

Ecole Supérieure
Domaine Social Valais
Mémoire pour l'obtention du diplôme ES
de Maîtresse Socio-professionnelle

Tutoyer ou vouvoyer les étoiles

Le tutoiement et le vouvoiement à la Belle Etoile



Géraldine Moret Romanens

Référent thématique : Régis Volluz

Filière ES - Formation ASP – Promotion 2015

Année académique 2015 - 2018

Sion, avril 2018

Résumé de la recherche

Ce travail porte sur les pratiques et usages du tutoiement/vouvoiement au sein de la structure Belle Etoile. Des entretiens auprès des professionnels, MSP, éducateurs et de la direction, ont été menés afin de définir les modes de fonctionnement de chacun et leur impact sur la relation.

La recherche montre que les règles en la matière sont abondantes et soumises à de multiples variations, néanmoins des tendances se dessinent. En effet, le degré d'intimité partagée semble influencer le mode d'adresse vis-à-vis des personnes vivant avec une déficience intellectuelle. Ainsi les éducateurs semblent plus tutoyer que les MSP, alors que la direction a plus tendance à vouvoyer les employés.

Le *vous* participe à la reconnaissance de l'employé en tant que personne à part entière alors que le risque d'un *tu* est d'infantiliser ce dernier. Pourtant celui-ci marque une relation de proximité et peut générer un sentiment d'appartenance à un même groupe. Face à des compétences communicatives faibles, le *tu* semble d'usage alors que le *vous* sera plus adapté au maintien de l'autorité. Le mode d'adresse devient ainsi un outil pédagogique.

Mots-clés

Langage – Communication - Mode d'adresse -Travail social- Tutoiement/Vouvoiement

Remerciements

Je tiens à remercier mes collègues qui ont accepté de partager leurs idées et opinions lors des entretiens. Je remercie également M. Thierry Ulrich pour l'intérêt et l'enthousiasme portés à mon travail. Je remercie particulièrement mon référent thématique, M. Régis Volluz, pour ses précieux conseils et sa disponibilité. Pour finir, un grand merci à toutes les personnes qui m'ont accompagnée dans la rédaction de ce travail.

Avertissement

Les opinions émises dans ce mémoire n'engagent que leur auteure.

Photographie

LA RÊVEUSE, Alastair Magnaldo. <http://www.yellowkorner.com/fr-fr/p/la-reveuse/544.html>

TABLE DES MATIERES

1. INTRODUCTION	1
<u>1.1 CADRE DE RECHERCHE</u>	<u>1</u>
1.1.1 Illustration	1
1.1.2 Thématique traitée	1
1.1.3 Intérêt présenté par la recherche	2
<u>1.2 PROBLEMATIQUE</u>	<u>2</u>
1.2.1 Question de départ	2
1.2.2 Précisions, limites posées à la recherche	2
1.2.3 Objectifs	2
<u>1.3 CADRE THEORIQUE</u>	<u>3</u>
1.3.1 Communication	3
1.3.2 Langage	4
1.3.3 Tutoiement/vouvoiement	5
<u>1.4 CADRE D'ANALYSE</u>	<u>7</u>
1.4.1 Terrain de recherche et échantillon retenu	7
1.4.2 Méthode de recherche	8
1.4.3 Méthode de recueil de données et résultat de l'investigation	8
2 DEVELOPPEMENT	9
<u>2.1 LE TUTOIEMENT/VOUVOIEMENT DANS LA RELATION MSP-EMPLOYES</u>	<u>9</u>
2.1.1 Influence des différentes problématiques des employés	9
2.1.2 Dimension affective	10
2.1.3 Différence de traitement	12
2.1.4 Influence des facteurs socio-culturels	13
2.1.5 Conclusion : le tutoiement/vouvoiement dans la relation MSP-employés	15
<u>2.2 LE TUTOIEMENT/VOUVOIEMENT DANS LA RELATION EDUCATEURS/RESIDENTS</u>	<u>15</u>
2.2.1 Influence des différentes problématiques des résidents	16
2.2.2 Dimension affective	17
2.2.3 Différence de traitement	19
2.2.4 Influence des facteurs socio-culturels	21
2.2.5 Conclusion : le tutoiement/vouvoiement dans la relation éducateurs-résidents	22
<u>2.3 LE TUTOIEMENT/VOUVOIEMENT DANS LA RELATION DIRECTION-PERSONNEL-EMPLOYES</u>	<u>23</u>
2.3.1 Influence des qualités personnelles de l'interlocuteur	23
2.3.2 Dimension affective	25
2.3.3 Différence de traitement	27
2.3.4 Influence des facteurs socio-culturels	29
2.3.5 Conclusion : tutoiement/vouvoiement dans la relation direction-personnel-employés	30
<u>2.4 LE TUTOIEMENT/VOUVOIEMENT AU SEIN DE LA STRUCTURE BELLE ETOILE</u>	<u>31</u>
2.4.1 Résumé et synthèse de la recherche	31
3 CONCLUSION	33
<u>3.1 LIMITES DU TRAVAIL</u>	<u>33</u>
<u>3.2 PERSPECTIVES ET PISTES D'ACTION PROFESSIONNELLE</u>	<u>34</u>
<u>3.3 REMARQUES FINALES</u>	<u>34</u>
4 TABLE DES REFERENCES	36

TABLE DES ANNEXES	I
<u>1 ANNEXE 1 : ORGANIGRAMMES DES HYPOTHESES DE DEPART</u>	<u>I</u>
1.1 Structure de l'hypothèse de départ	II
1.2 Relation MSP-employés	III
1.3 Relation éducateurs-résidents	IV
1.4 Relation direction-personnel-employés	V
<u>2 ANNEXE 2 : GUIDE D'ENTRETIEN, TABLEAU DES PROFESSIONNELS INTERROGES ET GRILLES VIERGES</u>	<u>VI</u>
2.1 Guide d'entretien	VII
2.2 Tableau des professionnels interrogés	VIII
2.3 Grille de dépouillement	IX
2.4 Grille d'analyse	XI
<u>3 ANNEXE 3 : EXEMPLES DE RETRANSCRIPTION</u>	<u>XIII</u>
3.1 Extrait de retranscription des entretiens du groupe des éducateurs	XIV
3.2 Extrait de la grille d'analyse du groupe des MSP	XVI
<u>4 ANNEXE 4 : IMAGE TITRE</u>	<u>XVIII</u>
4.1 Photographie : La Rêveuse, Alastair Magaldo	XIX

1. INTRODUCTION

1.1 CADRE DE RECHERCHE

1.1.1 Illustration

Au moment même où j'écris, je me demande s'il est plus judicieux de vouvoyer ou tutoyer mon lecteur. La question n'est pas anodine : l'emploi du *tu* ou du *vous* véhicule forcément un message différent. Toute personne s'inscrit dans une culture avec des codes sociaux et il en va de même pour une personne avec déficience intellectuelle. Sur mon lieu de travail, je remarque que je ne m'adresse pas à tout le monde de la même manière. Travaillant depuis 10 ans comme monitrice à l'atelier poterie à la Belle Etoile¹, je n'ai jamais eu connaissance d'un règlement en matière de tutoiement/vouvoiement. En me renseignant, je découvre pourtant qu'une ligne de conduite est donnée, laissant néanmoins une marge de liberté à chacun :

« Le tutoiement n'est pas le mode de communication initial de la relation autant pour les employés et résidents que pour le personnel et les autres intervenants. Il se négocie mutuellement après le temps de la découverte et peut s'établir ou pas sans que cela modifie les droits ou devoirs de chacun. Le tutoiement n'est en aucun cas imposé. »
(Collège de Direction, s. d.)

Professionnels et employés agissent surtout selon leurs représentations et leur sensibilité. Ainsi, je tutoie certaines personnes et en vouvoie d'autres au sein du même atelier. Par exemple avec cette employée, une dame d'une cinquantaine d'année, j'associe le prénom et le vouvoiement : « Bonjour Suzanne², comment allez-vous ? ». Alors qu'avec les autres personnes, des jeunes femmes entre 25 et 35 ans, j'emploie spontanément le tutoiement. Soulignons également que certains de mes collègues tutoient certains employés que je vouvoie et vice versa. Etant attentive à la relation établie avec chacun, je me demande s'il y a un mode d'adresse préférable à un autre envers les usagers ? Le contexte a également son importance. Avec quel type de population le maître socioprofessionnel (MSP) travaille-t-il ? En effet, encadrer des adolescents ou des personnes âgées n'implique pas la même approche. Le mode d'adresse peut-il servir d'outil pédagogique pour conférer plus de distance ou au contraire créer un climat de confiance ? Dès lors, quelle posture est adoptée par rapport au tutoiement/vouvoiement dans la relation MSP et employés ? Et comment s'établit le mode d'adresse au sein de la structure Belle Etoile au cœur des différentes relations interpersonnelles ?

1.1.2 Thématique traitée

Le tutoiement/vouvoiement s'inscrit dans une thématique de rituel de communication et encore plus généralement dans la sociolinguistique. Cette dernière établit un lien entre appartenance sociale et manière de s'exprimer. Selon Bourdieu, chacun naît dans un système avec ses manières de faire et de penser qui déterminent ce qu'il nomme un habitus. En effet, la façon de parler diffère d'une famille à l'autre, d'une classe à l'autre. Partager un habitus donne une certaine solidarité (Volluz, 2016). Ainsi le tutoiement/vouvoiement s'inscrit dans un effet de classe mais également de genre, de génération, d'âge ou de culture. S'ajoutent à ces dimensions celle du contexte d'un atelier protégé et la notion d'identité sociale liée au handicap. En quoi le

¹ La Belle Etoile à Châtel-St-Denis est une entreprise sociale, un atelier protégé à caractère productif et occupationnel de 40 places avec activité professionnelle adaptée en unités d'ateliers : l'atelier cuisine, l'atelier bois, l'atelier sous-traitance et l'atelier terre. Sa mission est d'accompagner des personnes adultes vivant avec une déficience intellectuelle et/ou une problématique psychique par un travail adapté avec une perspective de valorisation des compétences et d'intégration sociale. La Belle Etoile propose un accompagnement résidentiel en 2 groupes de vie et appartements. (Collège de Direction, s. d.)

² Prénom d'emprunt.

tutoiement/vouvoiement participe-t-il à la reconnaissance identitaire de l'autre ? Et en quoi influence-t-il la qualité de la relation MSP-usagers ? Le *vous* confère-t-il trop de distance relationnelle pour créer un lien de confiance ou au contraire permet-il de donner une considération peut-être nécessaire à des personnes vivant avec une déficience intellectuelle ? Le *tu* abolit-il trop vite certaines barrières sociales ou contribue-t-il à la cohésion du groupe en donnant un sentiment d'appartenance au sein de l'atelier ? L'utilisation du *tu* ou *vous* établit d'emblée une relation impliquant différents facteurs. Dès lors comment s'adresser les uns aux autres ?

1.1.3 Intérêt présenté par la recherche

L'expression « avoir le tutoiement facile » m'interpelle. Je n'ai pas cette capacité et pourtant je pense privilégier la simplicité dans mes rapports aux autres. Le *tu* est souvent synonyme de décontraction tandis que le *vous* semble marquer le respect. Il m'arrive pourtant de tutoyer des personnes que j'estime et d'en vouvoyer d'autres que je connais bien. Parfois, je me suis également surprise à établir des stratégies pour éviter le *tu* ou le *vous* : « Comment ça va ? », « Bonne semaine ! » ou encore « On pourrait éventuellement ... ». Etant consciente que « *Tout comportement humain a une valeur communicative.* » (Marc et Picard, 1984), j'aimerais saisir un peu mieux certains modes de fonctionnement et leurs impacts. En outre, le MSP travaille le plus souvent avec des personnes fragilisées. Dès lors, la relation de confiance qu'il entretient avec celles-ci peut être déterminante quant à leur développement et leurs apprentissages. La question d'ajuster sa façon d'interagir, de trouver le bon équilibre entre proximité et distance relationnelle avec nos employés est passionnante. Est-il plus judicieux de tutoyer ou de vouvoyer dans le but d'être adéquat ? Peut-on se passer de règles ? Et est-ce parce que ces règles ne sont pas nommées explicitement qu'il n'y en a pas ?

1.2 PROBLEMATIQUE

1.2.1 Question de départ

Tutoyer ou vouvoyer, comment s'établit le mode d'adresse dans les relations interpersonnelles au sein de la structure Belle Etoile ?

1.2.2 Précisions, limites posées à la recherche

En investiguant sur les pratiques et usages du tutoiement/vouvoiement, je limite ma recherche à une institution, la Belle Etoile, pour une question de temps et de pertinence. Je prends ainsi en compte le point de vue des professionnels dans les différents contextes de la Belle Etoile (ateliers et lieux de vie) dans le but de repérer d'éventuelles différences entre un contexte professionnel et privé. Ma recherche se poursuit ensuite auprès de la hiérarchie pour préciser le positionnement institutionnel. Soulignons que l'analyse des données récoltées à l'issue de cette enquête ne pourra s'appliquer à d'autres structures, chacune ayant un fonctionnement propre à un type de population induisant un encadrement spécifique. Concernant l'axe théorique, ma recherche ne s'étendra pas à d'autres modes d'adresse que le tutoiement/vouvoiement.

1.2.3 Objectifs

Objectifs théoriques :

- Définir ce que signifient et véhiculent le tutoiement et le vouvoiement
- Préciser le contexte : à quel type de population je m'adresse et quelles sont ses caractéristiques ?
- Identifier différents modes d'adresse et leurs impacts dans la relation

Objectifs pratiques :

- Déterminer les pratiques et usages dans le mode d'adresse au sein de la structure Belle Etoile
- Mesurer le ressenti des encadrants en fonction du tutoiement et du vouvoiement
- Identifier les différences et/ou similitudes dans les pratiques spécifiques aux différents contextes (lieu de travail/lieu de vie)

1.3 CADRE THEORIQUE

Dans ce chapitre, j'aborde la définition des concepts de communication, de langage et de tutoiement/vouvoiement. Je précise que les propos tenus sont tirés des différents ouvrages répertoriés dans la table des références.

1.3.1 Communication

Le dictionnaire culturel en langue française, Le Robert, définit la communication comme : « *le fait de communiquer, d'établir une relation avec (qqn, qqch.), du latin communicatio « mise en commun » (Rey, 2005).* En 1949, Shannon et Weaver élaborent une « théorie mathématique de la communication ». Celle-ci est considérée comme un transfert d'information « *précédé d'un encodage et suivi par un décodage, sous forme de messages* ». La notion de code y est centrale, indépendamment de la signification. Jakobson propose ensuite un modèle inspiré du précédent, où « *un destinataire (ou émetteur), par un message, communique avec un destinataire, dans un code qui est une langue, le message étant pris dans un contexte et influencé par le type de contact entre les deux communicants* ». Ainsi abordée sous l'angle mathématique, la communication va ensuite être envisagée dans sa dimension sociale. « *Etre en rapport avec autrui* » met d'emblée en lumière une notion d'interaction entre deux individus, qui comprend l'idée « *d'une relation mutuelle, d'une action réciproque* » (Marc et Picard, 1984). L'approche systémique élaborée par l'Ecole de Palo Alto définit l'essence de la communication comme étant inscrite dans les rapports qui s'instaurent entre les individus. La question est : que se passe-t-il entre deux ou plusieurs personnes ? En effet, ce que chacun dit ou ne dit pas, fait ou ne fait pas, a une signification. « *Il n'arrive jamais que rien n'arrive (...) dans les rapports humains, aucun silence n'est dépourvu de signification* » (Bateson, Winkin, Bansard, Cardoen, & Birdwhistell, 1984). La théorie freudienne souligne, elle, que le processus mental n'est pas essentiellement conscient. Effectivement, nous n'avons pas totalement conscience des messages que nous émettons, ni de comment nous les fabriquons et comprenons ceux des autres. La communication peut ainsi être verbale ou non verbale. En effet « *tout comportement (qu'il soit vocal, gestuel ou postural) prend une valeur communicative. Dans cette perspective l'interaction peut se définir comme une séquence de messages échangés par des individus en relation réciproque* » (Marc et Picard, 1984). Comportement, communication et relation sont intimement liés. Car tout message transmet une information mais renseigne également directement ou indirectement sur la relation entre les interlocuteurs. Marc et Picard précisent que souvent le contenu de la communication est « *anodin ou secondaire et la fonction première du message se situe au niveau de la relation.* » G. Bateson parle de symétrie ou de complémentarité dans la relation. Dans le modèle symétrique, les partenaires sont sur un mode d'égalité. Ils ont des comportements en miroir. Dans le second, les comportements sont complémentaires et basés sur la différence (Watzlawick, Beavin, Jackson, & Morche, 2014).

Notons que la pensée systémique est une approche qui prend en compte la complexité et les relations entre les différentes personnes d'un système. Un système est un ensemble organisé, contenant plusieurs éléments avec une finalité commune. L'atelier dans lequel travaille le MSP est un système lui-même inscrit dans un autre système qu'est la structure Belle Etoile. Tout système vivant est organisé selon un principe de hiérarchie avec ses règles implicites et explicites (Carron et Luisier, 2016).

Les rituels que comprend la communication m'intéressent tout particulièrement dans ce travail. Prenons l'exemple des salutations qui n'ont pas un contenu significatif mais *font sens au niveau*

de la relation. D'après Goffman, les rites « *servent ainsi à renforcer la cohésion entre les inter actants ; ils jouent un rôle de sécurisation et d'entretien de la communication* » (Goffman, 1974). Les rituels sont des règles de conduite qui imprègnent nos vies et que nous appliquons bien souvent sans y penser. Les systèmes de règles instaurées entre deux personnes sont nombreux et complexes selon Gregory Bateson. Cependant deux catégories sont relevées : les règles symétriques, où les individus ont les mêmes obligations et attentes les uns envers les autres, et les règles asymétriques où l'on « *traite les autres autrement que l'on est traité* ». Ainsi dans le contexte de l'atelier, le MSP donne des consignes et des tâches à ses employés et non l'inverse. Les règles sont asymétriques car il y a dans ce cas une relation hiérarchique. Entre un supérieur et son employé, on peut prévoir des relations asymétriques. Mais la relation hiérarchique entre le maître socioprofessionnel et les personnes qui travaillent dans l'atelier est également une relation de proximité. En effet, le MSP est amené à connaître des aspects de la vie privée de son employé et à les aborder avec ce dernier, ce qui n'est pas réciproque. « *Dans notre société les règles qui obligent à garder nos distances sont multiples et puissantes* » (Goffman, 1974, p. 58). La relation est de proximité mais non de familiarité comme le serait celle d'une mère et de son enfant. « *La notion de distance constitue un vecteur très important de la communication, car elle permet d'identifier quel genre de communication les interlocuteurs s'octroient. La notion de proxémie fait référence à cette distance interpersonnelle entre deux personnes* » (Joly, 2009). Jacques Lecomte nous parle d'associer la bonne proximité humaine et la bonne distance professionnelle. Or, pour lui, un « *aspect de cet équilibre proximité-distance concerne le tutoiement-vouvoiement* » (Lecomte, 2004).

1.3.2 Langage

D'après le dictionnaire culturel en langue française, Le Robert, le langage se définit comme étant une « *fonction d'expression de la pensée et de communication entre les humains, mise en œuvre au moyen d'un système de signes vocaux (parole) et éventuellement d'un système de signes graphiques (écriture) constituant une langue* ». La langue est un système de codes; le langage, lui, est une fonction. Dans ce sens, Sylvain Auroux reprend « le théorème de Platon » et souligne qu'une suite de mots mis bout à bout n'est pas du langage : « *Il y a langage s'il y a logos (discours)* » (Auroux, 2013, p. 7). Pour que la signification entre un émetteur et un récepteur passe, il leur faut un code commun-autrement dit des signaux qui soient compréhensibles à l'un et à l'autre. Les mots, les gestes, les postures ou les mimiques sont autant de signaux différents pour communiquer. Charles Morris établit une théorie des signes et répartit les signes du langage en trois catégories: la syntaxe, la sémantique et la pragmatique. Cette dernière prend en compte tous les faits expressifs qui peuvent avoir une valeur communicative comme les gestes, les postures et les mimiques ou plus généralement les comportements verbaux et corporels. La pragmatique prend en considération l'émetteur et le récepteur et « *confère au langage une dimension psychologique et sociale* » qui donne naissance au milieu du XXe siècle à la sociolinguistique (Rey, 2005).

Le langage exprime un type de relation entre deux individus. La manière dont un individu s'exprime et les signes qu'il choisit trahissent une intention.³ De tout temps le langage a permis de soulever des foules. La publicité, la propagande ou la manipulation de masse sont autant d'exemples parlant du langage, de son pouvoir et de ses intentions. Mais le rôle du langage permet également d'avoir un impact positif sur certains comportements. En effet, mettre des mots sur des ressentis permet de davantage réguler nos actes. Daniel Favre relève « *le rôle du*

³ Selon Lewis, Zeitlin & Quéré (1993) : « *Celui qui émet certains sons ou certains signes a une raison quelconque de le faire. Il sait que quelqu'un d'autre, en entendant les sons qu'il émet ou en voyant les signes qu'il inscrit est capable de former une certaine croyance ou d'agir d'une certaine façon. Il veut, pour une raison quelconque, provoquer cette croyance ou cette action. Ainsi, ses croyances et ses désirs lui fournissent une raison pour produire les sons ou signes en question, et il les produit. Celui qui répond à ces sons ou à ces signes le fait aussi d'une certaine manière pour une raison quelconque.(...) Par conséquent, lorsqu'il observe des sons ou des signes, il est en mesure d'en déduire quelque chose à propos de l'état d'esprit du producteur. »*

langage intérieur dans la régulation des comportements violents », et de ce fait sa fonction de préparation à la communication sociale. « *Le détour par le langage permet non seulement de structurer la pensée mais également de prendre conscience de comportements effectués de manière plus ou moins automatique et ainsi d'exercer sur eux un meilleur "contrôle"* » (Favre, 1998).

Le MSP travaille avec des personnes vivant avec une déficience intellectuelle où la relation établie est particulièrement importante. La manière de s'exprimer et par là le rôle du langage peuvent contribuer à motiver un usager dans son travail, à désamorcer certaines situations conflictuelles ou par exemple permettre de se sentir considéré. Dans la problématique du tutoiement-vouvoiement, le *tu* ou le *vous* proviennent du langage digital, dans le sens que ce sont des signes arbitraires. Pourtant, plus que de « *simples outils linguistiques, le tu et le vous permettent de gérer la proximité et la distance entre les individus* » (Crédeville, 2013).

1.3.3 Tutoiement/vouvoiement

Pronoms d'adresse, qualifiés également de politesse, *tu* et *vous* permettent de déterminer à qui nous nous adressons mais expriment également une relation interpersonnelle entre deux ou plusieurs personnes. Leur étude est un phénomène complexe et s'inscrit dans une discipline des sciences du langage, la sociolinguistique. Cette dernière établit un lien entre appartenance sociale et manière de s'exprimer. L'usage du tutoiement-vouvoiement s'est modifié au fil du temps et des époques. Il est intéressant de constater que le *vous* n'existait pas en latin classique et qu'il s'est immiscé petit à petit pour devenir une forme de raffinement destinée à une élite jusqu'à devenir une pratique courante au sein de la sphère familiale. Après mai 68 où le *tu* s'impose comme figure d'égalité, le vouvoiement, contre toute attente, perdure.

