauche : approche interactionnelle</b>	<b>80</b>
3.1 Le démarrage de l'activité	81
3.2 Mise en place du cadre participatif : construction de soi dans l'interaction	83
3.3 La construction du « meilleur profil » : présenter son savoir	87
<b>IV. LE PASSAGE DE L'EXERCICE A LA REALITE : LES ENTRETIENS REELS .....</b>	<b>94</b>
<b>1 La mise en place du cadre participatif</b>	<b>96</b>
1.1 Entrer en matière : comment introduire l'entretien d'embauche	102
1.2 Stratégie de mise en place du scénario de l'entretien : quelle méthode pour établir la relation entre employeur et candidat	107
<b>2 L'élaboration de « la péniche » – un endroit pas comme les autres</b>	<b>114</b>
2.1 La présentation de la cuisine : liens sous-jacents à l'obtention du poste	116
<b>3 Modes de participation à trois : lien de réflexivité</b>	<b>120</b>
3.1 L'auto-sélection : une procédure préférentielle	121
3.2 Hétéro-sélection provoquée par le regard	126
3.3 Le passage d'un topic à l'autre	129
<b>4 La construction et l'accomplissement des rôles dès l'ouverture de l'interaction</b>	<b>131</b>
4.1 « doing being » recruteur	133
4.2 « cuisinier » : une identité incertaine	136
4.3. Catégorisation des locuteurs et de l'activité conversationnelle – effets sur la configuration de l'entretien d'embauche.	140
4.3.1 La production de la figure de migrant : une catégorie professionnelle émergente	142
4.3.2 L'entretien comme espace d'apprentissage	145
<b>5 La verbalisation d'une expérience : perturbation et négociation dans l'accomplissement du sens</b>	<b>150</b>
<b>6 Comment construire « le bon profil » pour le poste de cuisinier</b>	<b>154</b>
<b>7 La co-élaboration de la catégorie « autonome » : guidage dans sa compréhension</b>	<b>158</b>
<b>8 L'usage d'une simulation comme indice d'accomplissement de la non intelligibilité d'une activité : « tu fais quoi/ »</b>	<b>163</b>

8.1. Les pas dans l'accomplissement de l'intelligibilité d'une explication	168
8.1.1 La complémentarité du langage et du geste dans l'organisation séquentielle et catégorielle d'une simulation	168
8.1.2 Le rôle du déictique « ici » et du démonstratif « ça » dans la compréhension d'une simulation	176
<b>V. UNE APPROCHE SITUEE DU SAVOIR-RECRUTER : PATTERNS DISPONIBLES ET PATTERNS EMERGENTS .....</b>	<b>183</b>
<b>1 Organisation séquentielle du <i>membership knowledge</i> : identifier et accomplir les procédures nécessaires pour être « recruteur »</b>	<b>184</b>
1.1 Le savoir de <i>membre</i>	185
1.2 Co-accomplissement d'un travail d'explication	187
1.3 Organisation séquentielle de la correction : rendre public le « savoir-faire recruter »	191
1.4 Accomplir l'activité « recruter » : « je te donne un fromage »	195
<b>2. L'ajustement d'un entretien à l'autre</b>	<b>198</b>
<b>3 Problèmes et solutions dans la progression de l'activité</b>	<b>203</b>
3.1 Comment traiter les divergences interprétatives : l'alignement vers une intelligibilité partagée	204
3.2 La méthode de désignation de la parole : le positionnement des participants dans l'entretien	208
3.2.1 La procédure préférentielle : l'hétéro- sélection	209
3.2.2 L'hétéro-sélection et l'auto-sélection s'appuyant sur le « savoir » du membre	210
3.2.3 L'auto-sélection	212
<b>VI. FORMES D'ACCOMPLISSEMENT DE LA CLOTURE DANS L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE</b>	<b>214</b>
<b>1 Du désalignement vers l'alignement dans la clôture : problématiser les pratiques de transition</b>	<b>215</b>
1.1 Le désalignement en clôture	215
1.2 S'éloigner des attentes normatives : « l'expérience c'est pas le plus important »	220
1.3 « L'entretien c'est bien passé » : l'évaluation comme méthode d'alignement en clôture	224
1.4 Alignement préférentiel vers la clôture de l'entretien	227
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>229</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>233</b>
<b>INDEX.....</b>	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>245</b>
<b>Les conventions de transcription</b>	<b>245</b>
<b>Annexe 1</b>	<b>247</b>