D'après le dictionnaire culturel en langue française, Le Robert, vouvoyer se définit comme « *s'adresser (à une seule personne) en employant la deuxième personne du pluriel. L'emploi pour tu et toi apparaît en anc. français (XIe s.), sa fréquence est fonction des codes de la politesse* ». Quand il s'agit de tutoyer, il est précisé qu' « *en règle générale, on tutoie de nos jours (...) les personnes auxquelles on est uni par des liens de parenté, d'amitié ou de camaraderie* ».

Soulignons que ce dictionnaire donne une définition plus détaillée du *tu* que du *vous*. D'emblée, la problématique semble plus dense du côté du tutoiement. Dans ce sens l'article « *A tu et à vous, ou la diachronie des pronoms d'adresse à l'ère numérique* » décrit que :

« plus que les règles qui régissent l'usage du vous, celles qui régissent le tutoiement sont complexes : le tu peut exprimer l'affection, être une insulte délibérée, un moyen d'indiquer une supériorité sociale ou raciale, ou une revendication d'appartenance à une élite unie par une communauté d'intérêts. Outre l'idée de respect, le vouvoiement évoque des relations plus douces, la marque du refus d'un tu vécu comme une intrusion dans la vie privée » (Crédeville, 2013).

Dans une étude sociolinguistique et empirique des pronoms d'adresse en français « *Puis-je te vouvoyer ?* », l'auteur cite l'article « *The pronouns of power and solidarity* » de Rogers Brown et Albert Gilman qui sépare le rapport d'adresse en deux catégories : asymétrique et symétrique⁴. Toujours en citant Brown et Gilman, cet article souligne que « *la distinction vous et tu décrit en effet une relation entre deux interlocuteurs, soit de solidarité (tu) soit de respect (Vous) (...) le choix de la forme d'adresse communiquerait quelque chose sur la vision du locuteur de sa relation avec son interlocuteur* » (Rage, 2009).

Le *vous* mettrait une plus grande distance avec l'autre tandis que le *tu* signifierait familiarité et intimité. Eva Havu, en citant Kerbrat-Orecchioni, souligne que le choix du pronom d'adresse repose sur quantité de facteurs, non seulement le degré de familiarité ou la hiérarchie, mais

⁴ « **L'adresse asymétrique**, qui désigne le rapport entre inférieurs et supérieurs en termes de pouvoir social, politique et économique. Les interlocuteurs n'emploient pas le même pronom d'adresse en conversation. **L'adresse symétrique**, qui marque un rapport entre égaux, avec soit un *tu* mutuel (entre gens du peuple), soit un *vous* mutuel (entre les membres des couches privilégiées) » (Rage, 2009).

également l'âge et le sexe de l'interlocuteur ainsi que la situation de communication. Celle-ci joue « un rôle important dans le choix du pronom d'adresse : un inconnu rencontré chez des amis est plus facilement tutoyé qu'un inconnu interpellé dans la rue » (Havu, 2006). Selon Anne-Elisabeth Crédeville, « le tu marque aussi quelques dangers ». Signe d'amitié et de camaraderie, il crée une ambiguïté dans un rapport hiérarchique et :

« Figeant la relation dans une convenance bon enfant qui peut empêcher le raidissement nécessaire pour que les choses soient dites clairement et fermement (...) ». Aujourd'hui il est intéressant de constater que le vous et non le tu est accusé d'incivilité (...), on anticipe sur une amitié future en en prenant l'habit ».

Il y a quelques années encore, au travail, les codes étaient plus précis, le vous était de mise pour le patron ou tout ce qui concernait la hiérarchie et le tu était pour les collègues. Aujourd'hui en favorisant au maximum la proximité et « le challenge collectif », on veut de la jeunesse et du dynamisme et le tutoiement caractérise mieux cet état d'esprit (Crédeville, 2013).

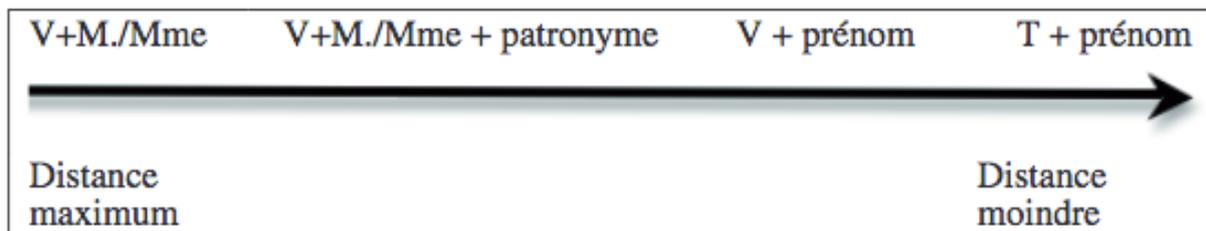
Ci-dessus, nous avons défini que le choix du pronom d'adresse s'effectue en fonction de l'âge et du sexe du locuteur et de son interlocuteur mais également de la relation établie entre eux, de leur aspect physique qui participe à déterminer leur classe sociale ainsi qu'en fonction de la situation dans laquelle l'échange se déroule. Situation que nous nommerons « contexte », défini selon Le Larousse comme « L'ensemble des circonstances dans lesquelles se produit un événement, se situe une action ».

Dans sa thèse sur les formes d'adresse, Johanna Isosävi décrit les dimensions de la relation interpersonnelle qui se trouvent au cœur de cette problématique et qui, au demeurant, m'intéressent tout particulièrement dans ce travail. Elle parle de la distance entre les interlocuteurs principalement au travers des modèles de Brown et Gilman et Kerbrat-Orecchioni. « Les pronoms d'adresse sont les procédés par excellence d'affichage de la distance (vous réciproque) ou de la proximité (tu réciproque) ». Les termes de familiarité, d'intimité et de solidarité interviennent dans une relation où il y a une « petite distance entre les interlocuteurs ». « L'intimité renvoie plutôt aux aspects cognitifs et affectifs, alors que la solidarité réfère à un rapprochement lié à l'appartenance à un même groupe ». Nous sommes ici dans une relation symétrique que Kerbrat-Orecchioni appelle également relation horizontale, du tu réciproque⁵. Cette relation implique de partager quelque chose entre les locuteurs, que ce soit un lien frère/sœur, de collègues ou en terme de pensée ou de comportement similaire. Notons également que « la fréquence des contacts peut, elle aussi, favoriser l'emploi d'un tu de solidarité, mais ce n'est pas une règle. »

Entre le vous réciproque de politesse, marquant la distance et le tu réciproque signifiant une relation de proximité, se situe également le passage d'un pronom d'adresse à un autre. Dans ce cas, le mode d'adresse se négocie de manière explicite ou implicite. Il est bien souvent lié aux préférences personnelles. Les émotions jouent un grand rôle dans le passage du vous au tu implicite, exprimant de l'affection ou du mépris parfois. Le degré de connaissance est ici un facteur indéniable. Notons que le passage du tu au vous est plus rare. La dissymétrie, tu/vous non réciproque, peut se baser sur une différence d'âge, un rapport hiérarchique, une question de préférence personnelle ou est citée comme une stratégie homme-femme. De plus, selon Havu, il existe des variations tu/vous ainsi que l'évitement d'un pronom d'adresse en employant le on, lorsque le vous est trop distant et le tu est prématuré. Notons également qu'un prénom ou un nom peut accompagner le pronom d'adresse. D'après Kerbrat-Orecchioni, les règles en matière de mode d'adresse existent et l'usage d'un pronom ou d'un autre ne se fait pas par hasard et exprime un type de relation. Voici comment Johanna Isosävi illustre par un schéma, les diverses

⁵ « La relation peut être exprimée selon un axe horizontal et un axe vertical, où le premier axe fait référence à l'expression de distance plus ou moins grande, formulée par des marqueurs non verbaux (comportement proxémique, regards, gestes, postures) ou verbaux (pronom et nom d'adresse, thèmes, niveau de langue). Le deuxième, quant à lui, implique des rapports de hiérarchie, de pouvoir, de dominance et de domination. » (Rage, 2009)

formes d'adresse avec prénom, nom, patronyme, etc., en fonction de la distance établie dans la relation:



Se pose alors la question de la relation établie entre MSP et usagers ? « *Le MSP est patron, contremaître, chef d'atelier, enseignant et formateur, avec une forte sensibilité sociale* » (« profil professionnel ASP », s. d.). Le rapport est hiérarchique mais pas uniquement. Car l'implication dans la relation est importante. En accompagnant des personnes adultes avec déficience mentale et troubles psychiques associés possibles, le MSP se trouve dans une relation d'accompagnement « *par un travail adapté avec une perspective de valorisation des compétences et d'intégration sociale* » (Collège de Direction, 2002). Jacques Lecompte décrit dans un article très intéressant l'importance de créer du lien et de la loi dans un processus de résilience avec des personnes en situation de handicap mental et « *notamment le fait qu'une personne puisse faire des progrès inattendus dès lors qu'un lien est établi avec un professionnel bienveillant* ». Les termes de lien et de loi situent parfaitement la relation MSP et usagers. Etre présent et à l'écoute tout en posant parfois des limites est un équilibre à trouver, variant certainement d'un professionnel à l'autre. En tant que MSP, nous connaissons beaucoup de la vie de nos usagers; nous ne pouvons dès lors être imperméable - quelque chose d'amical transparait dans nos relations. Pourtant, être trop proche et trop impliqué, éloignerait le MSP d'un recul nécessaire à un environnement socio-professionnel.

Selon Jacques Lecompte, « *un aspect de cet équilibre proximité-distance concerne le tutoiement-vouvoiement.* » Il décrit le vouvoiement comme une marque de respect au début de la relation, mais précise qu'ensuite la relation peut évoluer⁶.

En plus des facteurs mentionnés ci-dessus, Havu ajoute la sympathie mutuelle, la connivence, l'aspect physique, la tenue vestimentaire, le sourire, le comportement et l'origine dans le choix du *tu* et du *vous*. Derrière ce choix, il y a une intention qui traduit une posture. D'après un article sur la distance professionnelle dans « *Les Cahier de l'Actif* », la posture est ce que « *nous exprimons de notre vision du monde, de nos croyances, de nos convictions à travers la dimension implicite de notre langage (...)* Dans le cadre d'une interaction avec un client, notre posture lui adresse donc des messages implicites » (Deshays, 2014).

1.4 CADRE D'ANALYSE

1.4.1 Terrain de recherche et échantillon retenu

La recherche a été menée au sein de la structure Belle Etoile, auprès des professionnels uniquement :

- Le groupe ateliers comprenant 3 MSP travaillant dans des ateliers différents
- Le groupe foyer comprenant 3 éducateurs dans le cadre des lieux de vie⁷

⁶ « *En fait, le respect n'est pas dans le vouvoiement ou le tutoiement en soi, mais bien dans l'état d'esprit du salarié. Chaque résident est particulier (certains tutoient tout le monde, d'autres non) et il en va de même pour les salariés : certains sont à l'aise dans le vouvoiement, d'autres dans le tutoiement* » (Lecomte, 2004). Cette description reflète bien ce qui se passe dans l'atelier où je travaille, avec des personnes qui se connaissent depuis 10 ans et d'autres depuis à peine quelques mois, avec des différences d'âge significatives et des vécus différents.

⁷ La Belle Etoile propose un accompagnement résidentiel en deux groupes de vie et appartements.

- Le groupe direction comprenant l'ancien directeur, la nouvelle directrice ainsi qu'une secrétaire

En m'intéressant à l'impact du *tu* et du *vous* dans la relation, il m'a paru intéressant de prendre en compte le point de vue des professionnels dans les différents contextes de la Belle Etoile. L'échantillon des personnes retenues pour les entretiens s'est voulu très varié, dans le but de correspondre aux indicateurs définis en annexe 1. Ainsi les MSP et les éducateurs sont de formation, d'âge et de sexe différents et n'ont pas la même ancienneté dans l'institution (annexe 2). Les MSP proviennent d'ateliers distincts les uns des autres. Les éducateurs travaillent au foyer sur différents groupes de vie. J'ai donc choisi d'investiguer les différents contextes de la Belle Etoile dans le but de repérer les modes d'adresse spécifiques à chaque fonction. Le fait d'être au travail implique-t-il d'autres fonctionnements en matière de tutoiement/vouvoiement ? Enfin, afin de préciser le positionnement institutionnel de la Belle Etoile, ma recherche s'est poursuivie auprès de la hiérarchie. Il m'a paru particulièrement intéressant d'interroger deux directions dans un moment charnière pour la Belle Etoile. En effet, au moment de la recherche, M. Ulrich, directeur, est sur le point de prendre sa retraite et Mme Perroud de lui succéder. Ainsi, le groupe direction diffère de par son parcours, son âge, son sexe et son ancienneté. De plus, le point de vue de la secrétaire, qui travaille depuis 20 ans à la Belle Etoile et qui est amenée à côtoyer chacun dans l'institution, m'a paru particulièrement intéressant à prendre en compte. Les données relatives aux personnes choisies pour les entretiens ont été répertoriées en annexe 2.

1.4.2 Méthode de recherche

A la question « Tutoyer ou vouvoyer, comment s'établit le mode d'adresse dans les relations interpersonnelles au sein de la structure Belle Etoile ? », la réponse suivante est donnée : « Au sein de la structure Belle Etoile, le choix du *tu* ou du *vous* s'établit selon son interlocuteur, en fonction de la nature du lien socio-affectif ». Cette dernière s'inspire de l'extrait suivant des « Interactions verbales » :

« La distance dépend des facteurs suivants : 1) le degré de connaissance, 2) la nature du lien socio-affectif et 3) la nature de la situation communicative (familiale vs formelle) » (Kerbrat-Orecchioni, 1997).

Je décompose ensuite ma réponse en 3 sous-hypothèses, en fonction des différents liens sociaux de l'institution, elles-mêmes divisées en sous-hypothèses (annexe 1). Cela m'a permis d'affiner mon questionnement pour en ressortir des indicateurs précis et mesurables. Ceux-ci m'ont ensuite servi de canevas pour élaborer mon guide d'entretien (annexe 2). Afin de récolter les données nécessaires à la recherche, j'ai choisi la méthode des entretiens semi-directifs. Cette technique qualitative m'a permis de nuancer davantage la thématique traitée qu'une technique quantitative. En effet, après avoir présenté le thème de la recherche au début de chaque entretien, les personnes interrogées ont pu s'exprimer librement sur le sujet, me permettant de rebondir sur les propos et opinions tenus en demandant des exemples ou des précisions supplémentaires sur la base de mon guide d'entretien.

1.4.3 Méthode de recueil de données et résultat de l'investigation

Des rendez-vous avec mes collègues ont été fixés au début juillet 2017. J'ai effectué 11 entretiens de 30 à 60 minutes, que j'ai enregistrés. Tous les entretiens ont pu avoir lieu comme prévu et se sont bien déroulés. Cependant deux d'entre eux n'ont pas été retenus car ils apportaient peu de données sur le sujet de ce travail. J'ai ensuite pu réécouter les entretiens et les ai retranscrits intégralement en les classant selon les indicateurs des grilles de dépouillement (annexe 2 et annexe 3). Pour poursuivre, j'ai récapitulé, synthétisé et mis en lien les propos recueillis avec ma recherche théorique dans une grille d'analyse (annexe 2), soit une grille pour les 3 MSP, une pour les 3 éducateurs et une pour le groupe « direction ».

2 DEVELOPPEMENT

Le tutoiement/vouvoiement au sein de la structure Belle-Etoile a été appréhendé dans sa valeur relationnelle. Ainsi, les trois chapitres développés dans la suite du document relèvent de la relation MSP-employés, de la relation éducateurs-résidents et enfin de la relation direction-personnel-employés. Chacun partant de la même sous-hypothèse, le choix du *tu* ou du *vous* permet de gérer la distance dans les trois relations citées précédemment. Ces 3 chapitres sont divisés en 4 sous-chapitres qui reprennent chacun une même base de questionnement soit l'influence des problématiques ou de la personnalité de chacun sur le choix du *tu* ou du *vous*, l'influence de la dimension affective, la différence de traitement qu'implique un mode d'adresse différent pour terminer par l'influence des facteurs socio-culturels sur le choix du *tu* ou du *vous*. Précisons que les personnes vivant avec une déficience intellectuelle sont nommées employés lorsqu'il s'agit du contexte atelier et résidents dans le contexte du foyer. De plus, durant tout le développement, le *nous* est utilisé comme mode d'expression afin de conférer une certaine neutralité aux propos tenus.

2.1 LE TUTOIEMENT/VOUVOIEMENT DANS LA RELATION MSP-EMPLOYES

Comme dans toute relation, un grand nombre de facteurs influencent le mode d'adresse utilisé. Ce qui nous intéresse particulièrement dans cette première partie du travail, c'est d'appréhender dans quelle mesure le choix du *tu* ou du *vous* permet de gérer la distance dans la relation MSP-employés. Les chapitres qui suivent fournissent des données extraites de trois entretiens, menés avec des collègues MSP issus de 3 ateliers différents soit la poterie, nommé « atelier terre », l'atelier bois et la sous-traitance. Les MSP ont pour la suite du document des prénoms fictifs commençant tous par la lettre « M », soit Maude, Marie et Marc. De plus, des prénoms commençant par la lettre « R » ont été attribués aux employés.

2.1.1 Influence des différentes problématiques des employés

Choisir entre un *tu* et un *vous* permet-il de s'adapter aux différentes problématiques des employés ? Les compétences communicatives des employés, et par là leur niveau de langage, mais également la manière de s'exprimer et la sociabilité, sont explorés pour finir par les compétences professionnelles, interprétées par des indicateurs tels que le niveau de responsabilité et de compréhension.

- Compétences communicatives :

Les 3 MSP interrogés ont tendance à utiliser le *tu* avec des personnes ayant un niveau de langage faible, voire aucun accès au langage. Marie (E2) me fait remarquer qu'elle emploie plutôt le *tu* avec une personne ayant une déficience mentale assez sévère et un langage limité. « René, au début, était à l'atelier sous-traitance et je l'ai rapidement tutoyé. C'est vrai que le niveau de handicap, il influence ». L'âge mental d'une personne et son niveau de compréhension ressortent des entretiens comme étant des facteurs prépondérants dans le choix d'un *tu* ou d'un *vous*. Plus le niveau de compréhension de la personne est bas, plus Maude (E1) emploiera le *tu* : « Après c'est une question de communication, Richard enfin, je n'ai pas l'impression qu'il aurait compris ce que je voulais lui dire, il n'aurait peut-être pas compris le propos, c'est quelque chose pour Rachel ». Rachel est une personne qui a une très légère déficience mentale et qui, elle, a la finesse requise pour choisir le mode d'adresse en fonction des différentes situations. Lyster, cité par Jean-Marc Dewaele dans son étude sur le phénomène d'instabilité du choix des pronoms d'adresse, parle de compétence sociolinguistique. Celle-ci se définit comme « *la capacité de reconnaître et de produire un discours socialement approprié en contexte. Ceci implique la capacité de savoir adapter son registre aux circonstances, à la situation, aux interlocuteurs etc.* » (Dewaele, 2002). Le MSP s'adapte aux compétences communicatives de l'employé mais également à sa manière d'interagir. Ainsi, l'usage du *tu* se pratique également en fonction de la sociabilité de la personne. A ce propos, lors d'un entretien (E2), Marie me parle d'un employé qui « a une façon

d'être qui est rapidement proche ». En effet, un employé, avenant, discutant spontanément avec ses MSP et avec ses collègues, va parfois plus rapidement, voire immédiatement, tutoyer les personnes qui l'entourent. Le MSP va alors souvent suivre et s'adapter au mode d'adresse de l'employé. Le *tu* s'installe donc plus naturellement comme nous le dit Marc (E3): « c'est aussi la personnalité. C'est aussi Raoul qui développe un peu ce rapport, il est avenant, il discute avec toi et puis à un moment donné, tu dis *tu* comme ça. » De même Maude ajoute (E1) : « Elle tutoie spontanément même la nouvelle directrice sans lui avoir demandé. Romane n'a pas la distance nécessaire pour pouvoir discuter de ça, elle a tout de suite tutoyé tout le monde. » Au contraire, avec une personne plutôt renfermée, le *vous* est maintenu (E3) :

« Avec lui c'est difficile de créer une relation, il est très effacé, introverti. Il faut aller vers lui, lui poser des questions pour qu'il dialogue. Je pense que c'est une question aussi peut-être de timidité mais il dit tout le temps *vous*. »

De même certaines problématiques psychiques ou comportements difficiles à gérer peuvent demander d'instaurer plus de distance et nécessitent un *vous*. Maude (E1) souligne que « avec le handicap mental on a moins ce problème de distance affective à maintenir ». Le *vous* devient un outil qui peut maintenir une forme de distance nécessaire à certaines problématiques (E3) : « Moi je trouve, pour cadrer une personne, t'as plus d'autorité quand tu vouvoies parce qu'il y a plus de respect ».

Finalement, il est intéressant de constater que certains aspects des problématiques des employés tel qu'un niveau de langage et de compréhension bas, incitent au tutoiement. Quant au *vous*, il sera utilisé pour maintenir une distance affective, dans des relations à caractère conflictuel ou certaines problématiques psychiques.

- Compétences professionnelles

Dans les 3 entretiens, les compétences professionnelles des employés ne sont jamais citées comme ayant un rapport avec le choix d'un *tu* ou d'un *vous* dans le mode d'adresse. Un tutoiement plus fréquent n'apparaît pas être en rapport avec des compétences professionnelles faibles.

- Conclusion

Le tutoiement entre MSP et employés se pratique d'autant plus que les compétences communicatives sont basses. Les entretiens ne permettent pas de définir un lien entre compétences professionnelles des employés et le mode d'adresse pratiqué. Cependant, nous avons pu observer ci-dessus que des personnes ayant un faible niveau de compréhension sont plus facilement tutoyées. Si nous admettons que le niveau de compréhension a un impact certain sur les compétences professionnelles, pouvons-nous déduire que ces mêmes personnes auront de faibles compétences professionnelles ? Les entretiens de ce travail ne le rapportent pas.

Effectivement, le choix du *tu* ou du *vous* permet au MSP de s'adapter aux différentes problématiques des employés. Celui-ci apparaît comme un outil servant à ajuster un mode de communication et à affirmer par là-même un type de relation.

2.1.2 Dimension affective

Afin d'explorer comment est opéré le choix du *tu* ou du *vous* par rapport au degré de sympathie mutuelle des interlocuteurs, nous allons tenter de vérifier si une relation familière ou de confiance favorise tel ou tel mode d'adresse. Les indicateurs tels que le degré de connaissance, la fréquence des contacts et le sentiment de sympathie ou de confiance ont été abordés lors des entretiens pour être ensuite analysés et synthétisés dans le chapitre à venir.

- Relation familière

Les entretiens révèlent que plus le degré de connaissance est élevé, plus il est possible de se tutoyer. Le fait de passer du temps ensemble donne une tendance plus axée sur le *tu*. Marie (E2)

souligne que : « Je les côtoie peu aussi, certainement que si j'étais au foyer, je pense, Rachel, je la tutoierais » en parlant d'une résidente qui est à la retraite, qui vit au foyer et ne fréquente plus les ateliers. Maude (E1) ajoute : « A l'heure actuelle, maintenant, il n'y a plus que Rose que je vouvoie mais elle ne travaille jamais avec moi. Donc on ne se côtoie pas ». La fréquence des contacts ressort également comme déterminante (E1): « ça m'embêterait assez que ces jeunes filles me vouvoient toute la journée ». Cette remarque d'une de mes collègues montre que le quotidien pousse au tutoiement mais également à une relation plus détendue tendant vers un sentiment de confiance mutuelle. Maude le dit ainsi : « On essaie d'avoir une ambiance conviviale enfin moi je n'essaie pas de me mettre au-dessus ». Marc (E3) souligne également que, lorsqu'on sait qu'on va passer beaucoup de temps ensemble, on va tutoyer ou proposer de tutoyer : « à un moment donné c'était *tu* parce que pour moi c'était beaucoup plus simple et là ça me mettait en confiance et puis un peu à leur niveau. On se dit *tu*, on va travailler ensemble, on va faire quelque chose ensemble donc autant qu'on parte sur le *tu* ».

Le fait de se côtoyer souvent et régulièrement incite au tutoiement. Ainsi la relation prend une dimension plus affective car on se connaît. On peut donc se permettre un *tu*.

- Relation de confiance

Le *tu* crée ainsi « une ambiance plus conviviale » au sein de l'atelier. Mais plus que cela, Maude ajoute que « pour les filles de notre atelier je pense que ça a une importance pour communiquer pour se sentir proche de nous, pour pouvoir dire ce qu'il ne va pas » (E1) ». La relation de confiance qu'induit parfois un *tu* est ici soulignée. Pourtant, selon les MSP interrogés, le *tu* comme le *vous* permettent une relation de confiance. Il y a des exemples de personnes vouvoyées avec qui le lien de confiance est établi, où le *vous* prend une teinte affective. Le mode d'adresse dépendra alors d'autres facteurs comme, entre autres, l'âge. Le sentiment de sympathie amène également au tutoiement : même si l'on peut vouvoyer quelqu'un et l'apprécier, on tutoie plus facilement si on est à l'aise avec la personne ou si l'on a des affinités avec celle-ci. Pour Marie, cela dépend de « comment on la sent sympa » (E2). Maude souligne que « le *tu* ou le *vous* ne marque pas l'attachement. Vouvoyer quelqu'un ou le tutoyer ça change pas le sentiment que je peux ou ne peux pas aimer quelqu'un que je tutoie ». L'extrait ci-dessous souligne également qu'un *tu* peut être utilisé alors que l'on n'apprécie pas forcément son interlocuteur. Précisons que cet extrait traite la question de l'emploi du prénom aux USA. Outre le facteur culturel, qui induit d'autre mode de fonctionnement, le prénom semble ici associé au tutoiement:

« Le système de Brown (R.) & Gilman (1960) repose sur les deux axes de la « solidarité » et du « pouvoir ». Pour Brown (P.) & Levinson (1987:16), il est en outre nécessaire d'envisager une dimension affective (« liking »), qui ne coïncide pas nécessairement avec la solidarité ou l'intimité ; même remarque chez Ervin-Tripp (1972a :225) : aux USA, il est de mise d'appeler ses collègues par leur prénom « even though they are disliked ». »(Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 35)

Une relation de confiance ou un sentiment de sympathie peut inciter à tutoyer. Pourtant, la dimension affective d'une relation est tout autant révélée par le vouvoiement pour certains MSP. Si le *tu* laisse percevoir une relation plus proche, le *vous* aussi signifie un sentiment de sympathie mutuelle, voire de l'attachement.

- Conclusion

Le tutoiement entre MSP et employés se pratique d'autant plus que la relation est familière. En effet, la tendance est soulignée : plus on se connaît, plus on partage de temps ensemble, plus on pourra se permettre de se tutoyer. Si le *vous* subsiste, d'autres facteurs tel que l'âge entrent en ligne de compte. Le tutoiement entre MSP et employés se pratique d'autant plus lorsque les interlocuteurs s'apprécient, cette sous-hypothèse est, elle, plus nuancée. En effet, les données recueillies signifient qu'il y a une influence du sentiment de sympathie sur l'emploi d'un *tu* ou d'un *vous*. On tutoie plus facilement quelqu'un qu'on apprécie. Cependant, on peut tout autant apprécier, voire s'attacher à quelqu'un qu'on vouvoie. Effectivement, le choix du *tu* ou du *vous*

peut varier en fonction du degré de sympathie mutuelle mais pas forcément. Le *tu* ne révèle pas systématiquement une relation plus affective que le *vous*. Ainsi, au sein de l'atelier, tout le monde ne bénéficie pas du même mode d'adresse, mais cela ne semble pas induire une différence de traitement de la part du MSP, sujet que nous allons vérifier au point suivant.

2.1.3 Différence de traitement

Que génère le fait de tutoyer certaines personnes et d'en vouvoyer d'autres au sein des ateliers ? En poursuivant notre analyse, nous allons tenter de déceler si un mode d'adresse qui diffère d'une personne à l'autre peut marquer une préférence ou prendre un caractère offensant. Relation privilégiée ou mise à l'écart, tels seront les facteurs déterminants une différence, voire une inégalité de traitement.

- Relation privilégiée

Pour mes collègues, le mode d'adresse ne détermine pas une relation privilégiée. Maude souligne à ce propos que « Dans ce cadre-là (*l'atelier*), le *tu* et le *vous* ne marquent pas l'attachement ou l'appréciabilité, ça ne marque pas cette différence-là ». Cependant pour Marie (E2), cela peut quand même créer une ambiguïté « parce que quand même on est plus proche des gens qu'on tutoie ». Elle souligne également une différence entre éducateurs et MSP : « c'est dans le contexte travail, donc je suis quand même moins proche d'eux que si je travaillais en appartement ». Précisons que Marie est éducatrice et qu'elle a dans un premier temps travaillé plusieurs années aux appartements protégés de la Belle Etoile avant de travailler aux ateliers en tant que MSP. Il est donc particulièrement intéressant d'avoir son avis sur le sujet. Selon elle, le contexte foyer est plus associé à celui de la famille, tandis que le contexte des ateliers s'apparente au milieu professionnel. Les éducateurs auraient donc une relation privilégiée avec les résidents qui dépendrait plus du contexte que du mode d'adresse. A ce propos, M. Ulrich (E9), ancien directeur de la Belle Etoile, abonde dans ce sens : « on peut dire que pratiquement spontanément les éducateurs qui sont dans l'intimité, la vie privée des résidents sont amenés à les tutoyer plus vite que les moniteurs qui sont dans un rapport professionnel avec des employés » et puis : « j'observe que le vouvoiement perdure plus du côté atelier ». En effet, aux ateliers, le *tu* n'est pas spécifiquement perçu comme un marqueur d'affection témoignant d'une relation privilégiée. Le *tu* ne signifie pas une préférence car on peut tout autant apprécier quelqu'un avec un *vous*.

Si le tutoiement n'est pas le vecteur d'un attachement particulier, il incite à une relation plus proche. Pour autant, il ne dénote pas d'une relation privilégiée et par là d'une différence de traitement.

- Mise à l'écart

« Tout d'un coup il a commencé à me tutoyer et comme tous les autres employés me tutoyaient, je me suis dit, j'ai pas envie de rajouter encore une couche en disant : « non mais je ne vous autorise pas à me tutoyer », par équité pour les autres, avec les autres j'ai décidé de le laisser me tutoyer mais moi je garde quand même ce *vous*. »

Dans ce que relate Marie (E2), on remarque ce souci de ne pas mettre à l'écart par un traitement différent, mais également ce besoin de maintenir une certaine distance par l'emploi d'un *vous*. Le *vous* est ici maintenu non pour creuser une différence, mais comme un outil (E2) : « Je suis référente de Romain, c'est quelqu'un qui se met peu de limites » et « je suis sa référente donc je trouvais que c'était important de garder le *vous*. » puis « Je ne veux pas le tutoyer donc du coup je garde volontairement cette distance, ça peut être pris pour du pouvoir, je ne sais pas ». Dans ce sens, l'auteur des « Interactions verbales » explicite ce que véhicule le *vous* : « *mais c'est en même temps une sorte de barrière psychologique que l'on dresse autour de son propre territoire : en tenant ainsi l'autre à distance, et en lui refusant les marques de l'intimité, le vouvoiement peut lui aussi être offensant.* » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 62). De plus, lorsque Brown et Gilman définissent un axe vertical qui exprime une relation de pouvoir, ils parlent de dissymétrie et

évoquent un supérieur qui tutoie son interlocuteur, mais est lui-même vouvoyé. Dans la situation relatée ci-dessus, Marie garde le *vous* avec un employé qui, lui, peut la tutoyer. Braun nous donne, à ce sujet, un point de vue plus nuancé que la vision qualifiée de classique par divers auteurs, de Brown et Gilman :

« Une relation non réciproque entre les locuteurs est due aux différences dans le statut social, l'âge, le sexe, etc. La non-réciprocité ne signifie pas toujours, selon Braun, une relation de pouvoir, mais peut par exemple refléter des idéologies différentes » (Rage, 2009).

On sent ici toute l'ambiguïté des modes d'adresse. Marie dit continuer à le vouvoyer « mais je sens que ça le dérange un peu. » Et pour Maude : « Quelqu'un que je tutoie et qui me dis *vous*, c'est clairement quelqu'un qui veut mettre des limites ». Le *vous* permet de mettre de la distance, ce qui peut être très utile dans un rapport MSP-employé. Certains employés sont vouvoyés et d'autres sont tutoyés, dès lors une différence de traitement existe. Pourtant, les MSP témoignent d'un souci d'équité dans leur manière d'utiliser le mode d'adresse, qui ne permet pas de parler d'une mise à l'écart ou d'une éventuelle inégalité de traitement.

- Conclusion

Si le refus d'un *tu* peut être perçu comme dérangeant, cet exemple nous permet d'entrevoir le mode d'adresse comme un outil dans la fonction du MSP. Le fait d'utiliser différents pronoms d'adresse selon les types de relation et les besoins des employés ne souligne pas une préférence ou une mise à l'écart, mais l'ajustement d'une distance qui se veut la plus adéquate possible. Le choix du *tu* ou du *vous* peut témoigner d'une différence de traitement, ceci dans le sens que le mode d'adresse peut être utilisé comme un outil éducatif, donc varier. En tous les cas, cette analyse ne révèle pas d'inégalité de traitement.

2.1.4 Influence des facteurs socio-culturels

L'influence des facteurs socio-culturels sur le mode d'adresse est abordée ci-après, à l'aide d'indicateurs tels que l'âge et le sexe.

- L'influence de l'âge

« De manière générale, les personnes que je ne connais pas, plus âgées, ben je les vouvoie et puis quand je les connais un petit peu mieux euh, les personnes de mon âge, et bien rapidement euh, parfois je propose si t'es d'accord on se tutoie, comme ça, mais les personnes plus âgées, en principe, ce n'est pas moi qui propose que, j'attends qu'à la limite, elles, elles me proposent ».

Marie (E2) fait ainsi remarquer à quel point l'âge est un facteur déterminant du tutoiement/vouvoiement. Les personnes plus âgées sont vouvoyées, ce qui se fait pour ainsi dire instinctivement. Pourtant, on remarque qu'il y a toujours plusieurs facteurs qui influencent le mode d'adresse. En effet, le degré de connaissance mais également l'apparence physique et l'âge mental ont une importance indéniable. Lors des interviews, l'âge d'apparence est un élément cité de manière récurrente (E2) : « Quelqu'un comme Robin, il a plus de 40 ans mais il ne fait pas tellement son âge et Rosalie encore plus, on pense qu'elle est très jeune, l'âge mental c'est vrai, cela fait quand même ». Une personne qui paraît jeune sera facilement tutoyée, de même qu'une personne avec un âge mental bas.

« Alors j'ai eu l'exemple d'un jeune qui est venu hier visiter (*l'institution*), de 17 ans, alors il fait beaucoup moins que 17 ans physiquement et j'ai eu de la peine à le vouvoyer, je me suis vraiment concentrée et même il y a un *tu* qui est venu entre deux parce qu'alors je ne sais pas, est-ce que c'est parce qu'il fait vraiment petit, même qu'il a 17 ans. Bon, 17 ans il est encore jeune. »

L'extrait ci-dessus met en évidence l'aspect parfois instinctif de nos choix en matière de mode d'adresse. En effet, un effort est fourni pour vouvoyer un jeune qu'on ne connaît pas, qui arrive dans un monde d'adulte. Sans l'avoir décidé, un *tu* s'immisce dans la conversation. Par rapport à des personnes plus âgées avec une déficience intellectuelle, le *tu* peut lui aussi être envisagé:

« Moi je pense que même une personne plus âgée que moi, si elle était dans l'atelier, j'aurais de la peine à la vouvoyer, au bout d'un moment le *tu* viendrait. Pourquoi, ouais je ne sais pas, ouais c'est peut-être l'âge mental.»

Une personne plus âgée que soi sera plutôt vouvoyée. Cependant, cette tendance n'est pas la règle. Car une apparence jeune incitera au tutoiement, de même qu'un âge mental bas, malgré un âge biologique élevé. Pourtant, lorsqu'on spécifie « au bout d'un moment le *tu* viendrait », la référence à un certain degré de connaissance est relevée. Comme nous venons de le décrire, différents facteurs viennent se corréliser au facteur âge comme le fait de se connaître, l'âge mental, l'apparence ou la reconnaissance de l'autre en tant que personne à part entière.

- L'influence du sexe

Marc (E3) confirme en partie l'hypothèse que deux personnes de même sexe se tutoient plus facilement. Il précise toutefois que ce sont les hommes entre eux : « Au départ, c'était 5 hommes dans l'atelier donc le *tu* est venu rapidement, assez facilement j'ai dit *tu* ». De plus, le sentiment d'appartenance au même atelier et le fait de se côtoyer, incitent le MSP à tutoyer. Comme le souligne la citation suivante (E3) :

« J'ai commencé à expliquer des travaux qu'on allait faire, à un moment donné c'était *tu* et puis ça me mettait en confiance et à leur niveau quoi, on se dit *tu*, on va travailler ensemble, on va faire quelque chose ensemble, donc autant qu'on parte sur le *tu* ».

Pour Marc (E3), il est plus difficile de tutoyer les femmes parmi les employés : « Pour moi je ne sais pas, c'est un respect surtout avec les dames, plus les dames que les messieurs ». Alors que pour Marie (E2), le *vous* devient un outil qui contribue à affirmer une certaine autorité, à donner de la crédibilité à un rapport « maîtresse socio-professionnelle/employé » :

« Par rapport à P. qui est plus âgé que moi, j'ai volontairement gardé le vouvoiement parce que j'ai l'impression qu'il a peu de distance avec les gens. Pour moi c'était une façon de garder cette distance de moniteur-employé surtout que j'ai l'impression que par rapport aux femmes, il ne va pas me manquer de respect, mais il ne va peut-être pas accorder beaucoup de crédit à ce que je vais dire. Avec le *vous*, ça rajoute un peu d'importance, enfin, pour moi, je le sens comme ça. »

Pour Maude (E1), la question du genre passe aussi par le statut social des interlocuteurs :

« Un homme le fait plus spontanément qu'une femme (*en parlant du tutoiement*). A priori, je ne fais pas de différence dans le milieu privé ou professionnel, enfin partout où tu te sens d'égal à égal, où il n'y a pas de différence sociale, de statut social différent. Si je me sens assez égale, je ne vais pas faire de différence entre un homme et une femme. »

Maude souligne que « le vouvoiement serait bien utile » dans un rapport de séduction homme/femme parfois inopportun ou déplacé. Nous pouvons donc déduire des entretiens que le tutoiement/vouvoiement est une question de genre, mais pas uniquement. En effet, d'autres facteurs tels que l'âge ou le statut social interviennent simultanément dans le choix du mode d'adresse. Et si l'homme tutoie plus facilement, c'est peut-être qu'il a moins besoin d'affirmer une autorité qu'on lui concède depuis toujours. Le *vous* apparaît donc parfois comme un outil qui installe une distance et qui peut confirmer une autorité. De plus, le tutoiement se pratique d'autant plus entre un MSP et un employé de sexe masculin. Le vouvoiement peut, quant à lui, être utilisé pour signifier un rapport de hiérarchie entre une MSP et un employé.

- Conclusion

« Le choix de vous/tu est lié à l'âge du locuteur et de son interlocuteur (...) ainsi qu'à la composition de la dyade en fonction de l'âge et du sexe » (Dewaele, 2002). Cette citation synthétise en partie la complexité du choix entre un *tu* et un *vous*. Des interlocuteurs de même sexe et de même âge utiliseront plus volontiers le tutoiement que s'il y a une grande différence d'âge. Etre de sexe différent peut induire un rapport de séduction et là aussi l'âge est un facteur d'influence. De plus, lorsque le MSP est une femme, le *vous* permet de souligner un rapport hiérarchique difficile à prendre en considération pour certains employés de sexe masculin. Le fait que la gent masculine pratique plus le tutoiement entre hommes a été évoqué à deux reprises dans les entretiens mais n'est pas la règle.

2.1.5 Conclusion : le tutoiement/vouvoiement dans la relation MSP-employés

- Facteurs favorisant le *tu* :

Le MSP a plus tendance à tutoyer des employés qui ont un niveau de langage et de compréhension bas. En effet, un âge mental bas incite au tutoiement, de même qu'une apparence jeune, et ceci indépendamment de l'âge biologique de la personne. Dans certains cas, un MSP de sexe masculin semble tutoyer plus facilement un employé qu'une employée. En outre, le fait de connaître et de côtoyer quelqu'un régulièrement favorise le tutoiement. La relation ainsi établie devient familière, parfois de confiance, mais n'implique toutefois pas exclusivement un *tu*.

- Facteurs favorisant le *vous* :

Le MSP a plus tendance à utiliser le *vous* dans des relations à caractère conflictuel ou avec des employés qui ont des problèmes de comportement ou vivant avec une problématique psychique. Le vouvoiement permet ainsi le maintien d'une distance parfois nécessaire. De même, dans certaines situations, le *vous* permet d'affirmer une autorité, notamment dans un rapport où le MSP est une femme et l'employé est un homme. En outre, une relation familière et de confiance n'exclue pas le vouvoiement. De plus, la tendance de vouvoyer une personne plus âgée que soi, semble confirmée.

- Conclusion :

Des tendances sont ici décrites par rapport à l'utilisation du *tu* et du *vous* mais les facteurs d'influence ne sont pas homogènes et des contre-exemples ont été à chaque fois cités lors des entretiens. Notons que ces facteurs s'imbriquent entre eux et que certaines influences priment sur d'autres. Par exemple, le fait de côtoyer régulièrement un employé plus âgé peut, dans certains cas, inciter le MSP à le vouvoyer. Mais si celui-ci a, en plus, un âge mental bas ou une apparence jeune, le *tu* peut l'emporter, à moins que cette même personne ait des problèmes vis-à-vis de l'autorité et le *vous*, dans ce cas, peut se maintenir. Le MSP a tendance à utiliser différents modes d'adresse au sein de l'atelier. Le *tu* et le *vous* sont des outils pédagogiques permettant de s'adapter au mieux aux besoins de chaque employé et d'ajuster son mode de communication en fonction de sa problématique. En conclusion, il est intéressant de remarquer que le *tu* et le *vous* soulignent ici le pôle social de la fonction du MSP.

2.2 LE TUTOIEMENT/VOUVOIEMENT DANS LA RELATION EDUCATEURS/RESIDENTS

Les données répertoriées et analysées dans ce chapitre proviennent d'entretiens effectués avec 3 éducateurs. Le foyer de la Belle Etoile comprend deux étages qui correspondent chacun à un groupe éducatif et qui diffèrent par leur dynamique en fonction de l'âge des résidents. J'ai choisi d'interroger un éducateur et une éducatrice qui accompagnent les jeunes et une éducatrice travaillant sur l'étage des personnes âgées. Des prénoms d'emprunt commençant par « E » leur sont attribués, soit Eric, Eva et Elise. Ce chapitre s'articulera en 4 axes : l'influence des problématiques des résidents, la dimension affective, les différences de traitement ressenties ainsi que l'influence des facteurs socio-culturels sur le tutoiement/vouvoiement.

2.2.1 Influence des différentes problématiques des résidents

Les résidents de la Belle Etoile sont des personnes vivant avec une déficience intellectuelle associée parfois à une problématique psychique. Dans quelle mesure le type de handicap ou de problématique influence-t-il la manière de s'adresser à des personnes avec déficiences mentales ? L'évaluation des compétences communicatives des résidents est prise en compte dans un premier temps par le biais d'indicateurs tels que le niveau de langage, de compréhension ainsi que la sociabilité. Dans un second temps, la question de l'influence du niveau d'autonomie sur le mode d'adresse sera abordée.

- Compétences communicatives

Les entretiens révèlent que le niveau de langage ainsi que le niveau de compréhension des résidents influencent le mode d'adresse utilisé. Plus ces 2 facteurs sont bas, plus le tutoiement sera d'usage. Elise (E5) évoque la situation de René :

« René avec les traits autistiques, avec le temps je me suis rendue compte que mon accès à sa problématique, ça se passe mieux, je pense, lorsque je m'adresse à lui avec un *t*, la même chose pour Richard, je crois que pour eux, *vous* ce n'était pas, il ne comprenait pas et avec le temps je vois que je ne me suis pas trompée. Cela allait beaucoup mieux en disant *tu* ».

Soulignons qu'Elise vouvoie de préférence les résidents alors qu'elle tutoie René. Eva (E4) nous parle du même résident :

« Alors, par exemple René, qui a un handicap où, je ne sais pas si ça a un intérêt pour lui le *vous* ou le *tu* et puis il n'a pas, si on lui posait la question, il n'aurait pas les compétences de répondre. »

De même Eric (E6), remarque :

« Alors René, c'est un autre exemple, je l'ai toujours tutoyé. Pour moi, c'est vraiment une hypothèse, j'ai l'impression que je ne sais pas s'il y a vraiment du sens pour lui dans le tutoiement-vousolement et je me demande, quand on lui parle en *vous*, s'il ne se sent pas personnellement concerné ».