**Annexe 2**

Erreur ! Signet non défini.

**Annexe 3**

Erreur ! Signet non défini.

## INDEX

### A

AC 52, 83  
AlterEgo..... 38, 39, 42, 43, 50, 67, 99, 117, 161  
analyse conversationnelle..... 7, 10, 11, 41, 42, 48, 55, 58, 60, 61, 64, 68, 138, 139, 241, 246, 250, 321  
Anémone..... 7, 39, 40, 51, 98, 99, 165, 168, 274, 294, 305  
Antaki .....138, 142, 143, 197, 232  
apprenant..... 12, 47, 54, 72, 73, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 85, 97, 152, 156, 157, 237, 262, 263, 264, 268, 274, 294, 305  
apprentissage 7, 8, 11, 12, 21, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 38, 39, 44, 45, 46, 47, 64, 67, 69, 70, 71, 73, 81, 82, 85, 93, 97, 98, 151, 154,  
156, 157, 164, 166, 168, 191, 192, 194, 199, 206, 223, 240, 255  
approche interactionnelle..... 7, 10, 64, 82, 112, 238, 250, 322  
Atkinson .....49, 59, 67, 247, 253

### B

Bange ..... 42, 60, 70, 110, 125, 154, 201, 217, 222  
Beaud .....15, 19, 24, 51

### C

candidat ..8, 10, 11, 12, 13, 46, 47, 65, 79, 84, 85, 87, 89, 90, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 111,  
115, 117, 118, 126, 127, 128, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 140, 141, 142, 144, 148, 149, 151, 152, 154, 157, 158, 159, 160,  
161, 162, 163, 164, 165, 168, 170, 172, 173, 175, 178, 179, 181, 182, 186, 189, 194, 196, 200, 201, 202, 204, 205, 208, 210, 220,  
227, 228, 229, 233, 234, 235, 237, 238, 274, 294, 305

### D

De Fornel..... 55, 58

### E

entretien d'embauche ..7, 8, 10, 11, 12, 13, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 46, 47, 48, 50, 55, 57, 63, 64, 65, 66, 67, 70, 71, 73, 74, 83, 85, 87,  
89, 91, 93, 97, 98, 100, 101, 102, 106, 110, 112, 113, 114, 116, 118, 120, 124, 126, 127, 130, 131, 132, 134, 139, 140, 143, 145,  
146, 148, 149, 151, 152, 156, 157, 161, 165, 168, 170, 172, 191, 194, 195, 199, 200, 201, 205, 206, 208, 211, 212, 213, 216, 217,  
221, 223, 229, 235, 237, 238, 239, 253, 260, 261, 264, 268, 321  
Eymard-Duvernay ..... 65, 83, 98, 157, 170, 189, 195, 201

### F

français à visée professionnelle ..... 11, 12, 39, 43, 44, 45, 50, 64, 67, 82, 83, 84, 99, 127, 161, 170, 238, 260, 264, 268, 274, 294, 305

## G

Garfinkel.... 11, 12, 43, 55, 56, 57, 58, 59, 61, 67, 68, 69, 83, 88, 100, 119, 138, 147, 153, 190, 191, 192, 193, 194, 202, 205, 229, 230  
Goffman ... 62, 68, 74, 75, 82, 87, 105, 118, 133, 134, 137, 145, 147, 148, 154, 161, 172, 174, 176, 194, 198, 201, 217, 218, 235, 243,  
245  
Goodwin..... 11, 49, 50, 62, 68, 75, 99, 100, 122, 128, 130, 146, 147, 171, 176, 183, 184, 246  
Greco..... 62, 69, 87, 88, 135, 136, 137, 138, 139, 143, 224  
Gülich .....41, 50, 228, 231, 235