Eva et Elise (E4 et E5) n'évoquent pas la sociabilité comme un facteur qui favorise le tutoiement. Par contre, Eric, qui est avenant, spontané, qui discute volontiers et qui tutoie d'emblée va être également facilement tutoyé :

« J'ai un autre exemple de Romain, qui vient d'arriver, alors lui, je lui disais bonjour, et puis, lui, il me dit tellement spontanément « salut Eric, euh salut », c'est venu naturellement que je lui dise salut » ou « Rémi, il est aussi « salut mon ami » alors je ne vais pas lui dire bonjour Monsieur. »

Précisons que le fait de saluer une personne de manière familière implique un *tu*. Durant ce même entretien avec Eric (E6), le charisme de la personne est souligné comme un facteur d'importance: « Il y a l'apparence, la façon de parler, la façon d'être, de sourire ou pas sourire, euh voilà c'est vraiment tout ça qui fait un peu mon feeling ». Cet article souligne que le fait d'être sociable est associé à la façon d'être d'une personne :

« l'aspect physique, le comportement (+/- hautain) et la tenue vestimentaire de l'interlocuteur jouent également un rôle : quelqu'un qui porte un jean est plus facilement tutoyé que quelqu'un en costume-cravate, de même que quelqu'un qui fait jeune et qui est de bonne humeur. » (Havu, 2006)

Un niveau de langage et de compréhension bas est un aspect des problématiques des employés qui incite au tutoiement pour les 3 éducateurs interrogés. La sociabilité est soulignée par une des personnes interrogées comme favorisant l'emploi du *tu*. Ceci met en évidence le fait que certains facteurs ne sont pas homogènes.

- Niveau d'autonomie

Les 3 éducateurs interrogés ne voient aucun lien entre l'autonomie d'une personne et le tutoiement. Eva (E4) mentionne toutefois le dynamisme d'une personne comme amenant plus vers le *tu* : « après certains plus jeunes plus dynamiques » mais cela est associé à l'âge, facteur que nous aborderons dans la suite du document. De plus, y a-t-il un lien entre dynamisme et autonomie ?

La faible autonomie de certains employés est une facette des problématiques des employés qui n'influence pas l'usage du tutoiement.

- Conclusion :

Le *tu* semble plus approprié à un niveau de langage et de compréhension bas. Elise (E5) a pour habitude de vouvoyer les résidents :

« Pour moi, *vous*, c'est un moyen, au travail surtout, mais aussi dans la vie privée, d'apprendre, de garder certaines limites, d'être sûre si on fait juste ou pas juste, c'est quelque chose qui me permet de mieux observer, de mieux comprendre. C'est, si je peux dire, une distance saine, avec laquelle on ne peut avoir que des fruits positifs. »

Pourtant, il est intéressant de constater qu'elle s'adapte au niveau de langage et de compréhension de René et qu'elle le tutoie. De la même façon, les 3 éducateurs citent ce même résident, René, avec qui il semble plus pertinent d'utiliser le tutoiement. Au contraire, la sociabilité du résident n'influencera pas systématiquement l'emploi d'un *tu* ou d'un *vous*. En effet, pour 2 des éducateurs interrogés, cela n'a visiblement pas d'impact. Pour Eric, en revanche, la manière dont une personne rentre en interaction, et par là sa manière d'être tout simplement, ont une importance. Un résident avenant, qui tutoie spontanément, recevra plus facilement un *tu* en retour. Le *vous*, quant à lui, est plus fréquemment utilisé avec une personne renfermée ou qui a un comportement à caractère conflictuel. Ceci est également appuyé par Eva (E4) qui souligne que le besoin de structure et de cadre nécessite plus le vouvoiement tandis qu'avec le retard mental, il y a le besoin de simplifier, d'où l'emploi du *tu*. Le niveau d'autonomie, quant à lui, n'a pas d'influence sur le mode d'adresse selon les personnes interrogées.

Pour conclure, nous pouvons avancer que le choix du *tu* ou du *vous* permet de s'adapter aux différentes problématiques des personnes avec déficiences intellectuelles, tel un outil pédagogique dans la relation éducateurs et résidents.

2.2.2 Dimension affective

La dimension affective est investiguée dans ce sous-chapitre car elle paraît inhérente à la fonction d'éducateur. Le foyer de la Belle Etoile définit, de par son appellation « foyer », une notion d'intimité en rapport à la famille, au lieu de vie des résidents. Ainsi, le choix du mode d'adresse a-t-il un rapport avec le degré d'affection des éducateurs envers les personnes avec déficiences intellectuelles ? Pour aborder cet angle de la problématique, nous déterminerons en quoi la relation est de confiance avec les 2 indicateurs suivants : le sentiment de sympathie et le besoin affectif. Puis nous poursuivrons avec le degré de connaissance et le sentiment de confiance pour envisager si une relation familière a un impact sur le tutoiement/vouvoiement.

- Relation de confiance

M. Ulrich, ancien directeur de la Belle Etoile, nous livre son observation à propos du tutoiement/vouvoiement au sein de l'équipe éducative :

« pratiquement spontanément les éducateurs qui sont dans l'intimité, la vie privée des résidents sont amenés à les tutoyer, il y a les deux attitudes qu'on a déjà évoquées, c'est qu'il y a des éduc' qui préfèrent maintenir le *vous*, bien qu'ils soient très impliqués dans l'intimité de la personne, dans son projet de vie sur la durée, mais il y a des éduc' qui préfèrent en rester au vouvoiement et puis il y a des éduc' qui aiment bien tutoyer tous les résidents, de toute façon. »

Effectivement, comme nous allons le voir, il y a plusieurs manières de fonctionner. Pour Elise (E5) qui vouvoie principalement, le *tu* n'indique pas un sentiment de sympathie plus marqué que le *vous*. Au contraire, elle se sent très proche de personnes qu'elle vouvoie. Eric (E6) qui, lui, tutoie le plus souvent, précise : « je n'aurai pas moins d'affinités avec quelqu'un que je vouvoie ». Eva laisse, quant à elle, entrevoir un *tu* lorsqu'il y a une complicité, un « contexte plus amical ». Le tutoiement semble, pour elle, plus approprié au besoin affectif de certaines personnes. Elle évoque un résident qui « a besoin qu'on se sente proche de lui ». Le tutoiement, dans cette situation, y contribue. Comme l'indique cet extrait :

« Le tutoiement peut être flatteur, agréable, « aimable » (Il y a bien des raisons qui peuvent faire percevoir comme flatteur le « tu » qui nous est octroyé – par exemple et entre autres, parce qu'il vient consacrer un sentiment de confiance partagée » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 59).

Cependant, pour les deux éducateurs Elise et Eric, le *vous* ne va pas empêcher ni même rendre une relation moins affective : « Rebecca, quand elle vient, elle saute dans mes bras, elle fait ci et ça mais c'est toujours *vous* quand même (E5) » ou « Pour moi ce n'est pas parce que je tutoie ou je vouvoie que je mets une barrière, même physique (E6) » et « Avec Renata, moi, j'adorais la prendre dans mes bras alors que je lui disais *vous* (E6) ». On remarque, dans ces dernières citations, que le *vous* peut être associé à de l'affection et de la tendresse. La distance qu'il installe se situe ailleurs, dans le maintien de certaines limites mais pas, pour Elise et Eric, dans l'affection témoignée. Elise le souligne d'ailleurs, en évoquant la relation très affective qu'elle a avec une résidente :

« elle est là-dedans (*montre son cœur*) mais quand même je garde *vous*, c'est à nouveau une sorte d'outil pour avoir une bonne relation avec elle, ça lui permet pas d'aller trop loin avec moi, elle comprend la différence entre *tu* et *vous*, elle est assez attentive. »

Le *tu* n'indique pas un niveau d'affection particulièrement élevé entre éducateur et résident. Si pour une des éducatrices, il favorise plus la confiance, pour les autres le *vous* permet tout autant un sentiment de sympathie, d'affection voire de tendresse.

- Relation familière

Lorsqu'on ne connaît pas les résidents, on les vouvoie. Les collègues interviewés sont unanimes sur ce point. Dans un premier temps, Eva cite les personnes du foyer qu'elle connaît, qu'elle tutoie et les employés des ateliers qu'elle ne connaît pas forcément et qu'elle vouvoie. Le fait de partager un moment ou un loisir ou de faire une activité avec un résident favorise le tutoiement pour Éric : « Rémi on a fait le camp trek l'année passée ensemble alors c'est le *tu* (E6) ». Cependant, s'il est vrai qu'un degré de connaissance élevé influence le fait de tutoyer quelqu'un, avec certaines personnes le *vous* persiste pourtant, et cela même si l'on se connaît depuis des années. Eva le fait remarquer : « c'est vrai qu'avec le temps, c'est arrivé avec Raphaël où j'avais presque envie de le tutoyer mais je me suis dit, mais non, je garde le *vous* ». De même Elise (E5) souligne : « oui, juste pour dire, mais Renata c'est aussi *vous* et Raphaël, je suis arrivée avec eux en même temps (*il y a 20 ans*) mais c'est quand même toujours *vous* ».

Les éducateurs mentionnent des exemples de relation de confiance avec un *tu* comme avec un *vous*. Le *tu* sera plus utilisé pour créer un lien avec certaines personnes en particulier. Par exemple, Eva (E4) précise qu'avec René, elle utiliserait plus spontanément un *tu* : « mais aussi pour me rapprocher dans la relation pour que ça roule quoi, qu'on rentre dans quelque chose de plus, comment dire, dans une relation un peu plus rapprochée ». Eric (E6) relève, quant à lui, qu'avec la jeune génération, le *tu* rapproche : « Avec un *tu*, peut-être qu'un jeune aura plus tendance à me faire confiance que si je lui dis *vous*, je ne sais pas » Elise souligne que, indépendamment du mode d'adresse, une attitude honnête induit une relation de confiance :

« Ça ne me dérange pas de dire que ce soit *vous* ou *tu* : « Rachel, vous m'excusez, je me suis trompée, c'est marqué dans le cahier mais je n'ai pas vu ça » à part le *vous*, c'est aussi ça qui permet d'avoir un peu de confiance. »

Pour Elise, le *vous* n'exclut pas une relation basée sur la confiance. Elle cite l'exemple de Rachel qu'elle vouvoie :

« Elle a besoin d'un cadre. Il me semble que je suis assez claire avec elle mais elle sait qu'à tout moment elle peut venir me dire quelque chose qui ne lui convient pas ou si elle a peur ou si elle veut ci ou ça. Ca je pense c'est quand même une bonne chose parce que *vous* ça ne fait pas une sorte de distance négative pour moi. J'ai l'impression que c'est plutôt positif. »

Pour Elise, le vouvoiement permet le maintien d'un cadre, ce qu'elle appelle distance positive, tout en donnant suffisamment de sécurité et de confiance à la personne pour exprimer ses besoins, son ressenti, voire son mécontentement sans briser le lien établi.

Un degré de connaissance élevé incite au tutoiement. Cette tendance n'est pourtant pas une règle établie. En effet, des personnes côtoyées depuis de nombreuses années continuent d'être vouvoies. Un lien de confiance établi ne favorise pas, quant à lui, un mode d'adresse en particulier. De ce fait, un niveau d'affection plus ou moins élevé n'est pas révélé par l'emploi d'un *tu* ou d'un *vous*.

- Conclusion :

Des indicateurs tels que le sentiment de sympathie et l'affection peuvent induire un *tu* comme un *vous*. Un contexte amical est relevé comme favorisant un *tu* mais cela n'installe pas ce mode d'adresse de façon systématique. Il est possible non seulement d'apprécier un résident que l'on vouvoie, mais certains exemples ci-dessus décrivent qu'il n'est pas incompatible de témoigner et de recevoir de l'affection vis-à-vis d'une personne que l'on vouvoie.

S'il est vrai que l'on vouvoie un résident qui vient d'arriver dans l'institution, il serait faux de dire que le tutoiement est d'usage avec les personnes que l'on connaît bien. Plusieurs exemples de résidents connus et côtoyés depuis de nombreuses années avec qui le vouvoiement est toujours pratiqué, ont été cités. Lorsque l'on connaît bien une personne, une relation de confiance peut se nouer. On pourrait dès lors supposer que le tutoiement s'installe, pourtant ceci n'a rien de systématique. Bien au contraire, plusieurs exemples de relation de confiance, alors que les personnes se vouvoient, ont été relatés. En résumé, le *tu* comme le *vous* peuvent exprimer une relation proche.

2.2.3 Différence de traitement

Ce sous-chapitre tente de réunir et d'analyser des données pour définir ce que révèle le fait de tutoyer certaines personnes et d'en vouvoyer d'autres. Les exemples et les propos que vont nous apporter les entretiens marquent-ils une préférence voire une relation privilégiée, soulignent-ils un sentiment d'appartenance ou une différence de traitement ?

- Souci d'équité

Elise (E5) parle du tutoiement comme d'une porte ouverte à certains débordements : « Dans la vie privée, on peut se permettre beaucoup plus de choses avec les personnes qu'on tutoie si on est toujours *vous*, on garde une certaine distance ». Elle ajoute que : « Même si on se tutoie, je ne me permets pas de dépasser certaines limites avec Roxane » et met en évidence que pour cette résidente, « tutoyer quelqu'un, c'est pouvoir se comporter différemment ». En effet, cet extrait relève que « le tutoiement peut être perçu comme une familiarité déplacée » ou que « même sans altercation proprement dite, les remarques impatientes du type : « tu te grouilles, oui ? » appartiennent à ce « tu injurieux » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 61). Finalement, Elise relève que, par souci d'équité, lorsqu'elle emploie le *tu*, elle l'utilise néanmoins avec ce que véhicule un *vous* : « Je préfère garder *tu*, me contrôler, garder *tu* et être comme *vous*. »

Pour Eva (E4), le fait de tutoyer ne donne pas « le sentiment que ce serait se permettre plus peut-être d'autorité ou de familiarité » avec les résidents. De plus, pour Eric (E6), l'emploi du *vous* (surtout avec des personnes plus jeunes) n'est pas naturel : « J'ai de la peine à mettre cette

distance (*avec le vous*), ce n'est pas du tout (*avec le « tu »*) une forme de non respect de la personne ou de la rabaisser ». Le fait également de s'adapter au mode d'adresse du résident permet de ne pas le mettre à l'écart ou de le dévaloriser. Pour illustrer cela, prenons l'exemple que décrit Eric (E6), qui répond au résident qui le salue d'emblée en disant, « Salut mon ami », par un tutoiement, pour ne pas creuser une distance en lui adressant un « bonjour, Monsieur ». Finalement, le *vous* comme le *tu* peuvent valoriser comme dévaloriser. Le *tu* adressé à certains résidents alors que d'autres sont vouvoyés, ne témoigne pas une affinité particulière. Eric le relève clairement : « Je n'aurai pas moins d'affinité avec quelqu'un que je vouvoie ». Dans ce sens, il évoque la situation d'une collègue : « Rebecca, elle l'a toujours vouvoyée alors qu'elle avait une relation fusionnelle avec elle ». Dans ce cas, le *tu* ne génère pas une relation plus privilégiée qu'avec un *vous*. Eric fait pourtant allusion à un possible sentiment de différence de traitement de la part d'une résidente :

« Renata a quand même un niveau intellectuel plus bas donc je pense ça tilte même pas mais Rachel, ou Roxane je pense qu'elles pourraient avoir ce genre de réflexion et se dire : "ah mais pourquoi il me vouvoie et puis Richard, il le tutoie" ».

La tendance selon laquelle le tutoiement permet plus de familiarités n'est pas établie. De même, le *tu* ne signifie pas une relation privilégiée. Tutoyer ne marque pas de préférence ou d'éventuelle différence de traitement. Il peut, tout comme le *vous*, valoriser ou dévaloriser.

- Sentiment d'appartenance

Eva (E4) remarque qu'au foyer, à l'étage des jeunes, elle tutoie tout le monde. Eric (E6) poursuit dans son sens : « ces jeunes, je devrais presque faire un effort pour les vouvoyer, enfin je n'ai pas envie de mettre une sorte de barrière directement, de distance, on a quand même un travail où on est proche des gens ». Le fait d'être dans un lieu de vie, dans un contexte de foyer, contribue à créer un climat chaleureux, familial qui favorise le tutoiement pour Eva et Eric (pour autant que les personnes ne soient pas âgées ou plus âgées). Elise (E5) est, elle, très attentive à garder le *vous* avec les résidents. Pour elle, le fait de tutoyer ne se rapporte pas à un sentiment d'appartenance à un groupe. Eva laisse entrevoir un *tu* lorsqu'il y a une complicité, un « contexte plus amical ». Une activité, un loisir ou des vacances partagés avec les résidents créent une occasion spéciale où le *tu* s'installe parfois : « et puis je mets un autre cas de figure; le groupe marche par exemple, j'ai tout de suite adopté le *tu*. Je pense aussi pour que ce soit plus chaleureux, convivial, amical. Pour moi, c'est une activité où, voilà, le *vous* il n'a pas sa place ». Dans « les interactions verbales », l'auteur explique le lien entre le tutoiement et le sentiment d'appartenance, ce que les entretiens relèvent également :

« Le tutoiement symbolise en effet mieux que toute autre forme une relation de familiarité (comme en témoigne l'expression « être à tu et à toi »), et/ou de solidarité – c'est-à-dire qu'il permet, en un double mouvement d'inclusion/exclusion, de circonscrire un groupe d'individus qui « partagent » le « tu » (membres d'un clan, d'une famille, d'un parti, etc.), ce « tu » fonctionnant comme un ciment social qui soude efficacement l'ensemble communautaire »(Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 45).

Parfois, le tutoiement participe à créer une identité de groupe, « le groupe marche », « l'étage des jeunes » au foyer. Le vouvoiement, quant à lui, n'est pas mentionné comme favorisant un sentiment d'appartenance.

- Conclusion

Le fait de tutoyer certaines personnes et d'en vouvoyer d'autres permet le plus souvent de s'adapter aux résidents et ne ressort pas des entretiens avec les éducateurs comme le signe d'une préférence. Ainsi, le tutoiement comme le vouvoiement n'indiquent pas une différence de traitement au sens d'une inégalité où l'on préfère quelqu'un par rapport à un autre. Car on l'a vu, le *tu* peut être utilisé comme un *vous*. Le *tu* favorise par contre mieux que le *vous* le sentiment d'appartenir à un groupe. Il est intéressant de préciser que pour Eric (E6), seules les personnes

qui ont un bon niveau de compréhension peuvent percevoir qu'un *tu* rapproche et sentir que suivant le mode d'adresse, la relation est différente.

2.2.4 Influence des facteurs socio-culturels

L'influence des facteurs socio-culturels sur le mode d'adresse est abordée à l'aide d'indicateurs tels que l'âge et le sexe.

- Influence de l'âge

L'âge apparaît comme un facteur déterminant dans le choix du mode d'adresse. Pour Eric (E6) comme pour Eva (E4), les personnes plus âgées sont vouvoyées alors que les plus jeunes que soi, sont rapidement tutoyées : « C'est vrai que pour les personnes plus âgées, je vouvoie ça c'est sûr (E6) » et « après certains plus jeunes, plus dynamiques, plus jeunes que moi, je les ai assez vite tutoyées (E4) ». Eric (E6) ajoute :

« Romane qui vient d'arriver, pour moi ce n'était pas possible de la vouvoyer, là aussi, elle vient d'avoir 18 ans, voilà, après je sais que chacun fait un peu différemment. Il y a des personnes bien plus âgées que moi qui vouvoient ces jeunes ».

Le fait de tutoyer d'une manière quasi automatique les jeunes résidents n'est effectivement pas une habitude pour tous. Ainsi, Elise (E5) explique comment elle s'adresse à Romane, (citée ci-dessus par Eric) :

« C'est *vous*, je la connais pas du tout. C'est par le respect, parce que souvent on a cette tendance, quelqu'un de nouveau qui arrive, il a 18 ans, alors c'est tout de suite « tu ». Moi non, je me donne quand même du temps pour savoir si je peux me permettre ».

Une autre remarque intéressante concerne l'âge mental d'un résident associé à son âge biologique. A ce sujet, Eric nous dit :

« Raphaël (*qui a 70 ans*) enfin tu vois, ça lui passait complètement dessus, enfin, je me suis dit, c'est vrai, c'est pas parce qu'il a un peu l'âge mental d'un enfant qu'il a vraiment une façon de discuter qui est très enfantine, très directe et spontanée, que j'avais le droit de le tutoyer (E6) ».

Raphaël est âgé, mais son âge mental est celui d'un jeune enfant. Dès lors, il est intéressant de constater que le vouvoiement l'emporte. En effet, l'éducateur veille à reconnaître le résident en tant que personne adulte indépendamment de son handicap. Comme le souligne l'extrait ci-dessous, le *tu* participe à infantiliser une personne vivant avec une déficience intellectuelle :

« Quelle est alors l'influence des représentations sociales sur le handicap au niveau du développement social des personnes présentant, notamment, des déficiences cognitives? En raison des représentations qui entourent les personnes porteuses de telles déficiences, ces dernières sont, la plupart du temps, infantilisées par les interlocuteurs tout-venant quel que soit leur âge chronologique. Elles sont alors traitées en fonction de ces représentations, comme l'on traiterait un jeune enfant. Le premier signe de cette infantilisation est l'usage systématique du tutoiement. Jamais il ne viendrait à l'idée à quiconque de tutoyer un adulte inconnu lors d'interactions sociales. Par contre, l'adolescent ou l'adulte en situation de handicap est d'emblée tutoyé comme si sa condition de personne handicapée occultait l'égard social normalement dû » (Dupertuis, 2012).

Le vouvoiement entre éducateurs et résidents a tendance à plus se pratiquer avec une personne plus âgée que soi et ceci malgré un âge mental bas. De plus, le tutoiement envers les jeunes résidents n'est pas systématique. Pour certains éducateurs, la tendance est au vouvoiement si l'on ne connaît pas la personne, indépendamment de son âge. En outre, la fonction de l'éducateur

en tant que travailleur social souligne par le vouvoiement la dignité de l'individu et renforce les principes d'égalité entre les êtres humains.

- Influence du sexe

Les 3 éducateurs interrogés disent ne pas ressentir d'influence de genre dans le tutoiement/vouvoiement. Cependant, Elise (E5) nuance : « J'aurais préféré lui dire *tu*, c'est une fille mais quand même pas ». Elle semble admettre que le fait qu'elle soit une fille puisse induire un *tu*. Pourtant elle garde le *vous* avec cette résidente. Il semble donc que le fait d'être du même sexe que son interlocuteur incite au tutoiement, alors que d'autres facteurs peuvent entrer en ligne de compte et exercer une influence plus forte que celle du genre.

- Conclusion

L'âge apparaît comme un facteur socio-culturel d'importance. En effet, la tendance générale est que les personnes plus âgées sont vouvoyées. Par contre, le vouvoiement tout comme le tutoiement sont pratiqués avec les jeunes résidents. L'âge mental ressort également comme une donnée intéressante : un âge mental bas associé à un âge biologique élevé incite plutôt au vouvoiement. Le genre, quant à lui, ne relève pas d'effet marqué sur le tutoiement/vouvoiement dans les entretiens avec les éducateurs ou en tout cas ne ressort pas comme un facteur dominant. Il est intéressant de relever que le vouvoiement pour l'éducateur est un vecteur de reconnaissance de chaque individu.

2.2.5 Conclusion : le tutoiement/vouvoiement dans la relation éducateurs-résidents

- Facteurs favorisant le *tu* :

L'éducateur a tendance à tutoyer les résidents qui ont un niveau de langage et de compréhension bas lorsque le mode d'adresse n'a pas de sens pour ce dernier ou lorsque le résident n'a pas la compétence sociolinguistique de choisir entre un *tu* et un *vous*. L'éducateur va alors simplifier sa manière de parler en utilisant le tutoiement. Cependant, un âge mental bas n'implique pas systématiquement un *tu*. Au contraire, le tutoiement contribue au sentiment d'appartenance, à créer une identité de groupe. Il est intéressant de constater que les éducateurs ne tutoient pas plus les résidents avec qui ils ont un lien affectif particulier ou un sentiment de sympathie. De ce fait, les éducateurs ne donnent pas à la relation un caractère privilégié lorsque les personnes sont tutoyées.

- Facteurs favorisant le *vous* :

Face à une personne plus âgée que soi, le vouvoiement semble de mise chez les éducateurs. Un des éducateurs cite l'exemple d'un résident de 70 ans qui s'exprime comme un enfant et que, pourtant, il vouvoie. Le *vous* est ici utilisé dans le but de ne pas infantiliser une personne adulte vivant avec une déficience intellectuelle. De même, le fait d'être jeune n'incite pas forcément au tutoiement. De par ce même souci de reconnaître l'autre en tant que personne adulte, les jeunes qui arrivent à la Belle Etoile sont parfois vouvoyés par certains éducateurs. D'autre part, un besoin de cadre incite au vouvoiement pour certains éducateurs.

- Conclusion :

Il est intéressant de constater que le *tu* peut inclure une personne, lui donnant un sentiment d'appartenance qui valorise, alors qu'en même temps, le *tu* peut infantiliser une personne adulte vivant avec une déficience intellectuelle. Le *vous*, pour sa part, peut reconnaître le résident en tant que personne à part entière, indépendamment de son âge ou de son handicap. Mais, il peut également garder à distance, permettant de faire respecter un cadre et de garder certaines limites. En effet, le *tu* et le *vous* sont utilisés par les éducateurs en terme d'outils pédagogiques. Ils peuvent véhiculer des messages aux significations identiques ou diamétralement opposées, mais servent à ajuster un mode de communication et par là, contribuent à la fonction sociale de l'éducateur.

Les données analysées dans ce chapitre proviennent d'entretiens effectués avec trois personnes composant, pour ce travail, le groupe nommé direction. Il s'agit de l'ancien directeur, M. Thierry Ulrich, de la nouvelle directrice, Mme Rosa Perroud et d'une des secrétaires, Mme Christine Deschenaux.⁸ Au moment des entretiens, M. Ulrich, qui dirige l'institution depuis 24 ans, est sur le point de céder sa place à Mme Perroud. Il m'a paru particulièrement intéressant de saisir cette occasion, peut-être unique, d'interroger deux directions dans un moment charnière pour la Belle Etoile. Enfin, le regard d'une 3^{ème} personne, la secrétaire, vient compléter ces deux visions du tutoiement/vouvoiement. Cette dernière a un poste que je qualifierais de stratégique. Etant au cœur de la maison, elle côtoie tout le monde au sein de l'institution. Ce chapitre s'articulera en 4 axes : l'influence des qualités personnelles de l'interlocuteur, la dimension affective, les différences de traitement ressenties, pour finir par l'influence des facteurs socio-culturels. Le groupe direction nous donne sa manière d'appréhender le tutoiement/vouvoiement dans sa relation au personnel, les éducateurs et MSP, et dans sa relation aux personnes avec déficiences intellectuelles, appelés employés.

2.3.1 Influence des qualités personnelles de l'interlocuteur

Les qualités personnelles de l'interlocuteur et son influence sur le mode d'adresse sont évaluées au travers des compétences communicatives du personnel et des employés. Celles-ci se définissent par une manière d'être et de s'exprimer qui donne à chacun sa singularité. Des indicateurs tels que le charisme et le caractère plus ou moins contestataire d'une personne ont été retenus et analysés dans la suite du document.

- Manière d'être et de s'exprimer/compétences communicatives

La secrétaire (E7) explique qu'elle ne tutoie personne d'emblée, que ce soient les collègues ou les employés. « Je suis vraiment une personne à demander quand il y a eu un moment de relation ». Face aux employés pourtant, il lui arrive de s'adapter aux personnes. Elle donne un exemple :

« Les personnes en situation de handicap, c'est arrivé que quelqu'un vienne et puis me tutoie, par exemple c'est assez frais, Romain ou Rita, peut-être eux m'ont tutoyé et puis j'ai dit : « ah et bien on a peut-être l'occasion de se tutoyer », on se tutoie alors les deux dans les deux sens ».

On remarque ici qu'une personne avec déficience intellectuelle qui tutoie spontanément son entourage va favoriser le tutoiement chez son interlocuteur. L'employé est peut-être avenant et sociable, ce qui apparemment favorise le tutoiement, mais il a également la capacité de comprendre la différence et la nuance dans le mode d'adresse et une négociation peut avoir lieu. Ceci est exprimé clairement dans l'entretien 7 : « Rania, c'est parce qu'on ne peut pas passer à ce stade de la demande, René non plus. » En effet, Rania ou René sont des personnes qui ont un niveau de langage très bas, voire quasi inexistant. Pour Mme Deschenaux (E7), lorsque la communication est pauvre, le mode d'adresse est le *vous*. Au contraire, M. Ulrich (E9) relève que « plus le handicap est important, je pense, plus on aurait tendance à tutoyer » cependant :

« Ce n'est pas parce qu'il y a un lourd handicap que les inconnus, le public doivent tutoyer une personne. Quand on est en interaction avec des gens à communication limitée, le tutoiement peut faciliter les choses mais pour moi, voilà, il y a une nuance. »

Il ajoute que quand « je n'ai pas l'impression qu'on peut négocier, c'est moi qui finalement m'adapte alors, à tort ou à raison ». Il souligne également que :

⁸ Le groupe direction a donné son accord pour que leurs noms soient cités, ceci étant particulièrement intéressant par rapport à leur degré d'ancienneté et leur fonction propre.

« La population, c'est déterminant, nous avons affaire à une population avec un retard intellectuel donc il n'y a pas cette capacité de discernement des subtilités, des choses représentées, des représentations et tout ça. Avec une population d'aide sociale, la question ne se poserait même pas. Je pense même que ce serait une erreur qu'un assistant social tutoie ses clients qui viennent pour faire le point de leur difficulté sociale, même un jeune».

Dans ce sens, la nouvelle directrice (E8) relate que dans le cadre de son travail précédent, elle vouvoyait les usagers. Toutes étaient des femmes adultes victimes de violence. La population avec laquelle elle travaillait n'avait pas les mêmes problématiques qu'à la Belle Etoile. Elle l'explique : « Mais moi, je ne tutoie jamais une usagère. De leur côté, c'est une relation qui n'est pas choisie. Elles sont là parce qu'elles viennent pour demander de l'aide». Mme Perroud imagine comment cela se passera à la Belle Etoile quand elle investira son poste : « Cela va dépendre des résidents si cela veut dire quelque chose qu'on leur dise *vous* ou *tu*, je ne voudrais pas que cela les pénalise en quoi que ce soit, j'aimerais qu'elles se sentent à l'aise ». La capacité de saisir les subtilités du tutoiement/vouvoiement est à nouveau évoquée, ainsi que le souci de s'adapter aux personnes, à leur niveau de compréhension et à leur capacité de choisir entre un *tu* ou un *vous* en fonction du contexte.

Par rapport au personnel, Mme Perroud qui n'est pas encore directrice de la Belle Etoile au moment de l'entretien, explique qu'elle tutoie les intervenantes sociales : « où je travaille maintenant, c'est une association et il y a le principe que tout le monde se dit *tu*, il n'y a pas de niveau hiérarchique par rapport à ça. » En ce qui concerne la Belle Etoile, les choses restent à définir :

« Il y a des personnes que je connais d'avant, on se disait déjà *tu*, je ne vais pas commencer à les vouvoyer et puis automatiquement, il y a des personnes que je vais vouvoyer parce que je ne les connais pas et puis je ne suis pas un caractère à tutoyer d'office ».

Dans les modes d'adresse utilisés avec le personnel, M. Ulrich (E9) emploie le *vous* avec certaines personnes et le *tu* avec d'autres.

« Je suis complètement dans l'ambiguïté car à la fois je reconnais le *vous* comme étant effectivement un mode de communiquer qui installe quelque chose qui est vraiment utile et nécessaire, et puis, je transgresse ce principe, parce que, pour d'autres raisons, le tutoiement apporte quelque chose de plus ».

On perçoit ici que le mode d'adresse s'établit en fonction de divers facteurs propres à une personne. La relation définie est à chaque fois singulière. « Sur le plan des valeurs, sur le plan spirituel, affectif il y a autant de choses partagées et c'est là qu'effectivement le tutoiement pourrait reconnaître ça, un partage au-delà de... » (E9). Selon la personnalité de son interlocuteur, des affinités peuvent être partagées et inciter ainsi au tutoiement.

Dans la relation direction-employés, des compétences communicatives faibles peuvent induire un tutoiement. Au contraire, le *vous* est maintenu dans certains cas où on ne peut négocier un mode d'adresse. Face à une personne avec une déficience intellectuelle qui est spontanée et qui a le tutoiement facile, la direction va également tutoyer. En ce qui concerne la relation direction-personnel, le fait d'avoir en commun certaines valeurs incite au tutoiement. Les qualités personnelles des professionnels influencent le fait d'être tutoyé ou vouvoyé. Ce facteur n'est pas homogène et d'autres éléments induisent le choix d'un *tu* ou d'un *vous*. Y a-t-il une différence dans la manière de s'adresser aux professionnels et aux employés de la part de la direction ? Le fait qu'un éducateur ou un MSP tutoie d'emblée et spontanément la direction, lui renverrait-il également un *tu* ? Nous pouvons en douter car la compétence sociolinguistique entre ici en ligne de compte. Le professionnel est censé avoir cette capacité de discernement que n'a pas forcément une personne avec déficience intellectuelle. On s'adresse forcément différemment aux employés et au personnel.

- Relations conflictuelles /personnalité contestataire

Le directeur (E9) relève que « avec certaines personnes (*en parlant du personnel*) qui ont des dynamiques particulières avec l'autorité, pour moi c'est important de continuer de se vouvoyer ». ou « Quand ça change et puis que l'autorité peut être soit contestée soit pas respectée, je préfère continuer de maintenir un rapport *dans le vous* ». Pourtant, lorsqu'on décide de tutoyer quelqu'un, on ne peut anticiper sur l'évolution de la relation. A ce propos, M. Ulrich précise que:

« J'ai vécu plusieurs fois une négociation de tutoiement avec des personnes avec qui j'avais l'impression qu'on allait s'entendre, qu'on était vraiment dans les mêmes valeurs et ça a tourné au vinaigre, j'ai pu tutoyer jusqu'au bout sans regret, qu'on se tutoie ou qu'on se vouvoie, ça ne change rien, on doit gérer l'histoire jusqu'au bout. Donc, je n'ai pas eu, à un moment donné, à dire maintenant puisque c'est comme ça, on se re-vouvoie ou bien je recrée une distance, non on s'est tutoyé, on se tutoie dans les mauvaises choses comme on se vouvoie dans les mauvaises choses. Il y a d'autres personnes avec qui je peux être en conflit, on est en conflit, on se vouvoie encore, donc je pense que cela ne biaise pas les choses, les choses sont ce qu'elles sont, on a de la facilité, on a de la difficulté, le tutoiement n'aide pas ou n'empêche pas, comme le vouvoiement n'aide pas ou n'empêche pas ».

Mme Perroud souligne également que le vouvoiement installe une distance qui participe au maintien de l'autorité. Est-ce parce que comme le spécifie cet extrait de « Les interactions verbales » : « *La différence hiérarchique est généralement neutralisée par l'intimité* » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 122) ? Ainsi, Mme Perroud explique que par rapport aux usagères: « ça m'aide aussi professionnellement de mettre le cadre si je vouvoie la personne, sinon ça enlèverait peut-être trop de barrières, je trouve que des fois c'est plus difficile de recadrer s'il y a un tutoiement qui est instauré ». Pourtant elle précise que par rapport aux collaborateurs :

- « Dans mon institution actuelle, tout le monde se tutoie, cela met tous les compteurs à zéro, le recadrage, ça dépend plus de l'ampleur du conflit, des désaccords entre les personnes et puis, qui ne sont pas liés au fait qu'on se vouvoie ou qu'on se tutoie ».

Pour la secrétaire, il apparaît que le *tu* laisse plus de place à la liberté d'expression, à la confiance. Le *vous* induit une distance de confort. Le fait de vouvoyer ressort au premier abord comme un rempart utile, non pas contre le conflit en lui-même, mais contre les débordements qu'il pourrait engendrer. Pourtant, si des relations conflictuelles se retrouvent avec le tutoiement comme avec le vouvoiement, le *vous* semble faciliter les rapports d'autorité.

- Conclusion

Les qualités personnelles de l'interlocuteur, qu'il fasse partie des employés ou du personnel, ont un impact évident sur le choix du mode d'adresse. La manière d'être, de s'exprimer, la capacité de discernement, de saisir les nuances dans la relation, mais également les valeurs de chaque individu influencent un type de relation. Ainsi, le vouvoiement favorise une distance propice au maintien de l'autorité lors de relations conflictuelles, tandis que le partage de certaines valeurs incite au tutoiement.

2.3.2 Dimension affective

L'importance de l'affect dans le choix du *tu* ou du *vous* est explorée dans la suite de ce travail au travers d'indicateurs tels que le degré de connaissance, la fréquence des contacts ou encore le sentiment de sympathie. Ces facteurs participent à établir une relation familière et/ou de confiance, favorisant selon le cas l'emploi du *tu* ou du *vous*.

- Relation familière

Pour les 3 personnes interrogées dans ce volet du travail, se connaître est primordial pour se tutoyer. M. Ulrich précise à ce sujet les quelques principes à adopter dans la manière de s'adresser les uns aux autres au sein de la Belle Etoile:

« le tutoiement n'est pas une chose acquise d'office ou établie d'office, ça se négocie et je demande qu'il y ait un accord mutuel, qu'on passe par là mais cela peut être en 10 secondes si les gens, à peine ils se rencontrent, conviennent qu'on se tutoie et puis que ce soit entre professionnels ou professionnels et résidents, l'un et l'autre conviennent qu'on se tutoie. Pour moi, voilà, la question ou le principe est respecté. Je constate des fois que cela ne se fait pas et les gens se tutoient même sans se demander, cela m'amuse ou m'interroge. Tiens, voilà, il manque quelque chose du point de vue de mes valeurs. »

Le degré de connaissance implique souvent un *tu* car : « on a quelque chose à partager qui risque de durer ou qui est significatif par rapport à quelqu'un que je croise et puis que je ne vais pas revoir. » La secrétaire confirme ce qui est décrit ci-dessus : « Je suis vraiment une personne à demander quand il y a eu un moment de relation » et « le temps amène au *tu* ». Le passage au tutoiement avec le personnel se fait souvent lorsqu'un moment récréatif est partagé, parfois hors contexte professionnel, qui permet d'échanger sur des aspects de la vie privée, de partager quelque chose selon M. Ulrich. Au contraire, se dire *tu* d'emblée peut sembler prématuré, surtout face à la hiérarchie. Voici un exemple dans lequel Mme Perroud relate que lorsque: « il y a des stagiaires qui arrivent. Je leur dis : on va toutes se dire *tu*, au début elles ont du mal à dire *tu*, à moi, pas aux collègues mais à la directrice, ça dure peut-être une semaine ». L'auteur des « Interactions verbales » le décrit de cette manière :

« Car la relation, c'est là une de ses propriétés majeures, évolue sans cesse au cours d'une interaction, et à fortiori au cours d'une histoire conversationnelle ; elle évolue normalement dans le sens d'un rapprochement progressif, et d'une réduction de la distance (...). Il est un temps où l'on est « mûr » pour le « tu », et un temps où ces familiarités sont « prématurées » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 63).

Ainsi, on vouvoie une personne qu'on ne connaît pas tandis qu'on tutoie quelqu'un avec qui on partage un moment de relation ou qu'on est amené à côtoyer.

- Relation de confiance

« Je pense que c'est vraiment plus de qui on est proche ou pas, et puis il y a des fois où le tutoiement vient tout seul et puis voilà ». Ainsi, comme le souligne Mme Perroud (E8), le fait de tutoyer renvoie à une relation plus proche, plus propice à la confiance. La distance s'établit par le statut des personnes et non par le mode d'adresse. Voici un exemple (E7) qui explicite parfaitement ceci : « Moi, c'est plutôt ma place d'être au secrétariat qui me permet d'avoir une distance, tout le monde dit bonjour mais faire des embrassades ou comme ça, non, il n'y a que Roxane qui est venue faire une embrassade une fois, et même que je la tutoie, je lui ai dit on se serre la main, on se dit « comment ça va », c'est plus de par ma fonction que c'est facile de ne pas passer par toutes ces accolades ».

Dans le même sens, Mme Perroud (E8) nous dit:

« Je préfère avec les femmes usagères systématiquement utiliser le *vous*, mais pour moi c'était facile puisque j'étais en tant que directrice, ce n'est pas moi qui était toujours dans la relation d'aide, je n'étais pas toujours impliquée de la même manière que les intervenantes sociales ».

Il a été relevé par M. Ulrich (E9):

« On peut dire que pratiquement spontanément les éducateurs qui sont dans l'intimité, la vie privée des résidents sont amenés à les tutoyer plus vite que les moniteurs qui sont dans un rapport professionnel avec des employés. J'observe que

le vouvoiement perdure plus du côté atelier et puis je trouve, je n'ai pas de préférence, moi je comprends que le tutoiement se développe dans la vie privée des résidents mais je comprends aussi et je trouve que c'est une marque de respect de continuer de vouvoyer parce qu'il ne faut pas être dans la confusion et devenir des parents de nos résidents, parce que le jour où l'éduc' s'en va, on voit bien que c'est un professionnel qui s'en va et puis le résident, il doit faire le deuil de quelqu'un qui était très proche de lui. Donc, s'il y a un risque de confusion d'un résident qui croit que l'éduc' devient sa sœur, son frère, son p'tit copain, sa p'tite copine, là je pense que le vouvoiement est très utile. C'est un outil pédagogique de communication ».

Le sentiment de sympathie s'exprime aussi dans une relation où l'on se vouvoie. De même « on n'est pas plus pote en se tutoyant (E9) ». Ainsi, le sentiment de sympathie n'incite pas plus au tutoiement qu'au vouvoiement. Le tutoiement par contre favorise une relation plus proche, d'où le fait que certaines fonctions incitent plus au tutoiement. En effet, la secrétaire et la direction, de par leurs fonctions, s'impliquent moins dans l'intimité des résidents et restent plus dans le vouvoiement que les éducateurs par exemple. De plus, dans un rapport de professionnel à professionnel, le *vous* devrait être le mode d'adresse à privilégier, en admettant que la direction n'est pas impliquée dans l'intimité des MSP ou des éducateurs. Il apparaît toutefois que le *tu* est tout autant utilisé que le *vous*.

- Conclusion

La nature de la relation définit le mode d'adresse. Le directeur n'a pas la même fonction qu'un éducateur. Plus la relation est proche, plus le tutoiement a tendance à se pratiquer. Cependant, le fait d'apprécier quelqu'un n'implique pas forcément un tutoiement. De même, le vouvoiement peut être d'usage dans une relation de confiance.

2.3.3 Différence de traitement

Un mode d'adresse qui diffère d'une personne à l'autre a une signification pour la relation. Les deux sous-chapitres qui suivent abordent le thème du tutoiement/vouvoiement sous l'angle d'une possible relation privilégiée et du sentiment d'appartenance que procure éventuellement le *tu*.

- Relation privilégiée

Tutoyer certaines personnes et en vouvoyer d'autres peut induire un sentiment de différence de traitement. Le *tu* peut être ressenti comme signifiant une relation privilégiée : « Cela induit cette idée qu'on était des grands copains (E7) ». M. Ulrich est conscient de cette ambiguïté : « Je pense que dans ma fonction de directeur, ça pose un problème ». Le regard extérieur a son importance, même si pour lui les choses sont cohérentes, il explique :

« L'image que ça donne vis-à-vis de l'extérieur et des observateurs, je pense qu'elle n'est pas bonne parce qu'on crée quand même un doute ou une ambiguïté qui est visible de l'extérieur. Donc, je ne suis pas à l'aise ou je ne suis pas heureux de ça. En même temps, dans ma façon de vivre les rapports humains, j'ai l'impression que c'est juste et c'est toute l'ambiguïté du truc. »

Pour lui, le *vous* « installe quelque chose qui est vraiment utile et nécessaire, le tutoiement apporte quelque chose de plus ». Ce « quelque chose de plus » signifie bien qu'un lien différent peut être établi, un lien qui peut sembler privilégié. L'idée d'un *tu* qui représente une relation proche, comme celle d'amis, en comparaison au *vous* qui donne l'image d'une relation plus distante, est reprise par le directeur lui-même :

« Pour moi, ça faisait tache, disons que ça me gênait presque parce que j'ai l'impression que cela faisait comme si, j'étais pote avec deux monitrices et puis moins pote avec une autre (*une des trois monitrices était vouvoyée et les deux autres tutoyées*). Pourtant, j'ai une belle relation que j'estime la même, vous êtes trois

personnes différentes, mais j'ai exactement le même rapport et le même partage spirituel ou professionnel et peut-être affectif avec les trois et puis il y avait cette différence. »

Il est intéressant de constater que ces différences existent et se sont pour ainsi dire créées au fil des années. Le souci d'équité est pourtant présent, mais les relations prennent chacune des teintes nuancées. De la part de la nouvelle directrice (E8), on remarque également ce souci :

« Par expérience, je sais que ce n'est pas le fait de se dire *tu* ou *vous* qui fait qu'on se respecte, et du coup je pense que j'aurais plutôt tendance à faire attention à l'équité, mais finalement cela veut dire quoi pour l'équipe que je tutoie certaines personnes et pas d'autres, cela me tiendrait, ça aurait peut-être plus d'importance parce que le respect, je sais qu'il ne dépend pas de ça, il y a des personnes qu'on vouvoie et puis qu'on ne respecte absolument pas. »

Lorsqu'il y a plusieurs modes d'adresse au sein d'une même équipe, le *tu* peut induire l'idée d'une relation privilégiée. Car le *tu* laisse entrevoir une relation plus proche qu'un *vous*, comme dans la citation suivante:

« ce peut être la preuve d'une absence de considération envers l'autre (qui ne mérite pas que l'on respecte son territoire), ou d'une attitude condescendante (on lui fait la fleur de s'abaisser jusqu'à lui), mais ce peut être aussi un témoignage d'affection (c'est là l'ambiguïté du « paternalisme ») » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 125).