## H

Heritage.....49, 50, 58, 60, 62, 67, 68, 83, 106, 111, 139, 170, 172, 213, 216, 219, 230, 242, 244, 247, 253, 254

## I

immigration.....7, 13, 14, 15, 16, 18, 22, 26, 28, 31, 32, 252, 254, 255  
Immigration.....7, 13, 14, 15, 16, 18, 22, 26, 28, 31, 32, 252, 254, 255  
intégration ..... 11, 13, 14, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 38, 45, 63, 199, 202, 239, 251, 252, 321

## J

Jefferson.....42, 49, 58, 59, 60, 61, 76, 77, 112, 125, 133, 178, 182, 191, 199, 201, 202, 203, 216, 218, 253, 322

## L

Leon ..... 55, 58  
Levinson .....41, 83, 126, 183, 217

## M

migrant.....8, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 25, 30, 31, 33, 43, 47, 51, 148, 149, 150, 151, 238, 321  
Migrant ..... 22, 246  
migrants . 7, 11, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 34, 38, 39, 43, 44, 45, 50, 51, 63, 64, 237, 238, 239, 255, 321  
Mondada. 10, 11, 12, 25, 40, 41, 47, 48, 50, 52, 53, 54, 55, 58, 60, 61, 62, 63, 64, 67, 69, 70, 71, 74, 75, 76, 78, 79, 81, 82, 86, 87, 97,  
98, 100, 103, 106, 109, 113, 114, 119, 120, 121, 122, 124, 126, 127, 135, 136, 137, 138, 143, 146, 147, 152, 153, 154, 156, 157,  
158, 173, 176, 183, 186, 187, 190, 194, 202, 205, 216, 222, 224, 226, 227, 228, 231, 232, 235, 237, 246, 250, 259

## N

Noiriel..... 13, 14, 15, 16, 17, 18, 22, 26, 30, 31

## P

Paugam ..... 13, 17, 20, 21, 22, 24, 29, 31, 32, 38



## R

recruteur .8, 11, 12, 46, 47, 51, 54, 65, 73, 80, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 94, 95, 96, 97, 98, 106, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 118, 119, 126, 138, 139, 140, 142, 143, 149, 152, 157, 158, 159, 165, 168, 170, 172, 173, 178, 189, 190, 191, 195, 198, 199, 201, 202, 203, 216, 217, 229, 234, 235, 237, 238, 322

recruteurs..... 12, 38, 39, 51, 65, 84, 98, 99, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 110, 111, 118, 119, 121, 125, 134, 136, 138, 150, 152, 157, 161, 164, 167, 168, 170, 175, 182, 189, 190, 194, 197, 199, 203, 207, 208, 210, 211, 213, 223, 228, 229, 234, 236, 237, 238, 239

## S

Sacks..... 10, 41, 42, 48, 49, 58, 59, 60, 61, 68, 69, 76, 77, 80, 83, 88, 108, 110, 112, 130, 131, 132, 133, 134, 138, 139, 142, 146, 178, 182, 190, 191, 192, 193, 194, 196, 199, 203, 216, 217, 218, 219, 222, 223, 226, 228, 231, 241, 322

sans-papiers ..... 19, 22, 24

Schegloff .. 12, 41, 42, 49, 53, 58, 59, 60, 61, 68, 76, 77, 80, 87, 108, 110, 112, 113, 115, 117, 130, 133, 139, 143, 173, 178, 191, 192, 193, 194, 197, 198, 199, 203, 206, 216, 218, 222, 223, 226, 228, 253, 322

simulation7, 8, 11, 12, 43, 44, 47, 48, 66, 70, 78, 79, 82, 83, 85, 90, 91, 97, 98, 108, 116, 117, 120, 136, 165, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 179, 181, 182, 183, 186, 187, 188, 189, 208, 220, 237, 249, 278, 279, 280, 294, 322

simulation d'entretien ..... 7, 11, 12, 43, 44, 47, 82, 85, 86, 90, 91, 97, 98, 108, 116, 208, 220, 237