- Reconnaissance et sentiment d'appartenance

La reconnaissance de la personne avec déficience intellectuelle en tant que personne à part entière est portée par le vouvoiement, comme le souligne M. Ulrich « en tant que professionnels, on a un rôle à jouer pour que la société continue de respecter les personnes et là je milite plutôt pour dire qu'il faut vraiment vouvoyer les personnes en situation de handicap ». La même réflexion se retrouve lors de l'entretien 7, la secrétaire remarque que :

« Quand par exemple, il y a des stagiaires qui ne sont pas là depuis longtemps et qui se mettent à tutoyer toutes sortes de personnes, cela me gêne. Il y a une petite gêne, je me dis, mais mince, finalement, c'est les prendre comme une maîtresse à élèves, enfin, c'est les infantiliser. C'est vrai que ça m'a eu dérangé de la part de stagiaires qui arrivaient tout fraîchement ici et puis qui prenaient tout de suite le *tu* sans vraiment avoir formalisé, réfléchi ».

Ce souci de valorisation de la personne est relevé ci-dessous (E8), mais face à un *tu* qui témoigne, parfois aussi, d'une reconnaissance:

« Moi, j'avais l'impression que mes collaboratrices si elles tutoyaient certaines femmes, c'est presque pour les mettre à égal de leur équipe d'intervenantes sociales pour qu'elles ne sentent pas une différence et comme cela, oui, vous êtes impliquées d'égale manière et puis, c'est vous qui prenez vos décisions ».

Le sentiment d'appartenance semble généré par le tutoiement car avec un *tu*: « on est tous dans le même bateau, on travaille ensemble (E8) ». Comme le souligne Mme Perroud (E8) :

« Du coup, c'est comme quand on travaille à l'hôpital. On sait que tout le monde se dit *tu* et puis c'est comme quand on enfile son habit blanc, je veux dire, là, ici tout le monde se dit *tu* et je trouve presque que c'est confortable parce que c'est comme si on mettait un uniforme de travail quelque part, et du coup, c'est une question qu'on ne se pose pas ».

La reconnaissance d'une personne avec déficience intellectuelle au même titre que tout autre personne est favorisée par le vouvoiement. En effet, en règle générale, on ne tutoie pas un adulte qu'on ne connaît pas, alors pourquoi se le permettre avec une personne vivant avec une

déficience intellectuelle ? Par contre si le *tu* peut être dévalorisant, il peut aussi reconnaître l'appartenance à une même équipe et renforcer la cohésion du groupe.

- Conclusion

Le *vous*, qui souligne une relation plus distante, incite aussi au respect des employés, car on les considère comme n'importe quelle autre personne adulte qu'on ne connaît pas. Le *tu* infantilise parfois mais peut, a contrario, favoriser l'intégration en gommant les différences hiérarchiques ou les rapports de supériorité. Le tutoiement donne parfois ce sentiment sécurisant d'appartenir à un groupe, de ne plus être seul au monde, en quelque sorte. Là encore, le *tu* rapproche comme lorsqu'il induit l'idée d'une relation privilégiée. Ainsi, le *tu* comme le *vous* prennent parfois des significations aux antipodes les unes des autres. C'est là le « *problème du choix entre le « vous » (respectueux de la distance, mais trop peu chaleureux parfois) et le « tu » (marquant un désir de proximité qui peut être estimé charmant, ou au contraire bien opportun) (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 273).*

2.3.4 Influence des facteurs socio-culturels

L'influence des facteurs socio-culturels sur le mode d'adresse est abordée ci-après, à l'aide des indicateurs tels que l'âge et le sexe.

- Âge

L'âge apparaît à nouveau comme un facteur majeur dans le choix du tutoiement ou du vouvoiement pour le groupe direction. Il est admis que les personnes plus âgées sont vouvoyées et la tendance est au tutoiement pour les plus jeunes. « Les tout jeunes qu'on a admis comme René, comme Rémi, qui étaient quand même relativement jeunes, je pense que là ça poussait plutôt vers le tutoiement, les gens âgés comme Rachel, moins ou pas (E9) ».

« L'âge, c'est l'âge de l'autre, mais c'est aussi l'âge de soi, donc moi en tant que vieux directeur, on va dire comme ça maintenant, je pense que je ne tutoie pour ainsi dire plus les gens maintenant ». Il est intéressant de noter que les jeunes personnes vivant avec une déficience intellectuelle, qui arrivent à la Belle Etoile, sont vouvoyées par M. Ulrich alors qu'il les tutoyait plutôt à l'époque.

« Et puis Romane, je la vouvoie et puis elle me tutoie à fond parce que c'est son mode de communiquer et elle ne se rend même pas compte, je crois, mais je continue de la vouvoyer, parce que pour lui apprendre, pour qu'elle réalise, même c'est du conditionnement, que c'est parce qu'elle dit *tu* qu'on lui dit *tu* et je pense que c'est notre rôle à jouer et effectivement, pour garder une certaine distance, je pense que c'est mieux. »

Nous avons déjà vu que lorsqu'on s'adresse à plus âgé que soi, on utilise plus facilement le vouvoiement. Les plus jeunes, quant à eux, ne sont pas systématiquement tutoyés. Il est intéressant de constater que l'âge du locuteur tout comme celui de l'interlocuteur ont leur importance. Un locuteur d'un âge avancé aura davantage tendance à vouvoyer qu'un jeune intervenant.

- Sexe

Il est indiqué dans les entretiens 7 et 8 que le fait de s'adresser à un homme ou à une femme n'a pas d'influence particulière. M. Ulrich (E9) ne relève d'abord aucune différence de genre avec les employés : « Pour les personnes en situation de handicap, non il n'y a pas de rapport au sexe qui facilite ou ne facilite pas » puis remarque quand même, en fin de discussion, que pour : « Rebecca, c'est plus au niveau affectif et sexuel qu'il faut vraiment qu'elle fasse la différence des gens avec qui elle est ». En effet, Rebecca est une jeune femme qui souffre d'un grand manque affectif et son rapport à la gent masculine devient très vite un rapport de séduction. M. Ulrich garde ainsi le *vous* avec cette jeune femme, évitant ainsi d'amplifier l'ambiguïté d'une relation, par un *tu* qui pourrait rapprocher. Durant l'entretien, il évoque : « je pourrais être même un peu

plus sur la retenue de proposer à des femmes professionnelles le tutoiement, sauf si justement il y a un partage sympathique, peut-être plus sur la réserve si on n'a pas cette connivence ou ce partage ». De plus, il précise que le fait d'être une femme, associée à une sympathie mutuelle, favorise pour lui le tutoiement : « je dois dire personnellement je m'entends plus facilement avec des femmes qu'avec des hommes, donc c'est un facteur qui facilite » Il relève que le personnel de la Belle Etoile est en grande partie féminin, et que « le tutoiement ou ces petites nuances sont plus le fait de notre part féminine ». Il ajoute que :

« Déjà toutes ces histoires de : est-ce qu'on se vouvoie ou est-ce qu'on se tutoie, pour un homme dès qu'il est au bistrot, il est à l'équipe de foot, dès qu'il est à l'armée, tout le monde se tutoie et on a réglé le problème, on n'y pense même pas ».

Le fait d'être du même sexe n'incite pas au tutoiement pour le groupe direction. Avec certaines problématiques affectives, le rapport homme-femme peut être ambigu et le *vous*, dans ce cas, semble garantir d'une distance adéquate dans un lien direction-employée.

- Conclusion

Le facteur âge est à nouveau relevé comme un élément déterminant dans le mode d'adresse. Pour les jeunes qui arrivent à la Belle Etoile, le *vous* permet de les considérer en tant que personnes adultes. Le choix du *tu* ou du *vous* est influencé par des facteurs socio-culturels tels que l'âge et parfois le genre. Au terme de cette troisième partie du développement, on voit des tendances se dessiner, mais aucune règle s'édifier.

2.3.5 Conclusion : le tutoiement/vouvoiement dans la relation direction-personnel-employés

- Facteurs favorisant le *tu* :

La direction aura plus tendance à tutoyer des employés ayant des compétences communicatives faibles ou, au contraire, un niveau de sociabilité élevé. Ainsi, une personne avec une déficience intellectuelle qui est spontanée, qui a le tutoiement facile, incitera au tutoiement de la part de la direction. Cette même qualité chez un professionnel ne favorisera pas l'emploi du *tu* en retour. De plus, que ce soit envers un professionnel ou un employé, se connaître, comme s'apprécier, peuvent amener au *tu*. Si une relation familière n'implique pas systématiquement un tutoiement, le *tu* peut souligner une même appartenance. En outre, le fait de partager des valeurs communes avec le personnel donne une tendance à l'usage du *tu*.

- Facteurs favorisant le *vous* :

Pour le groupe direction, ne pas connaître un professionnel ou un employé ou le fait que celui-ci soit plus âgé, favorisent le vouvoiement. Face à des jeunes vivant avec une déficience intellectuelle, le *vous* vise à reconnaître un statut d'adulte ou de personne à part entière. Dans une relation direction-employés, le vouvoiement peut maintenir à distance pour éviter l'ambiguïté d'un rapport de séduction. En outre, le vouvoiement semble privilégié dans des rapports d'autorité, que ce soit vis-à-vis du personnel ou des employés.

- Conclusion :

Le mode d'adresse dans la relation direction-personnel et direction-employés ne s'établit pas toujours selon la même logique. D'une part, soulignons que le groupe direction n'a pas la même fonction que les éducateurs. En effet, il s'implique moins dans le quotidien du résident et, à ce titre, semble rester plus dans le vouvoiement avec ce dernier. D'autre part, la direction ne partage pas non plus la vie privée du personnel et semble malgré tout pratiquer plus souvent le *tu* avec celui-ci. Le choix du *tu* et du *vous* est donc révélateur d'une distance qui s'établit entre les interlocuteurs. Ce choix ne semble pas toujours conscient.

Dans la suite du document, je reprends les sous-hypothèses en les analysant les unes par rapport aux autres, dans les différents types de relations au sein de la Belle Etoile. Ainsi, l'influence des différentes problématiques des employés/résidents sur le tutoiement/vouvoiement (H1.1, H2.1, H3.1) est analysée conjointement dans la relation avec les MSP, avec les éducateurs et avec la direction. Puis nous procéderons de la même manière avec la dimension affective (H1.2, H2.2, H3.2) et la différence de traitement (H1.3, H2.3, H3.3), pour finir par l'influence des facteurs socio-culturels (H1.4, H2.4, H3.4). Des apports théoriques et des réflexions personnelles sur le sujet sont ici mis en relation avec les données recueillies lors des entretiens. Nous arriverons ainsi à répondre à notre question de départ.

2.4.1 Résumé et synthèse de la recherche

- **L'influence des problématiques ou de la personnalité de chacun sur le choix du *tu* ou du *vous***

Pour les MSP, les éducateurs et le groupe direction, des compétences communicatives basses vont inciter au tutoiement afin de pouvoir communiquer de manière efficace et adaptée. Le cas de René, une personne vivant avec une déficience intellectuelle et des traits autistiques, est cité de manière récurrente par les éducateurs interrogés ainsi que par une des MSP comme un exemple où le tutoiement est plus approprié à son niveau de langage et de compréhension. Par contre, la secrétaire de la Belle Etoile explique qu'elle vouvoie les personnes s'il n'y a pas la possibilité de négocier un *tu* ou un *vous*. De par sa fonction, elle n'est pas directement impliquée dans la vie des employés. De ce fait, la manière de communiquer est différente, n'a pas le même enjeu et le *vous* apparaît plus comme une marque de reconnaissance. Pour la nouvelle directrice, la façon de s'adresser aux employés va dépendre de « si cela veut dire quelque chose pour eux qu'on leur dise *vous* ou *tu* ». Ainsi, la compétence sociolinguistique est à chaque fois relevée comme un facteur d'importance pour déterminer le mode d'adresse des intervenants envers les personnes vivant avec une déficience intellectuelle.

La sociabilité d'une personne, et par là sa manière d'être, ont une influence sur le choix d'un *tu* ou d'un *vous*. Cette tendance n'est pas systématique, mais elle est relevée autant par les MSP que par un des éducateurs et la direction. Précisons que dans ce travail, le fait d'être avenant a été spécifié à plusieurs reprises comme un facteur favorisant l'emploi du *tu*. La tendance est de répondre par un *tu* à un tutoiement qu'un employé nous adresse. Cependant, une des éducatrices qui vouvoie principalement tient à garder ce *vous*, même si la personne la tutoie d'emblée ou est très sociable. La résidente comprend la différence entre un *tu* ou un *vous*, elle a cette compétence sociolinguistique et le *vous* apparaît comme le garant d'une bonne relation. Le *vous* est une forme de politesse qui participe au maintien du respect. Je n'avais pas envisagé ce facteur, mais il me semble très pertinent par rapport aux compétences communicatives. Le chapitre sur la politesse dans « Les interactions verbales » souligne que : « *La politesse permet de réduire les tensions, les peurs, les conflits qui risquent toujours de surgir dès lors que l'on se trouve en présence de l'autre, de son corps, et de ses « faces » : La politesse est désarmante* » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 301). Il relève également que : « *D'abord la politesse entraîne le refoulement de l'agressivité (c'est en quelque sorte « une violence faite à la violence »), on voit la littérature du savoir-vivre insister sur cette fonction pacifiante de la politesse* » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 302). Il est intéressant de mettre en lien cette citation et le fait spécifié par le groupe direction que le *vous* favorise une distance propice au maintien de l'autorité lors de relations conflictuelles. M. Ulrich relève qu'il préfère rester dans le *vous* avec des personnes ayant « des dynamiques particulières avec l'autorité ». A ce propos, voici un exemple tiré du livre de Florence Féroé, « De l'inconvénient d'avoir été violée », qui a particulièrement retenu mon attention : « *Quand le conflit en venait là, les élèves abandonnaient le vouvoiement de rigueur : « Je vais te casser la gueule » vient plus facilement, sonne plus clair que « je vais vous casser la gueule et quand cela se produit, il est plus difficile de rétablir la norme du vouvoiement. »* Puis elle constate qu' « *au fil des années, j'ai appris à prévenir les escalades violentes par un vouvoiement*

qui établissait une distance inhabituelle ». Ainsi, il est arrivé qu'elle désamorce passablement de conflits en rétablissant soudainement le vouvoiement dans un échange. L'élève, surpris, questionnait « *pourquoi vous me dites vous ?* » et Florence Féroé de remarquer :

« Il était possible, alors, de parler, de s'expliquer, de s'interroger sur les modes de la parole. Des tensions périlleuses se sont résolues ainsi, donnant lieu à des discussions et des mises au point fécondes. La violence pouvait faire place à une réflexion concernant les registres polysémiques du tutoiement et du vouvoiement » (Féroé, 2002).

- **L'influence de la dimension affective sur le choix du *tu* ou du *vous***

Les trois groupes de professionnels interrogés relèvent que le *tu* comme le *vous* peuvent véhiculer de la sympathie, de la confiance ou de l'affection. Une relation familière n'incite pas systématiquement à l'usage du *tu*, contrairement à ce que nous signifie cet extrait :

« Il est évident que l'accord rapproche en principe plus que le désaccord (« je te rejoins », dit-on à celui avec qui s'établit un unisson intellectuel), et qu'un « tu » exprime de façon souvent indémêlable l'intimité, et la sympathie. Bustin-Lekeu (1973) signale qu'au cours de l'enquête menée auprès de lycéens sur l'usage du tutoiement, le facteur « sympathie » lui a été à plusieurs reprises mentionné comme favorisant le choix de tu de préférence à vous » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 142).

En outre, il est intéressant de noter que parfois, le *vous* reste d'usage avec des personnes que l'on côtoie depuis des années. Les éducateurs ont fait part de relations de confiance établies ou de démonstrations d'affections avec le vouvoiement. Travaillant sur le lieu de vie des résidents, ils partagent avec eux des aspects intimes de leur vie. Dès lors, on imagine que les éducateurs tutoient plus que les MSP ou la direction car le contexte y est propice. Or il n'en est rien, certains éducateurs vouvoient principalement les résidents. En outre, la direction relève à certains moments qu'une relation plus proche incite au tutoiement alors que parfois, il est souligné que « on n'est pas plus pote en se tutoyant (E9) ». Cette dernière phrase révèle la complexité du mode d'adresse dans un rapport hiérarchique :

« La dimension de solidarité qui, au départ, ne jouait qu'entre égaux, s'est progressivement étendue aux relations entre supérieurs et inférieurs, entrant alors en conflit avec la dimension du pouvoir. Conflit donc inhérent à une relation de nature tout à la fois hiérarchique (ce qui imposerait un « vous »), et familière (ce qui doit normalement entraîner un « tu »), et l'on peut trancher soit en faveur de la deuxième composante (ce qui donne par exemple l'attitude des « profs-copains »), soit en faveur de la première : « Eviter toute familiarité déplacée, car elle a pour effet de susciter une illusion qui rendra plus problématique, le moment venu, l'affirmation de l'autorité » d'après Lacroix 1990 : 100-1) » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 124).

- **La différence de traitement qu'implique un mode d'adresse différent**

Les MSP, comme les éducateurs, ne donnent pas à la relation un caractère privilégié lorsque les personnes sont tutoyées. Nous aurions pourtant pu le déduire en partant du principe qu'un *tu* rapproche. Cependant, le *tu* ne marque pas une préférence particulière car, comme le souligne la citation qui suit, les pronoms d'adresse peuvent prendre plusieurs significations, et le *tu* comme le *vous* peuvent véhiculer la même chose : « un « vous » pouvant refléter la déférence, le souci de garder ses distances, voire le mépris (qui sera dans d'autres circonstances manifesté par un « tu ») » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 126). En effet, le *vous*, qualifié de forme de politesse, peut, tout comme le *tu*, véhiculer des messages contradictoires. La direction, quant à elle, est consciente que parfois le *tu* peut induire l'idée d'une relation privilégiée, notamment vis-à-vis de l'extérieur. Voilà pourquoi il semble peut-être plus aisé d'utiliser un *vous* dans un rapport hiérarchique, car : « d'une part, la politesse est d'essence égalitaire, car elle invite à mettre au placard ses préférences individuelles, ses sympathies et ses antipathies, pour accorder à tous le même traitement » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 303).

- **L'influence des facteurs socio-culturels sur le choix du *tu* ou du *vous***

Pour les trois groupes de professionnels, une personne plus âgée incite au vouvoiement. Par contre, le vouvoiement tout comme le tutoiement sont pratiqués avec les jeunes résidents. En effet, les nouveaux arrivants, qui ont 18 ans, sont tutoyés par des intervenants plutôt jeunes et vouvoyés par des intervenants plus âgés. Cet extrait confirme l'énoncé ci-dessus : « *Sur la planète des jeunes, on se tutoie aujourd'hui systématiquement dès la première rencontre, et ce jusqu'à vingt-cinq ans environ, alors qu'il est de règle entre adultes d'inaugurer la relation sur le mode du « vous », pour éventuellement, et dans des délais variables, passer ensuite au tu* » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 48). Soulignons aussi que la direction a tendance à systématiquement vouvoyer les jeunes résidents qui arrivent à la Belle Etoile. En effet, la préoccupation est de considérer ces jeunes comme des adultes et dans ce sens-là, le *vous* est un facteur facilitant. Le souci de ne pas infantiliser une personne vivant avec une déficience intellectuelle se retrouve également chez les éducateurs et chez les MSP.

- **Réponse à la question de départ**

A la question que nous avons posée au départ : « Tutoyer ou vouvoyer, comment s'établit le mode d'adresse dans les relations interpersonnelles au sein de la structure Belle Etoile ? », nous avons répondu par l'hypothèse suivante : « Au sein de la structure Belle Etoile, le choix du *tu* ou du *vous* s'établit selon son interlocuteur, en fonction de la nature du lien socio-affectif ». La recherche souligne en effet que les qualités personnelles de l'interlocuteur ont une influence sur le mode d'adresse. Ainsi, ses compétences communicatives, sa manière d'être, d'interagir, son âge et son sexe incitent à tutoyer ou vouvoyer une personne. Le type de lien social favorisera également différents modes de fonctionnement. Certes, un éducateur pourrait tutoyer plus souvent les résidents du fait de sa proximité affective que ne le feraient le directeur ou les MSP. Pourtant, ces derniers ont également un rôle social face aux employés qu'ils accompagnent. Et le *tu* se retrouve également au quotidien avec les employés, tout comme le *vous* se pratique chez les éducateurs. Le *tu* comme le *vous* peuvent signifier une dimension affective dans la relation. Si le *vous* semble mieux convenir à une dynamique hiérarchique, il est pourtant intéressant de constater que la direction semble plus portée à vouvoyer les résidents que le personnel. Là encore, un autre facteur d'influence entre en jeu : le souci de ne pas infantiliser une personne avec déficience intellectuelle. Ainsi, le lien socio-affectif conjugué aux multiples facteurs qui incombent à la singularité de chacun déterminent une distance entre les interlocuteurs. Le choix entre le *tu* et le *vous* se définit en fonction de cette distance. Au final, il est difficile d'établir une définition précise du fonctionnement du *tu* ou du *vous* au sein de la Belle Etoile. Si parfois quelques règles se dessinent, elles sont souvent soumises à de multiples variations. En effet, nous ne pouvons qu'admettre qu' « *une telle complexité entraîne nécessairement un certain flou dans le fonctionnement de ce système, c'est-à-dire que dans bien des cas, l'application des règles d'emploi de « tu » et du « vous » est affaire d'appréciation individuelle* » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 50).

3 CONCLUSION

3.1 LIMITES DU TRAVAIL

Cette recherche porte sur les pratiques et usages du tutoiement/vouvoiement au sein de la structure Belle Etoile en prenant en compte le point de vue des professionnels uniquement. Je me rends compte qu'il manque la vision des employés pour compléter ce bilan en matière de mode d'adresse. En outre, afin de respecter les limites de travail fixées par l'école, l'échantillon des professionnels interrogés est assez restreint. Pour obtenir un tableau plus représentatif de l'utilisation du *tu* et du *vous* à la Belle Etoile, j'aurais pu mettre en place une observation des modes de fonctionnement de chacun ou envoyer un questionnaire à tous les professionnels en guise d'introduction à mon travail. De plus, la part d'inconscient qui nous pousse souvent à

choisir instinctivement entre un *tu* ou un *vous* semble être un facteur d'importance difficile à mesurer.

Il est intéressant de revenir aux objectifs théoriques définis à la page 2 de ce document. Ainsi, la recherche théorique et les entretiens ont mis en lumière ce que véhiculent le tutoiement et le vouvoiement. Le type de population avec laquelle travaillent les intervenants de la Belle Etoile a été explicité dans l'introduction de ce travail et au travers des exemples cités lors des entretiens. Enfin, j'ai pu identifier différents modes d'adresse et leurs impacts sur la relation.

Les objectifs pratiques ont ensuite été abordés en déterminant les pratiques et usages dans le mode d'adresse, au sein de la structure Belle Etoile. Ensuite, j'ai mesuré, sur la base d'indicateurs précis, le ressenti des encadrants en fonction du tutoiement et du vouvoiement. Enfin, j'ai pu repérer certaines différences et/ou similitudes dans les pratiques spécifiques aux différents contextes (lieu de travail/lieu de vie).