## T

Ten Have ..... 55, 191, 193

Traverso ..... 40, 51, 62, 75, 135, 142, 143, 226, 227, 242



## **L'entretien d'embauche et sa préparation avec des migrants : approche interactionnelle**

### **Résumé**

La présente recherche se situe dans une approche ethnographique du terrain orientée vers une approche interactionnelle, à partir de données audio-visuelles recueillies pendant trois ans, constituant un corpus assez riche pour documenter l'objet empirique sur lequel elle porte : préparation, entraînement et véritable entretien d'embauche.

Il s'agit ainsi d'analyser les pratiques langagières structurées à la fois *par*, *pour* et *dans* leur contexte de production, plutôt que leur discours ou bien les représentations ou les attentes normatives qui s'en dégagent. Je développe des exemples d'analyse qui nourrissent des réflexions sur les pratiques d'apprentissage mises en œuvre durant la formation au français à visée professionnelle au sein d'une association parisienne dont une des activités aide les migrants à préparer les entretiens d'embauche. Le terrain ainsi conçu est approfondi à travers l'attention que je porte au lien réflexif entre ses différentes composantes : préparation, simulation et entretiens réels. Le but là, est d'observer l'écart entre le modèle (simulation) et les vrais entretiens d'embauche, de comprendre l'évolution de la figure du recruteur d'un entretien à l'autre, et de caractériser les solutions que les participants co-construisent. Ce faisant, ce travail de recherche ouvre un espace d'intersection entre une activité associative de formation des migrants, la rencontre de ceux-ci avec des employeurs et le regard universitaire sur ces faits. Le produit de cette intersection est analysé de façon à documenter l'écart entre les attentes du recruteur et les réponses des candidats dans un terrain peu exploré jusqu'à présent : celui d'un monde solidaire.

**Mots clés : ethnométhodologie, analyse conversationnelle, interaction, catégorisation, entretien d'embauche, migrant,**

### **The job interview and how migrants prepare for it: an interactional approach**

#### **Abstract**

Based on three years' worth of audio-visual recordings, the research presented in this paper represents a rich corpus of ethnographic fieldwork oriented towards an interactional approach. This research therefore documents the very empirical object which it seeks to interrogate: the job interview (including preparation and training job interviews, as well as actual interviews).

The research presented here analyses language practices that are structured by, for and in their context of production, rather than by any discourses, cultural preconceptions or expectations we might have about job interviews themselves. In the research I develop examples which shed light on learning practices employed by one Parisian organisation which assists migrants to prepare for a professional life in France. Further, the analyses I propose are deepened through the focus I bring to bear on the reflexive link between the three different components: interview preparation, mock job interviews and real interviews. The aim here is to observe the 'gap' between the model (i.e. the simulation) and real job interviews, to understand the evolution of the figure of the recruiter from one interview to another, and also to identify solutions that participants co-construct.

In doing so, this research opens a line of enquiry into the intersection between community level training of migrants, their encounters with employers and the academic take on these facts. The product of this intersection is analysed in such a way as to document the gap between the expectations of recruiters and the responses of candidates in a field that has been little explored until now: the world of social activism.

**Keywords : ethnomethodology, conversation analysis, Interaction, Categorisation, Job interview, migrant**

UNIVERSITE SORBONNE NOUVELLE - PARIS 3

Numéro et nom de l'Ecole doctorale

Nom de l'UFR ou de l'équipe de recherche

Adresse postale de l'école doctorale