3.2 PERSPECTIVES ET PISTES D'ACTION PROFESSIONNELLE

Pour donner une suite concrète à mon travail, je pense mettre en place un colloque sur la question du tutoiement/vouvoiement. Je compte, dans un premier temps, introduire la thématique en présentant mon travail pour amorcer un débat entre professionnels, puis dans un deuxième temps, échanger avec les employés. J'aborderai en particulier les thèmes de l'infantilisation, du sentiment d'appartenance et de l'affectivité. Dans la suite de ce projet, il serait intéressant qu'un intervenant extérieur puisse s'exprimer sur le sujet. Alexandre Jollien⁹ pourrait nous faire part de son expérience de vie dans un foyer afin d'aborder la thématique de la proximité et de la distance dans la relation professionnels-résidents.

Dans une perspective de recherche, je pourrais donner une suite à ce travail en m'intéressant à d'autres institutions, comprenant des populations diverses, dans le but de répertorier différentes pratiques donnant ainsi une fonction d'outil pédagogique au tutoiement/vouvoiement.

3.3 REMARQUES FINALES

En définitive, cette recherche nous montre que l'usage du *tu* ou du *vous* peut devenir un véritable outil pédagogique pour les professionnels du travail social. Le *tu* et le *vous* permettent d'ajuster une distance adéquate dans la relation. De ce fait, il est intéressant et utile d'avoir la possibilité de choisir son mode d'adresse au sein de la Belle Etoile.

Si le *tu* contribue à créer un climat de confiance, il peut aussi infantiliser. Le *vous*, quant à lui, permet de poser certaines limites, mais peut mettre à l'écart. En résumé, le *tu* rapproche et le *vous* maintient à distance. Ceci se vérifie facilement : les éducateurs tutoient plus fréquemment les résidents que la direction, par exemple. La fonction du travailleur social détermine ici, un degré d'implication dans la vie privée du résident. En effet, les éducateurs sont plus impliqués dans la vie intime des résidents que la direction ou les MSP. Personnellement, je pense que le rôle du MSP est également de s'investir dans différents aspects de la vie des employés. Il doit aussi savoir faire preuve d'écoute. La proximité affective, qui est plus liée au contexte du foyer, donc aux éducateurs, est également inhérente au rôle du MSP. Ce dernier peut être un confident pour les personnes qu'il accompagne ; il travaille également dans la relation d'aide.

Jacques Lecomte parle d' « *associer humanité et professionnalisme* » car « *le professionnalisme n'est pas opposé à l'affect* ». Pour lui, il s'agit d'associer la bonne proximité humaine avec la bonne distance professionnelle. D'ailleurs, un « *aspect de cet équilibre proximité-distance concerne le tutoiement-vouvoiement* » (Lecomte, 2004).

J'ai choisi d'illustrer ce travail, « Tutoyer ou vouvoyer les étoiles », par une image (annexe 4) qui suggère, à mon sens, une histoire de relation. Deux personnes sont mises en scène : l'une

⁹ Alexandre Jollien est un philosophe et écrivain suisse, qui a vécu jusqu'à l'âge de 20 ans dans un foyer accueillant des personnes vivant avec une déficience intellectuelle.

regarde au loin, alors que l'autre est debout sur une étoile. Une échelle les sépare, comme une invitation à se rejoindre. Celle-ci représente la distance relationnelle entre deux personnes. Qui va rejoindre l'autre, et jusqu'où ? Une maison se dresse sur leur passage. Une seule fenêtre laisse entrevoir de la lumière, laissant imaginer une présence. Les étoiles suspendues dans la nuit et l'échelle qui relie la terre au ciel donnent une atmosphère mystérieuse à l'image. Ceci évoque pour moi la partie inconsciente qui participe à nos choix en matière de communication. De même, durant les entretiens, de nombreuses remarques du type « je ne sais pas trop » ont été relevées. Ainsi, le choix entre un *tu* et un *vous* se fait souvent de manière instinctive. « *Chaque être humain connaît une frange d'incertitude quant au type de messages qu'il émet* » (Bateson, Winkin, Bansard, Cardoen, & Birdwhistell, 1984).

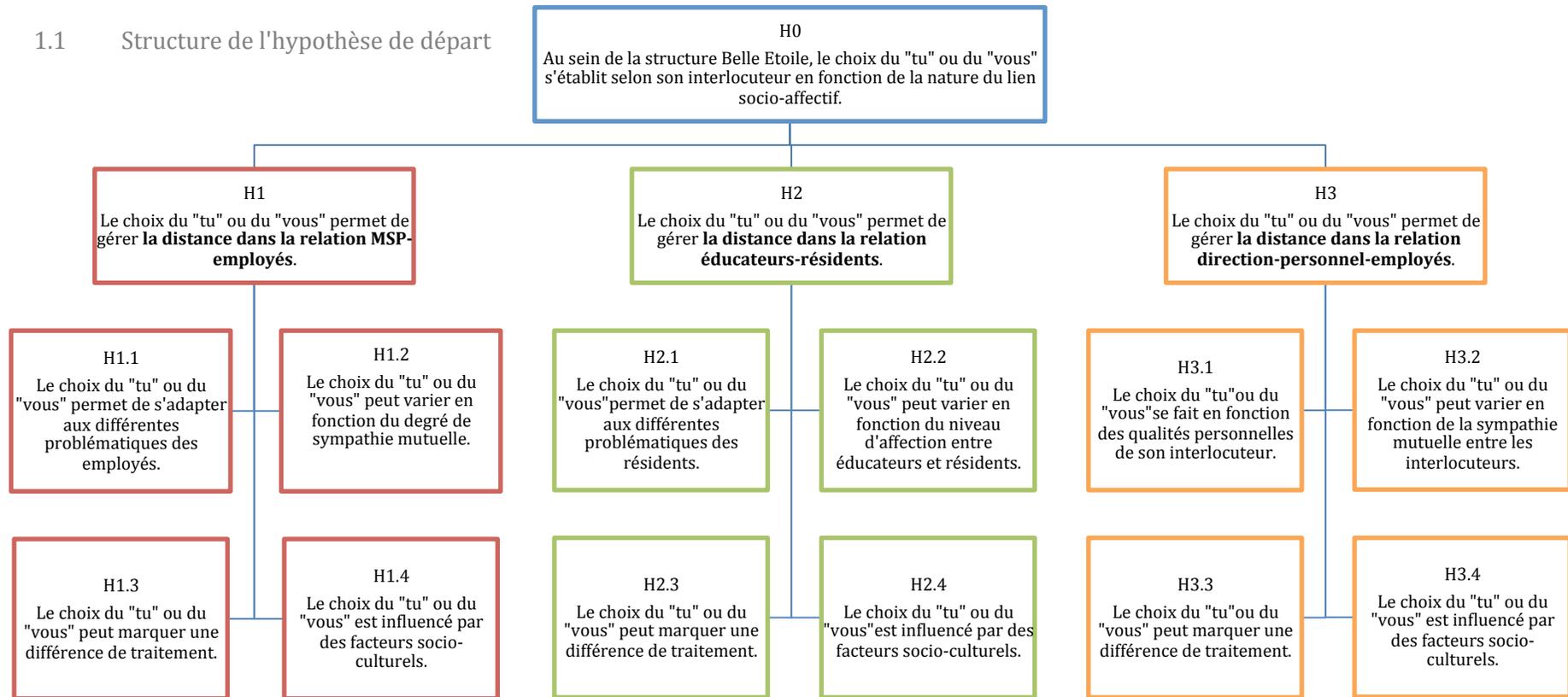
4 TABLE DES REFERENCES

- Auroux, S. (2013). *La philosophie du langage* (2e édition). Paris: Presses Universitaires de France - PUF.
- Bateson, G., Winkin, Y., Bansard, D., Cardoen, A., & Birdwhistell, R. (1984). *La nouvelle communication*. Ed. du Seuil.
- Carron, B., & Luisier, M. (2016). Théories et pratiques du travail social. Notes de cours de 2ème année, ES Sion.
- Collège de Direction. (2002, octobre). Guide du « Bien Etre ». Fondation La Belle-Etoile.
- Collège de Direction. (s. d.). Système Qualité. Fondation La Belle-Etoile.
- Crédeville, A.-É. (2013). À tu et à vous, ou la diachronie des pronoms d'adresse à l'ère du numérique. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, Mai 2013(2), 25-28.
- Deshays, C. (2014). Distance, posture et éthique relationnelle, *Les Cahier de l'Actif*, Septembre 2014 (460/461).
- Dewaele, J.-M. (2002). Variation, chaos et système en interlangue française. *Acquisition et interaction en langue étrangère*, (17), 143-167.
- Dupertuis, A. (2012). Dire bonjour? A qui? Pourquoi? (Doctoral dissertation, Haute école pédagogique du canton de Vaud).
- Favre, D. (1998). Le rôle du langage dans la régulation des comportements violents. consulté le 11 mars, à l'adresse http://www.le-ser.ch/system/files/documents/jour_es_role_du_langage.pdf
- Féroé, F. (2002). *De l'inconvénient d'avoir été violée*. Paris: Albin Michel.
- Formation ES. Profil professionnel ASP. (s. d.). Consulté 21 mars 2017, à l'adresse <http://www.es-social.ch/Action-socioprofessionnelle/Pr%C3%A9sentation/Profil-professionnel>
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction* (Les Editions de minuit). Paris.
- Havu, E. (2006). Quand les Français tutoient-ils ? *Book – 'XVI Congreso de Romanistas Escandinavos', 0*, 1-18.
- Isosävi, J. (2010). Les formes d'adresse dans un corpus de films français et leur traduction en finnois. *Neuphilologische Mitteilungen*, 111(3), 367-371.
- Joly, B. (2009). *La communication*. Bruxelles. Paris: De Boeck.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1997). *Les Interactions verbales, tome 2*. Paris: Armand Colin.
- Lecomte, J. (2004). Favoriser la résilience des personnes handicapées mentales. *Reliance*, no 18(4), 15-20.
- Lewis, D., Zeitlin, E., & Quéré, L. (1993). *Langages et langage*. In: Réseaux, volume 11, n°62. Les conventions. pp.9-18.
- Magnaldo, A. (2017). *La Réveuse*. Yellowkorner. consulté le 27 septembre 2017, à l'adresse <http://www.yellowkorner.com/fr-fr/p/la-reveuse/544.html>
- Marc, E., & Picard, D. (1984). *L'école de Palo Alto* (Retz). Paris.
- Rage, A.-I. H. (2009). *Puis-je te vouvoyer ?*: une étude linguistique et empirique des pronoms d'adresse en français (Master's thesis).
- Rey, A. (2005). *Dictionnaire culturel en langue française*. Paris: Le Robert.
- Volluz, R. (2016). Sociologie. Notes de cours de 1ère année, ES Sion.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., Jackson, D.-D., & Morche, J. (2014). *Une logique de la communication*. Points.
-

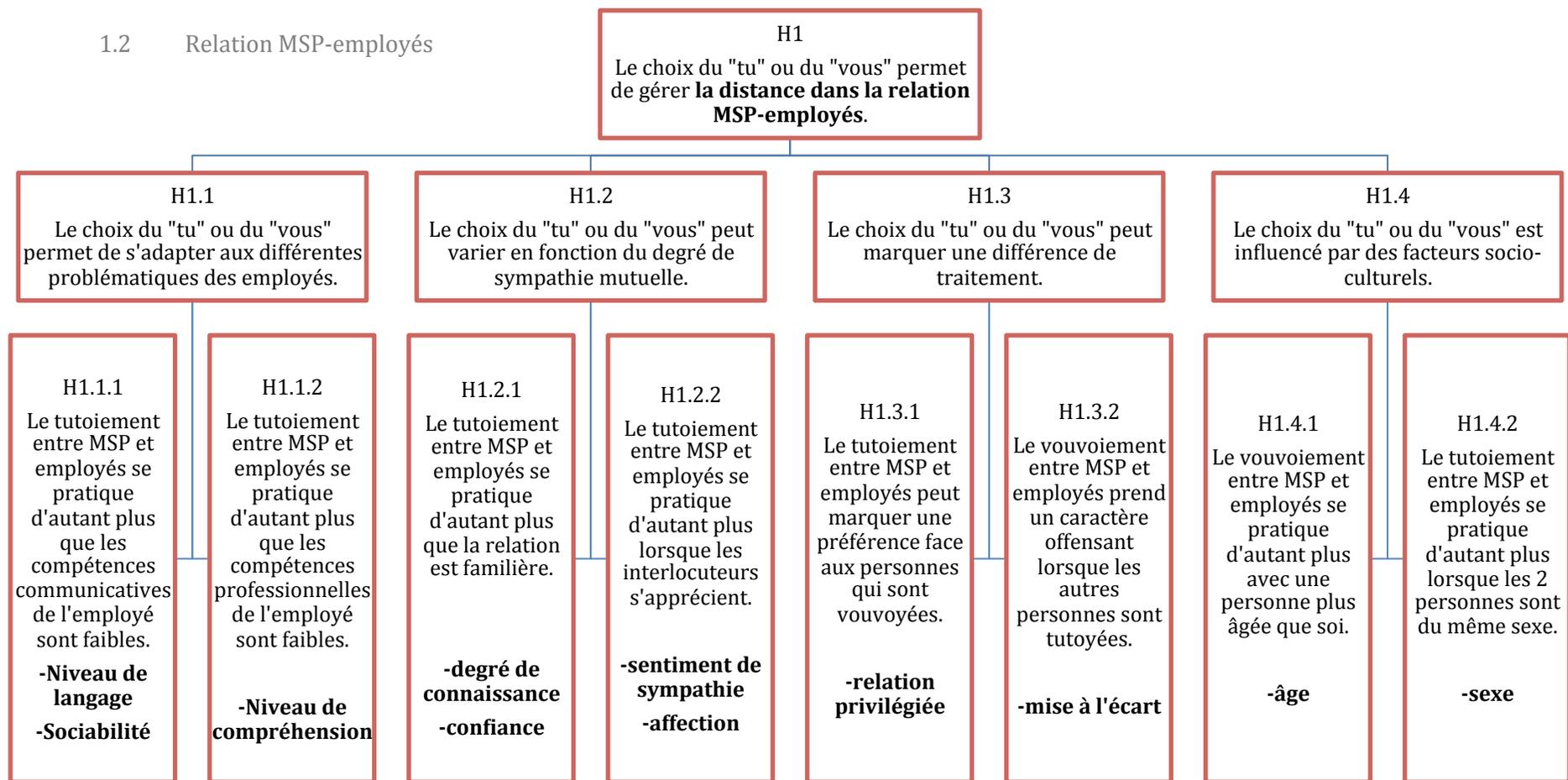
TABLE DES ANNEXES

1 ANNEXE 1 : ORGANIGRAMMES DES HYPOTHESES DE DEPART

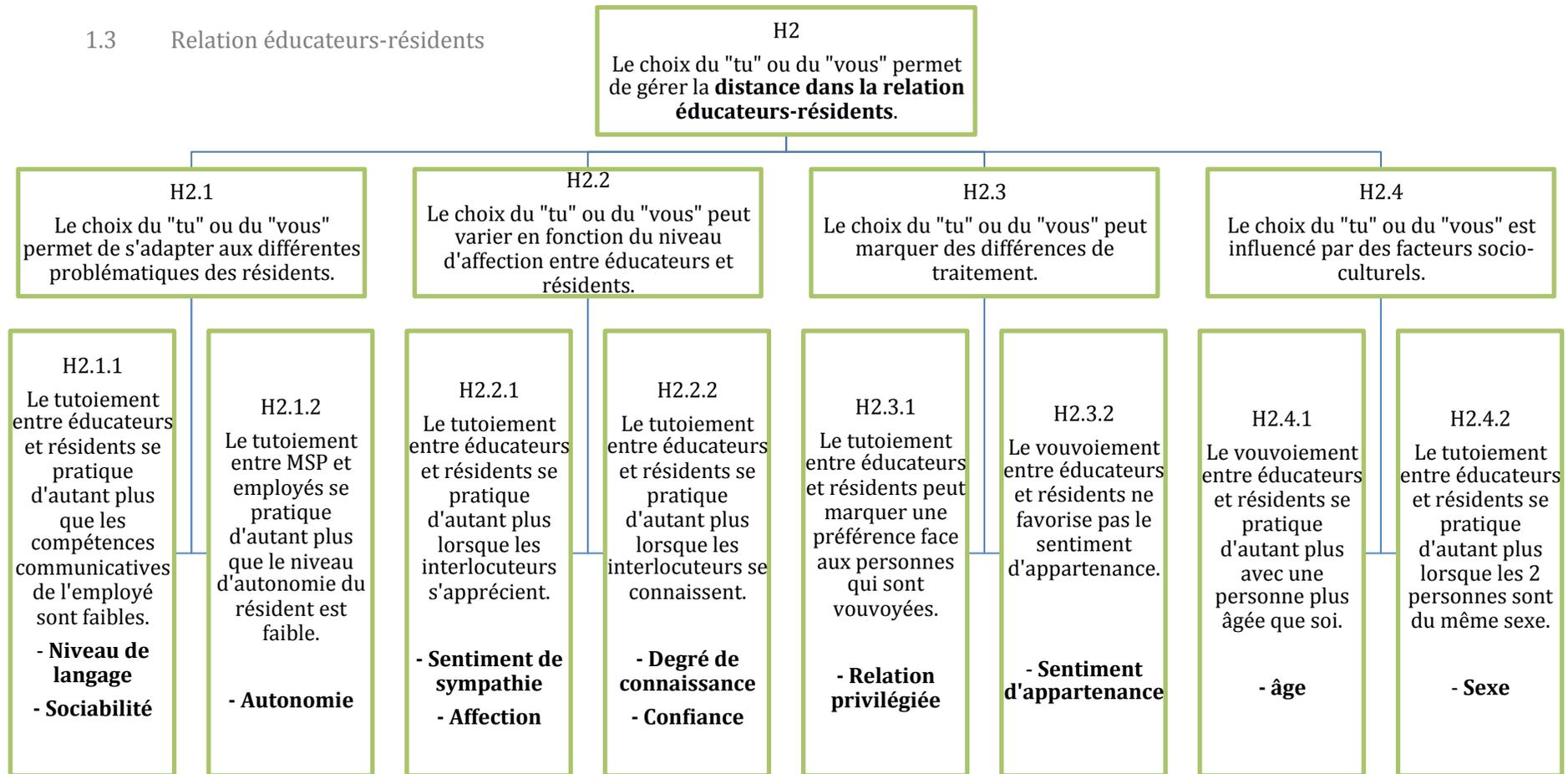
1.1 Structure de l'hypothèse de départ



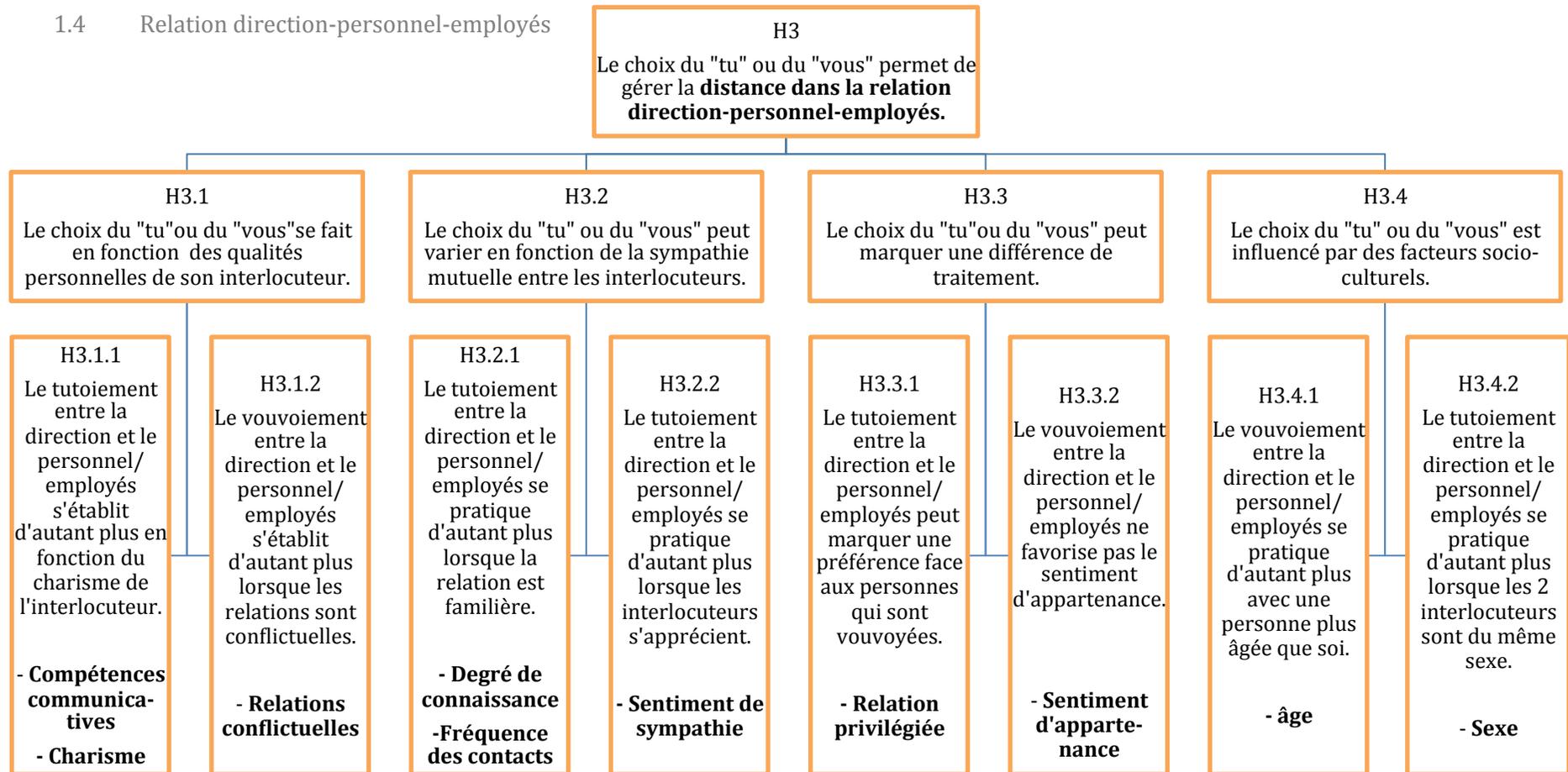
1.2 Relation MSP-employés



1.3 Relation éducateurs-résidents



1.4 Relation direction-personnel-employés



2 ANNEXE 2 : GUIDE D'ENTRETIEN, TABLEAU DES PROFESSIONNELS INTERROGES ET GRILLES VIERGES

2.2 Tableau des professionnels interrogés

TABLEAU RECAPITULATIF DES PROFESSIONNELS INTERROGES			
Les MSP ont des prénoms d'emprunt commençant par « M ».			
MSP	Entretien N°1 <ul style="list-style-type: none"> • Maude • 42 ans • Atelier terre (poterie) • Ancienneté : 10 ans • Formation : décoratrice, MSP non formée 	Entretien N°2 <ul style="list-style-type: none"> • Marie • 47 ans • Atelier sous-traitance • Ancienneté : 2 ans • Formation : éducatrice HES • Il est intéressant de préciser que Marie a travaillé 4 ans en tant qu'éducatrice aux appartements protégés de la Belle Etoile avant de prendre un poste de MSP à l'atelier sous-traitance. 	Entretien N°3 <ul style="list-style-type: none"> • Marc • 60 ans • Atelier bois • Ancienneté : 24 ans • Formation : MSP • Responsable du secteur des ateliers
Les EDUCATEURS ont des prénoms d'emprunt commençant par « E ».			
EDUCATEURS	Entretien N°4 <ul style="list-style-type: none"> • Eva • 41 ans • Etage des jeunes • Ancienneté : 13 ans • Formation : éducatrice HES 	Entretien N°5 : <ul style="list-style-type: none"> • Elise • 55 ans • Etage des personnes plus âgées • Ancienneté : 20 ans • Formation : éducatrice HES 	Entretien N°6 : <ul style="list-style-type: none"> • Eric • 32 ans • Etage des jeunes • Ancienneté : 7 ans • Formation : éducateur HES
Le groupe DIRECTION a donné son accord pour être cité par leur propre nom.			
DIRECTION	Entretien N°7 <ul style="list-style-type: none"> • Mme Christine Deschenaux • 44 ans • Secrétaire • Ancienneté : 17 ans 	Entretien N°8 <ul style="list-style-type: none"> • Mme Rosa Perroud • 51 ans • Directrice de la Belle Etoile depuis la mi-août • Au moment de l'entretien au mois de juillet, Mme Perroud n'est pas encore entrée en fonction. 	Entretien N°9 <ul style="list-style-type: none"> • M. Thierry Ulrich • 60 ans • Directeur durant 24 ans de la Belle Etoile • Au moment de l'entretien au mois de juillet, M. Ulrich est sur le point de prendre sa retraite.
REMARQUES	<p>Les collègues interrogés ont été choisis en essayant de varier un maximum des facteurs tels que l'âge, le sexe, la formation ou l'ancienneté au sein de la Belle Etoile. Chaque groupe est composé de 2 femmes et un homme. En effet le personnel de la Belle Etoile est en majorité féminin. Cette proportion me paraît donc représentative. Les MSP proviennent d'ateliers différents. Les éducateurs travaillent avec différents groupes de résidents, soit les jeunes, soit les plus âgés.</p> <p>Le groupe direction est complété par la secrétaire qui, de par sa fonction, est amenée à côtoyer autant les professionnels que les résidents. Elle peut, ainsi, apporter une vision d'ensemble sur les pratiques et usages du tutoiement/vouvoiement à la Belle Etoile.</p>		

2.3 Grille de dépouillement

GRILLE DE DEPOUILLEMENT VIERGE				
	INDICATEURS	ENTRETIEN N°	ENTRETIEN N°	ENTRETIEN N°
Compétences communicatives/ qualités personnelles/ problématiques	Niveau de langage			
	Niveau de compréhension			
	Type de problématique ¹⁰			
	Sociabilité			
	Talent oratoire Manière de parler Charisme			
	Humour			
	Apparence physique			
Compétences prof. / hiérarchie	Niveau de formation			
	Niveau de responsabilité Hiérarchie			
	Autonomie			
Dimension affective	Degré de connaissance			
	Fréquence des contacts			
	Sentiment de sympathie			
	Affection			
	Relation de confiance			
Différence de traitement/ Valorisation	Relation privilégiée			
	Mise à l'écart			
	Reconnaissance			
	Caractère offensant/mépris			
	Sentiment d'appartenance			

¹⁰ Difficulté à mettre des limites/ type de handicap/ personnalité

Facteurs Socio- culturels	Age			
	Sexe			
	Contexte			

REMARQUE : cette grille a été utilisée une fois pour le groupe MSP, puis pour le groupe des éducateurs, et enfin pour le groupe direction.

2.4 Grille d'analyse

Grille d'analyse pour les MSP

Hypothèses	Indicateurs	Récapitulatif des données récoltées	Recherches théoriques	Synthèse
H 1.1.1 Le tutoiement entre MSP et employés se pratique d'autant plus que les compétences communicatives de l'employé sont faibles.	Niveau de langage			
	Sociabilité Talent oratoire Manière de parler Charisme			
H 1.1.2 Le tutoiement entre MSP et employés se pratique d'autant plus que les compétences professionnelles de l'employés sont faibles.	Niveau de compréhension			
	Type de problématique			
	Niveau de responsabilité Hiérarchie			
H 1.2.1 Le tutoiement entre MSP et employés prend un connotation affective lorsque la relation est familière.	Degré de connaissance			
	Fréquence des contacts			
	Relation de confiance			
H 1.2.2 Le tutoiement entre MSP et employés se pratique d'autant plus lorsque les interlocuteurs s'apprécient.	Sentiment de sympathie			
	Affection			
H 1.3.1 Le tutoiement entre MSP et employés peut marquer une préférence face aux personnes qui sont vouvoyées.	Relation privilégiée			
	H 1.3.2 Le vouvoiement entre MSP et employés prend un caractère offensant lorsque les autres personnes sont tutoyées.	Mise à l'écart		
	Caractère offensant/ mépris			

<p>H 1.4.1 Le vouvoiement entre MSP et employés se pratique d'autant plus avec une personne plus âgée que soi.</p>	<p>Age</p>			
<p>H 1.4.2 Le tutoiement entre MSP et employés se pratique d'autant plus lorsque les 2 personnes sont du même sexe.</p>	<p>Sexe</p>			

REMARQUE : La grille ci-dessus est celle des MSP, la même a été remplie pour le groupe des éducateurs et de la direction.

3.1 Extrait de retranscription des entretiens du groupe des éducateurs

Grille de dépouillement du groupe des EDUCATEURS				
	Indicateurs	Entretien N°4	Entretien N°5 :	Entretien N°6 :
		<ul style="list-style-type: none"> • Eva • 40 ans • Etage des jeunes • Ancienneté 13 ans 	<ul style="list-style-type: none"> • Elise • 55 ans • Etage des personnes plus âgées • Ancienneté 20 ans 	<ul style="list-style-type: none"> • Eric • 32 ans • Etage des jeunes • Ancienneté 7 ans
Compétences communicatives	Niveau de langage	« Quand je travaillais à la Colline avec des personnes polyhandicapées, on tutoyait tout le monde. 4 :12 Pis je pense que là, je sais pas si y aurait peut-être comme ça, bon maintenant c'est passé, c'est passé, y aurait p'têtre une personne que j'aurais pu vouvoyer mais aussi qui avait l'âge de T., enfin voilà qui était plus âgée. Je pense que là, ça aurait eu du sens et pis je pense qu'il aurait pu comprendre mais il aurait pas eu la capacité de le dire non plus» 4 :40	4 :20 « ...Mais C. quand même, je vois maintenant, pas maintenant mais depuis des années, quand on va n'importe où elle connaît pas du tout une serveuse ou un serveur et puis elle dit « tu me donnes un café » alors pour elle c'est, je crois que pour elle il y a aucune différence (...) J'ai jamais entendu C. dire à quelqu'un vous ».	« Ma toute première fois à la Belle Etoile j'étais allé en sortie avec Elise et pis les 2 résidents c'étaient T. et P. et pis moi enfin, Elise poussait la chaise à T. on se baladait là le long et moi en fait naturellement j'ai tutoyé P. alors un peu toute la soirée jusqu'à ce qu'on vienne là et pis j'ai remarqué que tout le monde le vouvoyait et pis ça m'a fait un peu réfléchir et pis là je suis revenu sur ma décision alors que P. enfin tu vois y ça lui passait complètement dessus, enfin, pis je me suis dis enfin c'est vrai c'est pas parce que il a un peu l'âge mental d'un enfant qu'y...il a vraiment une façon de discuter qu'est très enfantine très directe et spontanée que j'avais le droit de le tutoyer je je (...) si ça avait été disons J. j'aurais continué, J., je l'ai jamais vouvoyé je suis quasiment sûr, P. non plus. »6 :50
	Niveau de compréhension	« ... je les ai assez vite tutoyés mais aussi c'était des personnes qui pouvaient pas forcément choisir » 1 :46 « (...) alors euh par exemple P. qui a un handicap où je sais pas si ça a un intérêt pour lui le vous ou le tu et puis il a pas... si on lui posait la question, il aurait je pense pas les compétences de euh répondre...j'ai même pas essayé (rire) 2 :15. Eva précise qu'avec lui ce serait plus spontanément un tu. 2 :38.	32 :50 « Ils (<i>les résidents</i>) n'arrivent pas souvent à connaître les limites donc si c'est tu ils vont peut-être les traiter comme une collègue etc etc . » 6 :17 « (...) par <i>vous</i> parfois si je dois faire une remarque je commence souvent par « Ecoutez » alors c'est déjà <i>vous</i> , ou « vous savez E. » par exemple alors ça il a son niveau quand même de certaine compréhension, alors ça le stop un peu (...) j'ai l'impression ça le rend un peu attentif, c'est pas toujours le cas mais dans la plupart des cas c'est comme ça. » 8 :50 « Je pense vous c'est pas seulement pour moi c'est aussi pour eux aussi. Pour ceux qui ont ce sens de compréhension parce que comme je dis J. ou P. ...non mais pour les autres oui. »	« ...une T. a quand même un niveau intellectuel plus bas donc je pense ça tilte même pas mais une M., une C. je pense qu'elle pourrait avoir ce genre de réflexion et se dire : « ah mais pourquoi y me vousoie et pis J. y le tutoie. » » 22 :40 « ...dans le privé je me serais jamais permis de tutoyer une personne de 70 ans qui... que c'est la première fois que je la vois quoi, c'est ça vraiment... je me suis dis ooh là mais, ça , ça va pas (...) ça, ça va pas c'est parce que c'est une personne en situation de handicap que j'ai le droit de le tutoyer alors que ...même qu'il a ce langage lui très spontané et pis très enfantin quoi... » 24 :00 « Bon après de toutes façons comme eux y perçoivent le truc c'est de toutes façons c'est en lien avec le handicap donc euh leur niveau de compréhension tu me parles de quoi enfin <i>tu</i> ou <i>vous</i> moi c'est la même chose. » 36 :55

Compétences communicatives	Type de problématique	<p>« Je pense en tous cas pour C. et M. pour moi c'était aussi une question de distance de pouvoir euh... y me semble que j'arrivais mieux à poser des limites ou à voilà...à parler de sujets peut-être un peu plus sensible pour elle où elle pourrait se fâcher ou elle pourrait être en voilà où y a de la frustration de la colère comme ça. J'm'sentais mieux dans le vous que dans le tu 9 :05</p> <p>problème psy : besoin de plus de structure, cadre = vous</p> <p>retard mental. Besoin de simplifier</p>	<p>3 :14 « P. avec les traits autistiques (...) avec le temps je me suis rendu compte que mon accès à sa problématique ça se passe mieux...je pense c'est comme ça que ça va mieux si je m'adresse vers lui quand même tu...la même chose J. Je crois que pour eux vous c'était pas, y comprenait pas et avec le temps je vois que je me suis pas trompée avec ça, ça allait beaucoup mieux en disant tu, J. la même chose (...)»</p> <p>8 :20 « Pour moi c'est un outil presque pédagogique (le tu et le vous). »</p> <p>12 :40 « Pour P.-A. me semble, T. je ne sais pas quel niveau elle comprend, mais quand même P.-A. il a besoin d'un cadre...où nous on a besoin d'un cadre assez difficile avec P.-A., il y a beaucoup de réponse non, non, non plus tard non, pour P.-A. il me semble que cette forme vous euh y prend mieux peut-être (...) peut-être je suis pour lui quelqu'un de sécuritaire de autoritaire...me semble que en disant non à P.-A. il sait que c'est non mais en le tutoyant en disant non je ne sais pas comment il prendrait ça, les autres éducateurs le tutoient mais j'ai jamais fait attention comment ça se passe moi je sais qu'en répondant à P.-A. non il a pas mal il prend ça bien c'est avant tout c'est sécurisant pour lui. Pendant 20 ans j'ai beaucoup d'exemples que ça fonctionne très bien. »</p> <p>34.18 « Pour moi vous c'est un moyen, au travail surtout mais aussi dans la vie privée, d'apprendre, de garder certaines limites, d'être sûre si on fait juste ou pas juste c'est quelque chose qui me permet de mieux observer, de mieux comprendre euh pour moi c'est comme ça. C'est si je peux dire, c'est une distance saine ouais on peut avoir jusqu'à maintenant que des fruits positifs. »</p> <p>35 :23 « Si tout d'un coup je dois parler avec P. etc. etc. c'est les petites combines qui sont efficaces parce que je ne commence pas, par exemple, « P., écoutez...je commence « vous, P... » C'est des petits trucs...mais c'est efficace alors voilà (...) vous c'est un peu euh !!! et la personne qui est en face de moi elle est plus attentive, pas toujours bien évidemment parce qu' à P.-A. on peut dire vous P.-A., non c'est autre chose qui joue le rôle avec P.-A. mais ça dépend à nouveau du niveau d'handicap. »</p>	<p>« Alors P. par exemple c'est un autre exemple que je l'ai toujours tutoyé pour moi alors c'est vraiment une hypothèse, que j'ai l'impression que je sais pas si y a vraiment du sens pour lui déjà le tutoiement-vousolement...et je me demande quand on lui parle en vous si y perçoit pas euh enfin peut-être y se sent pas personnellement concerné ...si y se dit peut-être...enfin ça c'est vraiment hypothétique. » 8 :00« Si j'ai quelque chose à dire qu'y faut cadrer ou qu'y faut dire quelque chose de cadrant ouais alors je vais dire « tu m'énerves » 18 :00« Y me semble qu'elle a bien compris que je lui ai dit tu ou vous la remarque était clair (...) moi y me semble que la remarque parle mieux ou parlez mieux est compris la même chose alors que peut-être pas » 41 :00</p>
----------------------------	-----------------------	--	---	---

3.2 Extrait de la grille d'analyse du groupe des MSP

Grille d'analyse pour les MSP				
Hypothèses	Indicateurs	Récapitulatif des données récoltées	Recherches théoriques	Synthèse
H 1.1.1 Le tutoiement entre MSP et employés se pratique d'autant plus que les compétences communicatives de l'employé sont faibles.	Niveau de langage	Niv. De langage bas = tu	« (...) Cette inégalité des participants est d'abord affaire de contexte : elle dépend de facteurs tels que le sexe, l'âge, le statut (congénital ou acquis), le rôle interactionnel, ou bien encore des qualités plus personnelles comme la maîtrise de la langue et le talent oratoire , la compétence (professionnelle ou non), le prestige, le charisme, éventuellement la force physique... » (p.72) « les interactions verbales », tome 2, C. Kerbrat Orecchioni	Effectivement le niveau de langage semble avoir une influence sur l'usage du tutoiement/vouvoiement. Pour les 3 MSP interrogés, il y a la tendance à utiliser le tu avec des personnes ayant un niveau de langage faible, voire aucun accès au langage. Une collègue interrogée me fait remarquer qu'elle emploie plutôt le « tu » avec une personne ayant une déficience mentale assez sévère et un langage très limité. « P., au début, il était à l'atelier sous-traitance, et pis je l'ai rapidement tutoyé. C'est vrai que le niveau de handicap, il influence (...) »
	Sociabilité Talent oratoire Manière de parler Charisme	Une personne avenante, sociable, va plus vite tutoyer et donc être plus vite tutoyée. Le professionnel s'adapte à l'employé, à sa personnalité, à ses valeurs. Influence de la personnalité, manière de parler et d'être a une influence, personne qui dise tu facilement voire à tout le monde. Ou au contraire personne avec langage distingué, avec ou sans accent présume un certain niveau social.	« (...) Cette inégalité des participants est d'abord affaire de contexte : elle dépend de facteurs tels que le sexe, l'âge, le statut (congénital ou acquis), le rôle interactionnel, ou bien encore des qualités plus personnelles comme la maîtrise de la langue et le talent oratoire, la compétence (professionnelle ou non) , le prestige, le charisme , éventuellement la force physique... » (p.72) « les interactions verbales », tome 2, C. Kerbrat Orecchioni	Un employé sociable, avenant, discutant spontanément avec ses MSP et avec ses collègues va parfois plus vite, voire immédiatement tutoyer les personnes qui l'entourent. Une collègue MSP parle d'un employé qui « a une façon d'être qui est rapidement proche. » Le « tu » s'installe donc plus naturellement. Chacun a sa manière de parler, d'être, d'interagir, qui détermine quel mode d'adresse sera utilisé. « Dans certains types d'interactions, que l'on peut dire en ce sens « inégalitaires » - échanges entre adulte et enfant, « maître » et élève, (...) -, cette inégalité des participants est d'abord affaire de contexte : elle dépend de facteurs tels que le sexe, l'âge (...)le statut (congénital ou acquis), le rôle interactionnel, ou bien encore des qualités plus personnelles comme la maîtrise de la langue et le talent oratoire, la compétence (professionnelle ou non), le prestige, le charisme, éventuellement la force physique... »(Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 72).
H 1.1.2 Le tutoiement entre MSP et employés se pratique d'autant plus que les compétences professionnelles de l'employé sont faibles.	Niveau de compréhension	Age mental bas = tu Niveau de compréhension bas= tu	Le contexte implique une compétence sociolinguistique. Celle-ci est définie par Lyster, cité par Jean-Marc Dewaele dans son étude sur le phénomène d'instabilité du choix des pronoms d'adresse, comme « <i>la capacité de reconnaître et de produire un discours socialement approprié en contexte. Ceci implique la capacité de savoir adapter son registre aux circonstances, à la situation, aux interlocuteurs, etc.</i> » (Dewaele, 2002)	Mes collègues MSP interrogés sont tous d'avis que l'âge mental d'une personne et son niveau de compréhension influencent le choix d'un tu ou d'un vous. Plus le niveau de compréhension de la personne est bas, plus le tutoiement se pratique. Lyster, cité par Jean-Marc Dewaele dans son étude sur le phénomène d'instabilité du choix des pronoms d'adresse, parle de compétence sociolinguistique comme étant : « <i>la capacité de reconnaître et de produire un discours socialement</i>

				<i>approprié en contexte. Ceci implique la capacité de savoir adapter son registre aux circonstances, à la situation, aux interlocuteurs, etc. » (Dewaele, 2002)</i>
Type de problématique	<i>Difficulté à mettre des limites/ type de handicap/ personnalité</i> Niveau de handicap élevé, donc niveau de compréhension bas, parfois pas ou peu d'accès au langage = tu Age mental bas = tu (sauf si personne âgée) Comportement d'enfant = tu Le vous= outil qui peut aider à garder une distance suivant le type de problématique, souvent problématique psychique, comportement conflictuel où il y a une distance affective à maintenir.	« La politesse permettant de réduire les tensions, les peurs, les conflits qui risquent toujours de surgir dès lors que l'on se trouve en présence de l'autre, de son corps, et de ses « faces » : telle est la première fonction que lui reconnaissent Brown & Levinson (1987 :1), et il y a sur ce point unanimité. La politesse est désarmante (...) » (p.301). « D'abord, la politesse entraîne le refoulement de l'agressivité, et la réduction l'agonal (c'est en quelque sorte « une violence faite à la violence ») (...) on voit la littérature du savoir-vivre insister sur cette fonction pacifiante de la politesse (...) » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 302). « Pour résumer, je dirai que la politesse est un efficace réducteur d'agônia, c'est-à-dire tout à la fois de conflit, et d'angoisse, ces deux réalités que la langue grecque unit sous un même signifiant ; qu'elle a des vertus pacifiantes, sécurisantes, (...) » (p.304).	Nous avons précédemment vu que l'âge mental et le niveau de compréhension ont une influence sur le choix du <i>tu</i> ou du <i>vous</i> . Certaines problématiques psychiques ou comportements difficiles à gérer peuvent demander d'instaurer plus de distance et nécessitent un <i>vous</i> . Le choix du <i>vous</i> devient un outil qui peut maintenir une forme de distance nécessaire. Le <i>vous</i> est une forme de politesse qui participe au maintien du respect. Citons le chapitre sur la politesse dans les interactions verbales : « La politesse permettant de réduire les tensions, les peurs, les conflits qui risquent toujours de surgir dès lors que l'on se trouve en présence de l'autre, de son corps, et de ses « faces » : telle est la première fonction que lui reconnaissent Brown & Levinson (1987 :1), et il y a sur ce point unanimité. La politesse est désarmante (...) » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 301). Ou encore : « D'abord la politesse entraîne le refoulement de l'agressivité, et la réduction l'agonal (c'est en quelque sorte « une violence faite à la violence ») (...) on voit la littérature du savoir-vivre insister sur cette fonction pacifiante de la politesse (...) » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 302).	
Niveau de responsabilité Hiérarchie	Hiérarchie dans l'atelier entre MSP et employés, rapport hiérarchique, mais pas de supériorité, donc plutôt tu. Volonté du MSP de se sentir responsable mais pas supérieur. Le vous confère quand même de la distance dans les rapports hiérarchiques et outil pour garder la distance, le respect. (exemple du MSP référent qui préfère garder le vous pour garder une certaine autorité.)	« La différence hiérarchique est généralement neutralisée par l'intimité, et selon Fowler (1985 :63), l'idée d'une solidarité entre non-égaux est fondée sur une théorie « étrangement optimiste » p.122 « (...) Conflit donc inhérent à une relation de nature tout à la fois hiérarchique (ce qui imposerait un « vous »), et familière (ce qui doit normalement entraîner un « tu »), et l'on peut trancher soit en faveur de la deuxième composante (ce qui donne par exemple l'attitude des « profs-copains »), soit en faveur de la première (...) : « Eviter toute familiarité déplacée, car elle a pour effet de susciter une illusion qui rendra plus problématique, le moment venu, l'affirmation de l'autorité » d'après Lacroix 1990 : 100-1. » p.124	Entre MSP et employés, il y a un rapport hiérarchique. Comme cité ci-dessus, il y a une interaction de type « inégalitaire », un rapport maître-élève ou patron-employé. Pour un collègue MSP interrogé, le vous, dans un cas en particulier, est maintenu pour garder une certaine autorité. Pour une autre collègue, le tu est de mise en général car le vous induit un sentiment de supériorité. Elle se sent au contraire responsable des employés de l'atelier et non supérieure. Mais elle avoue que parfois, les employés peuvent être impolis et peu respectueux envers le MSP. « La politesse croît avec la distance hiérarchique » (Kerbrat-Orecchioni, 1997, p. 263) signifie clairement que le MSP doit ajuster une distance adéquate à son rôle et à sa position hiérarchique, mais pas seulement.	

4.1 Photographie : La Rêveuse, Alastair Magnaldo

